

**Factores de Riesgo Psicosocial Determinantes del Estrés que Inciden en el
Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Asistencial del Servicio de Urgencias de
la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero**

Angélica Hormaza Cadena - 99199

Miguel José Ceballos Rosero - 99200

José Humberto Barón Tinjacá - 99448

Junio de 2021

Universidad ECCI.

Dirección de Posgrados.

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

**Factores de Riesgo Psicosocial Determinantes del Estrés que Inciden en el
Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Asistencial del Servicio de Urgencias de
la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero**

Angélica Hormaza Cadena - 99199

Miguel José Ceballos Rosero - 99200

José Humberto Barón Tinjacá - 99448

Junio de 2021

Asesorado por:

Julietha Oviedo Correa

Universidad ECCI.

Dirección de Posgrados.

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Copyright © 2021 por Angélica Hormaza Cadena, Miguel José Ceballos Rosero &
José Humberto Barón. Todos los derechos reservados.

Tabla de Contenidos

1	Titulo.....	10
2	Problema de Investigación.....	10
2.1	Planteamiento del Problema	10
2.2	Descripción del Problema.....	12
2.3	Hipótesis	13
2.4	Pregunta de Investigación.....	13
3	Objetivos.....	13
3.1	Objetivo General.....	13
3.2	Objetivos Específicos.....	13
4	Justificación	14
5	Marco referencial	15
5.1	Estado del Arte.....	16
5.2	Marco Teórico.....	26
5.2.1	Antecedentes y Conceptos	26
5.3	Marco Legal	41
5.3.1	Constitución Política de Colombia	41
5.3.2	Leyes	41
5.3.3	Decretos	43
5.3.4	Resoluciones	44
5.3.5	Circulares	45
5.3.6	Adicionales	45
6	Marco Metodológico.....	46

6.1 Fases de la Investigación	47
6.1.1 Fase 1	47
6.1.2 Fase 2	47
6.1.3 Fase 3	48
6.2 Análisis de la Información	48
6.2.1 Selección de Caso	48
6.2.2 Recolección de la Información	49
6.3 Propuesta de Solución.....	50
6.3.1 Método	50
6.3.2 Definición de las Variables	51
6.3.3 Técnica de Muestreo	54
6.3.4 Instrumento de Medición	55
6.3.5 Diseño del Instrumento de Evaluación del Desempeño Laboral.	56
7 Resultados.....	56
7.1 Caracterización de la Población.....	58
7.2 Instrumentos.....	58
7.2.1 Niveles de Riesgo Según el Cuestionario y su Interpretación	64
7.3 Consentimiento Informado	65
7.4 Procedimiento	65
7.4.1 Perfiles Sociodemográficos	65
7.5 Resultados de Factores de Riesgo Intralaboral Forma A.....	71
7.6 Resultados de Factores de Riesgo Intralaboral Forma B	81
7.7 Resultados de Evaluación de Factores Extralaborales.....	90

7.8	Resultados de Evaluación del Estrés.....	93
7.9	Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma A	94
7.10	Necesidades de Priorización Intralaboral Forma B	95
7.11	Factores Protectores	95
7.12	Evaluación del Desempeño Laboral	96
7.12.1	Formato de Evaluación del Desempeño Laboral	96
7.12.2	Análisis de Evaluación del Desempeño Laboral	97
7.13	Discusión.....	100
7.14	Conclusiones.....	104
7.15	Recomendaciones Basadas en Oportunidades de Mejora.....	107
8	Bibliografía	109
9	Anexos	121

Índice de Tablas

Tabla 1	Agentes Etiológicos/ Factores de Riesgo Ocupacional a tener en cuenta para la Prevención de Enfermedades Laborales	34
Tabla 2	Grupos de Enfermedades	34
Tabla 3	Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral	53
Tabla 4	Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	54
Tabla 5	Caracterización de la Población.....	58
Tabla 6	Ficha Técnica del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.	59
Tabla 7	Dominios/Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Formas A-B.....	60

Tabla 8 Ficha técnica Cuestionario de Riesgo Psicosocial Extralaboral	61
Tabla 9 Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral	62
Tabla 10 Ficha Técnica Cuestionario para la Evaluación del Estrés. Tercera versión	63
Tabla 11 Ficha Técnica Formulario de Evaluación del Desempeño Laboral	64
Tabla 12 Caracterización por Género y Edad	65
Tabla 13 Caracterización por Estado Civil	66
Tabla 14 Caracterización por Nivel de Estudios.....	67
Tabla 15 Caracterización por Antigüedad en la Empresa.....	69
Tabla 16 Caracterización por Horas Diarias de Trabajo Establecidas Contractualmente	70
Tabla 17 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A	72
Tabla 18 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo	73
Tabla 19 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Control Sobre el Trabajo	75
Tabla 20 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Demandas del Trabajo	77
Tabla 21 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Recompensas..	79
Tabla 22 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B	81
Tabla 23 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.....	83
Tabla 24 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Control Sobre el Trabajo	85

Tabla 25 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Demanda del Trabajo.	87
Tabla 26 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Recompensa.....	89
Tabla 27 Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	91
Tabla 28 Resultados de la Evaluación del Estrés.....	93
Tabla 29 Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma A	94
Tabla 30 Necesidades de Priorización Forma B	95
Tabla 31 Factores Protectores	95
Tabla 32 Análisis de Evaluación del Desempeño laboral.....	97

Índice de Figuras

Figura No 1 Ciclo Empírico Analítico.....	47
Figura No 2 Interpretación de los Niveles de Riesgo	64
Figura No 3 Caracterización por Género y edad	66
Figura No 4 Caracterización por Estado Civil.....	67
Figura No 5 Caracterización por Nivel de Estudios	68
Figura No 6 Caracterización por Antigüedad en la Empresa	69
Figura No 7 Caracterización por Horas Diarias de Trabajo Establecidas Contractualmente	71
Figura No 8 Factores de Riesgo Intralaboral Forma A.....	72
Figura No 9 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo.....	74
Figura No 10 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Control sobre el Trabajo.....	76

Figura No 11 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Demandas del Trabajo	78
Figura No 12 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Recompensas.....	80
Figura No 13 Factores de Riesgo Intralaboral Forma B	82
Figura No 14 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.....	84
Figura No 15 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Control sobre el Trabajo.....	86
Figura No 16 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Demanda del Trabajo	88
Figura No 17 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Recompensa.....	90
Figura No 18 Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	92
Figura No 19 Resultados de la Evaluación del Estrés	93
Figura No 20 Criterios de Evaluación del Desempeño Laboral - Grupo de Competencias Laborales.....	98
Figura No 21 Criterios de Evaluación del Desempeño Laboral - Grupo de Competencias Comportamentales	99

Índice de Anexos

Anexo 1 <i>Evaluación del Desempeño</i>	121
Anexo 2 <i>Cronograma</i>	122

1 Título

Factores de riesgo psicosocial determinantes del estrés que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial del servicio de urgencias de la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero

2 Problema de Investigación

2.1 Planteamiento del Problema

Los trabajadores de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero en su totalidad cuentan con formación en ciencias de la salud, lo cual implica que debido a la coyuntura actual por la pandemia COVID 19, han experimentado un fuerte impacto en materia psicológica; Hans Kluge 2020, uno de los representantes de la OMS fuerte Europa asegura que “El aislamiento, el distanciamiento físico y el cierre de escuelas y lugares de trabajo son desafíos que nos afectan y es natural sentir estrés, ansiedad, miedo y soledad en estos momentos” en ese sentido los trabajadores de la E.S.E, están expuestos a altas horas laborales, requerimientos inmediatos, disponibilidad continua y permanente etc. por otra parte en la institución no se han realizado aplicaciones de batería de riesgo psicosocial de acuerdo a la Resolución 2404 de 2019, de igual manera, se cuenta con un dictamen de enfermedad de origen laboral de una trabajadora derivada de acoso laboral; por ello es necesario determinar la incidencia del estrés como resultado de la exposición de los trabajadores a riesgo psicosocial.

La propuesta de investigación busca comprender la incidencia y la afectación en la salud de un problema ya priorizado en el personal que labora en la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Municipal de Potosí, dicho problema es el estrés, esto con el fin de buscar siempre el equilibrio que como seres humanos debemos tener para no afectar los deberes tanto laborales como

personales y la tranquilidad mental, y así poder realizar las funciones diarias de una manera óptima.

Ahora bien, para toda organización es importante medir y conocer el estrés laboral que pueden llegar a tener sus colaboradores, partiendo de esta información, pueden plantearse medidas que mitiguen y ayuden a disminuir tal enfermedad laboral.

La E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero cuenta con un análisis de riesgo psicosocial realizado en el año 2018, el cual da como resultado la importancia de implementar un sistema de vigilancia epidemiológica en salud mental, con el fin de disminuir los factores de riesgo psicosocial, desarrollar acciones de intervención para los riesgos intralaboral, extralaboral e individual y priorizar intervenciones a los grupos de mayor riesgo; evaluación, seguimiento y diseño de indicadores del sistema de vigilancia epidemiológica. En este sentido es importante mencionar que solo se realizó un plan de mejora, que incluía capacitaciones y actividades enfocadas a la satisfacción de las condiciones de trabajo.

De otra parte, la institución no cuenta con índices e informes de ausentismo del personal, los permisos por diferentes motivos se realizan de manera verbal y no se lleva un registro escrito o en medio magnético que se pueda evidenciar. Con respecto a la rotación del personal, se puede referir que es alta, existen procesos de selección y vinculación de personal, sin embargo, no se da cumplimiento a estos procedimientos.

La empresa cuenta con análisis de condiciones de salud de manera anual, el cual es realizado y socializado de acuerdo con los hallazgos encontrados en los exámenes médico laborales de ingreso, periódicos y de retiro realizados a los trabajadores.

2.2 Descripción del Problema

En Colombia, en el más reciente informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales se determinó que entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés. (Rojas, 2020)

El estrés laboral es un problema considerado como socio productivo que cada vez es más frecuente en las organizaciones, aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo; Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo afectando el bienestar físico y psicológico del trabajador y deteriorando el clima organizacional. (OMS, 2004)

Dentro de las causas más probables que pueden producir estrés, se encuentran los factores organizacionales, individuales y laborales, en este sentido se hace referencia al ritmo y cantidad de trabajo, actividades rutinarias o aburridas, grandes responsabilidades y autonomía restringida, altas expectativas personales, relaciones interpersonales y el acoso entre compañeros; las causas del estrés no se limitan a un único factor potencial, sino que son el resultado de la combinación de las causas anteriormente mencionadas, lo que puede considerarse como un agravante para el estrés.

En el contexto de la pandemia por COVID 19, los problemas en cuanto a carga de trabajo y al inadecuado establecimiento de horarios de descanso, derivados de una mayor presencia de usuarios, de la presión y miedo al contagio y problemas de comunicación entre compañeros, constituye un gran desafío en busca de un equilibrio entre la vida personal y profesional, es aquí donde nace el presente estudio, intenta dar respuesta a la pregunta de investigación y a los posibles paradigmas encontrados durante el proceso.

2.3 Hipótesis

El presente trabajo demostrará si los factores de riesgo psicosocial identificados en el personal asistencial del servicio de urgencias inciden de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero.

2.4 Pregunta de Investigación

¿Cómo los factores de riesgo psicosocial determinantes del estrés inciden de manera negativa en el desempeño laboral del personal asistencial del servicio de urgencias de la ESE Centro Hospital Luis Antonio Montero del Municipio de Potosí?

3 Objetivos

3.1 Objetivo General.

Establecer si los factores de riesgo psicosocial y estrés identificados en el personal asistencial del servicio de urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero del Municipio de Potosí durante el periodo 2021 inciden de manera negativa en su desempeño laboral.

3.2 Objetivos Específicos

Determinar mediante una prueba estandarizada cuáles son los factores de riesgo psicosocial y de estrés que afectan el desempeño laboral del personal asistencial servicio de urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero del Municipio de Potosí

Diseñar un instrumento de evaluación de desempeño laboral para la aplicación al personal asistencial del servicio de urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero del Municipio de Potosí

Proponer acciones preventivas que permitan mitigar los factores de riesgo psicosocial y estrés encontrados en el personal asistencial del servicio de urgencias de la ESE Centro Hospital Luis Antonio Moreno del Municipio de Potosí.

4 Justificación

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias, carga de trabajo, presiones a las que se enfrenta el individuo, conocimientos y capacidades que afectan la salud mental de los trabajadores; el estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos, habilidades y capacidades y esto supone un problema para el trabajador. (Leka y Griffiths, 2004)

La presencia de eventos adversos originados por los actos inseguros y la violación de los procedimientos que el personal del equipo de salud comete debido a cansancio, estrés, falta de motivación, de atención, sobrecarga y/o insatisfacción laboral y negligencia; es el llamado Síndrome de Burnout. Este aspecto, que afecta la seguridad de los pacientes, tiene una connotación importante a la hora de velar por el cuidado que se brinda. (Marín y Usma, 2012)

Ahora bien, el estrés incrementa de alguna manera el ausentismo laboral, baja productividad, la presencia de enfermedades y accidentes laborales, entre otros. (Atalaya M, 2001). Entre un 50% y un 60% del ausentismo laboral está relacionado con el estrés laboral (Posada E, 2011). Diferentes investigaciones han evidenciado la relación entre manifestaciones de estrés laboral y aspectos como el tipo de servicio que presta la organización, la carga mental, la duración de la jornada laboral y la frustración ante la tarea (Ansoleaga E, 2015).

Nos encontramos en un país donde se demanda un mayor esfuerzo en diversos aspectos como el trabajo, el dinero, la familia o pareja y la sociedad misma, donde la búsqueda de los objetivos y metas de cada ser, pueden desencadenar enfermedades como el estrés a raíz de causas como la presión, carga de trabajo, falta de estabilidad laboral y emocional, presiones financieras e incapacidad para realizar su trabajo, entre otras.

La importancia de esta propuesta y de acuerdo con Peiró, (2000) la pérdida de productividad, ocasionada por el estrés, hace parte de la cotidianidad y de la sintomatología que este genera. En el ámbito laboral de la salud, no solamente los médicos están expuestos a estrés de origen asistencial sino todos los funcionarios del centro médico. Como evidencia el trabajo de Anderson, Cooper & Willmott (1996), esta patología está fuertemente manifestada en otras profesiones relacionadas con la salud. (Gent, 2017)

Otro aporte importante es la conceptualización del desempeño laboral, los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas y objetivos, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido acertadamente. En este sentido cabe señalar que la parte de desempeño laboral que tiene relación con la empresa o institución y en todo lo que está abarca, cada día se exige aún más a los colaboradores y se considera no solo el entorno laboral si no el ambiente en donde vive. De tal manera se evalúan el desempeño para detectar la productividad del trabajador y de la empresa, para llevarla así a niveles de calidad listos para competir en el mercado laboral donde se desenvuelvan. (Araujo y Leal, 2007)

5 Marco referencial

5.1 Estado del Arte

Teniendo en cuenta el objeto de estudio del presente trabajo, es importante contar con el sustento informativo que parte de la investigación de proyectos de grado e investigaciones relacionadas; con el fin de conocer y sustentar, la metodología, los resultados y las conclusiones principales del tema en mención.

1. En Marzo del 2014 fue presentado a la Universidad Libre – Seccional Cali (Colombia), un artículo de investigación científica o tecnológica, denominada “Estrés Laboral en Trabajadores con Alto Riesgo Intralaboral en una Institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga – Colombia.” Su objetivo principal consistía en “Determinar la prevalencia del estrés en trabajadores de una Institución Prestadora de Servicios de Salud nivel 3, es importante manifestar que la población objeto de estudio está identificada con un alto riesgo.

En cuanto a la metodología se utiliza un estudio descriptivo, correlacional, de corte transversal, que se realizaba a 65 trabajadores de las áreas médica y administrativa en una empresa de salud de tercer nivel en Buga, Colombia. Se aplica un cuestionario para la evaluación del estrés, que arroja como resultado que existen altos niveles fisiológicos de estrés en los jefes, profesionales y técnicos, de igual manera en auxiliares y operarios con riesgo muy alto, determinándose que esta población puede encontrarse expuesta a factores generadores de estrés posibles causales de algunos síntomas fisiológicos observados durante el proceso de investigación. (Martínez et al., 2014)

Dentro de los resultados fueron identificados altos niveles fisiológicos de estrés en el 10,5% de los jefes profesionales y técnicos; y entre los auxiliares y operarios, el 15,2% mostró síntomas asociados a riesgo alto. Los resultados de este estudio no muestran tendencias

significativas vinculantes o causales, indicando que los factores de riesgo psicosocial no son determinantes de una alta prevalencia de estrés en estos trabajadores.

2. Tesis Doctoral, presentada en España en el año 2016 a la Universidad de Alicante, llamada “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería”.

El objetivo principal del estudio es “Identificar los factores laborales estresantes del profesional de Enfermería en las Unidades Hospitalarias Médicas. Se realizó un estudio cualitativo, descriptivo – analítico, incidental y prospectivo; con una muestra conformada por 82 profesionales de Enfermería, mediante un cuestionario con los factores laborales estresantes. De acuerdo con los resultados obtenidos, la sobrecarga de trabajo en la plantilla es el primer factor laboral estresante, el resto de los factores están asociados a las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.

Como resultado de la investigación se obtiene que el factor predominante de estrés es la sobrecarga laboral y otros problemas organizacionales, es importante manifestar que en cierta manera se asocia a los procesos de muerte y sufrimiento del paciente. Se realiza un estudio cualitativo, descriptivo – analítico, siguiendo la metodología del DELPHI y metodología cuantitativa para el análisis de las variables relacionadas, donde se realiza el análisis en dos espacios de tiempos diferentes y en centros hospitalarios parecidos, pero en diferentes áreas. (Puerto, 2016)

3. “Relación entre estrés laboral, alucinación y experiencias anómalas entre profesionales de enfermería”. Su objetivo principal se basó en “Evaluar el tipo y frecuencia de experiencias perceptuales inusuales en ámbitos hospitalarios, así como su relación con el estrés laboral y la absorción, y comparar tales experiencias en enfermeros que la han tenido”. Para este estudio, se analizó una muestra de 39 enfermeros con experiencias y 61 profesionales sin experiencia. A los

cuales se les aplicaron cuatro instrumentos: Encuesta de Experiencias Anómalas/Paranormales, el Maslach Burnout Inventory, el Cuestionario de Experiencias Alucinatorias y la Escala de Absorción de Tellegen. Los resultados arrojados indican significativo agotamiento emocional, con respecto a los profesionales con experiencia no tendían a presentar mayor estrés laboral, por el contrario, mostraron mayor frecuencia anómalas asociadas a la capacidad de absorción psicológica. Analizando el resultado estadístico, se confirma que los profesionales de enfermería que reportan experiencias perceptuales inusuales tienden a mostrar mayor absorción psicológica, mayor propensión a alucinar, pero ninguna de esas variables se relaciona con el estrés laboral y no se identifican que tenga relación o de este se deriven experiencias inusuales. (Parra y Giménez, 2016)

4. Junio de 2020, artículo de la Revista Brasileira de Enfermagem, en Brasilia, denominado “Estrés de los profesionales de enfermería que trabajan en la atención prehospitalaria”. Su objetivo principal se basa en “Analizar los factores relacionados con el estrés laboral de un equipo de enfermería del Servicio Móvil de Urgencias (Samu).

El método de estudio se realiza bajo el abordaje cuantitativo, se aplica un cuestionario sociodemográfico y un inventario de síntomas de estrés de lipp

De acuerdo con los resultados, se clasificaron a los participantes que presentaron estrés en fases de: resistencia, agotamiento y casi agotamiento. Asociando los anteriores a factores de género, calidad del sueño, restricción de la autonomía profesional, agotamiento emocional. Aunque se presenta bajo nivel de estrés, mediante este estudio se señaló se identifica una baja ocurrencia de estrés, sin embargo, se presenta riesgo de desarrollarlo. (Carvalho, Et Al., 2020)

5. Junio de 2020 realizado en la Universidad Estadual de Santana, Feira de Santana, Bahía, Brasil, el cual fue denominado “Factores asociados al estrés laboral entre profesionales de enfermería en servicios de salud de mediana complejidad”.

