

PRODUCTO FINAL DIPLOMADO SG-SST
ESTUDIO DE CASO ACCIDENTE LABORAL



**Somos calidad,
somos USC**

Angela Maria Rincon Bonilla

Dará Isabel Martínez Gómez

Gustavo Adolfo Osorio Castro

Facultad de Comunicación Y Publicidad

Programa Académico de Trabajo Social

Diplomado de SG-SST desde el rol de Trabajo Social

Título: Análisis de caso de sentencia de corte constitucional desde el rol de trabajo social – T- 419-16.

Introducción

En el presente documento se expondrá al lector un análisis de caso que pretende describir el proceso de un accidente laboral que se abordará desde trabajo social teniendo en cuenta las normas y los lineamientos de SG - SST, posteriormente, se realizará una debida descripción de la intervención y recomendaciones desde trabajo social teniendo en cuenta su entorno, núcleo familiar, relaciones sociales, y redes de apoyo con el propósito de establecer rutas o mecanismos para el bienestar de la trabajadora y así garantizar una buena reconversión de mano de obra.

Así mismo desde los aportes de la teoría del desarrollo organizacional planteado por Kurt Lewin y Douglas McGregor que expone que la organización es la que promueve el cambio planeado y basado en intervenciones y, teniendo en cuenta el rol del trabajador social en esta como **mediador** de la organización (empresa) y la trabajadora. Por consiguiente, se aborda un planteamiento desde los aspectos de relacionamiento entre el sujeto y la organización, además del papel que tiene el trabajador social, para garantizar los derechos de la trabajadora como los intereses de la empresa.

Descripción del caso

En el presente caso, podemos evidenciar la trabajadora auxiliar de barrido de vías y áreas públicas, madre cabeza de familia, quien se encontraba laborando en una empresa de servicios públicos, suscribió contrato a término fijo comprendido entre el primero (1o) de septiembre de dos mil once (2011) suscribiendo cada 5 meses hasta el treinta de agosto de dos mil quince (2015). Es decir que trabajó para la empresa por espacio de cuatro (4) años.

El día 13 de diciembre del año 2014, la auxiliar se encontraba barriendo el parque principal del barrio Barcelona del municipio de Calarcá se resbaló con unas flores que había recogido, por lo que debió ser atendida por urgencias en el hospital de la localidad en donde le diagnosticaron una “contusión de rodilla izquierda”. Indicó que el accidente laboral fue reportado ese mismo día al supervisor de la empresa, quien a su vez le notificó a la ARL.

La incapacidad de la trabajadora fue por 2 meses aproximadamente, posteriormente, se reintegró a su trabajo el 23 de febrero del año 2015, firmando con la empresa un acta en la que ambas partes acogieron las sugerencias de restricciones y recomendaciones de medicina laboral, también se gestionaría cita para realizar nuevo seguimiento por parte de medicina laboral.

Seguido a ello, la accionante acudió al médico especialista en ortopedia y traumatología el día 16 de abril del año 2015, quien le diagnosticó “esguince y torceduras que comprometen los ligamentos laterales (externo) (interno) de la rodilla”, ordenándose la práctica de una artroscopia de rodilla izquierda, sinovectomía y condroplastia. El veintiocho (28) de julio dos mil quince (2015) tuvo cita en la Clínica ubicada en Armenia (Quindío) con otro especialista en ortopedia quien le estableció que padecía de “otros trastornos de los meniscos”, prescribiendo la práctica de una resonancia nuclear magnética de articulaciones de miembro inferior (pelvis, rodilla, pie y cuello de pie). Los resultados del examen fueron recibidos el veinticinco (25) de agosto de dos mil quince (2015) en el que se concluyó que la paciente padece una “lesión quística, ganglión vs quiste sinovial intraarticular en íntima relación con el cuerno anterior del menisco medial”. (T-140-16 Corte Constitucional de Colombia, n.d.)

El treinta (30) de julio de dos mil quince (2015), cuando la accionante estaba pendiente de la práctica del examen, la sociedad accionada le comunicó, mediante preaviso, la terminación del contrato por expiración del plazo pactado a partir del primero (1o) de septiembre de dos mil quince (2015), ordenando la realización del examen médico laboral de retiro.

