

**Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial en Personal Asistencial de la E.S.E
Hospital Nuestra Señora De Las Mercedes De Funza**

María Elena Mendivelso López

Pablo Augusto Rodríguez Fonseca

Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá

25 de Noviembre del 2018



Tabla de Contenido

Lista de Tablas	5
Diagnostico	6
Problema de Investigación	8
Descripción del Problema	8
Formulación del Problema	9
Sistematización	10
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Justificación y Delimitación	16
Justificación	16
Delimitación del Problema	17
Limitaciones	18
Marco de Referencia	20
Estado de Arte	20
Marco Teórico	25
Marco Legal	34
Marco Metodológico	39
Encuesta Bocanument	41

Diagrama de Gantt	47
Procedimiento	48
Fase I	48
Fase II.....	48
Aplicación del Instrumento	48
Análisis Estadístico	49
Resultados	49
Resultados por Áreas.....	51
Discusión.....	58
Costos Beneficio	60
Recomendaciones.....	64
Referencias Bibliográficas	65

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución por Género	49
Figura 2. Clasificación de Rango Por Edades	49
Figura 3. Área 1. Contenido de la tarea.	51
Figura 4. Área 2. Relaciones Humanas	51
Figura 5. Área 3. Organización del tiempo de trabajo.	53
Figura 6. Área 4. Gestión de personal	54
Figura 7. Área 5 Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes del trabajo.	55

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Grado de Peligrosidad.</i>	40
Tabla 2. <i>Nivel de Peligrosidad.</i>	41
Tabla 3. <i>Puntajes.</i>	41
Tabla 4. <i>Área 1. Contenido de la tarea.</i>	41
Tabla 5. <i>Área 2. Relaciones Humanas.</i>	42
Tabla 6. <i>Área 3. Organización del Tiempo de Trabajo.</i>	42
Tabla 7. <i>Área 3. Organización del Tiempo de Trabajo.</i>	43
Tabla 8. <i>Área 5. Alteraciones Físicas y Psíquicas Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas del Trabajo.</i>	45

Diagnostico

Los colaboradores de la ESE Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza están expuestos a diferentes riesgos significativos que afectan su salud impactando directamente sus relaciones interpersonales, al hacer parte de esta institución es muy notorio el nivel de estrés que se maneja en las diferentes áreas, la desmotivación y en ocasiones la falta de interés de los trabajadores en sus tareas diarias, esto se ha hecho evidente por medio de la observación y entrevistas informales con algunos de los compañeros de trabajo.

De este modo se identificó la necesidad de obtener una muestra de 30 trabajadores del área asistencial (auxiliares de enfermería, técnicos de rayos X y bacteriólogas) que es el personal que al estar en el servicio de urgencias se ve más expuesto a presiones laborales, exceso de trabajo, maltrato público y por supuesto estrés; y con ello establecer como la fatiga muscular y mental acumulada por las distintas y múltiples tareas dentro de extensas jornadas de trabajo, pueden disminuir ante planes de acción e intervención diseñadas para el bienestar laboral.

Estos cambios, aumentan la importancia del estudio de los factores psicosociales en el ámbito organizacional, lo que hace necesario, la instauración de condiciones y entornos laborales que promuevan la salud y el bienestar del trabajador a nivel psicológico, físico, ambiental, social, educativo, familiar y comunitario, para precisamente, prevenir los riesgos producto de las variaciones en las interacciones laborales, las condiciones organizacionales, el medio en el que se desempeñan y relacionan los trabajadores, lo que beneficia, la obtención de condiciones saludables para el talento humano dentro de la organización y fuera de la misma, lo que contribuye por un lado, a la satisfacción y el bienestar del colaborador, y por el otro, al incremento de la productividad, perdurabilidad y la competitividad empresarial.

Es importante resaltar que desde las empresas de salud se debe dar una muestra de compromiso por la salud intrínseca de las instituciones ya que es ejemplo fijo de lo que se trabaja para la sociedad, por ende, se deben fortalecer los escenarios de acción en salud laboral y así velar por el bienestar integral de los colaboradores.

Es lamentable la realidad para los trabajadores de la salud, teniendo en cuenta que sus condiciones laborales no ofrecen ningún tipo de garantía por el contrario únicamente se les exige un “trato digno y humano” con los pacientes y se requiere hacer parte del entorno para comprobar que a pesar de la vocación, para el trabajador es necesario sentirse bien remunerado, protegido por la institución, que sienta que tiene oportunidades de crecimiento personal y laboral , y adicionalmente que su trabajo sea valorado.