Su objetivo principal se basa en “Analizar los factores asociados al estrés laboral en trabajadores de enfermería de servicios de salud de mediana complejidad”. El cual fue realizado mediante un estudio epidemiológico, transversal y exploratorio a una muestra aleatoria de 126 profesionales de enfermería. Se utilizó el modelo de demanda-control de Karasek para evaluar el estrés ocupacional. Según los resultados obtenidos, la prevalencia del estrés laboral entre los profesionales de enfermería fue del 77%, lo cual indica una situación preocupante de exposición a estresores ocupacionales, requiriendo estrategias de afrontamiento para proteger la salud del trabajador.

El estudio evidencia que la salud y el bienestar de un alto porcentaje de los colaboradores vienen siendo afectados por riesgos psicosociales que interfiere en el desarrollo de las personas y las organizaciones.

El estudio indica que se hace necesario realizar evaluaciones periódicas que permitan identificar los factores que generan estos riesgos y, de otra parte, luego del análisis de la información recaudada, se formulen estrategias preventivas para minimizar su efecto y en consecuencia mejoren las condiciones laborales y sus implicaciones en la salud y la productividad. (Moreira et al, 2020)

6. Determina Soto (2007), en La tesis “Clima Laboral y Estrés”. Esta investigación se realiza con el personal de un establecimiento educativo, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima laboral en los niveles de estrés. Utilizó como diseño la investigación descriptiva y para comprobar la hipótesis una prueba estandarizada para medir los 3 niveles de

estrés (EA), y un cuestionario de 10 preguntas para determinar la influencia de una variable con la otra. El resultado de la investigación estableció que, si existe influencia del clima laboral en los niveles de estrés, por lo tanto, significa que el ambiente donde trabajan los empleados es de vital importancia para la productividad de la empresa y la satisfacción personal de sus trabajadores. uno de los factores perjudiciales con mayor precisión al clima laboral, por lo que es indispensable darle un seguimiento necesario para cuidar las necesidades y emociones de cada colaborador, mantener óptimas condiciones de trabajo y tener un equilibrio organizacional donde se mejore el desempeño dentro de la empresa. Como principal recomendación fue aplicar técnicas para reducir el estrés en los colaboradores.

Sin embargo, esta recomendación no es suficiente y se hace necesario hacer el estudio del caso orientado a identificar otros factores que intervienen en el clima laboral y que tiene un fuerte impacto sobre el comportamiento de los colaboradores. Este clima puede verse influenciado por factores internos y externos a la organización, en especial al modelo de administración, estilo de liderazgo y cultura organizacional.

Cada organización tiene un objeto social, una actividad económica y un modelo productivo exclusivo, a lo cual el clima organizacional está condicionado, así mismo a sus integrantes. Estos factores generan diferentes niveles de estrés en los individuos y depende del grado de percepción, susceptibilidad o vulnerabilidad de cada uno. Estos factores de estrés se ven reflejados en el grado de compromiso de cada individuo y el nivel de desempeño laboral. (Soto, 2007)

7. En 2017 se publicó el documento “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis Trujillo 2017” cuya investigación tiene como objetivo determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San

Luis de la ciudad de Trujillo. El enunciado del problema fue: ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo; y siendo la hipótesis: ¿El estrés laboral influye negativamente en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo, 2017? La población objeto de estudio estuvo constituida por 35 colaboradores quienes mantienen un contacto directo con los clientes; tomando como muestra al total de colaboradores por ser una población pequeña. Para la recolección de datos se aplicó un test que se construyó con una base de datos en el programa Excel la cual permitirá su procesamiento en el programa SPSS versión 23. Los resultados permitieron determinar si existe asociación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral se aplicará la prueba Chi Cuadrado y para determinar el nivel de asociación se aplicará el coeficiente de contingencia.

Se puede afirmar que el estudio del caso a través del método estadístico chi cuadrado es muy confiable más cuando se tomó una muestra de investigación del total de los individuos que hacen parte de la institución. El método permite identificar de forma cuantitativa el nivel de estrés en los individuos, puede evidenciar el nivel de ausentismo de los colaboradores, la baja productividad de la empresa, la accidentalidad de los trabajadores y el desempeño individual de los colaboradores.

De otra parte, permite identificar qué factores asociados al clima laboral están generando el estrés como son el espacio físico, infraestructura inadecuada e insuficiente y condiciones ambientales que influyen directamente con la motivación personal, mismas que afecta de manera diferente y que hace reaccionar de distintas maneras al individuo. (Pinillos y Velásquez, 2017)

8. En el 2001 se elaboró un documento llamado “El estress laboral y su influencia en el trabajo” que analiza los diferentes enfoques teóricos sobre el estrés en el trabajo describiendo el

modo en que se desarrolla el episodio de la tensión. Se muestran las fuentes generadoras el estrés laboral y los efectos a la salud y al desempeño de los trabajadores. También se plantean estrategias para enfrentar dichos problemas.

El trabajo concluye que la solución del problema del estrés debe involucrar tanto al trabajador, como al organizador y así cualquier estrategia para disminuir o solucionar el problema, sería más eficaz. Así mismo que muchas fuentes de estrés son de orden organizacional, por lo cual es la misma organización quien debe asumirlas y desarrollar una gran responsabilidad frente a dichas causas. También abarca el enfoque individual, como impulsar la formación adecuada, el manejo de los tiempos, el cuidado de la salud, el crecimiento en la organización y a cultivar relaciones interpersonales y familiares solidas. Por último y no menos importante, se hace énfasis en el desarrollo espiritual del trabajador, respetando su fe y fortaleciendo los valores. (Atalaya, 2001)

9. En el 2013 el documento “Factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad Cali, Colombia” que evalúa e identifica la relación entre los riesgos psicosociales intralaborales y la experiencia de compromiso en el trabajo. En una organización privada del sector salud en la ciudad de Cali Colombia con la participación de 111 trabajadores y utilizando el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral del Ministerio de la Protección social del año 2010. (Arenas y Andrade, 2013). Entre los principales resultados que arrojaron las 2 diferentes formas de evaluación (Trabajadores con personal a cargo/ Trabajadores sin personal a cargo) se evidenció que el puntaje total en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en la institución se encuentra en un nivel de riesgo medio en el total de trabajadores, tanto para quienes llevan un rol de jefatura o coordinación, como para quienes no. Son clasificados con un riesgo alto las demandas de trabajo para los

líderes de los procesos, y para los trabajadores sin personal a cargo, los mayores riesgos identificados fueron la retroalimentación del desempeño, las demandas emocionales y las capacitaciones. En general la mayoría de los riesgos obtuvieron una calificación media. (Arenas y Andrade, 2013)

10. En el año 2017 en el Perú, el documento “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza” determina la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud. Se utilizaron cuestionarios estándar en el Perú como métodos de recolección de datos. Como resultado, luego de la formulación matemática establecida, se encontró que definitivamente hay una relación inversa entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro médico, estos resultados concuerdan con el trabajo, de Pérez (2015), en su investigación “La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público” (Chombo, 2017).

11. En 2007, la revista peruana de obstetricia y enfermería de la Universidad de San Martín de Porres publicó un artículo llamado “Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia” cuyo objetivo era describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia. Mediante la búsqueda digital y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, concluyó que las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados

y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout. (Mamani et al., 2007)

12. El artículo “ Estrés y su incidencia en el desempeño laboral de los médicos del Subcentro Santa Rosa de la ciudad de Quevedo” en 2020, propone identificar los niveles de estrés y su incidencia en el desempeño laboral de los médicos de una institución de salud, la muestra fueron 10 médicos mujeres y hombres ; los métodos de investigación utilizados fueron el deductivo, inductivo y analítico, el instrumento que se utiliza es una encuesta de 11 preguntas dando como resultado que un 70% de la población encuestada se encuentra en un nivel medio de estrés y un 30% en un nivel bajo, determinándose que la incidencia del estrés afecta el desempeño laboral, debido a la excesiva presión laboral, acareando emociones negativas como la ansiedad y la depresión, los factores determinantes fueron la edad, aspectos ambientales o de adaptación, problemas familiares o económicos, angustia, temor al contagio de ellos y sus familias por COVID 19 y la modalidad de teletrabajo para los mayores de 50 años. Los investigadores plantean como acción de mejora, realizar una guía. (Mejía, 2020)

13. El documento “ Factores Psicosociales, estrés y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud” refiere como objetivo de investigación analizar el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en tiempo de la pandemia por COVID 19; se realiza un análisis de 14 tesis y 30 artículos donde se estudiaron las dos variables a través de lectura crítica. ; donde refiere que las demandas ambientales que percibe el individuo y el entorno que lo rodea genera estrés causando malestar e intranquilidad, esto asociado a la presión del ambiente laboral produce deterioro físico y mental afectando la salud del trabajador, disminución de las actividades y desempeño laboral y riesgos en su entorno familiar. Por otra parte, refiere un análisis sobre el desempeño laboral donde se manifiesta que este está

relacionado con la habilidades, conocimientos y destrezas que tiene un trabajador y como con ello se llega al logro de los objetivos propuestos por las empresas u organizaciones, por lo tanto, su desempeño está asociado a la estabilidad de sus funciones cognitivas. Las diferentes problemáticas ambientales en este caso la pandemia por COVID 19 genero una serie de factores que de manera directa influyeron en el incremento de condiciones de estrés ya que los trabajadores se enfrenta a situaciones laborales, personales y familiares en consecuencia a la situación actual; es así como se logra concluir que el estrés y el desempeño laboral son factores correlacionados que sin una buena intervención ocasionaría problemas enfermedades laborales, ausentismo, alta rotación, bajo desempeño laboral y por ende no cumplimiento de los objetivos de la empresa u organización.

Para finalizar los investigadores sugieren, realizar un diagnóstico de la situación actual de la organización y su entorno, definiendo los planes de acción o diseño de estrategias de cambio como mejorar las condiciones laborales, implementar un programa de mejora del clima organizacional de forma que eleve el desempeño laboral de los trabajadores. (Chiang, et al., 2013)

14. El objetivo de esta investigación, «Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia». Fue identificar y analizar la exposición de los factores de riesgos psicosociales de un hospital en la ciudad de Bogotá. El método utilizado fue desde el enfoque cuantitativo con diseño de un estudio descriptivo de corte transversal.

La población utilizada, fueron 90 auxiliares de enfermería de los servicios de hospitalización, cuidados intensivos, urgencias, sala de cirugía y sala de partos; se aplicó

instrumento de tipo cuestionario donde se evalúan dimensiones psicosociales a las que se considera que un trabajador se encuentra expuesto.

Los resultados obtenidos determinan un alto riesgo sicosocial que pueden conllevar a corto, mediano y largo plazo alteraciones y daños en la salud físicas, mental y emocional que afectan el desempeño laboral; los investigadores sugieren la necesidad de formular estrategias de intervención, prevención y control, mejorar condiciones de trabajo y bienestar, fomentar ambientes laborales más saludables con el fin de mejorar la productividad en la institución. (Jiménez, et al., 2017)

15. El objetivo de esta investigación «Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia». Es identificar el nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una institución de salud de tercer nivel de la ciudad de Cali. La metodología adoptada fue de tipo descriptivo con diseño transversal; la población fueron 595 trabajadores de las áreas de cirugía, hospitalización, urgencias y cuidados intensivos.

Se aplicó un cuestionario de evaluación de estrés del ministerio de protección social, el cual indaga síntomas fisiológicos de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales, y síntomas psicoemocionales. Los resultados obtenidos, fueron la prevalencia de síntomas fisiológicos asociados a la situación de emergencia sobrecarga laboral; los investigadores proponen capacitación en atención en crisis, manejo en demandas emocionales, diseños de puestos de trabajo, ajustes en los turnos y estrategias dirigidas a disminuir síntomas de estrés generando un bienestar integral de los profesionales de la salud y el bienestar de la organización. (Sarsoza y Charria, 2017)

5.2 Marco Teórico

5.2.1 Antecedentes y Conceptos

A lo largo de la historia, las empresas de toda índole han buscado mejorar sus procesos con miras a crecer orgánicamente. Desde la primera revolución industrial, que culminó 2 siglos atrás hasta la actualidad, el objetivo de las organizaciones y de su enfoque gerencial ha sido incrementar las utilidades, disminuir los costos, recortar los tiempos de ejecución y de respuesta, mejorar el servicio al cliente y asegurar la fidelización, sin importar si son organizaciones que ofrecen productos o aquellas que prestan un servicio intangible a sus clientes o consumidores. Todo esto aplicable de manera transversal a todas las compañías sin importar su finalidad, su tamaño o el origen de su capital. En el transcurso del siglo XX y el inicio del siglo XXI las empresas fueron entendiendo a detalle las causales específicas que impedían su crecimiento. Fallas mecánicas que pudieron ser prevenidas, tiempos muertos que debieron identificarse con anticipación, formación inadecuada del personal que ocasionó pérdidas, y un sinnúmero de detalles que nunca se tuvieron en cuenta por las organizaciones y que evidentemente causaban estragos en el normal desempeño productivo. Es ahí cuando se empiezan a individualizar dichos casos y a ser intervenidos con el fin de contar con un análisis concienzudo que indique las acciones necesarias para mejorar continuamente y asegurar que las organizaciones crezcan y perduren en el tiempo. De allí surge la necesidad de implementar nuevas metodologías que logren mejorar los procesos tanto internos como externos y obtener beneficios en temas organizacionales, financieros, operativos, de calidad y seguridad entre otros. Fue así, como se crearon y estandarizaron los diferentes sistemas de gestión que conocemos en la actualidad, siendo los más famosos los normalizados por la International Organization for Standardization (ISO) bajo las familias 9000, 14000 (calidad y medio ambiente) y la recientemente creada norma ISO 45001 referente a la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Uno de los actores principales en el funcionamiento de las organizaciones es el trabajador, quien realiza

labores administrativas, operacionales, gerenciales, logísticas, comerciales, etc., y que soporta diferentes niveles de riesgo de acuerdo con la peligrosidad de su labor o la exposición a factores de riesgo que puedan ocasionar los pocos deseables accidentes de trabajo o las muy comunes enfermedades laborales. No solo la integridad física se ve afectada por dichos factores, sino también el tema de salud mental prevalece en muchos casos y la presión de un entorno negativo, de una sobrecarga laboral o de un ambiente hostil proveniente de figuras externas o internas, también afectan en diferente medida su desempeño y por ende los resultados propios y de su grupo de trabajo. Por tal razón las empresas a nivel mundial se ven en la necesidad, muchas veces legal, de invertir en la prevención y promoción de la salud mental mediante la identificación de riesgos psicosociales y los factores determinantes que los originan y que deben ser atacados para minimizar o eliminar su probabilidad de ocurrencia.

Según la Organización internacional del Trabajo 1984, los factores psicosociales en los entornos laborales son complejos y difíciles de entender, ya que estos representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador; factores individuales o personales, ambientales y los factores externos, influencias económicas y sociales que de alguna manera al alterarse causan efectos negativos a la salud de los trabajadores. En consecuencia, los factores psicosociales en el trabajo fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo, Pero también deben ser considerados como algo que influye de manera favorable o positiva sobre la salud, entre otras cosas. (Comité Mixto OIT y OMS, 1984)

En la obra de la OMS acerca de los “factores psicosociales del trabajo” se destaca que “los trabajadores se exponen colectivamente a las influencias psicosociales del mundo laboral (...)” y que “(...) cuando la influencia de un factor psicosocial es intensa, es menor la importancia de la variabilidad individual.” (Kalimo, El-Batawi, Cooper, 1988, citados por

Bermann, 1995). Por lo tanto, sin desconocer las características individuales que pueden preexistir al trabajador en el marco de su situación de trabajo, son las condiciones de trabajo el factor preponderante con el cual se relacionan alteraciones a la salud de los trabajadores. (Superintendencia de riesgos del trabajo, 2013)

“Los factores psicosociales del trabajo han sido definidos conjuntamente por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; lo que puede influir en la salud, en el rendimiento y satisfacción laboral” (Comité Mixto OIT y OMS, 1984)

“Los factores psicosociales son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicofisiológicos. Según la Resolución 2646 del 2008, estos factores de riesgo son condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo razón por la cual las empresas deben implementar mecanismos de prevención y control” Resolución 2646 de 2008 Ministerio de protección social.

Son diversos los factores intralaborales que influyen en bienestar de los trabajadores entre ellos están:

El liderazgo y las relaciones sociales. “El liderazgo alude un tipo de relación social que se establece entre superiores jerárquicos y colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área” (Becerra y Guerrero, 2012)

Las relaciones sociales en el trabajo. Indican la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca la posibilidad de contactos, retroalimentación de

desempeño, trabajo en equipo, apoyo social y aspectos emocionales como la cohesión. (Becerra y Guerrero, 2012)

Control sobre el trabajo. “Es la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir o tomar decisiones sobre diversos aspectos que intervienen en su ejecución, la iniciativa, la autonomía, el desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación, el manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son factores que le dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo” (Becerra y Guerrero, 2012)

Demandas del trabajo. Se refiere a las demandas que le impone el trabajo al individuo de diversa naturaleza como las demandas cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales o de responsabilidad, del medio ambiente físico o la jornada laboral. (Becerra y Guerrero, 2012)

Recompensa. Se trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de su contribución o esfuerzo laboral ya sea una retribución financiera, de estima o de posibilidades de promoción, ascensos y seguridad en el trabajo, o posibilidades de educación, satisfacción e identificación con el trabajo y la organización. (Becerra y Guerrero, 2012)

Riesgo extralaboral. Son aquellos aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador, utilización del tiempo libre, redes de apoyo social, condiciones de la vivienda, entre otras. (Lizcano, 2018)

Características sociodemográficas. Es otro factor a considerar dentro de una evaluación psicosocial. Las variables como edad, sexo, ocupación, tipo de vivienda, lugar de residencia, estrato social etc. Son factores que van a modular la percepción y el efecto de los factores intralaborales y extralaborales y permiten elaborar un perfil de la empresa para efectos de intervención. (Villalobos, 2010).

Estrés Laboral. “El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física” OIT

El acoso laboral. Es un fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona, en el lugar de trabajo. (Porras, 2017)

Según Heinz “en las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal” (Leymann, 1996)

Sin embargo, con la entrada en vigencia de la ley 1010 del 2006 se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. “Esta ley es importante porque en el ámbito de las relaciones laborales son frecuentes una serie de conductas que afectan no sólo la productividad de la empresa o institución, sino que además vulnera los derechos de quienes sufren el acoso laboral”, “de ahí que las empresas deberán adicionar un capítulo al reglamento de trabajo que contemple mecanismos para prevenir el acoso laboral, así como el procedimiento interno para solucionarlo y la conformación del comité de convivencia laboral”

Sistema de vigilancia epidemiológica. El análisis de los factores de riesgo psicosocial presenta dos alternativas: Primero, su identificación e intervención para propiciar bienestar en la población de trabajadores. En segundo lugar, su identificación e intervención, no sólo para

mejorar las condiciones de bienestar, sino para prevenir la enfermedad derivada de los mismos. Bajo este escenario, se requiere el establecimiento de un sistema de vigilancia epidemiológica, que permita monitorear el factor de riesgo en función de prevenir la ocurrencia de patologías o, en su defecto, para disponer la rehabilitación. Los beneficios de la vigilancia epidemiológica consideran el conocimiento de la distribución de la enfermedad en una población y las que condicionan su presentación, así como el aporte de datos para investigaciones de tipo epidemiológico, que permitan establecer asociaciones causales y por tanto aporten elementos para la definición de políticas de prevención y control. Finalmente, la vigilancia epidemiológica facilita el seguimiento a las acciones de intervención y permite evaluar el impacto de la prevención, así como definir necesidades de investigación en salud. (Velasco, 2012)

Efectos de los factores de riesgo psicosocial: Los efectos de los factores de riesgo psicosocial son diversos y dependen de las características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características mismas del factor de riesgo. (Villalobos, 2004)

Según Martínez, “el estrés puede producir enfermedad a través de dos vías: estados afectivos negativos (ansiedad, depresión), consecuencia del estrés mismo, que actúan mediante procesos biológicos hormonales o conductas de riesgo. Y mediante respuestas de coping o afrontamiento que pueden llevar a conductas de riesgo (como fumar, ingerir alcohol) y respuestas biológicas hormonales. (Bustos, 2016)

Enfermedad laboral. La definición de enfermedad laboral varía dependiendo la legislatura de cada país. En Colombia, y para las organizaciones legalmente establecidas, el término de enfermedad laboral se encuentra definido en el artículo 4 de la ley 1562 de 2012 donde se afirma que “es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a

factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes”. (*Ley 1562 de 2012*)

Existen definiciones establecidas por organismos internacionales como la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) que indica que la enfermedad profesional es “todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa del trabajo que desempeña el trabajador, en el medio en el que se ha visto obligado a trabajar” (International Labour Office, 2015) o la establecida por la Comunidad Andina de Naciones (CAN) que dicta que “la enfermedad profesional es una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral” (*Decreto 547 de 2003*)

Estas definiciones, muy similares entre sí, coinciden en que dichas enfermedades, provienen estrictamente de una causa laboral por la ejecución de actividades necesarias en su desempeño. Es necesario aclarar que muchas de las enfermedades laborales que se encuentran estipuladas como tal, pueden en algunos casos provenir de actividades ajenas al trabajo y en cuyo son tratadas de manera general. Para clasificar dichas enfermedades laborales, el estado colombiano determinó 5 tipos de agentes etiológicos (causantes de la enfermedad) mediante la tabla de enfermedades laborales incluida en el anexo técnico del Decreto 1477 de 2014. Entre dichos agentes, el estado incluyó los agentes psicosociales como uno de los factores de riesgo determinantes en el desarrollo de las enfermedades laborales en Colombia.