El 25 de agosto del año 2015 la auxiliar de barridos públicos presentó petición a la empresa de servicios públicos solicitando dejar sin validez la terminación del vínculo al encontrarse en un tratamiento médico por las secuelas que le había dejado el accidente de trabajo. Igualmente, le indicó que, al encontrarse en una situación de discapacidad, gozaba de estabilidad laboral reforzada y por lo tanto, no podía terminar el contrato laboral sin que mediara autorización del Ministerio del Trabajo, so pena de ser reintegrada e indemnizada con la suma de ciento ochenta (180) días de salario.

A lo anterior la empresa demandada da como respuesta que desconocida las citas que la trabajadora había tenido y, además de la espera de los resultados y la reincorporación de la trabajadora, solo contaba con la información de la calificación de pérdida de capacidad laboral efectuada por la ARL en la cual dio una calificación de 0%.

Por lo consiguiente, la trabajadora manifestó en un escrito, la reconsideración el 14 de septiembre del 2015, sin embargo, la empresa mantuvo su posición argumentando que en el momento de la terminación de la relación de trabajo la empleada no se encontraba incapacitada, ni impedida para laboral, sustentado en el reporte de ARL sobre la pérdida de capacidad laboral de la trabajadora anteriormente mencionado.

Por lo tanto, la trabajadora fue notificada del resultado en cuanto a la calificación de pérdida de capacidad laboral (PCL) que realizó ARL, el 24 de septiembre, fecha en la que ya no se encontraba trabajando en la empresa, ante la inconformidad de la calificación de PCL interpuso recurso de apelación correspondiéndole a la Junta

Regional de Calificación del Quindío. Quien hasta el momento de la apelación no ha proferido ninguna decisión.

El 1 de septiembre del 2015 la empresa de salud ocupacional, efectúa el examen de retiro laboral, dando como recomendación a la empleadora el reevaluar el retiro de la trabajadora, puesto que se presenta la secuela de un accidente de trabajo, el control por ortopedia y la cirugía pendiente de rodilla.

Por otra parte, la entidad desconoció los parámetros a seguir que se encuentran plasmados en el artículo 26 de la ley 361 de 1997, en la cual “En ningún caso la limitación de una persona, podrá ser motivo para obstaculizar una vinculación laboral, a menos que dicha limitación sea claramente demostrada como incompatible e insuperable en el cargo que se va a desempeñar. Así mismo, ninguna persona limitada podrá ser despedida o su contrato terminado por razón de su limitación, salvo que medie autorización de la oficina de Trabajo”. Es así que dicha empresa omite la solicitud y omisión de lo anteriormente mencionado, por ende, la trabajadora manifiesta que el despido se torna ineficaz y que se deba cancelar la indemnización equivalente a 180 días de salario.

Acorde con lo expuesto, la trabajadora presentó acción de tutela solicitando la protección de los derechos fundamentales al trabajo, estabilidad laboral reforzada, salud, seguridad social, dignidad humana, debido proceso y *“los derechos de madre cabeza de familia”*. En consecuencia, pide que se le ordene a la empresa accionada *“dejar sin efecto la terminación de contrato de fecha 30 de julio de 2015 emitida por la Empresa. (T-140-16 Corte Constitucional de Colombia, n.d.)*

Derecho a la estabilidad reforzada de quienes se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta o indefensión por razones de salud en casos de vinculación por contrato a término fijo. Reiteración de jurisprudencia.

Lo anterior se manifiesta en la ley 361 de 1997 como lo señala la constitución colombiana en los siguiente:

Obedeciendo a tales directrices constitucionales, la estabilidad laboral reforzada se desarrolla principalmente en la Ley 361 de 1997, mediante la que se disponen mecanismos de integración social de las personas con discapacidad. En su artículo 26 prevé que “En ningún caso la limitación de una persona, podrá ser motivo para obstaculizar una vinculación laboral, a menos que dicha limitación sea claramente demostrada como incompatible e insuperable en el cargo que se va a desempeñar. Así mismo, ninguna persona limitada podrá ser despedida o su contrato terminado por razón de su limitación, salvo que medie autorización de la oficina de Trabajo” (Ley 361,1997).