El diagnóstico inicial de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se realizó a partir de la Resolución 1111 de 2017 obteniendo una calificación del 34% correspondiendo a Nivel Crítico. En la E.S.E no se cuenta con personal de Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo de tiempo completo lo que dificulta documentar e implementar de manera adecuada el sistema.

Se verifico la GTC 45 para Riesgo Psicosocial arrojando resultados para Valoración del Riesgo nivel Medio para condiciones de la tarea, organización del tiempo y relaciones humanas en Auxiliares de Enfermería/Urgencias, nivel Bajo para condiciones de la tarea, nivel Medio para organización del tiempo y relaciones humanas en el Laboratorio y nivel Bajo para condiciones de la tarea , organización del tiempo y relaciones humanas en el área de Rayos X.

Problema de Investigación

Descripción del Problema

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se creó en 1919 como parte del Tratado de Versalles con el fin de garantizar mejores condiciones laborales, buscando justicia social, humanidad y con todo esto mejor calidad de vida integrando gobiernos, empleadores y trabajadores.

La OIT a lo largo de su historia ha realizado importantes aportes para garantizar que todo ser humano pueda acceder a un trabajo decente, el cual implica condiciones dignas, justas y equitativas ya sea a nivel personal, social y salarial.

El estudio de los aspectos de la organización y de los aspectos psicosociales, así como su relación con la salud y el bienestar del trabajador, han adquirido a través de los años, mayor importancia y reconocimiento debido a los constantes cambios en los procesos y la globalización actual, siendo necesario en la actualidad la adecuada identificación, evaluación y control de este riesgo psicosocial que afecta la salud y la seguridad en el trabajo.

Los factores psicosociales, al estar en contextos de continua transformación, están en capacidad de generar consecuencias positivas o negativas, teniendo en cuenta las experiencias, percepciones, tiempo de exposición y de intensidad, el entorno, la tarea, entre otras.

Algunas formas de trabajo y tipos de contratación del personal asistencial de la salud repercuten en su salud física, mental, emocional y así mismo en su estabilidad laboral evidenciándose en la atención que brindan a sus usuarios, lo cual al relacionarlo con la definición de trabajo que nos da la OIT no tiene una total congruencia, situación que es necesario considerar ya que constituyen el soporte a los servicios de salud en todo el mundo.

Formulación del Problema

La identificación, evaluación, prevención, intervención, y monitoreo permanente de la exposición de factores de riesgos psicosociales a nivel nacional e internacional, se crearon con el fin de salvaguardar la salud mental y física de los trabajadores, sin embargo se evidencia que las entidades no cumplen a cabalidad con el objetivo expuesto partiendo del hecho de que el índice de los factores de riesgo psicosocial se encuentra en aumento, teniendo en cuenta que los administradores del cumplimiento se basan solo en llenar un requisito y no se centran en las necesidades de salud del trabajador.

Es por esto, que las organizaciones se están influenciando por propuestas innovadoras desarrolladas a partir de los cambios vertiginosos de la sociedad actual, en las cuales deben implementar acciones de mejora continua de acuerdo al análisis de riesgos a los que se encuentran expuestos sus trabajadores velando siempre por la salud y seguridad de los mismos.

En las organizaciones del sector salud, las investigaciones han demostrado que los trabajadores se encuentran expuestos a factores psicosociales específicos tales como tensión psíquica, desbalance esfuerzo recompensa, sintomatología depresiva, disminución de desempeño, trastornos digestivos, musculares y cardiovasculares, ausentismo y fatiga industrial, que pueden desencadenar respuestas de estrés y situaciones derivadas como el síndrome de burnout, acoso laboral, alteraciones psicológicas de diferente naturaleza, problemas cardiovasculares y osteomusculares.

En nuestro país es evidente que aunque existen leyes, normas, decretos, resoluciones y demás figuras legales que protegen a los trabajadores colombianos la realidad se plasma en el papel, la implementación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo están lejos de ser algo tangible en la mayoría de los casos. En la E.S.E Hospital Nuestra Señora De

Las Mercedes de Funza no se cuenta con evidencia de estudios de riesgo psicosocial realizados a los colaboradores, los resultados de esta investigación podrían contribuir en la identificación del nivel de peligrosidad al que se encuentran expuestos con el fin de encontrar herramientas que logren minimizar o mitigar el impacto.