Tabla 1

Agentes Etiológicos/ Factores de Riesgo Ocupacional a tener en cuenta para la Prevención de Enfermedades Laborales

Agente Etiológicos
Agentes Químicos
Agentes Físicos
Agentes Biológicos
Agentes Psicosociales
Agentes Ergonómicos

Nota: Esta tabla fue realizada con la información descrita en el Decreto 1477 de 2014

También en el mismo anexo se clasifican por grupos, los diferentes tipos de enfermedades, incluyendo en el grupo IV los trastornos mentales y de comportamiento que incluye el motivo de estudio del presente trabajo.

Tabla 2

Grupos de Enfermedades

Grupo	Enfermedad
Grupo I	Enfermedades infecciosas y parasitarias
Grupo II	Cáncer de origen laboral
Grupo III	Enfermedades no malignas del sistema hematopoyético
Grupo IV	Trastornos mentales y del comportamiento
Grupo V	Enfermedades del sistema nervioso

Grupo VI	Enfermedades del ojo y sus anexos
Grupo VII	Enfermedades del oído y problemas de fonación
Grupo VIII	Enfermedad cardio vascular y cerebrovascular
Grupo IX	Enfermedades del sistema respiratorio
Grupo X	Enfermedad del sistema digestivo y el hígado
Grupo XI	Enfermedades de la piel y tejido subcutáneo
Grupo XII	Enfermedad musculoesquelético y tejido conjuntivo
Grupo XIII	Enfermedades del sistema genitourinario
Grupo XIV	Intoxicaciones
Grupo XV	Enfermedades del sistema endocrino

Nota: Esta tabla fue realizada con la información descrita en el Decreto 1477 de 2014

Factores de riesgo psicosocial. Como se mencionó anteriormente, la clasificación de las enfermedades por grupos del anexo técnico del Decreto 1477 de 2014 incluye los trastornos mentales y del comportamiento, mencionando diferentes enfermedades, sus correspondientes agentes etiológicos y mencionando algunos tipos de industrias donde comúnmente se presenta. Es allí donde se incluye como enfermedad las reacciones a estrés graves, indicando como agente etiológico, las condiciones del medioambiente de trabajo y especificando que puede suceder en cualquier trabajador y puesto de trabajo. Entendiendo que toda consecuencia tuvo su causa raíz, debemos entender los factores de riesgo psicosociales que pueden influir en el desarrollo de este tipo de enfermedades.

De acuerdo a la Oficina Internacional del trabajo (OIT) y a la Organización Mundial de la Salud (OMS) , “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación

personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Comité Mixto OIT y OMS, 1984).

Por otra parte, los riesgos psicosociales en el trabajo se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores. (Universidad de Valencia, 2016)

Todas las definiciones en general relacionan al individuo con su entorno y con sus actividades laborales, un tridente básico en el conjunto laboral que como todo dentro de la organización necesita atención al detalle y constante tratamiento con el fin de evitar su aparición.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el documento “Campaña Trabajos saludables: Gestionemos el estrés” (Unión europea, 2013) afirma que las condiciones de trabajo que pueden provocar riesgos psicosociales son:

1. Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo
2. Demandas contradictorias
3. Falta de claridad respecto a las funciones del trabajador
4. Comunicación ineficaz
5. Mala gestión de los cambios en el seno de la organización
6. Falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros de trabajo
7. Desavenencias en las relaciones interpersonales
8. Acoso, agresión y violencia
9. Dificultades a la hora de combinar los compromisos laborales y personales.

Todos estos riesgos dentro de un entorno psicosocial inadecuado pueden generar problemas para la salud física, psíquica y social de los trabajadores. Aquellos quienes sufran estrés laboral pueden llegar a desarrollar problemas de salud. Aquellos efectos negativos pueden ser irritabilidad, desánimo, ansiedad, agotamiento, depresión, dificultades de

concentración, dificultades para tomar decisiones, dificultades para aprender nuevas cosas, adopción de hábitos nerviosos, agresividad, violencia.

A nivel de la organización, entre los efectos negativos pueden ser disminución del rendimiento, aumento del ausentismo, aumento del presentismo, aumento de accidentes y lesiones.

A nivel social, entre los efectos negativos se incluyen el aumento de costes de los servicios sanitarios, la disminución de la eficiencia servicios sanitarios

(Universidad de Valencia, 2016)

Los principales riesgos psicosociales, según el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (Osalan, 2015) son:

1. Estrés laboral
2. Síndrome de Burnout o desgaste profesional
3. Violencia
4. Fatiga de los trabajadores

Estrés laboral. El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926). Selye introdujo el término stress, es uno de los conceptos más utilizados por los diferentes profesionales de la salud y también empleado en el lenguaje coloquial. Selye definió al estrés como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor. (Aguilar-Sierra, 2011)

Los autores Paterson y Neufel (1989) determinaron que el estrés es un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado, concluyendo que el estrés, es un trastorno que somete a las personas a enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas. Ya en lo que concierne a estrés netamente laboral, los autores Ivancevich y Matteson

(1989) en su título "Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial", afirman que las definiciones pueden basarse en la respuesta, en los estímulos y en la relación estímulo-respuesta.

El estrés, según la enciclopedia medica MEDLINE, es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud. (MedlinePlus, 2020) Según el mismo documento, el estrés es una condición normal del ser humano que en condiciones normales podría ser benéfica, ya que permite reaccionar ante situaciones de peligro e incluso disfrutarse en escenarios extremos y emocionantes. Por eso clasifica el estrés en agudo y crónico, siendo este último de duración prolongada por situaciones permanentes y que podría causar problemas de salud. En este estado el cuerpo permanece alerta, aunque no haya ningún peligro y esto con el tiempo pone en riesgo la salud ocasionando problemas de:

- Presión arterial alta
- Insuficiencia cardíaca
- Diabetes
- Obesidad
- Depresión o ansiedad
- Problemas de la piel, como acné o eczema
- Problemas menstruales

El concepto de estrés laboral se refiere a las respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas del entorno laboral, Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo el estrés

laboral puede definirse como reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador no alcanzan para satisfacer las exigencias del trabajo (Rodríguez, y De Rivas, 2011). Martínez (2004) señala que las consecuencias del estrés laboral no se limitan únicamente a la esfera profesional, sino que muy a menudo se extienden a la vida personal y familiar. Para muchas personas el trabajo es una medida de sí mismas y determina su valor como personas. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene muchas veces una gran influencia a nivel psicológico en los trabajadores.

El acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés laboral, lo define como “un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales, como consecuencia de la incapacidad de los trabajadores sometidos a una presión intensa para cumplir con las exigencias o las expectativas puestas en ellos. Supondría, por tanto, que esos trabajadores soportarían una carga acumulada de estresores (mejor, distresores) que superarían su umbral óptimo de adaptación y, en consecuencia, su organismo empezaría a manifestar señales de agotamiento” (Chitiva et al, 2017). Revisando los conceptos el estrés laboral podría dividirse de igual manera en agudo y crónico, pero estrictamente su fuente debe estar relacionada con el entorno de su trabajo para así poder ser clasificada como enfermedad laboral y contar con el tratamiento que los sistemas de gestión establezcan.

Desempeño laboral. Para el Blog de recursos Humanos de Bizneo (2019) el desempeño laboral se define como a calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. En definitiva, se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa. Explica que por tal razón es bueno medirlo, debido a que puede perjudicar a la empresa y también puede servir como método de motivación en búsqueda del cumplimiento de objetivos. Señala a la

productividad, la calidad, la eficiencia, la presencia en el entorno laboral, la actitud, el esfuerzo y el trabajo en equipo, como aspectos a tenerse en cuenta al realizar la evaluación del desempeño laboral.

Según Bizneo (2019) se pueden utilizar los siguientes sistemas de evaluación para medir el desempeño; evaluación del desempeño laboral de un supervisor, autoevaluación, evaluación de desempeño laboral de los compañeros y evaluación del desempeño laboral por parte del cliente.

Para la revista cubana ECURED el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (ECURED, s.f.) Todo lo anterior siendo similar a lo descrito en Bizneo (2019). Un aspecto fundamental en el desarrollo del sistema de carrera administrativa es la evaluación del desempeño laboral que permite no solo hacer seguimiento de la contribución individual de los servidores al cumplimiento de las metas institucionales, sino también identificar las competencias comportamentales y laborales que cada persona posee, las cuales resultan indispensables para mejorar la gestión de las entidades y cumplir los planes estratégicos. (Arenas y Lievano, 2017)

5.3 Marco Legal

Las normas aplicables al problema de investigación orientaran al desarrollo de la misma en cada una de las temáticas que se enmarcan en lo general para llegar a un análisis particular, que permita dilucidar sobre las medidas de intervención y prevención. Desde el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es importante tener en cuenta la aplicabilidad de estas normas que son de un deber específico de atención a cada uno de los requerimientos de estudio; acordes con los procesos y procedimientos de la entidad, políticas y demás herramientas administrativas que surten de sustento para la evaluación y medición del desempeño laboral de los trabajadores y la determinación de posibles factores de riesgo psicosocial que puedan afectar el proceso de desempeño en la institución.

5.3.1 Constitución Política de Colombia

Título 2, Capítulo 1, Artículo 25: ... “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza en todas sus modalidades, la trabajo en de dignas especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un condiciones y justas.” (Constitución política de Colombia, 1991, Artículo 25)

5.3.2 Leyes

Ley 9 de 1979, artículo 80. Normas para Preservar, Conservar y Mejorar la Salud de los Individuos en sus Ocupaciones. “La presente Ley establece normas tendientes a:

- a) Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo;
- b) Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo;

- c) Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo;
- d) Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones;
- e) Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública. (Ley 9 de 1979, Artículo 80)

Ley 100 de 1993, Artículo 208. De la Atención de los Accidentes de Trabajo y la Enfermedad Profesional. “La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la Entidad Promotora de Salud. Estos servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el Libro Tercero de la presente Ley.” (Ley 100 de 1993, Artículo 208)

Ley 1562 De 2012, Artículo 4°. “Enfermedad laboral: Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.” (Ley 1562 de 2012, Artículo 4)

Ley 1616 De 2013. “Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones” (Ley 1616 de 2013)

5.3.3 *Decretos*

Decreto Número 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. (Decreto 1072 de 2015)

Decreto 1477 de 2014. “Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. El cual decreta en su Artículo 1° la **Tabla de enfermedades laborales**. El presente decreto tiene por objeto expedir la tabla de enfermedades laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales, y ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados.” ...“**Agentes etiológicos I factores de riesgo ocupacional:** Condiciones de la tarea: (Demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y. definición de roles”...**Ocupaciones / industrias:** Actividades del sector educativo, servicios sociales y de salud. Atención a niños y adolescentes en circunstancias de vida difíciles, a personas privadas de la libertad, a farmacodependientes. Atención a usuarios, atención a víctimas, personas con discapacidad, pacientes terminales, Personas que trabajan en levantamiento cadáveres. Además, en sus Artículo 3° “**Determinación de la causalidad.** Para determinar la relación causa, efecto, se deberá identificar: 1. La presencia de un factor de riesgo en el sitio de trabajo en el cual está expuesto el trabajador, de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo y lugar, teniendo en cuenta criterios de medición, concentración o intensidad... 2. La presencia de una enfermedad diagnosticada médicamente relacionada causalmente con ese factor de riesgo.” (Decreto 1477 de 2014)

Decreto Número 1832 de 1994. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido-péptica severa o colon irritable (Decreto 1832 de 1994)

5.3.4 Resoluciones

Resolución 2646 de 2008. “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.”

Artículo 3o. Definiciones. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones: En su literal **g)** ... “**Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.”. “**literal q)** **Patologías Derivadas del Estrés.** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiológico de una enfermedad.”
(Resolución 2646 de 2008)

Resolución 2404 de 2019. “Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción,

Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones”

Adicionalmente, el Ministerio de la Protección Social actualizó en el año 2014 el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés: **Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.**

5.3.5 Circulares

Circular 0041 De 2020. Asunto: Lineamientos respecto del trabajo en casa.

Circular 5 De 2019. Asunto: Permiso Remunerado Por Exposición al Riesgo Psicosocial. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Circular 0064 De 2020. Asunto: Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID 19) en Colombia. Ministerio del trabajo.

5.3.6 Adicionales

Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo. Realizada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2007, en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores fueron los ergonómicos y psicosociales.

En la segunda encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo realizada por el ministerio de la protección social, realizada en el 2013, se evidencia que la presencia de los riesgos ergonómicos y psicosociales continúa identificándose como prioritaria.

La anterior lista legislativa, demuestra que en Colombia incipientemente se ha planteado sobre la enfermedad profesional, de que existe un reconocimiento a la misma y que es menester de todos los médicos laborales pensar en ella y diagnosticarla adecuadamente para evitar más deterioro en la población laboral activa.

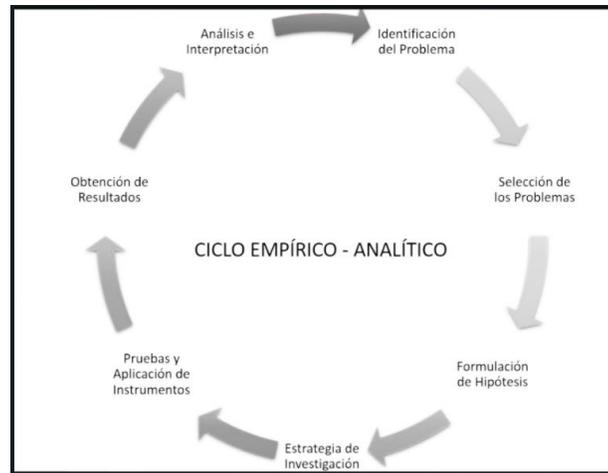
6 Marco Metodológico

El desarrollo del presente trabajo de investigación basa la obtención del conocimiento en la experiencia, entendiendo que, los análisis concluyentes se darán a partir de datos obtenidos con la aplicación de herramientas como las baterías psicosociales y el formato de evaluación del desempeño laboral, en los trabajadores del área asistencial del servicio de urgencias de la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero. Esto resume que la investigación se desarrollará bajo el paradigma empírico-analítico cuantitativo, y que las variables que son objeto de estudio son cuantificadas de manera que dichos datos puedan comprobar la hipótesis.

Todo esto basado en un ciclo del paradigma empírico analítico, donde se identifica y selecciona el problema, se formula la hipótesis, se establecen estrategias de investigación, se aplican los instrumentos necesarios y se obtienen, analizan e interpretan los resultados.

Figura No 1

Ciclo Empírico Analítico



Nota: Grafica tomada de Investigación en Ciencias Sociales del Siglo XXI (Arteaga et al, s.f.)

6.1 Fases de la Investigación

Las fases de la investigación se describen a continuación:

6.1.1 Fase 1

Durante la primera fase de nuestra investigación, se realizó la recolección de la información de diferentes fuentes, que son mencionadas más adelante. A la par se realizó el diseño del instrumento “Formato de Evaluación del desempeño laboral” (Anexo 1) que nos permite evaluar el desempeño laboral de los colaboradores el área en estudio y contrastarlo con los resultados obtenidos al aplicar la “Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial”.

6.1.2 Fase 2

Durante la segunda fase, se realizaron los procesos de aplicación de las herramientas a cada uno de los trabajadores. Para esto se solicitó una autorización a la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero (Anexo 2), que elaboró un oficio de aceptación (Anexo 3) y también se elaboró un consentimiento informado que fue firmado por todos los colaboradores (Anexo 4).

La herramienta elaborada en nuestra primera fase contó con la evaluación, juicio y aprobación de los siguientes profesionales: Elizabeth Carolina Chamorro, Psicóloga, Especialista en Salud Ocupacional con amplia experiencia en Talento Humano y Coordinación de Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Jhon Jairo Muñoz, Ingeniero Industrial cuyo desarrollo profesional se ha basado en el Talento Humano, Calidad y Atención al Usuario. Andrés Mauricio Riascos, Contador Público, Especialista en Gerencia Tributaria, quien se desempeña como jefe de Control Interno de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero.

6.1.3 Fase 3

Durante esta fase realizamos la compilación de los resultados en un aplicativo preexistente, diseñado específicamente para la batería de riesgo psicosocial y al obtener los resultados, se contrastarán las variables y se entregarán conclusiones y recomendaciones a la organización.

A continuación, se explicarán los métodos de recolección de información y muestreo. Estructuraremos el diseño de la hipótesis, así como la definición de las variables y su valoración. Es decir, trazaremos la ruta a seguir en este proceso investigativo.

6.2 Análisis de la Información

6.2.1 Selección de Caso

La contingencia creada en el mundo a raíz de la propagación del virus COVID-19, nos cuestionó acerca de los efectos negativos que podría tener el incremento laboral y emocional, a causa del alto riesgo de exposición al virus, sumado a los diferentes riesgos psicosociales con los que conviven a diario los trabajadores de la salud dentro de un área de urgencias comúnmente congestionada. Por otra parte, en el E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero, contamos con acceso directo y de primera mano a la información detallada de la población blanco del estudio, así como la facilidad de aplicar el instrumento directamente al personal seleccionado.

6.2.2 Recolección de la Información

La recolección de la información se hizo a través de fuentes bibliográficas o también denominadas secundarias, donde se evaluaron diferentes fuentes de información como matrices de identificación, resúmenes analíticos (de prensa y bibliográficos), mapas conceptuales y reseñas comentadas, todo con el fin de entender el fenómeno de estudio. Para todo este proceso, la documentación y la diferente clase de información, se obtuvo de las siguientes fuentes:

1. Información del personal que labora en el área de Urgencias del E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero.
2. Revisión del manual de funciones y Manual específico de cargos, plan de bienestar social laboral, plan de capacitaciones, sistema de vigilancia epidemiológica y pausas activas.
3. Las publicaciones bibliográficas, revistas, informes, estadísticas, boletines, memorias, planes de desarrollo, leyes y normas editados por diferentes organismos estatales o privados que abordan los temas relacionados al desempeño laboral, el estrés y los factores psicosociales que lo pueden incrementar.

4. Publicaciones Académicas ubicadas en los repositorios digitales de universidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, que reposan en la bibliografía.
5. Artículos de periódicos y revistas que ahondan en temas de salud pública.

6.3 Propuesta de Solución

6.3.1 Método

El método de investigación correlacional consiste en evaluar dos variables, siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas. (Arias, 2020).

Con esta metodología, buscamos entender el efecto que tienen los cambios en varias variables (factores psicosociales y estrés) en la variable dependiente. (Desempeño laboral)

En el desarrollo de la presente investigación, se obtendrán los datos que, luego del análisis pertinente, reafirmen o refuten la hipótesis establecida. Para ello debemos aplicar los instrumentos necesarios que demuestren la correlación entre los factores psicosociales con riesgo alto o muy alto y el bajo o muy bajo desempeño laboral.