La empresa vulnera el derecho a la estabilidad laboral reforzada de la accionante al dar por terminado de manera unilateral el vínculo laboral sin haber solicitado previamente la autorización del inspector del trabajo

La empresa tuvo la posibilidad de considerar la terminación del vínculo laboral, ya

que la trabajadora dirigió una carta antes de terminar el contrato laboral y después del preaviso, donde sostenida que su estado de salud había desmejorado a consecuencia de accidente laboral, así mismo, en el examen de egreso, dentro de las recomendaciones se encontraba reevaluar el retiro de la trabajadora, debido a que esta presentaba secuelas del accidente de trabajo y tenía pendiente citas con especialistas (ortopedia y cirugía de rodilla). Sin embargo, la empresa se sostuvo en la terminación del vínculo laboral.

En consecuencia, de lo expuesto anteriormente, la Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución Política, resuelve:

1. La decisión de adoptar la medida de la instancia por el juzgado primero municipal, en el cual se concedió el amparo a los derechos fundamentales a la estabilidad laboral reforzada, a la salud, a la seguridad social, a la dignidad humana y al debido proceso.
2. Ordenar a la empresa que en término de 15 días contados a partir de la notificación de esta se reintegre a la trabajadora, en la labor que desempeñaba u otro similar de acuerdo a las recomendaciones de la ARL. Además, de la cancelación del saldo que la entidad le debe, dejadas de percibir durante el periodo que duró su desvinculación laboral, incluido el pago de los aportes en seguridad social en salud y pensión, por el tiempo que no los hubiere efectuado.
3. Y por último ordenar a la empresa que, en el término de quince (15) días contados a partir de la notificación de esta, le reconozca y cancele a la trabajadora la indemnización de que trata el artículo 26 de la Ley 361 de 1997.

Análisis del caso

El desarrollo del siguiente análisis de caso se centra en los puntos estratégicos de la descripción, preponderando el enfoque del trabajo social y los lineamientos de SG - SST. Además del rol de mediador entre las partes involucradas, ya que se encuentra posicionado en la estructura organizacional, sin embargo, esta función no como algo específica de interlocución, sino también de creador de condiciones para la intervención directa del caso, abarcando aspectos, intra y extralaborales del empleado, con el fin de garantizar una adaptación adecuada en la organización.

El siguiente análisis tendrá un orden cronológico de los acontecimientos, con el fin de llevar un hilo conductor del evento, así mismo evidenciar aspectos relevantes o claves, que condujeron al desarrollo del mismo.

2011: Desde el análisis del caso, se detecta que el área encargada, debe contar con las fichas sociodemográficas, ya que esta da cuenta a través de las diferentes variables, información esencial de la trabajadora, entre estos su contexto social. Según el Ministerio de Salud (s.f):

El decreto 1072 de 2015 en su artículo 2.2.2.4.6.2 define la descripción sociodemográfica como: Perfil sociodemográfico de la población trabajadora, que incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo (p.3).

Así que, el registro de perfil sociodemográfica, no es solo un instrumento de encuesta, sino también el de un rol fundamental, en el cual la organización cuenta con información esencial de la trabajadora, en este caso, el comprender las características sociales de ella, con el fin de una reintegración oportuna y en un área acorde al perfil sociodemográfico. Por tanto, el contar con un respaldo tanto documental como de gestión humana, evita un proceso dilatado y prolongado.

2014: Teniendo en cuenta lo expuesto por las partes involucradas (trabajadora y la empresa), se evidencia una desarticulación del empleador ante el evento suscitado (accidente laboral), en que este no hace uso de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo (SST), evitando así el desmejoramiento de salud de la trabajadora y que este sea mayor al acontecimiento inicial.

Acorde con lo anterior, la Organización Internacional del Trabajo (2011) define la seguridad y salud en el trabajo como disciplina que busca la prevención de lesiones y enfermedades laborales, también la protección y promoción de la salud de los trabajadores, es decir todos aquellos aspectos que involucran al trabajador, tales como lo social, mental y físico.