Sistematización

¿Los trabajadores asistenciales de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza están expuestos a factores de riesgo psicosocial que afecten su salud mental?

Según publicaciones de la OIT en 2003, la salud en el trabajo busca la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su nivel más alto previniendo daños causados por las diferentes condiciones del trabajo y riesgos a los que se ven expuestos y mantiene la relación y adaptación trabajo-trabajador de acuerdo a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

Según Peiró 1989, en la “relación de trabajo-salud se considera el trabajo como el conjunto de actividades retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias e informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios”. (Meliá, 1989)

En dicha actividad “la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, y obtiene algún tipo de recompensa material, psicológica y/o social”(Meliá, 1989). En la última década aumentó la subcontratación, el outsourcing, y el incremento de un mercado global competitivo, lo cual conlleva a que los trabajadores afronten variadas y contradictorias circunstancias laborales, dadas por estrictos reglamentos organizacionales y a la vez deben ser flexibles, creativos y altamente preparados académicamente, para lograr un excelente nivel profesional.

Anualmente en el mundo se presentan aproximadamente 2.2 millones de muertes asociadas al trabajo, así como también sufren lesiones graves alrededor de 270 millones de personas y 160 millones se enferman por cuestiones laborales. Se calcula que los costos económicos por accidentes y enfermedades profesionales representan alrededor del 4% del PIB mundial, en la Unión Europea, sólo en accidentes laborales en el año 2000, se pagaron 55.000 millones de euros(Jaramillo)

Los elevados costos en salud laboral en los últimos años, ha llevado a los empresarios a interesarse por una sociedad laboral saludable, ya que el trabajo es inevitablemente un rol fundamental en la vida de las personas.

Los factores psicosociales, son situaciones que se encuentran en el entorno laboral, ya sea en la organización como tal, en el puesto de trabajo y el desarrollo de la tarea, que afectan el desempeño laboral y la salud de los trabajadores. A esa capacidad de que estas condiciones laborales generen alteraciones de salud en los colaboradores es a los que se denomina riesgo psicosocial.(Gil-Monte, 2012)

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) han definido estrés laboral como “el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo por un lado y sus conocimientos y capacidades por otro”, lo cual se complementa con la información de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) quienes mencionan que “es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vía de desarrollo”. Dentro de los estudios realizados a nivel mundial, ha sido categorizada en el segundo lugar del ranking de problemas de salud en el trabajo y se estima que entre el 50% y el 60% de las jornadas laborales perdidas se presentan por esta causa. (Fernández, 2010)

Desde la perspectiva se ha observado la problemática generada por los factores

psicosociales que impactan directamente la población trabajadora; factores perjudiciales que con el paso del tiempo van ascendiendo y como consecuencia de los mismos, se ven alteradas las condiciones de salud y el bienestar de los trabajadores y por lo tanto en la reducción de la calidad de vida. Así mismo estos factores no afectan solo a los trabajadores sino a su misma organización. Por esto, es importante resaltar que tan sólo el estrés laboral, genera un gran impacto económico a las empresas al igual que los factores biomecánicos y ergonómicos, pues las actividades laborales en escenarios con diversas condiciones inseguras ponen en riesgo la salud del trabajador.

Al consultar la literatura y estudios realizados en nuestro país sobre las implicaciones que generan estas situaciones no existe claridad en cifras, aunque hace mucho tiempo se habla de Seguridad y Salud en el Trabajo con distintos nombres no se le ha dado la relevancia que merece y las diversas situaciones que se presentan en el ámbito laboral son analizadas de forma individual en las organizaciones, centrando especial atención en las causas que lo motivan, al mismo tiempo que se pierden de vista aspectos tan importantes como las repercusiones colectivas para la empresa a nivel motivacional, productivo y económico.

Dentro de los estudios más recientes que muestra el panorama del ausentismo laboral en Colombia, se encuentra el realizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI (2015), realizaron una encuesta a 232 empresas de diferentes sectores del país especificando el número de casos promedio por empresa y por causa. Determinaron así que en Colombia, las pérdidas anuales por ausentismo y estrés laboral ascienden a 64 billones de pesos aproximadamente, que si bien es cierto estos valores no son asumidos completamente por la empresa ya que son compartidos con las EPS o ARL, dependiendo su origen, el impacto de productividad si es recibido al 100% por esta, pues se incrementan gastos en diferentes aspectos

para suplir estas pérdidas ya sea entrenando empleados para realizar los reemplazos, salarios adicionales, clientes insatisfechos por falta de atención oportuna y sobrecarga de trabajo para compañeros, que puede desencadenar nuevas incapacidades.