Se elaboró un cronograma de ejecución de actividades (Anexo 5), que incluye la valoración del nuevo instrumento, la organización de cuestionarios, el control y organización de la documentación, la solicitud de disponibilidad de tiempo del personal a analizar, el desarrollo de las encuestas, la evaluación de resultados, el análisis y comparaciones y la entrega de resultados. Dichos instrumentos serán aplicados de manera individual al personal de la muestra, que corresponde a 24 trabajadores asistenciales del servicio de Urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero descritos así:

Tres (3) Médicos asistenciales

Dos (2) enfermeras

Seis (6) auxiliares de enfermería

Un (2) bacteriólogo

Cinco (5) conductores de TAB transporte asistencial Básico

Tres (3) celadores

Tres (3) Auxiliares de servicios generales

Cada instrumento tendrá un resultado de valoración, es decir, de cada trabajador se obtendrá información, misma que hace parte del informe general del análisis del instrumento.

Las variables se contrastarán con el resultado del instrumento de evaluación de desempeño laboral. Finalmente, mediante un análisis específico se determinará la correlación y efecto de los resultados entre los instrumentos.

6.3.2 Definición de las Variables

La definición de las variables resulta fundamental para llevar a cabo el proceso investigativo. La variable dependiente debe estar establecida desde una definición operacional es decir que debemos tener claridad suficiente para acotar la variable y para mantener una definición conceptual concreta. (Pérez, 2007.)

Conforme a lo anterior tenemos que la variable dependiente se constituye en el fenómeno que se quiere explicar, que en nuestro caso corresponde principalmente al “desempeño laboral” y las variables independientes corresponderían a todas aquellas que se comportan como alentadoras del estrés y sus manifestaciones (Estrés y demás factores psicosociales)

La relación que sostengan las variables independientes con la variable dependiente demostrará la influencia que ellas tengan con respecto a la demostración de la hipótesis.

La vinculación entre las anteriores se estructura a partir de una relación causal constituyéndose entonces en lo que el método utilizado pretende comprobar, en ese sentido nuestra relación causal consiste en establecer como nuestras variables independientes condicionan el resultado de nuestra variable dependiente. (Pérez, 2007). En este caso, se trata

entonces de comprender las razones por las cuales el análisis de cada una de las variables a medir tiene la capacidad de influenciar el desempeño laboral en el personal asistencial. En la siguiente tabla enunciaremos las variables independientes que serán evaluadas en el desarrollo de la presente investigación. Debe aclararse que se encuentran agrupadas bajo las siguientes definiciones entregadas en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” elaborado por el Ministerio de la protección social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana”

Dimensión. agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento contempla 19 dimensiones de factores intralaborales.

Dominio. conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa

Tabla 3*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral*

Dominios	Dimensiones
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
Control sobre el trabajo	Claridad de rol Capacitación Participación y manejo del cambio Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades Conocimientos Control y autonomía sobre el trabajo
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas emocionales Demandas cuantitativas Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas de carga mental Consistencia del rol Demandas de la jornada de trabajo
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza Reconocimiento y compensación

Nota: Esta tabla fue realizada con información descrita en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

Tabla 4

Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

Dimensiones
Tiempo fuera del trabajo
Relaciones familiares
Comunicación y relaciones interpersonales
Situación económica del grupo familiar
Características de la vivienda y su entorno
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda

Nota: Esta tabla fue realizada con información descrita en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

6.3.3 Técnica de Muestreo

Con el fin de confirmar las hipótesis establecidas en investigaciones como la nuestra y evitar trabajar con poblaciones muy grandes o infinitas, se debe realizar un proceso de muestreo que facilite la investigación sin perder representatividad en la muestra. Por ende, el número de sujetos seleccionados deben representar numéricamente a la población de origen. Es así como el análisis de una muestra permite realizar inferencias, extrapolar o generalizar conclusiones a la población blanco con un alto grado de certeza (Dieterich, 1996).

Para evitar que el análisis a la muestra seleccionada tenga un margen de error demasiado alto es fundamental, entre otras cosas, definir los criterios de inclusión (características clínicas, demográficas, temporales y geográficas de los sujetos que componen la población a estudio) y de

exclusión (características de los sujetos que pueden interferir con la calidad de los datos o la interpretación de los resultados) (Ávila Baray, 2006; Arias-Gómez et al., 2016).

Existen muchos métodos estadísticos que indican qué cantidad de muestra sobre una población (n) debe ser analizada, pero en nuestro caso, y basados en la premisa de Eisenhardt (1989), no utilizaremos un muestreo aleatorio, sino un muestreo teórico; nuestro objetivo es elegir casos que probablemente pueden replicar o extender la teoría emergente. Por tal razón, centramos nuestra investigación en el personal asistencial del área de Urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero, compuesto por 24 personas.

6.3.4 Instrumento de Medición

Con el fin de evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en una población laboralmente activa, como lo es el personal del área de Urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero, se aplicarán los siguientes instrumentos, incluidos en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” elaborado por el Ministerio de la protección social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana”

1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
3. Cuestionario para la evaluación del estrés.
4. Manual del usuario.

Ante la inexistencia conocida de mecanismos de medición que calculen el desempeño laboral, nos vemos en la necesidad de desarrollar un instrumento que nos sirva para la medición de todos los factores que estudiaremos en el presente trabajo de investigación. Dicho instrumento debe ser probado mediante un piloto a una población más pequeña y lejos del ambiente del caso en estudio. Esto con el fin de, previo a la ejecución, afinar cada uno de los componentes, entender si es suficiente, adecuado, eficaz, o si requiere algún ajuste importante, para así

garantizar la idoneidad del proceso. También servirá como ensayo para la lectura y análisis de resultados con una muestra ya conocida.

6.3.5 Diseño del Instrumento de Evaluación del Desempeño Laboral.

Las competencias tienen que ver con las capacitadas habilidades y conocimientos que los trabajadores deben adquirir para el desarrollo efectivo de sus labores, por ello es importante que el trabajador cuente con unas competencias comportamentales y de actitud con las cuales va a interactuar en los entornos laborales y que esto contribuya al efectivo desempeño de sus funciones, tareas o actividades encomendadas por la organización. Teniendo en cuenta que la vinculación laboral de los trabajadores del área asistencial servicio de Urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero se realiza por un contrato de Orden de Prestación de Servicios, se hace necesario y como un insumo para poder evaluar las competencias laborales y comportamentales de cada trabajador, el diseño de una herramienta con la cual se pueda evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la institución. Por tanto, desarrollamos el “Formato de evaluación de desempeño laboral” presentado en el Anexo 1.

7 Resultados.

El resultado del análisis de la Evaluación Diagnóstica de Factores de Riesgo Psicosocial efectuada a trabajadores y contratistas de la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero, se realiza a partir de la aplicación de 4 instrumentos de la “Batería para la Evaluación de Riesgo Psicosociales en el Trabajo” creada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia. La cual permite diagnosticar las condiciones psicosociales que pueden estar generando efectos negativos en la salud de los trabajadores, al mismo tiempo, se busca evidenciar aspectos

positivos o de bajo riesgo, que intervengan en el mantenimiento de la salud asociados a la actividad laboral del equipo de trabajo.

Se realiza la presentación general a partir de 4 dominios (Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, Control Sobre el Trabajo, Demandas y Recompensas), para posteriormente realizar un análisis detallado de las dimensiones que conforman cada dominio y de igual manera se presentan los resultados y análisis en relación con Factores Psicosociales Extralaborales y los resultados de la medición del Cuestionario del Estrés, identificando los perfiles de riesgo psicosocial de los trabajadores del servicio de urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero y los casos especiales, es decir, aquellos que por los resultados obtenidos, ameritan la implementación de medidas de intervención individual.

La aplicación, calificación y análisis de resultados se llevó a cabo teniendo en cuenta los parámetros normativos de la mencionada resolución, mediante el uso de la Batería de instrumentos aprobados por el Ministerio para la evaluación de Riesgo Psicosocial en el territorio nacional. Por ello se hace necesario modificar las condiciones de trabajo que afectan de manera negativa a los trabajadores, identificar, evaluar y controlar los riesgos, a través de instrumentos de medición como la Batería de Riesgo Psicosocial.

La justificación legal de cumplir con los lineamientos de ley en materia de factores psicosociales, el riesgo latente de la pandemia por COVID 19 que afecta directamente al personal de salud y la posible incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, motivó la realización de este ejercicio de diagnóstico, que tiene como propósito el diseño de estrategias y planes de acción en beneficio de la salud laboral de la empresa.

7.1 Caracterización de la Población

El desarrollo de esta evaluación diagnóstica se lleva a cabo en la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero, ubicado en el municipio de Potosí, departamento de Nariño-Colombia

Tabla 5

Caracterización de la Población

Área de Urgencias del Centro Hospital Luis Antonio Montero ESE – Potosí – Nariño – Colombia	
Número de trabajadores	24
Número de encuestas aplicadas	24
Número de encuestas fallidas	0
Personal Forma A	7
Personal Forma B	17

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

7.2 Instrumentos

Para el desarrollo del presente diagnóstico se utilizaron como instrumentos de recolección y análisis de la información la batería de diagnóstico de riesgo psicosocial, y el software de riesgo psicosocial, diseñados, estructurados y estandarizados por el Ministerio de Protección Social, a través de la Resolución 2646 del 2008 los cuales comprenden cuatro cuestionarios de autoadministración que se relación a continuación con sus respectivas fichas técnicas.

Tabla 63*Ficha Técnica del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral*

Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral	
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales
Tipos de aplicación	Individual o Colectivo
Modalidades de aplicación	Auto aplicación o hetero aplicación
Población a quien se puede aplicar	Trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario	Identificar los factores del riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Baremación	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para forma A y 84 para la forma B) afiliados al sistema general de riesgos profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (Forma A) Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (Forma B)
Tipos de Instrumento	Cuestionario que recopila la información subjetiva del trabajador que lo responde Dos formas:
Formas	Forma A: Aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Forma B: Aplicable a trabajadores con cargos de auxiliares u operarios
Número de Ítems	Forma A. 123 Forma B: 97
Duración de la aplicación	Forma A: 28 minutos (duración promedio) Forma B: 33 minutos (duración promedio)
Materiales	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B Fichas de datos generales

Nota: Esta tabla fue realizada con información descrita en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

Tabla 7*Dominios/Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral Formas A-B*

Dominios	Dimensiones
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (Solo en la forma A)
Control sobre el trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas. Participación y manejo del cambio Claridad del rol Capacitación
Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo (Solo en la forma A) Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol (Solo en la forma A) Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
Recompensas	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza

Nota: Esta tabla fue realizada con información descrita en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

Tabla 8*Ficha técnica Cuestionario de Riesgo Psicosocial Extralaboral*

Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social-Pontificia Universidad Javeriana, subcentro de seguridad social y riesgos profesionales
Tipos de aplicación	Individual o colectivo
Modalidades de aplicación	Auto aplicación o hetero aplicación
Población a quien se puede aplicar	Trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario	Identificar los factores de riesgo psicosocial extralaboral y su nivel de riesgo.
Baremación	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 Trabajadores (afiliados al sistema general de riesgos profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: -Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos -Trabajadores con cargos de auxiliares y operativos
Tipos de instrumento	Cuestionario que recopila la información subjetiva del trabajador
Formas	Única forma aplicable a trabajadores con cargo de jefatura, profesionales, técnicos, auxiliares y operativos
Número de ítems	31
Duración de la aplicación	7 minutos (duración promedio)
Materiales	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Nota: Esta tabla fue realizada con información descrita en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

Tabla 9

Dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral

Dimensiones del cuestionario
Tiempo fuera del trabajo
Relaciones familiares
Comunicación y relaciones interpersonales
Situación económica del grupo familiar
Características de la vivienda
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda

Nota: Esta tabla fue realizada con información descrita en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

Tabla 10*Ficha Técnica Cuestionario para la Evaluación del Estrés. Tercera versión*

Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión	
Fecha de publicación	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010
Autores	Primera versión: Ministerio de la protección social – Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G; 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G; 2005 Tercera versión: revalidación Ministerio de la protección social – Pontificia Universidad Javeriana, subcentro de seguridad social y riesgos profesionales, 2010
Tipos de aplicación	Individual o colectivo
Modalidades de aplicación	Auto aplicación o hetero aplicación
Población a quien se puede aplicar	Trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés
Baremación	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 452 trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y los cuatro grandes sectores económicos Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: -Trabajadores con cargos de jefaturas, profesionales o técnicos -Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios
Tipos de instrumento	Cuestionario que recopila la información subjetiva del trabajador que lo responde
Número de ítems	31
Duración de la aplicación	7 minutos (duración promedio)
Materiales	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión Ficha de datos generales

Nota: Esta tabla fue realizada con información descrita en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

Tabla 11

Ficha Técnica Formulario de Evaluación del Desempeño Laboral

Formato de Evaluación de Desempeño Laboral	
Autores	Angélica María Hormaza Cadena Miguel José Ceballos Rosero José Humberto Barón Tinjacá
Tipos de aplicación	Formulario que recopila la información subjetiva del jefe del área
Modalidades de aplicación	Individual
Objetivos del cuestionario	Determinar mediante juicios objetivos los aportes al cumplimiento de las metas institucionales y conducta de los trabajadores del servicio de urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero. 2 criterios de evaluación
Numero de ítems	4 competencias laborales 4 competencias comportamentales

Nota: Esta tabla fue realizada con información descrita en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

7.2.1 Niveles de Riesgo Según el Cuestionario y su Interpretación

Figura No 2

Interpretación de los Niveles de Riesgo



Nota: Grafica elaborada con la información de la Guía de Grupos Focales para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral / Manual del Usuario

7.3 Consentimiento Informado

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos éticos y legales asociados con esta evaluación se diseñó y aplicó el formato denominado Consentimiento Informado para Participante de Evaluación de Riesgo Psicosocial a todos los trabajadores que hicieron parte de la evaluación. Este fue el primer formato que fue desarrollado durante el proceso de evaluación. (Anexo 4)

7.4 Procedimiento

Una vez aprobado el proceso de diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial, por la alta gerencia, se procedió a realizar la aplicación de los cuestionarios, se lideró el proceso a través de la profesional especializada encargada del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, quien citó al personal. Se procedió a aplicar la batería explicando sus objetivos y acompañando la autoadministración durante todo el proceso de parte de la psicóloga especialista en Salud Ocupacional, responsable del proceso. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva.

7.4.1 Perfiles Sociodemográficos

Tabla 12

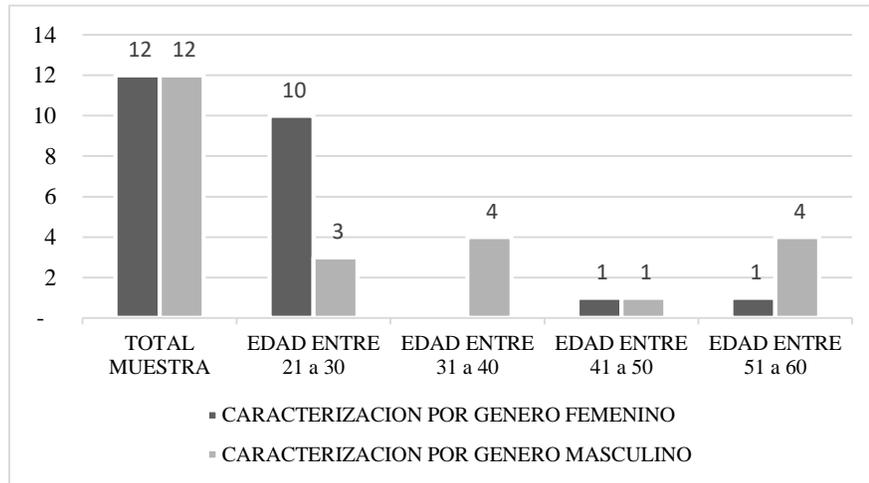
Caracterización por Género y Edad

Caracterización por género	Total muestra	Edad entre 21 y 30	Edad entre 31 y 40	Edad entre 41 y 50	Edad entre 51 y 60
Género Femenino	12	10	0	1	1
Género Masculino	12	3	4	1	4

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 3

Caracterización por Género y edad



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Del total de la población se puede establecer que la muestra está distribuida en partes iguales tanto para género masculino y género femenino. La edad para la población masculina es heterogénea y distribuida en cuatro grupos de edades; mientras que la población femenina es una muestra homogénea, ubicada en el segmento de adultos jóvenes. Esto se traduce en personal muy activo por la edad.

Tabla 13

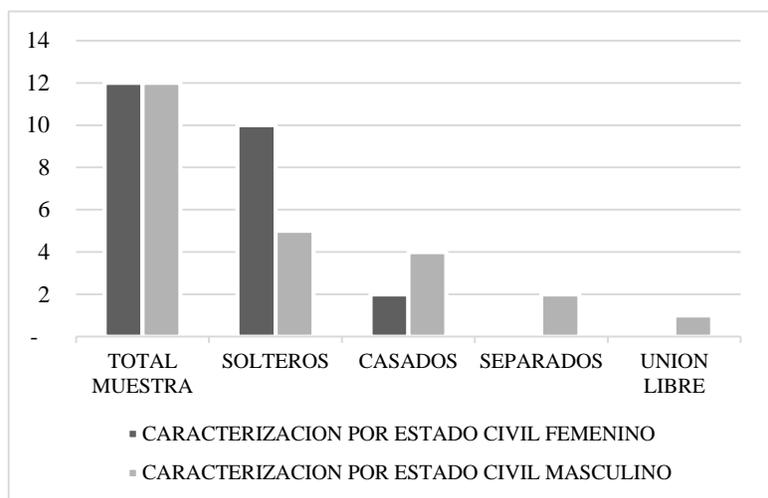
Caracterización por Estado Civil

Caracterización por estado civil	Total Muestra	Solteros	Casados	Separados	Unión libre
Estado Civil Femenino	12	10	2	0	0
Estado Civil Masculino	12	5	4	2	1

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 4

Caracterización por Estado Civil



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Por su parte en el análisis por estado civil, tenemos que la población femenina que además de ser joven se encuentran solteros lo que se traduciría en personal con poca estabilidad emocional lo que no genera tranquilidad en la empresa y evidencia poco sentido de pertenencia.

Tabla 14

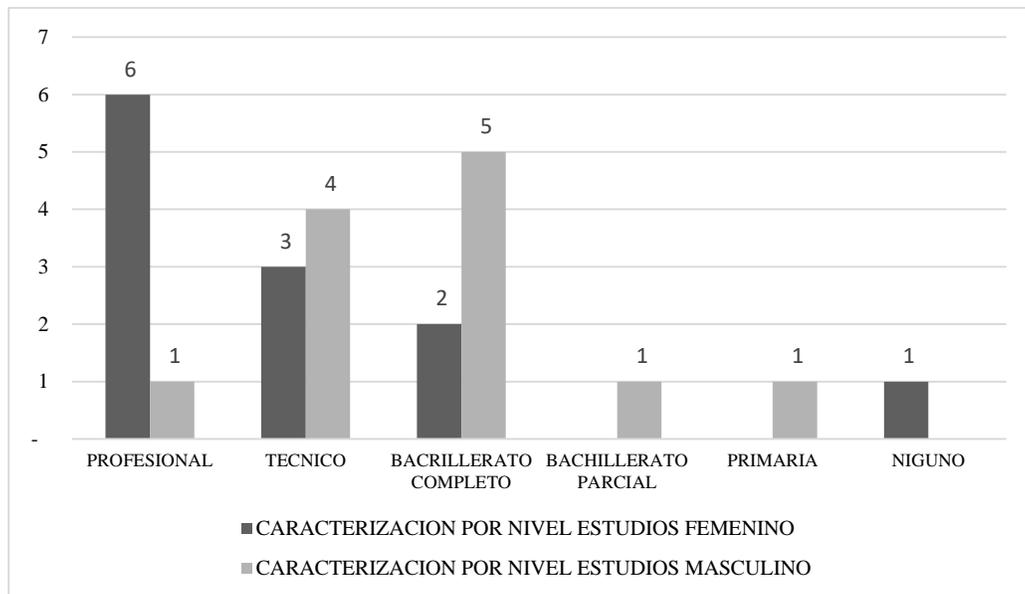
Caracterización por Nivel de Estudios

Caracterización por nivel de estudios	Total muestra	Profesional	Técnico	Bachillerato completo	Bachillerato parcial	Primaria	Ninguno
Nivel de Estudios Femenino	12	6	3	2	0	0	1
Nivel de Estudios Masculino	12	1	4	5	1	1	0

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 5

Caracterización por Nivel de Estudios



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

La muestra en estudio evidencia que en la población femenina el nivel educativo como profesional se concentra más personas, mientras que la muestra de la población masculina se concentra en un nivel técnico operativo y bachiller.