Por ende, la aplicación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) desde la identificación, prevención, el reconocimiento, la evaluación y el control, contribuye en la gestión de riesgos que pueden surgir en el puesto de trabajo, que llegaran a poner en situación de peligro la salud y el bienestar de los trabajadores, además de situaciones desfavorables en se puedan generar en su entorno laboral.

Así mismo, siguiendo esta línea, la ley 1562 de 2012 define que el sistema general de riesgos laborales son unas normas y procedimientos que cobijan al trabajador enfocada en situaciones de ocasión o como consecuencia del trabajo, tales como; accidentes y enfermedades laborales, estas se sustentan en tres pilares: prevención, protección y atención (Ley 1562,2012, p.1).

Por lo tanto, el comprender y llevar a cabo el SG-SST, proporciona herramientas tanto para la organización o empresa como al trabajador, en la cuales cuenta con una serie de regulaciones para el actuar de los diferentes acontecimientos que se puedan dar dentro de las funciones de un trabajador. Así mismo los protocolos adecuados que dictan la normatividad para un conducto regular de las organizaciones, desde un proceso lógico y por etapas, ante circunstancias pre y post a los eventos manifestados (accidente o enfermedad laboral). Esto con el fin de una mejora continua.

2015: Durante el reintegro de la trabajadora, se evidencia que este se procedió de forma incorrecta, pues se debe facilitar la adaptación al lugar de trabajo, teniendo en cuenta las restricciones laborales emitidas por medicina laboral, en las cuales plantea unas limitaciones considerables en las funciones que desempeñaba (auxiliar de barrido), dónde está comprometido el desempeño de esta labor debido a la demanda física que debe ejercer la trabajadora. También de acuerdo al análisis se logra evidenciar incumplimiento de la normatividad (ley 361 de 1997), ya que la trabajadora se encontraba en debilidad manifiesta, al momento de su despido, lo cual afecta su derecho al principio de su estabilidad laboral reforzada.

Es por esto la importancia del cumplimiento de la normatividad y de seguir los protocolos establecidos, para evitar sucesos que afecten la organización y el empleado, para que posteriormente se dé un correcto desarrollo de las funciones del trabajador y los intereses de la empresa.

Por tanto, este análisis parte de la decisión tomada por la Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional, en cual manifiesta que la trabajadora debe ser reintegrada a la empresa.

Como lo menciona el manual de guía de rehabilitación (2004):

Durante el proceso de reintegro laboral de la persona con discapacidad, se identifican no solo los riesgos que normalmente ofrece el trabajo, sino también los que puedan aumentar el grado de severidad de la discapacidad (p.15).

Es así, que se debe contar con un plan de rehabilitación para la trabajadora, el cual debe considerarse un proceso flexible tanto a que las condiciones particulares como el ambiente laboral y social pueden variar, y debe existir una adaptabilidad, además de una participación del sujeto en el desarrollo del plan, con un enfoque funcional, ocupacional y social. (manual guía de rehabilitacion,2004)

Esto tiene consigo unas metas de plan de rehabilitación, que en este caso se apuntan a la reubicación del puesto de trabajo, esta decisión se adopta bajo el análisis realizado del caso desde el enfoque de trabajo social junto con el SG-SST, también en con el aporte del equipo interdisciplinario que acompaña el proceso y de medicina laboral el cual manifiesta que la trabajadora no presentó mejoría posterior a las intervenciones médicas.

En la reconversión de mano de obra se da cuando la capacidad funcional del trabajador/a se encuentra afectada para volver ejercer una labor habitual en la que se venía desempeñaba, por consiguiente, requiere un nuevo aprendizaje para la reincorporación laboral (manual guía de rehabilitación,2004).