Crear ambientes saludables de trabajo es indispensable para no afectar la economía de las empresas ya que contribuye de forma positiva en el estado emocional de los colaboradores disminuyendo tasas de enfermedad laboral asociado en este caso a factores de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta que sin darse cuenta si no se trabaja en estos aspectos se genera un vínculo estrecho con la manera como se organiza el trabajo y el estrés generando consecuencias en la salud mental y física de los trabajadores.

Responder a las necesidades en un gremio tan complejo como el de la salud se hace urgente ya que la exposición a emociones como angustia, dolor, rabia, impotencia, miedo son constantes en la realización de la labor. Las más recientes investigaciones en materia de salud y trabajo apuntan a una evidencia del deterioro de la salud física y mental de los trabajadores: estadísticas de la OMS y OIT calculan que, en los países de la Unión Europea, entre un 3% y un 4% del PIB se gasta en problemas de salud mental.

En Colombia, el último informe del Ministerio del Trabajo sobre enfermedad mental aporta altas tasas de depresión, ansiedad, conductas adictivas, entre otras. La Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, muestra que los Factores de Riesgo Psicosocial ocupan el segundo lugar de prevalencia, después de los ergonómicos. Así mismo, entre el 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir estrés relacionado con el trabajo. Al trabajar en salud constantemente se está expuesto a emociones que podrían desencadenar además de alteraciones psicosociales otro tipo de patologías como hipertensión o problemas cardiacos.

La forma de contratación, las demandas emocionales del trabajo, los periodos laborales con tiempos limitados, el pobre balance entre el trabajo y la vida familiar, están entre los temas a tratar en las proyecciones de los expertos sobre los riesgos psicosociales laborales relacionados con la salud y la seguridad que deberán ser objeto de atención en los años siguientes.

Es evidente la necesidad de crear estrategias que logren disminuir la presencia de riesgo psicosocial en actividades de servicio especialmente en hospitales, enfocado en el cuidado de la salud mental de los colaboradores y a la prestación de un servicio eficiente velando por mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Objetivos

Objetivo General

Identificar los factores de riesgo psicosocial en personal asistencial (auxiliares de enfermería, tecnólogos de rayos x y bacteriólogas) de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza.

Objetivos Específicos

– Identificar a través del instrumento de evaluación cual es el área que presenta mayor frecuencia de factores de riesgo psicosocial en el personal asistencial (auxiliares de enfermería, tecnólogos de rayos x y bacteriólogas) de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza.

– Establecer con base en la aplicación de la norma GTC 45, cual es el área de riesgo psicosocial que se presenta con mayor frecuencia en el personal asistencial (auxiliares de enfermería, tecnólogos de rayos x y bacteriólogas) de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza.

– Determinar las consecuencias que generan los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal asistencial auxiliar de enfermería, tecnólogos de rayos x y bacteriólogas de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza y su relación de impacto directa sobre la prestación del servicio.

– Emitir algunas recomendaciones que contribuyan a disminuir o mitigar la presencia de factores de riesgo psicosocial en el personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza, enfocado en la preservación de la salud mental de los colaboradores.

Justificación y Delimitación

Justificación

El riesgo psicosocial es uno de los factores más importantes dentro del contexto del nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), reglamentado por el Decreto 1072 de 2015. Y lo es tanto por el impacto que tiene dentro las diferentes enfermedades y accidentes laborales, como por la complejidad que implica el definirlo, medirlo y evaluarlo.

Si bien es cierto las entidades de salud ocupan un alto nivel de desarrollo de enfermedades psicosociales por su carga laboral y extensas jornadas laborales. Por tanto, se ha dado la importancia del estudio de los factores psicosociales en el ámbito organizacional, lo que hace necesario, la instauración de condiciones y entornos laborales que promuevan la salud y el bienestar del trabajador, ya que estos factores afectan la salud de los empleados dentro del trabajo y fuera del mismo.

El Ministerio de La Protección Social en 2007 da a conocer los resultados de la primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo. Esta encuesta evidencio una alta prevalencia de riesgo psicosocial ya que los trabajadores referían presentar altos niveles de estrés laboral. En 2013 se realizó una segunda encuesta la cual concluye que entre los años 2009 y 2012 aumentaron los eventos de salud con consecuencias osteomusculares y accidentes de trabajo derivados de la ansiedad, depresión y demás condiciones mentales y psicosociales poco favorables.