Tabla 15

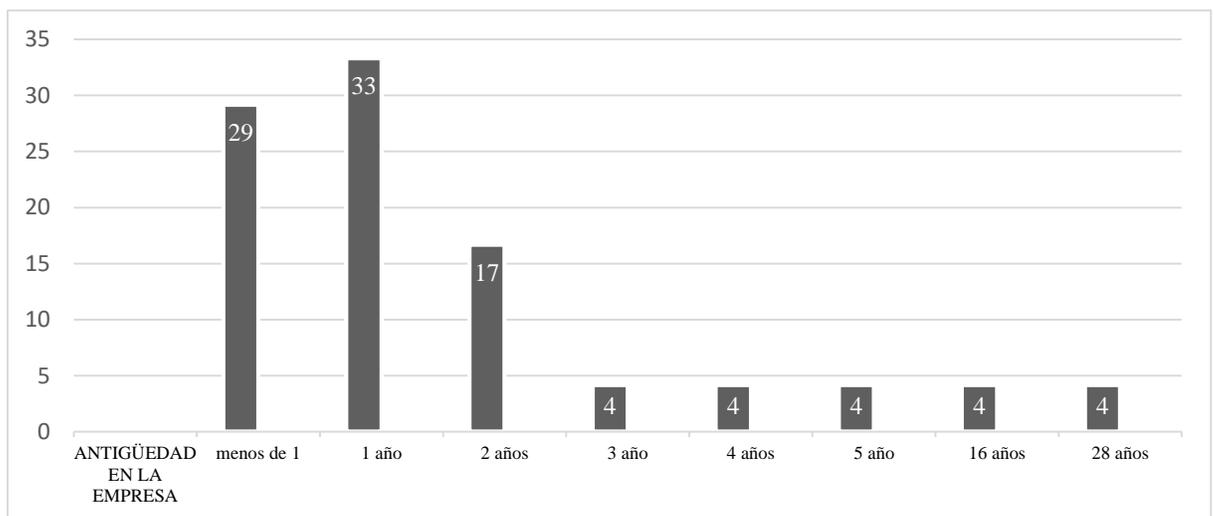
Caracterización por Antigüedad en la Empresa

	Total Trabajadores	Profesional, analista, técnico especializado	Asistente administrativo, auxiliar, asistente técnico	Operador, operario, ayudante, servicios generales
Menos de 1 año	7	0	0	3
1 Años	8	4	3	6
2 Años	4	1	1	1
3 Años	1	0	0	1
4 Años	1	1	0	0
5 Años	1	1	0	0
16 Años	1	0	1	0
28 Años	1	0	0	0
Total	24	7	6	11

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 6

Caracterización por Antigüedad en la Empresa



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Se habla de 24 trabajadores del servicio de Urgencias que representa una población 100%, mismos que se encuentran vinculados a la empresa a través de diferentes modalidades de contratación. Entre los 3 y 28 años de antigüedad en la empresa la muestra representa el 20%. Por su parte, los trabajadores vinculados hace aproximadamente 4 años representan el 17%, la muestra es más representativa con la población trabajadora que se ha vinculado hace menos de un año representando un 30% y la población que tiene mayor representación es de un año de permanencia en la empresa y corresponde al 33%. Estos resultados evidencian que en la organización existe un alto grado de rotación de personal, lo que indica que probablemente no existe estabilidad laboral debido a la forma de contratar, bajas recompensas y compensaciones o resultado de una sobre carga laboral.

Tabla 16

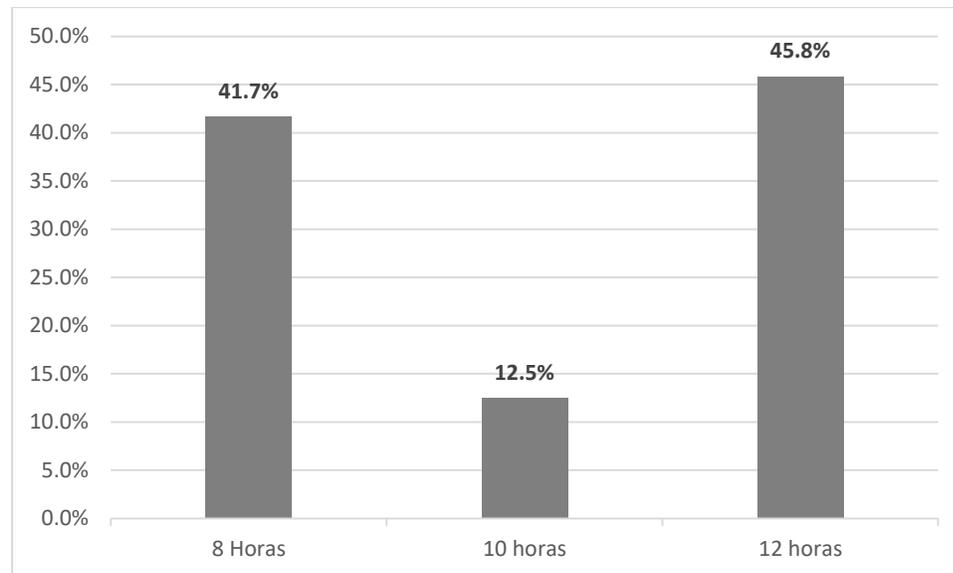
Caracterización por Horas Diarias de Trabajo Establecidas Contractualmente

	Total Trabajadores	Profesional, analista, técnico especializado	Asistente administrativo, auxiliar, asistente técnico	Operador, operario, ayudante, servicios generales
8 Horas	10	3	3	4
10 Horas	3	1	1	1
12 Horas	11	3	2	6
Total	24	7	6	11

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 7

Caracterización por Horas Diarias de Trabajo Establecidas Contractualmente



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Se puede establecer que tan solo el 41.7% de los trabajadores desempeñan sus funciones en las 8 horas laborales, mientras que solo un 12.5% manifiesta que en el desarrollo de sus funciones su jornada laboral llega a las 10 horas y un 45.8% del personal manifiesta que sus turnos son de 12 horas.

A continuación, se relaciona los resultados arrojados del cuestionario de factores intralaborales forma A aplicado a 7 trabajadores y factores intralaborales forma B a 17 trabajadores

7.5 Resultados de Factores de Riesgo Intralaboral Forma A

El cuestionario está compuesto por factores o dominios intralaborales que son Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y

recompensas; estos dominios integran una serie de dimensiones que representan diferentes fuentes de riesgo psicosocial intralaboral en su forma A.

Tabla 17

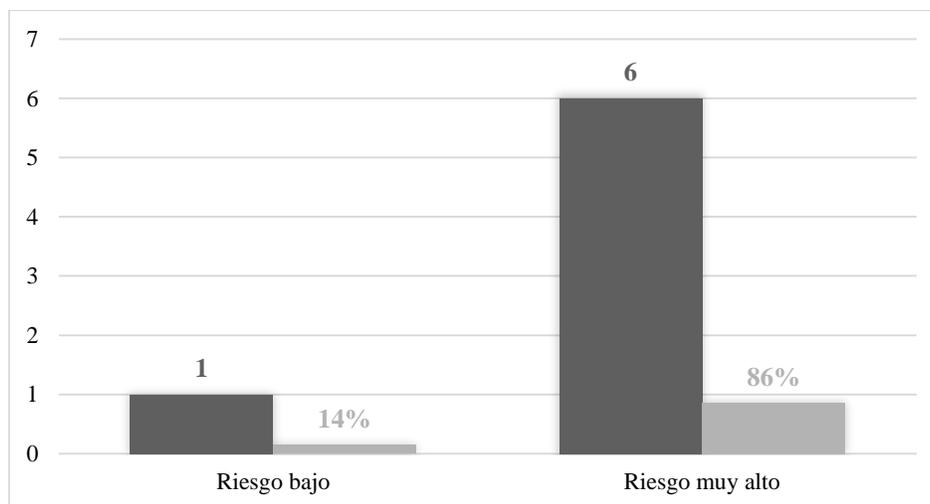
Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A

Riesgo	Número de participantes	Puntaje total evaluación de estrés
Riesgo bajo	1	14%
Riesgo muy alto	6	86%
Total general	7	100%

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 8

Factores de Riesgo Intralaboral Forma A



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Los resultados cuantitativos que se presentan resumidos a través de tablas por Dominios permiten identificar los niveles de riesgo por porcentajes y su clasificación cualitativa con el fin

de priorizar los riesgos que deben ser intervenidos con mayor prioridad. Para este dominio es claro determinar que el riesgo de mayor prevalencia es el riesgo muy alto con un 86%, siendo el riesgo bajo el 14% de representación en el personal profesional.

Tabla 18

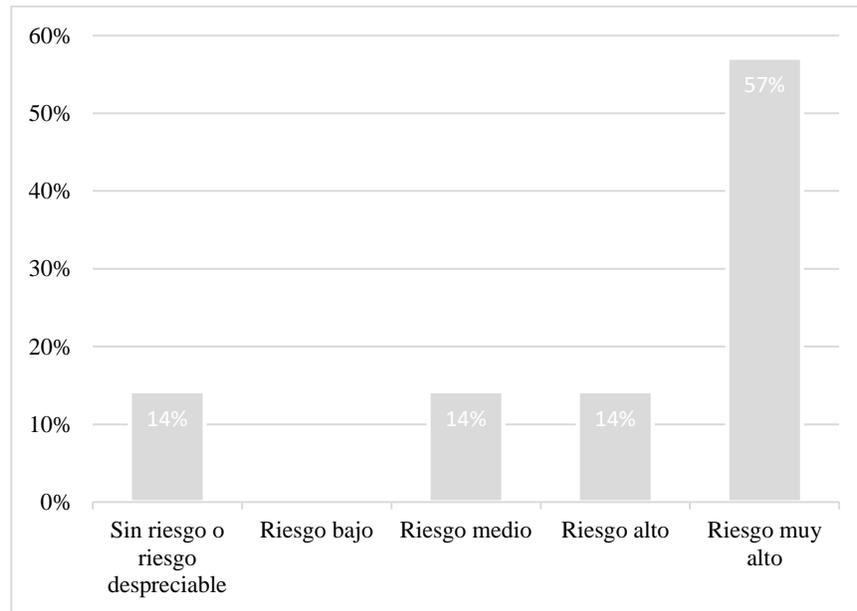
Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Características del liderazgo - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo alto	14	14	14	29	29
Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo alto	14	14	14	29	29
Dimensión: Retroalimentación del desempeño - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo alto	0	14	14	43	29
Dimensión: Relación con los colaboradores - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo muy alto	14	14	14	14	43
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo muy alto	14	0	14	14	57

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 9

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

De acuerdo con los puntajes totales de cada dimensión se encuentra que el riesgo muy alto, es el nivel de mayor prevalencia en este dominio. El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Para este caso la dimensión más afectada del dominio Liderazgo y Relaciones en el trabajo con un 57% en nivel de riesgo muy alto.

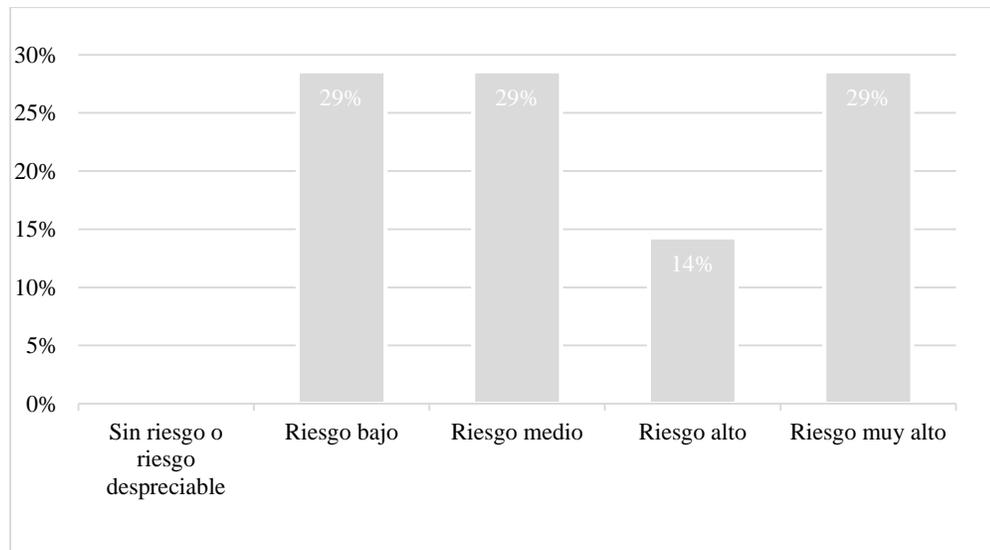
Tabla 19*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Control Sobre el Trabajo*

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Claridad de rol - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo medio	0	14	43	0	43
Dimensión: Capacitación - Forma A (nivel de riesgo)	7	Sin riesgo o riesgo despreciable	14	14	14	29	29
Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma A (nivel de riesgo)	7	Sin riesgo o riesgo despreciable	57	14	14	14	0
Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo muy alto	0	14	14	14	57
DOMINIO Control sobre el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo Bajo	0	29	29	14	29

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 10

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Control sobre el Trabajo



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Este dominio nos define la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización; en ese sentido la dimensión que más se encuentra afectada es la que corresponde al Control y autonomía sobre el trabajo con un 57% con un grado de prevalencia en riesgo muy alto. Esta dimensión hace referencia al desempeño, funciones, cumplimiento y objetivo del trabajo en función con los resultados.

Tabla 20*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Demandas del Trabajo*

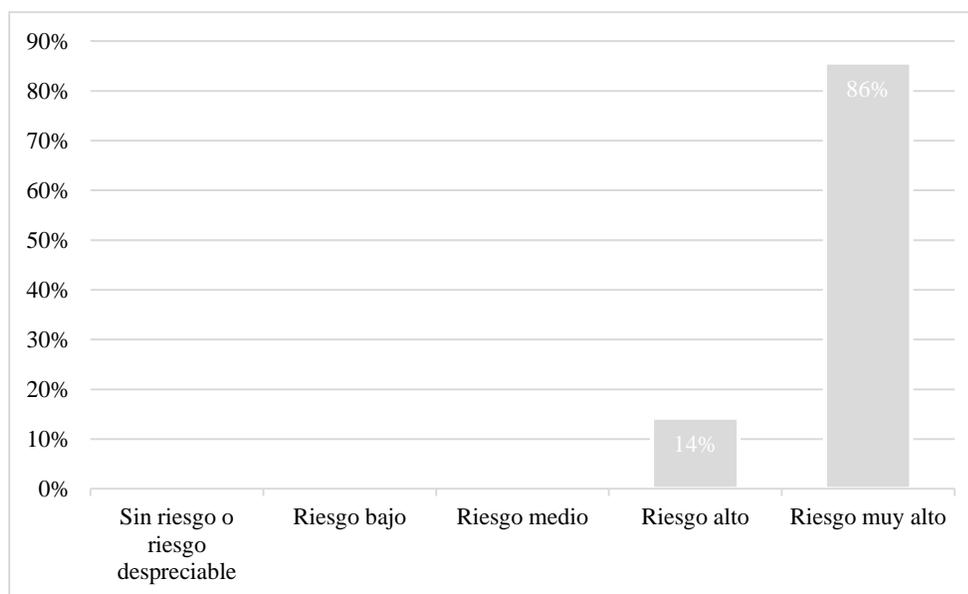
	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo medio	0	14	43	0	43
Dimensión: Demandas emocionales - Forma A (nivel de riesgo)	7	Sin riesgo o riesgo despreciable	14	14	14	29	29
Dimensión: Demandas cuantitativas - Forma A (nivel de riesgo)	7	Sin riesgo o riesgo despreciable	14	14	14	29	29
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo muy alto	0	14	14	14	57
Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo bajo	0	29	29	14	29
Dimensión: Demandas de carga mental - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo medio	0	14	43	14	29
Dimensión: Consistencia del rol - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo muy alto	14	14	14	29	29

Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)	
DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo muy alto	0	0	0	14	86

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 11

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Demandas del Trabajo



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Este dominio hace referencia a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Para este caso la dimensión de dominio más afectado es el de demandas de la jornada de trabajo con un 86% y un nivel de prevalencia de riesgo muy alto. Estos riesgos pueden ser de diversa naturaleza, cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente

físico laboral y de la jornada de trabajo; en este caso se evidencian particularmente que las demandas cuantitativas, la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, las demandas de carga mental y de consistencia de rol.

Tabla 21

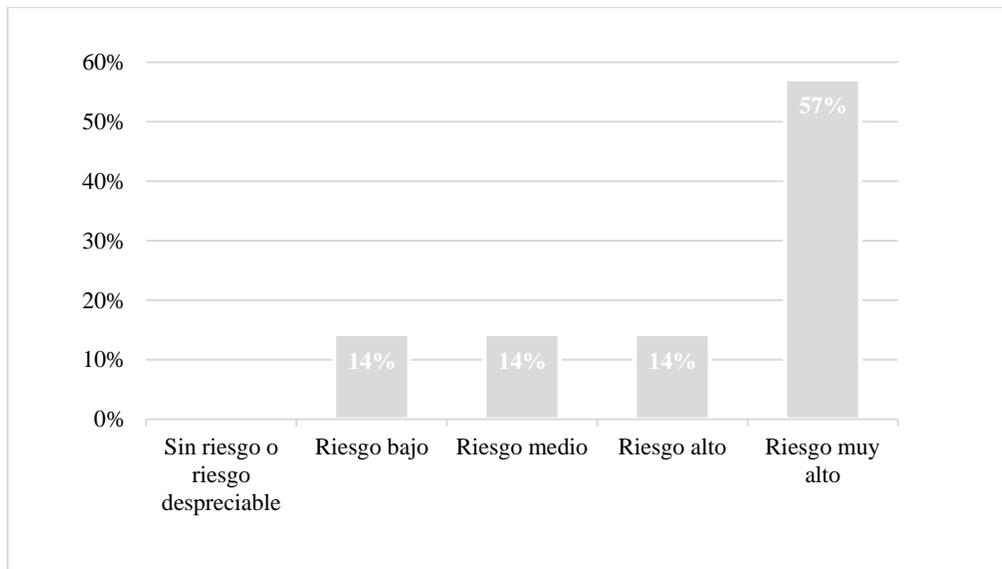
Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Recompensas

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo muy alto	0%	0%	29%	29%	43%
Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma A (nivel de riesgo)	7	Riesgo muy alto	0%	14%	14%	29%	43%
DOMINIO: Recompensas - Forma A (nivel de riesgo)		Riesgo muy alto	0%	14%	14%	14%	57%

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 12

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Recompensas



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Este dominio estudia la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, retribuciones como la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

Se evidencia que para el total de dominio el nivel de riesgo es muy alto; por lo cual sugiere analizar el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo, teniendo muy en cuenta que estas retribuciones no solo corresponden a la remuneración económica, sino también de

reconocimiento, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Si bien el nivel de mayor prevalencia el riesgo muy alto con un 57%, seguido del riesgo alto.

7.6 Resultados de Factores de Riesgo Intralaboral Forma B

El cuestionario está compuesto por factores o dominios intralaborales que son Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y recompensas; estos dominios integran una serie de dimensiones que representan diferentes fuentes de riesgo psicosocial intralaboral en su forma B.