Así mismo, este tiene parámetros que se deben tener en cuenta en este proceso, según el manual guía de rehabilitación (2004) estos son:

- La historia ocupacional de la persona, como referente para orientar el proceso de capacitación para el trabajo.
- La reconversión de mano de obra en el mismo nivel de calificación ocupacional en que se encontraba el usuario antes de la contingencia (no calificado, semicalificado, calificado y altamente calificado).
- Asumir la reconversión como una meta de rehabilitación (incluyendo el usuario).
- La formación debe ser certificada por una institución reconocida.
- El proceso de reconversión no debe superar los seis meses de formación.

Los puntos anteriores son de relevancia, ya que guían el proceso de reconversión de mano de obra, para una correcta adaptación de la trabajadora a su puesto de trabajo nuevo y da cumplimiento a las necesidades que presenta la organización. Además de proporcionar fuentes informáticas, como es el caso del historial ocupacional, esencial ya que este da orientación para que el proceso de reconversión sea el apto para la trabajadora.

Intervención de trabajo social

Desde los aportes de la teoría de las relaciones humanas podemos definir este proceso de la mediación, como lo señala Arbeláez (como se citó en Urra, 2013): en que el trabajo social es un mediador entre las organización y el trabajador, puesto que el enfoque académico y el amplio abanico de conocimiento en el área social y humano, además de su capacidad crítica, reflexiva y argumentativa y de trabajo interdisciplinario, que cuenta dicho profesional, lo posibilita para el desempeño en el área empresarial. Centrado en aspectos alrededor de los recursos humanos, en los cuales el eje fundamental es la proyección social de un trabajador íntegro. Desde un punto de vista humanístico de la organización.

De aquí que, los objetivos del trabajo social en la organización pasan por el desarrollo de la organización, como lo manifiesta Arbeláez (2008) un agente de cambio con visión holística, que está en el centro del clima organizacional, con el fin de ejercer un balance del cual sea integrador de las partes involucradas, es decir un elemento esencial que garantice los interés y aumento de la productividad de la empresa, pero, también el de garantizar los derechos de los trabajadores. Esto visualizado como una ecuación en la cual cuenta con tres variables que deben estar en equilibrio para su funcionamiento (Organización- Trabajador social- Trabajador o empleado).



Organización



Mediación



Trabajadora

Fuente: figura obtenida de Google imágenes

Es así, que partiendo de lo anterior se realiza una intervención integral, en donde el trabajador social cumple la función de mediador desde tres momentos fundamentales, el antes, durante y después. En cada etapa se tiene en cuenta las herramientas y habilidades profesionales de trabajo social.

Antes

En primer lugar, se debe realizar un acompañamiento por medio de las visitas domiciliarias como lo menciona el autor Ander-Egg e (1995) que “aquella visita que realiza el Trabajador Social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento” (p.2)

En donde se desarrollarán entrevistas semiestructuradas y así con la información obtenida poder estructurar el genograma para conocer las relaciones familiares como lo cita el autor (Sánchez, Rengifo. 2001) “Esta representación gráfica nos facilita tener en mente a los miembros de la familia y nos permite visualizar rápidamente información cuya descripción sería más laboriosa, se puede construir también en fuente de hipótesis” y el ecomapa para identificar las redes de apoyo como vecinos, amigos, instituciones, garantizando una intervención terapéutica que esté alineada a las necesidades tanto de ella como de su núcleo familiar, para fortalecer anticipadamente la reincorporación laboral de la trabajadora.

Durante

En Segundo lugar, Como se mencionó en párrafos anteriores la realización de reconversión de mano de obra se sustenta en las recomendaciones de medicina laboral, ARL, como también del equipo interdisciplinario, además el plan de rehabilitación de la trabajadora como señala el manual guía de rehabilitación (2004):

El análisis de todos los elementos de las actividades de diagnóstico es indispensable para definir un pronóstico real, que permita orientar al usuario hacia su futuro ocupacional. Una gran cantidad de variables y aquellos factores

contextuales ambientales o personales que obstaculizan o facilitan el proceso de rehabilitación, tipo de vinculación laboral y algunos factores contextuales ambientales. Con base en esta actividad, se establecen el plan y las metas de rehabilitación. Por eso, es necesaria la definición concertada del equipo participante en la definición del pronóstico funcional ocupacional. Tal pronóstico puede facilitarse y ser más seguro si se realizan valoraciones sucesivas, que proporcionen una verdadera curva de la evolución y permitan ir haciendo los ajustes necesarios al plan de trabajo establecido.