Como se ve, el panorama es preocupante más cuando se cuenta con bastante normatividad para prevenir, controlar y evitar el riesgo psicosocial y que el descuido, la negligencia o la incompetencia en este aspecto es sancionable legalmente, tanto desde el punto de vista de la Resolución 2646 de 2008, como desde el mismo Decreto 1072 de 2015.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza es una institución pública prestadora de servicios de salud y por lo mismo es importante determinar la presencia de riesgo psicosocial y las consecuencias que se generan para el personal asistencial y en la atención al usuario, con el fin de velar por la salud mental de los colaboradores y a la vez ofertar servicios humanizados.

Delimitación del Problema

El trabajo, los factores de riesgo psicosocial y la salud del trabajador tienen diversas formas de manifestación tanto cognitiva (restricción de la percepción y de la habilidad para la concentración, creatividad y toma de decisiones), conductual (abuso de alcohol, drogas, violencia, trastornos alimenticios y estilos de vida sedentaria), emocional (sentimientos de ansiedad, apatía, etc.) y fisiológica (reacciones neuroendocrinas), que afectan tanto laboral como socialmente el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora De Las Mercedes de Funza es una institución pública de primer nivel de complejidad, la cual ofrece servicios de promoción y prevención de la salud y oferta algunos servicios de segundo nivel que busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida. Para esto cuenta con un gran equipo humano y técnico comprometido con el perfeccionamiento continuo de los procesos.

Como visión se plantea ser en el 2020 una institución de Salud Auto sostenible, encaminada en la aplicación de los estándares de acreditación; contando con talento humano calificado e infraestructura adecuada con ambientes seguros para la prestación de los Servicios.

Por consiguiente, se hace necesario plantearse la pregunta ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud mental de los trabajadores asistenciales de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza y que puede hacer la institución para

evitarlos y así mejorar la prestación del servicio?

El estudio se limita para el personal que labora como: auxiliares de enfermería, tecnólogos en rayos X y bacteriólogos del servicio de urgencias de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza, siendo esta la primera vez que se hace una investigación en la institución.

Es importante realizar más investigaciones sobre estos temas que de una manera u otra repercuten en la prestación de los servicios de salud por parte del personal asistencial. Los colaboradores del área de la salud están altamente expuestos a factores de riesgo psicosocial es por ello que se hace necesario determinar cuáles son los riesgos que mayor frecuencia presentan y segundo crear mecanismos que disminuyan o controlen dichos riesgos, enfocado en la conservación de la salud mental de los trabajadores.

La presencia de factores de riesgo psicosocial en los colaboradores afecta directamente la calidad de la prestación del servicio teniendo en cuenta que los clientes son pacientes que consultan por estados patológicos donde las emociones más comunes son la angustia, el dolor, el miedo, la impotencia y de esta manera al encontrarse con trabajadores estresados e indiferentes, no se contribuye en la recuperación del paciente por una atención hostil y contra reloj siendo la imagen del gremio de la salud como indolentes.

El estudio realizado en la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza sobre identificación de factores de riesgo psicosocial en personal asistencial fue llevado a cabo en los periodos comprendidos entre Septiembre de 2018 a Marzo 2019.

Limitaciones

Teniendo en cuenta que la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza es una institución prestadora de servicios de salud y que la población objeto fue personal

asistencial, la limitación que se presentó durante esta investigación se relaciona con la poca colaboración por parte de los trabajadores para la aplicación del instrumento (encuesta) argumentando la carga laboral y el poco tiempo que tenían para el desarrollo de las encuestas dilatando así el tiempo de aplicación que se tenía previsto. Adicionalmente al diligenciar la encuesta se veían obligados a interrumpir por la presencia de pacientes ansiosos a los cuales se les debía colaborar.

De acuerdo a esto, desde el punto de vista cuantitativo esta situación restringe la realidad total de los riesgos psicosociales que afectan al personal de asistencia en el Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza.

Adicionalmente, este tipo de investigaciones no se han realizado en la Institución lo que conlleva al escepticismo de la población estudiada cuando se le explica el fin de dicho ejercicio y no se reconoce la importancia de realizar este tipo de estudios porque lamentablemente la situación actual del gremio de la salud no muestra preocupación alguna por garantizar empleados satisfechos, se asume como llenar un documento y nada más.