Tabla 22

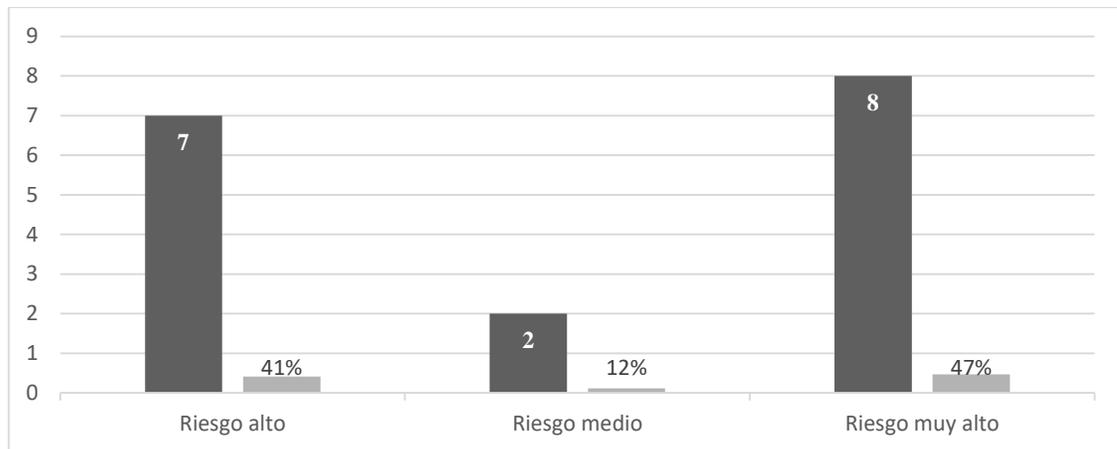
Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B

Riesgo	Número de participantes	Puntaje total evaluación de estrés
Riesgo alto	7	41%
Riesgo medio	2	12%
Riesgo muy alto	8	47%
Total general	17	100%

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 13

Factores de Riesgo Intralaboral Forma B



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Para los factores de riesgo psicosocial Intralaboral forma B, el riesgo de mayor prevalencia es el riesgo muy alto representado con un 47%, seguido del riesgo Alto, con un 41 % y riesgo medio se ubica con un 12% lo que motiva a realizar interpretación desde cada uno de sus dominios y dimensiones para establecer plan de intervención desde un Sistema de Vigilancia Epidemiología para riesgo psicosocial.

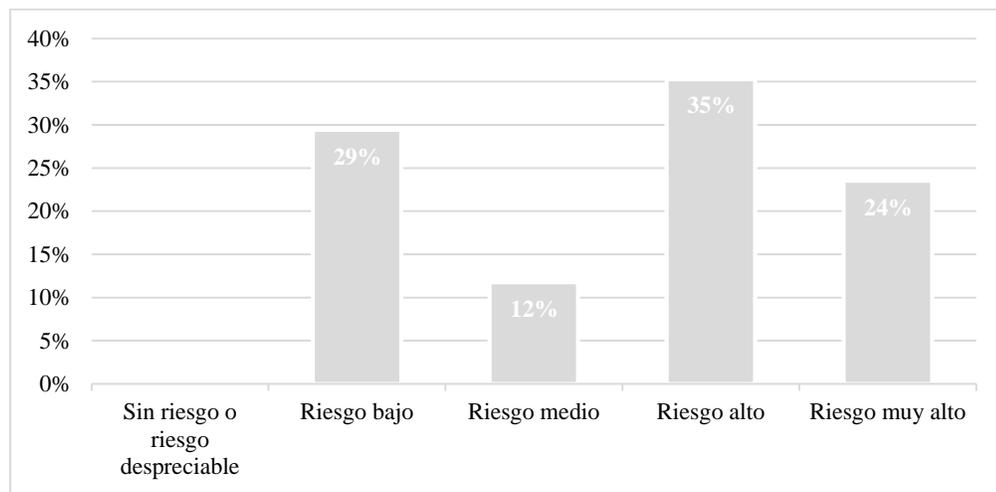
Tabla 23*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A – Dominio Liderazgo y Relaciones**Sociales en el Trabajo*

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Características del liderazgo - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	18	12	29	12	29
Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo medio	6	18	41	12	24
Dimensión: Retroalimentación del desempeño - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo alto	0	24	18	29	29
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo alto	0	29	12	35	24

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 14

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

El dominio evalúa la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Los resultados de la valoración son indicativos que el clima de relaciones que se maneja tanto para forma A y B ameritan una importante intervención.

La gráfica del puntaje total de los factores de riesgo psicosocial forma B muestra que este dominio presenta un 35% que corresponde a un nivel de prevalencia de riesgo alto, lo cual implica que se deben considerar realizar intervenciones en todo el dominio y sus dimensiones.

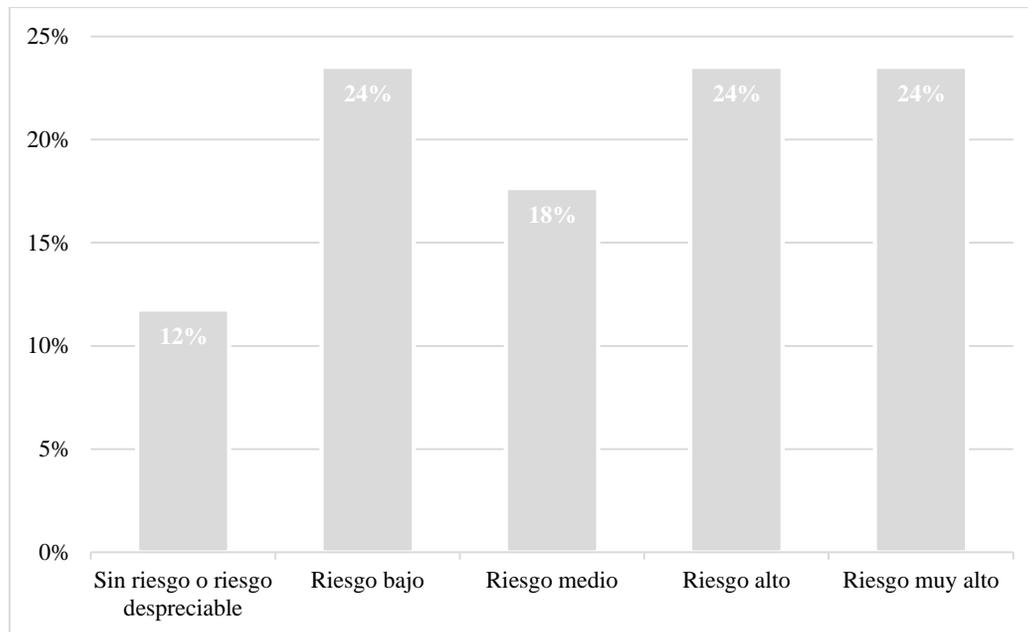
Tabla 24*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Control Sobre el Trabajo*

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Claridad de rol - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	12	12	29	18	29
Dimensión: Capacitación - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo alto	35	0	24	41	0
Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo bajo	18	35	18	29	0
Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma B (nivel de riesgo)	17	Sin riesgo o riesgo despreciable	29	18	18	24	12
Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo medio	0	29	35	6	29
DOMINIO: Control sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo bajo	12	24	18	24	24

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 15

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Control sobre el Trabajo



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Este dominio hace alusión al margen de decisión que tiene un trabajador sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Para que los trabajadores de cargos medios y operativos mantengan nivel de satisfacción y de acuerdo los hallazgos se vinculen en actividades de prevención se requiere establecer dentro del plan de trabajo actividades y programas orientados a la promoción de la salud mental.

En este sentido los trabajadores califican la dimensión de claridad del rol con un 29% y un nivel de prevalencia muy alto; pero como factor protector y a destacar las dimensiones de Capacitación y Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos se encuentran Sin riesgo o riesgo despreciable.

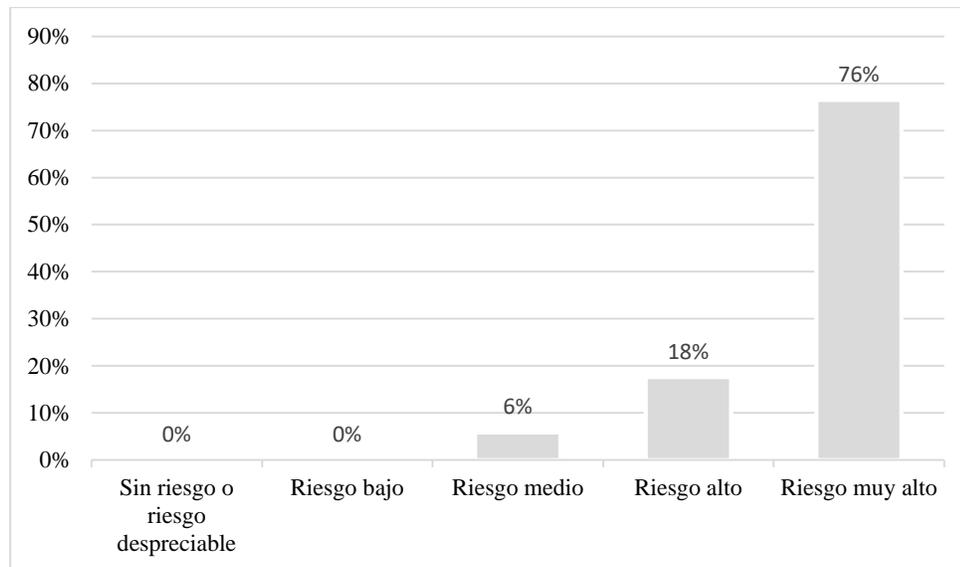
Tabla 25*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Demanda del Trabajo*

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	0%	12%	18%	29%	41%
Dimensión: Demandas emocionales - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	18%	0%	0%	12%	71%
Dimensión: Demandas cuantitativas - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo bajo	12%	47%	12%	6%	24%
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	0%	12%	12%	29%	47%
Dimensión: Demandas de carga mental - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	18%	24%	12%	6%	41%
Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo alto	0%	6%	12%	41%	41%
DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	0%	0%	6%	18%	76%

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 16

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Demanda del Trabajo



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Para el análisis de esta tabla, podemos evidenciar que el dominio frente a las demandas de trabajo está afectado en un 76% de la población y prevalece en riesgo muy alto. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Las demandas emocionales hacen relación a la posibilidad de que los 17 trabajadores se expongan a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público, este dominio la dimensión de esta dimensión es la más afectada con un 71% de la población y un nivel de prevalencia de riesgo muy alto.

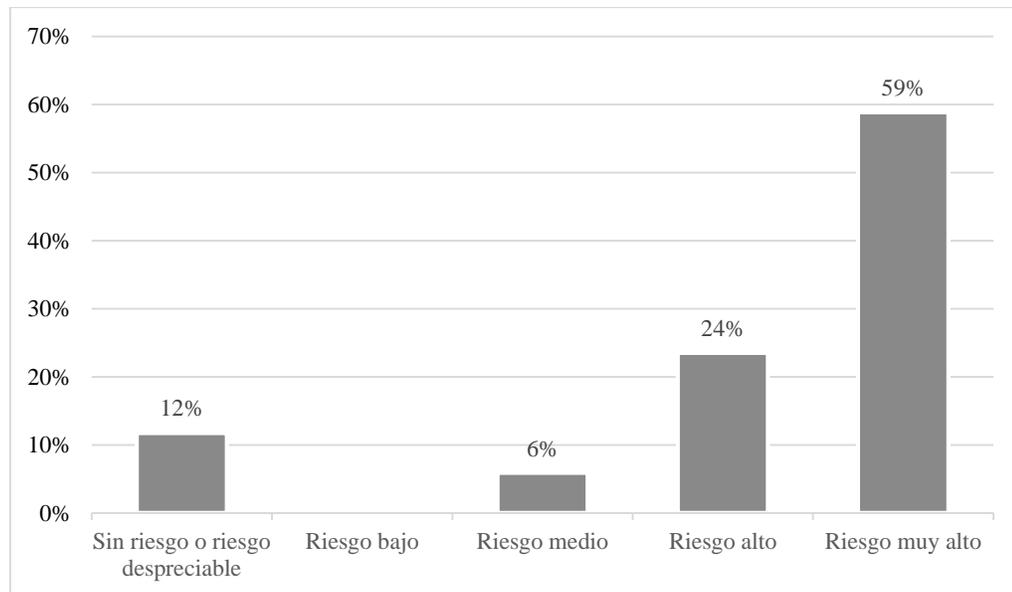
Tabla 26*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Recompensa*

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	12%	6%	29%	6%	47%
Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	6%	12%	18%	18%	47%
DOMINIO: Recompensas - Forma B (nivel de riesgo)	17	Riesgo muy alto	12%	0%	6%	24%	59%

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 17

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Recompensa



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

La recompensa es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo, condición que se valora en riesgo muy alto como el de mayor prevalencia por parte de los trabajadores. Para el total del dominio se encuentra 59% de los trabajadores en riesgo Muy Alto.

7.7 Resultados de Evaluación de Factores Extralaborales

Los cuestionarios que miden los factores extralaborales se analizaron en conjunto tanto para nivel directivo como para los otros niveles de la organización, la tabla que se presenta a continuación muestra los resultados obtenidos en términos de porcentajes y resultados

descriptivos en las siete dimensiones que componen la prueba. También se presenta el resultado global.

Tabla 27

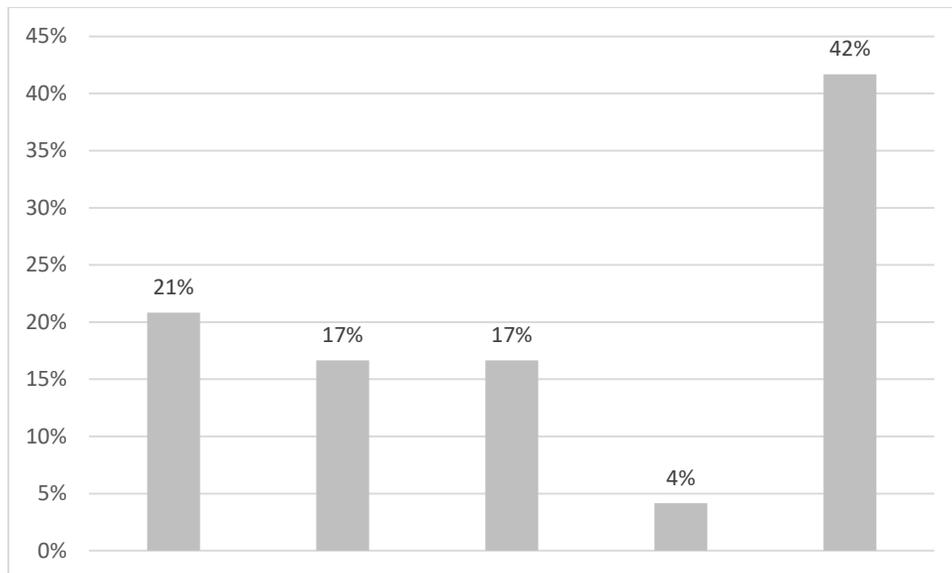
Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Tiempo fuera del trabajo - Extralaboral (nivel de riesgo)	24	Riesgo medio	4%	8%	42%	21%	25%
Dimensión: Relaciones familiares - Extralaboral (nivel de riesgo)	24	Sin riesgo o riesgo despreciable	79%	13%	4%	0%	4%
Dimensión: Comunicación y relaciones interpersonales - Extralaboral (nivel de riesgo)	24	Riesgo medio	29%	8%	38%	4%	21%
Dimensión: Situación económica del grupo familiar - Extralaboral (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	4%	21%	17%	25%	33%
Dimensión: Características de la vivienda y de su entorno - Extralaboral (nivel de riesgo)	24	Riesgo bajo	13%	29%	21%	17%	21%
Dimensión: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Extralaboral (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	21%	17%	17%	4%	42%

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 18

Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, a su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Para efecto de la presente investigación, se evaluó de manera general, al total de los colaboradores, evidenciando condiciones que ameritan trabajar programa de intervención de promoción de salud mental en el ambiente del trabajo que trascienda a los aspectos extralaborales que aborda la batería; el riesgo de mayor prevalencia es el riesgo muy alto con un 29%, un 29% se encuentra en riesgo bajo, un 17% en riesgo medio, el 17% se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable y un 8% en riesgo alto.

7.8 Resultados de Evaluación del Estrés

En la gráfica que se presenta a continuación se relaciona los puntajes de evaluación de estrés obtenido por los trabajadores en términos de porcentaje y el nivel cualitativo consolidado para todos los cargos.

Tabla 28

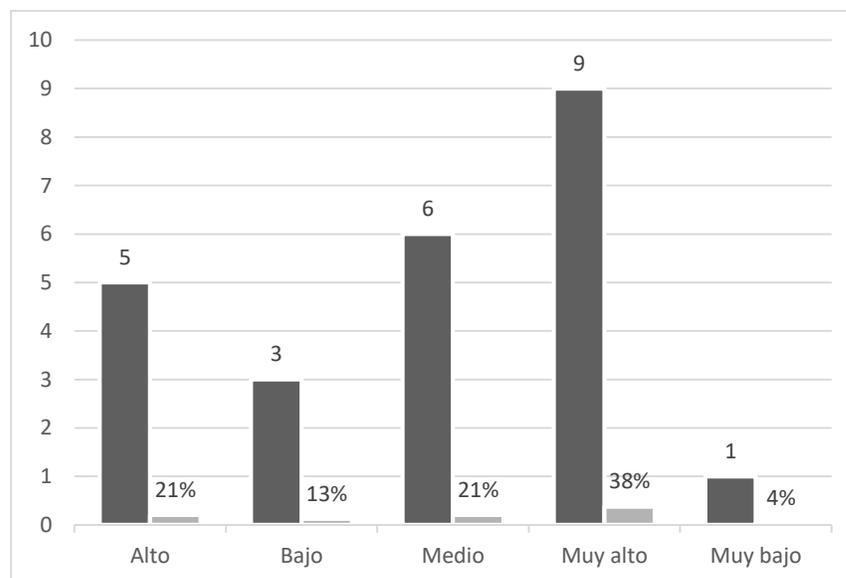
Resultados de la Evaluación del Estrés

Riesgo	Número de participantes	Puntaje total evaluación de estrés
Alto	5	21%
Bajo	3	13%
Medio	6	21%
Muy alto	9	38%
Muy bajo	1	4%
Total general	24	100%

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 19

Resultados de la Evaluación del Estrés



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

La encuesta para estrés permitió identificar que un 38% de los trabajadores encuestados se encuentra en nivel de riesgo Muy alto, y 21% de la población trabajadora en riesgo Alto y 25% en riesgo medio, por lo anterior un porcentaje representativo de los trabajadores perciben síntomas de estrés con una frecuencia importante y cuya respuesta repercute en la salud, ya que la severidad de esta condición muy posiblemente puede desencadenar patologías de diversa índole, lo anterior lleva a la revisión puntual de los casos para orientar a intervenciones de tipo individual y seguimiento en un programa de vigilancia epidemiología.

7.9 Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma A

Tabla 29

Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma A

Riesgos psicosociales intralaborales para cargos de jefatura	Nivel de Mayor Prevalencia
Liderazgo y relaciones sociales	Riesgo Muy Alto
Control y autonomía sobre el trabajo	Riesgo Muy Alto
Relación con los colaboradores	Riesgo Muy Alto
Recompensa derivada de la pertenencia a la organización	Riesgo Muy Alto
Demandas del trabajo	Riesgo Muy Alto
Demandas emocionales	Riesgo Muy Alto
Consistencia del rol	Riesgo Muy Alto
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Riesgo Muy Alto
Reconocimiento y compensación	Riesgo Muy Alto

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

7.10 Necesidades de Priorización Intralaboral Forma B

Tabla 30

Necesidades de Priorización Forma B

Riesgos Psicosociales Intralaborales para Cargos de Auxiliares u Operativos	Nivel de Mayor Prevalencia
Características del liderazgo	Riesgo Muy Alto
Claridad en el rol	Riesgo Muy Alto
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Riesgo Muy Alto
Demandas emocionales	Riesgo Muy Alto
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Riesgo Muy Alto

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

7.11 Factores Protectores

Tabla 31

Factores Protectores

Riesgos Psicosociales	Prevalencia
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Sin riesgo
Claridad de rol	Sin riesgo
Demandas emocionales	Sin riesgo
Capacitación	Sin riesgo
Control y autonomía sobre el trabajo	Sin riesgo

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

De igual manera, en la evaluación de los riesgos psicosociales es importante determinar factores protectores, es decir situaciones intra y extralaborales que favorecen del desarrollo del trabajador y repercuten en la calidad de vida del mismo y su desempeño laboral.