Por consiguiente, se realiza la respectiva reconversión de mano de obra debido a su condición (la capacidad funcional del individuo que le impiden volver a ejercer la profesión u oficio para el cual estaba capacitado), para dar cumplimiento y garantizar una adaptación correcta de la trabajadora, en su reintegro laboral, además de un seguimiento de este, evitando generar conflictividad en su puesto de trabajo nuevo.

Después

La trabajadora se reincorpora a la entidad, durante este proceso se realiza un seguimiento y control de su nuevo puesto de trabajo y en su rehabilitación. Así mismo, mediación entre la trabajadora, la empresa y la familia, como sistema social. Además, se dará seguimiento, con el equipo de trabajo interdisciplinario, para dar cumplimiento a las citas de control y que estas sean oportunas y así poder fortalecer su proceso tanto personal como en el clima familiar y laboral.

Finalmente, se le hará capacitaciones en un espacio de tiempo prudente, con el objetivo de retroalimentar, en aspectos de promoción y prevención.

Conclusión

Es así que al contar con un proceso de seguimiento al trabajador/a en casos de accidente laboral, se podría abordar desde trabajo social en conjunto con SG-SST estrategia o rutas que permitan establecer un tratamiento correcto al evento y posteriormente realizar acompañamiento psicosocial que permitan mejorar la calidad de vida del trabajador/a y su núcleo familiar.

Igualmente, este ejercicio permite entender y acercar más a la realidad social que enfrentan los trabajadores en las diferentes empresas, aplicando técnicas y herramientas desde nuestra profesión para contribuir, garantizando mejoras en la seguridad y salud de los trabajadores incluyendo PHVA.

BIBLIOGRAFÍA

- Becerra, C., & Hormachea, F. (n.d.). *Reflexiones en torno a la Visita Domiciliaria como Técnica de Trabajo Social*.
- Congreso de la República de Colombia (1997). *Ley 361 de 1997 - Integración social de las personas con limitación*. Retrieved June 14, 2022, from <http://www.secretariassenado.gov.co/leyes-de-la-republica>
- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012*. <http://www.secretariassenado.gov.co/leyes-de-la-republica>
- *¿Cuáles son las Metas del Programa de Rehabilitación del Trabajador? - Comunicando Salud*. (n.d.). Retrieved June 14, 2022, from <https://comunicandosalud.com/cuales-son-las-metas-del-programa-de-rehabilitacion-del-trabajador/>
- Medicina Laboral. (n.d.). (35) *20 Conceptos sobre la Estabilidad Laboral Reforzada 2021 - YouTube*. Retrieved June 14, 2022, from https://www.youtube.com/watch?v=p9EVwNIT_5A&t=1s
- Ministerio de la Protección Social. (n.d.). Manual Guía sobre Procedimientos para la Rehabilitación y Reincorporación Ocupacional de los Trabajadores en el Sistema General de Riesgos Profesionales. 63.
- Ministerio de la Protección Social. (2004). *MANUAL GUÍA SOBRE PROCEDIMIENTOS PARA LA REHABILITACIÓN Y REINCORPORACIÓN OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN EL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES*. 958-97392-4-5. https://comunicandosalud.com/wp-content/uploads/2019/06/Manual_Guia_Rehabilitacion_Reincorporacion_Ocupacional.pdf
- Ministerio de Salud. (n.d.). *PERFIL SOCIODEMOGRAFICO MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL*. Retrieved June 22, 2022, from <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/GT/perfil-sociodemografico-minsalud-2020.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Una herramienta para la mejora continua Sistema de gestión de la SST*. www.ilo.org/safeday
- Sánchez Rengifo, L. M. (2001). Evaluación y trazada de la estructura de familia. *Serie Documentos de Trabajo No.4*.

- *T-140-16 Corte Constitucional de Colombia*. (n.d.). Retrieved June 14, 2022, from <https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2016/T-140-16.htm>
- Urra, M. (2013). *Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628786>