Tras la aplicación de la batería y el análisis de la información se obtuvo que los factores protectores que presentan los trabajadores son los relacionados en la tabla, los cuales se pueden evidenciar sin riesgo.

7.12 Evaluación del Desempeño Laboral

7.12.1 Formato de Evaluación del Desempeño Laboral

Objetivo. Determinar mediante juicios objetivos los aportes al cumplimiento de las metas institucionales y conducta de los trabajadores del servicio de urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero.

Alcance. El instrumento evalúa el cumplimiento de una serie de afirmaciones agrupadas en dos criterios que describen ocho ítems de evaluación que cumplen con un 100% y su peso porcentual se distribuye así:

- | | | |
|----|--|-----|
| 1. | Grupo de Competencias Laborales | 70% |
| 2. | Grupo de Competencias Comportamentales | 30% |

La coordinadora del área de urgencias deberá calificar el cumplimiento de cada trabajador, de acuerdo a juicios objetivos teniendo en cuenta el cumplimiento de las metas institucionales y comportamentales propuestas en la empresa.

Criterios de Evaluación. Los criterios establecidos son:

Cumplimiento	1% a 49%	Deficiente
Cumplimiento	50% a 89%	Sobresaliente
Cumplimiento	90% a 100%	Destacado

7.12.2 Análisis de Evaluación del Desempeño Laboral

Tabla 32

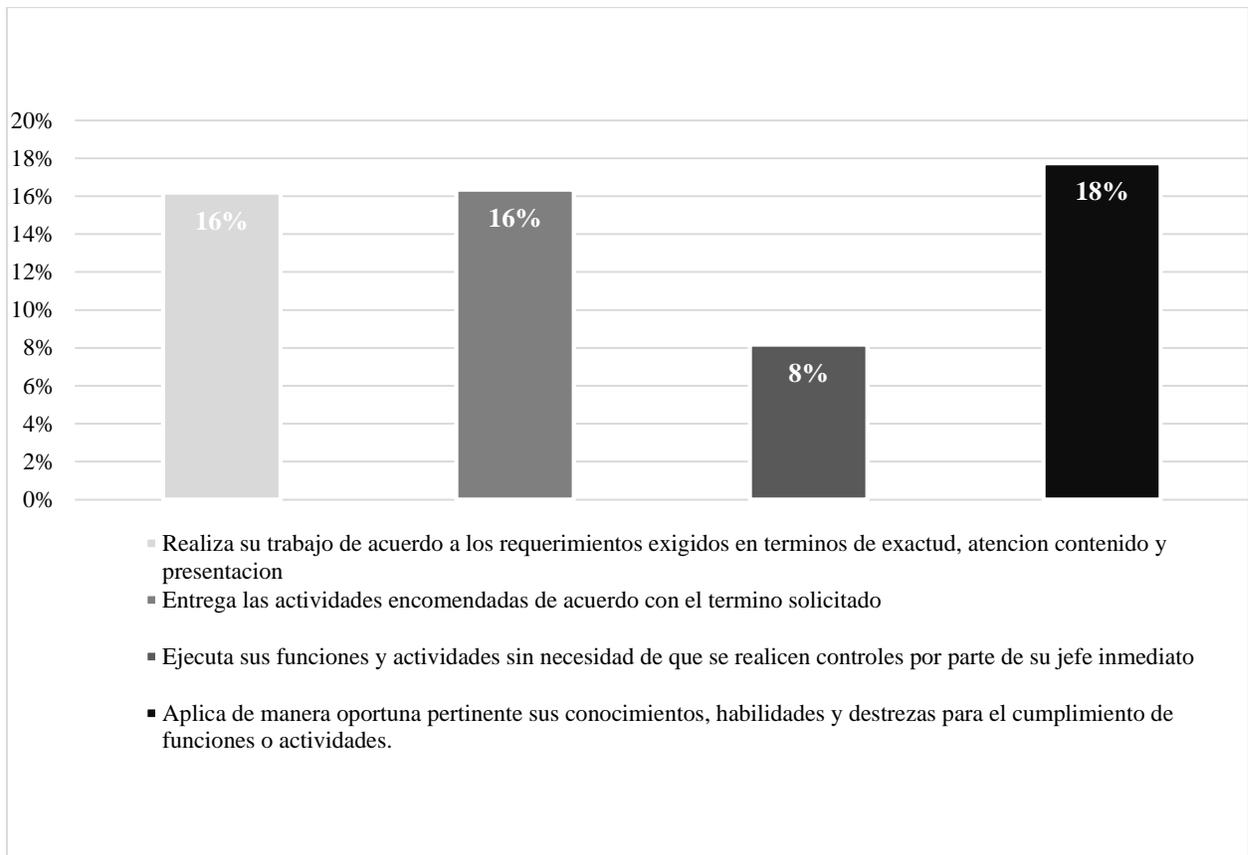
Análisis de Evaluación del Desempeño laboral

Consolidado Evaluación de Desempeño Laboral Individual del Personal Asistencial	
Criterios laborales	Peso total
Realiza su trabajo de acuerdo a los requerimientos exigidos en términos de exactitud, atención, contenido y presentación	16
Entrega las actividades encomendadas de acuerdo con el término solicitado	16
Ejecuta sus funciones y actividades sin necesidad de que se realicen controles por parte de su jefe inmediato	8
Aplica de manera oportuna y pertinente, sus conocimientos, habilidades y destrezas para el cumplimiento de funciones o actividades	18
Sumatoria criterios laborales	58
Criterios comportamentales	Peso total
Se adapta fácilmente a los cambios, perspectivas y situaciones diferentes para lograr alcanzar los objetivos propuestos por la institución	4
Resuelve con asertividad imprevistos y dificultades presentadas durante el desarrollo de sus funciones o actividades	4
Establece y mantiene comunicación con jefes y directivos, pacientes y compañeros de trabajo propiciando un adecuado clima laboral	9
Maneja con responsabilidad y ética profesional la información institucional y de los usuarios de la que dispone	9
Sumatoria criterios comportamentales	26
Sumatoria total de criterios de evaluación	84

Nota: Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Figura No 20

Criterios de Evaluación del Desempeño Laboral - Grupo de Competencias Laborales

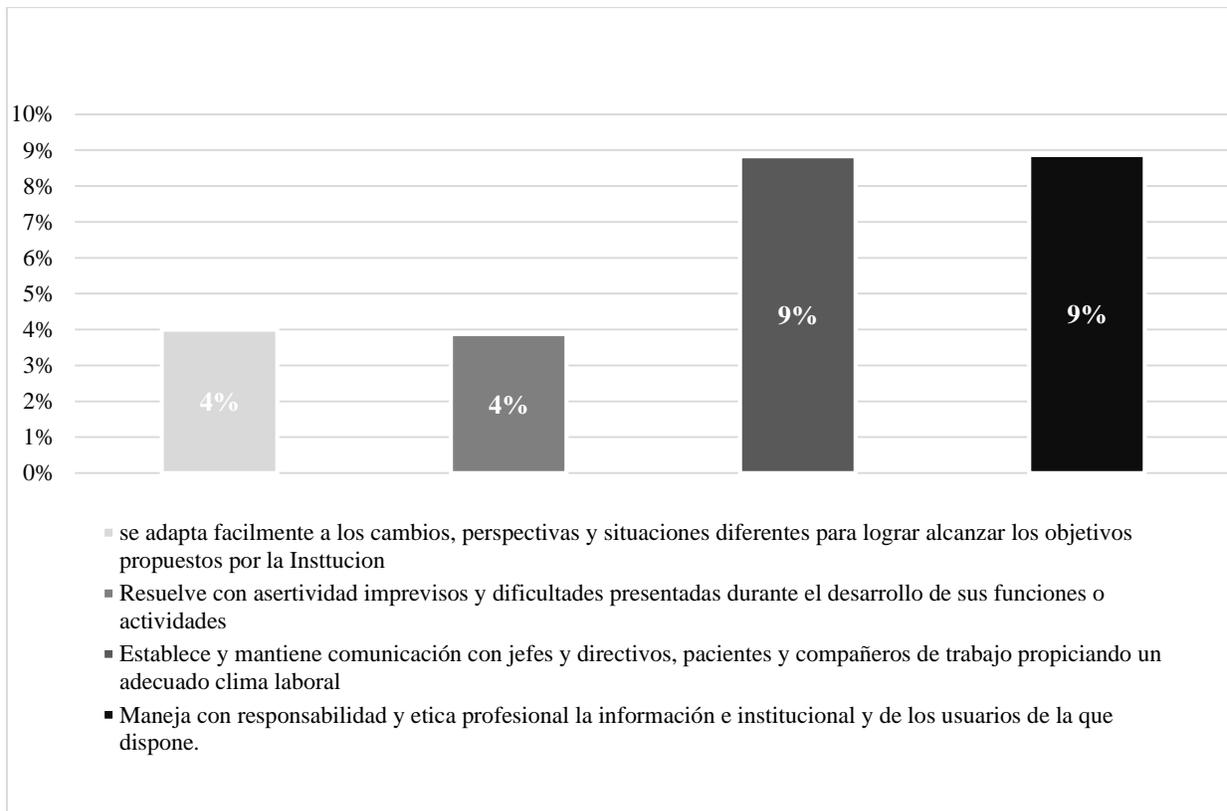


Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la información registrada en el formato e ilustrada en la anterior tabla se puede evidenciar que el cumplimiento de los criterios comportamentales por parte del personal que labora en área de Urgencias es del 58.5 %

Figura No 21

Criterios de Evaluación del Desempeño Laboral - Grupo de Competencias Comportamentales



Nota: Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Por su parte, la evaluación de las competencias comportamentales tiene un cumplimiento del 25.6 % encontrándose en un nivel significativo dentro del parámetro de evaluación.

Consolidando el resultado de cumplimiento la calificación alcanza el 84.0 % ubicando el desempeño laboral en un nivel sobresaliente en la organización. En este sentido se sugiere implementar medidas de compensación y retribución que motiven al personal a mantenerse en el nivel sobresaliente y escalar hacia el nivel desatacado y con ello lograr un alto cumplimiento de los objetivos de la organización.

7.13 **Discusión**

El presente proceso de investigación surgió con el objetivo de identificar qué factores de riesgo psicosocial determinantes del estrés inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero a partir de la aplicación del instrumento de evaluación “Batería de Riesgo Psicosocial y estrés” validada por la universidad Javeriana de Bogotá y dando cumplimiento a la normatividad vigente establecida por el Ministerio de la Protección Social; para ello se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos en la Resolución 2646 del 2008 para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en Colombia, se diseñó un procedimiento y formato de aplicación de evaluación de desempeño laboral y se realizó un análisis correlacional entre los resultados de dichas variantes.

Para comenzar partimos del análisis del perfil sociodemográfico de los trabajadores de la empresa, donde se priorizan los datos más significativos que pueden generar altos riesgos e incrementar la incidencia de factores psicosociales en los trabajadores.

Es importante tener en cuenta que para el análisis se priorizaron los resultados calificados en niveles muy alto y alto, no con esto quiere decir que se desconoce los niveles que generan gran relevancia y algunos factores que podemos destacar como protectores.

Es así que como resultado a nuestra pregunta de investigación *¿Los factores psicosociales determinantes del estrés inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial servicio de urgencias de la ESE Centro Hospital Luis Antonio Montero del municipio de Potosí?* Podemos decir que:

En primer lugar encontramos que los factores de riesgo psicosocial tanto internos como externos son determinantes de una alta prevalencia del estrés en los trabajadores del área de urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Montero, en segundo lugar que estos

factores se encuentran muy marcados y se manifiestan en niveles muy altos de estrés que son generados por determinantes como el ambiente y la carga laboral, la situación contractual y el bajo reconocimiento y compensación por el trabajo realizado. Y por último, que si bien es cierto estos factores son prevalentes en el estrés de los trabajadores, no tienen incidencia significativa en el resultado de la evaluación del desempeño laboral aplicada a los trabajadores, si no por el contrario el desempeño tanto laboral como comportamental se encuentra en un nivel sobresaliente.

De esto se pudo determinar que los factores de riesgo psicosociales intralaborales que se encuentran en riesgo muy alto y generan posibles afectaciones en los trabajadores son: el Liderazgo y relaciones sociales, Control y autonomía sobre el trabajo, Relación con los colaboradores, Recompensa derivada de la pertenencia a la organización, Demandas del trabajo, Demandas emocionales, Consistencia del rol, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, Reconocimiento y compensación. A nivel extralaboral, encontramos que las dimensiones que se encuentran en riesgo muy alto son: Situación económica del grupo familiar, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, dimensiones que evidentemente afectan la salud y bienestar del individuo y que son directamente relacionadas con el entorno de trabajo.

Por otra parte, al considerar la evaluación de estrés, se obtienen datos que se encuentran en niveles de riesgo muy alto y alto con una frecuencia y severidad que puede llevar a alteraciones de salud mental en los trabajadores, crisis emocionales, cambios en el estado de ánimo, cambios en el comportamiento que puede incluir consumo nocivo de sustancias psicoactivas, reacciones negativas entre otros.

El personal asistencial del servicio de urgencias, en su gran mayoría se ubica en un riesgo psicosocial muy alto y alto lo cual indica que hay una importante posibilidad de Asociación con

respuesta a estrés alto, que deben intervenir de manera inmediata en el marco del sistema de vigilancia epidemiológica.

Como se puede observar en la variable de análisis de contenido similar a estudios previos realizados y relacionados en nuestro trabajo, una gran mayoría refieren que todos los riesgos psicosociales interfieren en el desarrollo de las personas y la organización y que las variables psicosociales y la salud mental son determinantes de la calidad de vida laboral.

De otra parte es importante traer a comparación, los resultados de la aplicación de batería de riesgo psicosocial realizados a todo del personal (administrativo y asistencial) de la Institución en el año 2018, donde se observa una relación significativa de los riesgos encontrados en la investigación actual, esto nos conduce a determinar de una manera subjetiva que si en la empresa se realizaron acciones de mitigación y prevención del riesgo psicosocial en los trabajadores, estas acciones no han sido efectivas y no ha sido evaluada su eficacia. Existe un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial desactualizado y al cual no se le ha realizado un seguimiento oportuno.

En otras investigaciones como en el artículo de la revista Brasileira de Enfermagem podemos observar que existe en el personal intervenido un alto nivel de sintomatología asociada a estrés asociado a las condiciones físicas del trabajo y la carga laboral, por lo cual se puede evidenciar que si bien es cierto el estrés es una respuesta natural y necesaria de supervivencia, cuando esta respuesta natural se excede produce tensión, enfermedades y anomalías patológicas, irritabilidad, depresión, que pueden producir olvidos, alteraciones en el ánimo, falta de concentración entre otros. De esto podemos inferir que los datos obtenidos en esta investigación no se desligan de nuestro resultado ya que tanto la población (personal de salud), el área o servicio (Urgencias) y los altos índices y prevalencia de los factores determinantes del estrés en

los trabajadores generan inestabilidad emocional y problemas en el bienestar psicosocial de la empresa.

No podemos desconocer que el sector salud y un más en el contexto de la pandemia por COVID 19 se encuentran en exposición continua y más atenuada, por ello las secuelas que puede dejar la pandemia a causa de este virus es crucial y de gran impacto psicosocial para los trabajadores. Síntomas fisiológicos tensionales, alteraciones en el comportamiento social y cansancio emocional reflejan una conexión no evidente con la salud de los trabajadores, que no es común reportarla, debido a que estos actúan durante periodos de tiempo se potenciaizan causando efectos negativos como la disminución de su rendimiento, dificultades de concentración, de aprendizaje, recurrentes consultas y ausentismo laboral, entre otros. De esto es importante concluir que el entorno de trabajo psicosocial, puede traer consecuencias no solo en la salud mental de los trabajadores, si no en la salud física y social, por lo tanto las consecuencias también se pueden considerar de manera individual, repercutiendo a su vez en la organización y en la sociedad.

Por lo anteriormente expuesto es necesario que desde la institución se destinen recursos económicos y compromiso de gestión del área de Talento Humano y demás, con el fin de realizar acciones dirigidas a evaluar, monitorear e intervenir, teniendo en cuenta que la responsabilidad que tiene el empleador es la de velar por la salud no solo física si no mental de sus trabajadores, posibilitando de esta manera una disminución de sobrecarga laboral, promoviendo una motivación intrínseca y una implementación y funcionamiento de los sistemas de vigilancia epidemiológica.

Por último, es importante considerar que existen algunos factores que se consideran como protectores y los cuales se encuentran sin riesgo lo cual favorece el desarrollo del trabajador y

repercuten en la calidad de vida del mismo y su desempeño laboral, sin embargo el no reconocimiento de factores importantes y salud mental de los trabajadores interfiere directamente en su potencialización y actúa como un determinante en su desempeño; se trata entonces de desarrollar una serie de acciones y programas que sirvan de escudos protectores, brindar elementos de compensación, reconocimientos por desempeños, los cuales permiten que se fortalezca la capacidad de afrontamiento individual.

7.14 Conclusiones

Una vez analizados los resultados obtenidos tanto de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial como de evaluación de desempeño laboral se puede dilucidar que existe una prevalencia de riesgos psicosociales muy alta. Un porcentaje representativo de los trabajadores perciben síntomas de estrés con una frecuencia importante y cuya respuesta repercute en la salud, ya que la severidad de esta condición muy posiblemente puede desencadenar patologías de diversa índole. Lo anterior lleva a la revisión puntual de los casos para orientar a intervenciones de tipo individual y seguimiento en un programa de vigilancia epidemiológica.

Dentro del análisis de la planta del personal, se puede evidenciar que el 6% corresponde a trabajadores de nómina y el 94% corresponde a contratistas por prestación de servicios, de lo cual se puede establecer que no existe una planta de personal representativa que brinde garantías y de continuidad a los procesos; además de que existe una estabilidad laboral y una responsabilidad administrativa para alcanzar de forma exitosa las metas propuestas.

Se debe fortalecer de manera prioritaria en los trabajadores que tienen personal a cargo un liderazgo eficaz con el fin de que optimicen sus competencias para facilitar la integración de sus equipos de trabajo, manejen el empoderamiento y actúen como

multiplicadores en este proceso, dentro de la perspectiva de la administración moderna de autogestión y convivencia.

Es importante tener en cuenta que las demandas de carga mental en el análisis de los diferentes factores y dominios están relacionadas con el esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre información detallada o que puede provenir de diversas fuentes, posiblemente asociados al manejo documental, análisis de información, y atención a procesos productivos, aspecto que en mayor proporción puntúa en riesgo medio.

Asociado a las demandas del trabajo, se sugiere hacer inspecciones de puesto de trabajo con énfasis psicosocial con el fin de verificar el tiempo que dispone para ejecutar el trabajo, para atender volumen de tareas, presión de tiempo y realización de pausas, analizar como el procesamiento cognitivo influye en la carga mental determinada por la cantidad, complejidad, detalle y tiempos que se disponen para procesarlos.

La empresa debe implementar un sistema de evaluación y seguimiento a líderes y trabajadores, esto con el fin de reconocer su trabajo y su importancia dentro de la organización y generen mayor sentido de pertenencia y compromiso. Por esta razón, se recomienda intervenir las políticas administrativas en lo referente a política de evaluación de desempeño tanto a nivel de la empresa como a nivel individual por parte de los jefes inmediatos, directivos y de los equipos de trabajo con miras a estructurar un modelo de seguimiento individual de desarrollo humano, personal y profesional.

De otra parte y en el sentido que amerita el estudio de nuestra investigación, podemos concluir que si bien es cierto existen factores de riesgo psicosocial determinantes del estrés con riesgo muy alto y que están afectando directamente la salud mental de los trabajadores, estos no influyen en su desempeño laboral y en el cumplimiento de sus funciones, actividades y/o

competencias comportamentales. Esto obedece a que existe un claro compromiso de parte de los trabajadores hacia su trabajo y a la institución, por lo tanto se sugiere encaminar acciones y estrategias de recompensa, mediante el diseño, ejecución y cumplimiento del programa de incentivos, compensación de días laborales y reconocimientos públicos por labores exitosas alcanzadas.

Promover las habilidades como la autonomía, la participación y la toma de decisiones, al igual que la iniciativa y la actitud proactiva para enriquecer y hacer efectivo y eficiente el trabajo que desarrollan los trabajadores de niveles medios y altos facilitando así la autorrealización personal y profesional.

Si bien en la Institución encontramos un plan de bienestar social laboral e incentivos, este no es planeado en conjunto con los trabajadores, no parte de las necesidades de los mismos y no se encuentra socializado con el personal, por ello y en concordancia con los resultados de la investigación, es importante que se reconozca el esfuerzo, trabajo y compromiso de los colaboradores a través reconocimientos que incentiven, mantengan y mejoren el nivel de vida de los trabajadores y sus familias y con ello se logre aumentar los niveles de satisfacción, eficacia y eficiencia laboral.

Los resultados obtenidos por medio de esta evaluación y presentados en este trabajo de investigación deben ser dados a conocer en aquellas instancias que tienen una influencia directa sobre los programas de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, con esto se busca que todos los actores involucrados desarrollen un compromiso gerencial y administrativo frente al riesgo psicosocial en la empresa y orienten sus políticas y esfuerzos al desarrollo de actividades para la intervención y vigilancia del riesgo psicosocial, lo cual traerá como consecuencia el desarrollo

psicológico, emocional, social y laboral de sus trabajadores y mayores estándares de productividad para la organización.

De igual manera y a luz de la resolución 2646-2008 y 2404 de 2019 se debe mantener el compromiso de monitorear periódicamente la presencia de riesgo psicosocial en la empresa. Hacer una evaluación por lo menos cada año siempre y cuando se hubiesen adelantado actividades de intervención y prevención señaladas en este documento antes del siguiente monitoreo.

Teniendo en cuenta la circular 064 de 2020 si bien es cierto que en el marco de la pandemia por COVID 19 se imposibilita aplicar la batería de riesgo psicosocial a los trabajadores por motivos de distanciamiento social y riesgos en contagio, la misma norma obliga a las empresa a realizar acciones de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores donde se recomienda tener en cuenta aspectos psicosociales de trabajo en casa, armonización de la vida laboral con la vida personal y familiar, comorbilidad trabajo y aspecto psicosocial y post pandemia, aspectos que se deben fortalecer como medida de prevención e intervención contundentes a proteger la salud mental y bienestar de los trabajadores.

7.15 Recomendaciones Basadas en Oportunidades de Mejora

Las Instituciones tienen el objetivo de mejorar el bienestar laboral de sus trabajadores, a través de actividades y cambios significativos con el fin de disminuir y atenuar la exposición a factores de riesgo. Los resultados de los cuestionarios aplicados arrojan información confiable y verídica brindada por cada trabajador, y con la cual construimos las siguientes recomendaciones:

1. Realizar el diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica como herramienta que permita la recolección, identificación, análisis, interpretación y seguimiento de los datos

específicos de la salud de los trabajadores, relacionados con las causas y riesgos derivados del ejercicio de sus labores y el cual permita preparar estrategias preventivas que atenúen sus consecuencias y evalúen la efectividad de las acciones planteadas.

2. Diseñar y ejecutar de un plan de capacitación con el fin de fortalecer habilidades, destrezas y competencias que se encaminen en acciones claves para un cambio positivo, se sugiere se evalúen conocimientos previos, adquiridos y el impacto de cada capacitación en el trabajador. Temas sugeridos (manejo de estrés laboral, relaciones interpersonales, comunicación asertiva etc.).
3. Realizar Evaluaciones de Desempeño Laboral con el fin de medir los niveles de cumplimiento, claridad frente a tareas y responsabilidades de los trabajadores con la institución.
4. Diseñar perfiles de cargo, donde se describan las tareas completas, responsabilidades y características de cada cargo con el cual cuenta la institución.
5. Actualizar el manual específico de funciones que incluya competencias laborales y comportamentales de acuerdo a la normatividad vigente de acuerdo a las actividades y puestos de trabajo que estén creados en la institución.
6. Se sugiere que los jefes, directivos y coordinadores de áreas hagan énfasis en la alta motivación y promoción de una comunicación asertiva con los colaboradores con el fin de que a través de la motivación se genere un mayor rendimiento y cumplimiento por cada trabajador.
7. Desarrollar un programa sistemático de pausas activas con el fin de prevenir fases crónicas de estrés y posibles enfermedades laborales, se sugiere evaluar impacto.
8. Promover las habilidades como la autonomía, la participación y la toma de decisiones, al

igual que la iniciativa y la actitud proactiva para enriquecer y hacer efectivo y eficiente el trabajo que desarrollan los trabajadores de niveles medios y altos facilitando así la autorrealización personal y profesional.

9. Realizar actividades en cuales los trabajadores adquieran herramientas prácticas que les permitan el desarrollo de habilidades de manejo de la tensión laboral y fortalecimiento de recursos personales para enfrentar problemas de la vida cotidiana y especialmente del trabajo.
10. Generar condiciones en las cuales los trabajadores pueden controlar la influencia que el trabajo puede ejercer en sus entornos extralaborales. En ese sentido las estrategias deben dirigirse especialmente a los colaboradores para tener un manejo efectivo del tiempo libre y administración de su tiempo laboral para evitar prolongaciones de tiempo extra.
11. Continuar con el programa de bienestar social y convivencia laboral con la colaboración de las redes sociales de apoyo (EPS, Cajas de compensación familiar, Fondo de Pensiones) para fortalecer el mejoramiento de las condiciones de vivienda de los trabajadores que lo requieran.

8 Bibliografía

Acuerdo Marco Europeo. (2004). *Acuerdo marco europeo sobre el estrés laboral*. Recuperado el 27 de abril de 2021 de

<http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2048.pdf>

Aguilar-Sierra. (2011). *Aspectos psicológicos del estrés laboral*. Revista mexicana de anestesiología. Recuperado el 26 de abril de 2021 de

<https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2011/cmas111j.pdf>

- Anderson, W.J.R., Cooper, C.L. & Willmott, M. (1996). *Sources of stress in the National Health Service: A comparison of seven occupational groups*. *Work and Stress*, 10 (1), 88-95.
Recuperado el 22 de abril de 2021 de <http://dx.doi.org/10.1080/02678379608256787>
- Ansoleaga E. (2015). *Indicadores de salud mental asociados riesgo psicosocial laboral en un hospital público*. *Rev. Med Chile*. 143: 47-55.
- Araujo, M. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 4 , 132,147.
- Arenas, F. & Andrade, J. (2013). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia*. [Universidad Javeriana]. Cali. Recuperado el 18 de abril de 2021 de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Arenas, P. y Lievano, M. (2017). *La evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos en Colombia*. [Especialización en derecho administrativo, Universidad Santo Tomás]. Recuperado el 25 de abril de 2021 de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10452/Arenaspaula2017.pdf?seq>
- Arias, E. (2020). Investigación correlacional. Economipedia.com. Recuperado el 14 de abril de 2021 de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. (2016). *The research protocol III. Study population*. *Rev. Alerg. Mex.*, 63(2):201-6.

Arteaga, M., Turtulici, R., León, J., Padrón, K. & César, R. *Investigación en Ciencias Sociales del Siglo XXI*. [Caribbean International University]. Recuperado de [Investigación en Ciencias Sociales en el siglo XXI \(google.com\)](#)

Atalaya M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Perú. Recuperado el 23 de abril de 2021 de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Edición electrónica. Cuauhtémoc (Chihuahua), Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc. Recuperado el 23 de abril de 2021 de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.htm>

Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España durante el periodo 2002-2012*. [Maestría, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>

Becerra, D. y Guerrero, T. (2012). *Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v17n1/v17n1a09.pdf>

Bustos, E. (2016). *¿Es posible evitar el estrés? Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Buenos aires, Argentina

Carvalho, A., Da Silva, I., Rodríguez, D., Andrade, M., Cordeiro, S. & Aquino, J. (2020). *Estrés de los profesionales de enfermería actuantes en la atención prehospitalaria*. Recuperado el 21 de abril de 2021 de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672020000200173&tlng=en

- Chiang, M., Gómez, N. & Sigoña, M. (2013). *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud*. Recuperado el 02 de abril de 2021 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4696026>
- Chitiva, B., Meza, I., Palacios, M. y Pereira, A. (2017). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo*. Revisión literaria, salud mental. [Universidad cooperativa de Colombia]. Recuperado el 26 de abril de 2021 de <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1615/1/SISTEMA%20DE%20GESTION%20SE%20SEGURIDAD%20Y%20SALUD%20EN%20EL%20TRABAJO.pdf>
- Chombo, P. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza*. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado el 10 de abril de 2021 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Circular 0041 de 2020. [Ministerio del trabajo]. *Lineamientos respecto del trabajo en casa*. Junio 02 de 2020
- Circular 005 de 2019. [Instituto colombiano de bienestar familiar]. *Permiso Remunerado Por Exposición al Riesgo Psicosocial*. Junio 18 de 2019
- Circular 0064 de 2020. [Ministerio del trabajo]. *Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID 19) en Colombia*. Octubre 7 de 2020
- Comité Mixto OIT y OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Oficina Internacional del trabajo GINEBRA

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 25. Julio de 1991 (Colombia).

Davalos José (1988). *Tópicos laborales*. Ed Porrúa. México.

Decreto 547 de 2003. *Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo*. Comunidad Andina de naciones. Recuperado el 28 de abril de 2021 de

<http://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/DEC547.pdf>

Decreto 1072 de 2015. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Ministerio del trabajo. Recuperado el 28 de abril de 2021 de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Decreto 1477 de 2014. *Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales*. Recuperado el 28 de abril de 2021 de <https://safetia.co/normatividad/decreto-1477-de-2014/>

Decreto 1832 de 1994. *Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales*.

Recuperado el 24 de abril de 2021 de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8802>

Dieterich, H. (1996). *Nueva guía para la investigación científica*. Ciudad de México. Editorial Planeta. Recuperado el 24 de abril de 2021 de

https://www.academia.edu/5406698/Dieterich_Heinz_Nueva_Guia_Para_La_Investigacion_Cientifica_copia

Dirección General de Riesgos Profesionales de Colombia. *Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo y Salud*, Colombia 2013.

ECURED. (s.f.). *Desempeño laboral*. Recuperado el 26 de abril de 2021 de

https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

Eisenhardt, K.(1989). *Building Theories from Case Study Research*, Academy of

Management Review, 14 (4): 532-550.

Gent, L. (2017). *El estrés laboral y sus incidencias en los trabajadores del sector salud. Estudio de caso Unidad de Conductas Adictivas Psico.* 1, 14.

González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral. (estudio realizado en serviteca Altense de Quetzaltenango.* [Universidad Rafael Landívar]. Recuperado el 19 de abril de 2021 de <https://docplayer.es/32079005-Estres-y-desempeno-laboral-estudio-realizado-en-serviteca-altense-de-quetzaltenango-tesis.html>

Investigación Empírico-analítica. (2015). *Investigación en Ciencias Sociales en el siglo XXI.* Recuperado el 22 de abril de 2021 de <https://sites.google.com/site/investigacioncsociales/investigacion-empirico-analitica>

Jiménez, C., Orozco, M., &Caliz, N. (2017). *Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia.* Recuperado el 17 de abril de 2021 de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/2109/406-Texto%20del%20art%20c3%adculo-674-1-10-20180219.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leka, S., Griffiths, A., 2004. *Serie protección de la Salud de los Trabajadores N°.3.*

Organización Mundial de la Salud. Recuperado de:

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ley 100 de 1993. *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.* 23 de diciembre de 1993. D.O. 41.148

Ley 1010 de 2006. *Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.* 23 de enero de 2006. D.O. 46.160

Ley 1562 de 2012. *Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional*. D. O. No. 48.488 de 11 de julio de 2012.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html

Ley 1616 de 2013. *Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones*. 21 de enero de 2013. D.O. 48.680

Leymann H. (1996). *Contenido y desarrollo del acoso grupal (mobbing) en el trabajo*. European Journal of Work and Organizational Psychology. Recuperado el 30 de abril de 2021 de

<http://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf>

Lizcano, J. (2018). *Riesgos psicosociales en la población colombiana*. Recuperado 29 de abril de 2021, de [https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgos-psicosociales-](https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgos-psicosociales-poblacion-colombiana#:~:text=Los%20factores%20extralaborales%3A%20son%20aquellos,de%20)

[poblacion-](https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgos-psicosociales-poblacion-colombiana#:~:text=Los%20factores%20extralaborales%3A%20son%20aquellos,de%20)

[colombiana#:~:text=Los%20factores%20extralaborales%3A%20son%20aquellos,de%20](https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgos-psicosociales-poblacion-colombiana#:~:text=Los%20factores%20extralaborales%3A%20son%20aquellos,de%20)
[a%20vivienda%2C%20entre%20otras.](https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgos-psicosociales-poblacion-colombiana#:~:text=Los%20factores%20extralaborales%3A%20son%20aquellos,de%20)

Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. & Vivanco, M. (2007). *Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia*. Revista Peruana de

Obstetricia y Enfermería. Recuperado el 10 de abril de 2021 de

<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/415>

Marín, A. y Usma, Luz. (2012). *El estrés en el personal de la salud y su relación con la calidad en la atención del paciente*. [Especialización, Universidad CES]. Recuperado el 20 de

abril de 2021 de

https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1151/2/Estres_personal_salud.pdf

- Martínez-Espinosa, O. M., Belalcázar, L. J. D.-, & Quenguán-Quenguán, L. M. (2014). *Estrés laboral en trabajadores con alto riesgo intralaboral en una institución hospitalaria nivel 3 de Buga, Colombia*. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 4(1), 26-30.
- Medlineplus. (2020). *El estrés y su salud*. Enciclopedia médica. Recuperado el 26 de abril de 2021 de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- Mejía, K. (2020). *Estrés y su incidencia el desempeño laboral de los médicos del Subcentro Santa Rosa de la ciudad de Quevedo en el año 2020*. Recuperado el 16 de abril de 2021 de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8271>
- Ministerio de Salud. (2015). *Prevenir el cansancio en el personal de salud*. Recuperado el 25 de abril de 2021 de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Prevenir-el-cansancio-personal-salud.pdf>
- Monterrosa, A., Davila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. & Flores, C. (2020). *Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos*. Revista de la facultad de ciencias de la salud. Cartagena, Colombia. Recuperado el 17 de abril de 2021 de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Moreira, E., Silva, A. & Araujo, T. (2020). *Factores asociados al estrés laboral entre profesionales de enfermería en servicios de salud de mediana complejidad*. [Universidade Estadual de Feira de Santana]. Recuperado el 19 de abril de 2021 de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672020001300156&tlng=en

- Oficina Internacional del trabajo. (2015). *Investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales: Guía práctica para inspectores del trabajo*. Ginebra. Recuperado el 28 de abril de 2021 de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2015/487214.pdf>
- OMS (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado 30 de abril de 2021, de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Osalan. (2015). *Principales riesgos psicosociales*. Recuperado el 27 de abril de 2021 de <https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/principales-riesgos-psicosociales/s94-contpsik/es/>
- Parra, A. y Giménez, A. (2016). *Relación entre estrés laboral, alucinación y experiencias anómalas entre profesionales de enfermería*. Buenos Aires. Recuperado el 22 de Abril de 2021 de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/761/736>
- Pérez, A. (2007). *El método comparativo: Fundamentos y desarrollos recientes*. [Ciencias Políticas, Universidad de Pittsburgh]. Recuperado el 25 de abril de 2021 de <https://www.pitt.edu/~asp27/USAL/2007.Fundamentos.pdf>
- Pinillos, J. & Velásquez, C. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis Trujillo*. [Tesis de grado en licenciatura administración, Universidad Antenor Orrego]. Recuperado el 19 de abril de 2021 de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3493/1/RE_ADMI_JULIA.PINILLOS_CARLA.VELASQUEZ_ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF
- Porras, N. (2017). *Violencia psicológica en el trabajo. Aproximaciones desde la perspectiva psicosocial*. Recuperado el 30 de abril de 2021 de <http://integracion->

[academica.org/attachments/article/150/02%20Violencia%20psicologica%20trabajo%20-%20NRPorras.pdf](https://academic.oup.com/psychoc/advance-article-abstract/doi/10.1093/psychoc/kiaa001/5543171)

Posada E. (2011). *La relación trabajo – estrés laboral en los colombianos*. 2 (1): 66–73

Puerto, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. [Tesis doctoral, Universidad de Alicante]. Recuperado el 25 de abril de 2021 de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf

Resolución 2404 de 2019. *Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones*. Ministerio del trabajo. 22 de julio de 2019.

Resolución 2646 de 2008. *Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. D. O.No. 47.059 de 23 de julio de 2008.

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011). *Los procesos de estrés y desgaste profesional: diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Medicina y seguridad del trabajo. Recuperado el 26 de abril de 2021 de

<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Rojas, D. (2020). *Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia*. Asuntos legales. Bogotá. Recuperado el 19 de abril de 2021 de

<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>

Sarsoza, K. & Charria, V., (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Recuperado el 21 de abril de 2021 de

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204/pdf>

Soto, A. (2007). *Clima laboral y estrés*. [Universidad Rafael Landívar]. Recuperado el 19 de abril de 2021 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2007/05/22/Soto-Ana.pdf>

Superintendencia de riesgos del trabajo (2013). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina, Marco Teórico*. Recuperado 30 de abril de 2021, de

http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones/2013/3_Marco.pdf

Unión Europea. (2013). *Trabajos saludables: Gestionemos el estrés. Guía de la campaña*.

Recuperado el 27 de abril de 2021 de <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/e7774412-014e-417f-a81f-9577174eec0a>

Universidad de Valencia. (2016). *Riesgos psicosociales. Servicio de prevención y medio ambiente*. Recuperado el 26 de abril de 2021 de [https://www.uv.es/uvweb/servicio-](https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html)

[prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html](https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html)

Velasco, P. (2012). *Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Colpatria ARL*.

Recuperado el 30 de abril de 2021 de [https://www.arl-](https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.pdf)
[colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.pdf](https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.pdf)

Villalobos, G. (2004). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Recuperado el 28 de

abril de 2021 de

http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/402/factores_psicosociales.pdf

Villalobos G. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales*. Ministerio de la Protección Social. Recuperado el 30 de abril de 2021 de:
http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria_riesgo_psicosocial_1.pdf

9 Anexos

Anexo 1

Evaluación del Desempeño



Universidad ECCI
Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL			
EVALUADO		N° DOCUMENTO	
FECHA DE INGRESO		PUESTO	
AREA / SERVICIO		PROFESION	
EVAUADOR		CARGO	
EVALUACION	CRITERIOS LABORALES	ESPERADO	ALCANZADO
Competencias Laborales Corresponden al desempeño de las responsabilidades específicas del cargo.	Realiza su trabajo de acuerdo a los requerimientos exigidos en términos de exactitud, atención contenido y tiempo	20	
	Tiene en claras las funciones a desempeñar en su cargo	20	
	Ejecuta sus funciones y actividades sin necesidad de que se realicen controles por parte de su jefe inmediato	10	
	Aplica de manera oportuna pertinente sus conocimientos, habilidades y destrezas para el cumplimiento de funciones o actividades.	20	
TOTAL EVALUACION CRITERIOS LABORALES		70	
EVALUACION	CRITERIOS COMPORTAMENTALES	ESPERADO	ALCANZADO
Competencias Comportamentales Se refieren a las actitudes, los valores, los intereses, las motivaciones y las características de personalidad con que los educadores cumplen sus funciones.	Se adapta a los cambios, perspectivas y situaciones diferentes para lograr alcanzar los objetivos propuestos por la Institución.	5	
	Resuelve con asertividad imprevistos y dificultades presentadas durante el desarrollo de sus funciones o actividades	5	
	Establece y mantiene comunicación con jefes y directivos, pacientes y compañeros de trabajo propiciando un adecuado clima laboral	10	
	Maneja con responsabilidad y ética profesional la información institucional y de los usuarios de la que dispone.	10	
TOTAL EVALUACION CRITERIOS LABORALES		30	
TOTAL EVALUACION		100	0

Firma _____