Marco de Referencia

Estado de Arte

Desde la década de los 70 la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores ha ido creciendo tanto en el tema como tal, su complejidad, transformación y la imprecisión para manejarlo; es por esto que la OIT en 1984 publica uno de los primeros documentos oficiales que hablan acerca de los factores psicosociales en el trabajo “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”.

En el documento, reconoce la amplitud y complejidad del tema afirmando que “los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT). Es por esto que al dar una definición de factores psicosociales en el trabajo, estos “consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT)

A su vez, en 1988 la OMS en coordinación con Kalimo, El-Batawi y Cooper reconocen la complejidad del tema y la importancia del trabajador afirmando en un segundo documento llamado “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” que los factores psicosociales dependen de la percepción y experiencia de los trabajadores pero adicional a esto y diferenciándose del documento anterior asegura que estos efectos generan un doble efecto que puede ser positivo o negativo.

La salud del trabajador es un aspecto importante para sí mismo, su familia, la

organización y la sociedad, pues de ésta depende la productividad y desarrollo económico tanto en la empresa como en la sociedad; por otra parte, las condiciones laborales adecuadas influyen considerablemente en el desarrollo personal y organizacional, relaciones sociales, autoestima, motivación, desempeño y demás efectos positivos sobre la salud de los trabajadores, pues pasan una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es por esto que los servicios de salud deben centrar su atención en mejorar, mantener y restablecer las condiciones de salud y capacidad de trabajo.

Los trabajadores sin importar el tipo de actividad al que se dedique su organización, están expuestos a diferentes tipos de riesgo laboral, es por esto que los servicios de salud ocupacional deben hacer seguimiento a cada uno de estos empleados realizando exámenes médicos periódicos y especializados según el riesgo al que están expuestos, para de esta manera detectar tempranamente problemas de salud aplicando las recomendaciones de un sistema de gestión evaluando riesgos, realizando recomendaciones y modificaciones en el lugar de trabajo evitando así daños permanentes.

En una clínica privada de Cartagena, se realizó un estudio descriptivo de corte transversal para determinar los riesgos psicosociales del personal asistencia por medio de una batería diseñada por el Ministerio de la Protección Social el cual arrojó como resultado un alto riesgo psicosocial por sobrecarga laboral, esfuerzo mental y poco control sobre el trabajo en donde los trabajadores consideraron que tenían algún tipo de contacto con el jefe, buenas relaciones y apoyo entre compañeros, no tener control sobre el tiempo y cantidad de trabajo a realizar, adicional a esto refirieron que el pago no es puntual, que no hay muchas posibilidades de ascender y que la empresa no se preocupa por su bienestar.

Los trabajadores se exponen a jornadas laborales extensas, poco tiempo de descanso,

cansancio y falta de sueño por jornadas nocturnas, escasa interacción con la familia y el contacto constante con situaciones de extremo sufrimiento y dolor.

En los hospitales “Virgen del Rocío” y “Virgen Macarena” de Sevilla, se realizó una evaluación psicosocial del personal de enfermería (66 personas de ambos hospitales) en la unidad de nefrología, con el objetivo de describir la situación de este grupo en cuanto a clima laboral, tipo de conflictos del grupo, gestión de los conflictos, relación con el mando inmediato y bases de poder, acoso laboral y comparación entre las unidades de ambas instituciones.

Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes: 1 El clima laboral es una mezcla entre clima de apoyo y reglas. 2. El tipo de conflicto que predomina en la organización es de tareas sobre el afectivo. 3. El estilo de gestión para solucionar los conflictos es el de integración. 4. Las bases de poder están divididas entre formales e informales y el mando no es autoritario. 5. El acoso laboral es casi inexistente, siendo éste sobre la función laboral del trabajador, lo que provoca muy baja incidencia somática en el individuo (Mesa de la Torre, 2005).

Los efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores asociados a la exposición a factores de riesgo psicosocial han sido demostrados por diversas investigaciones. Éstas evidencian asociaciones importantes entre aspectos como el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la comunicación, los estilos de liderazgo, variables personales y ambientales, con patologías derivadas del estrés como el síndrome de Burnout, acoso laboral y alteraciones psicológicas de diferente naturaleza (Rodríguez, 2004)

Los trabajadores de salud, por las características de su trabajo que incluye situaciones desgastantes a las que se enfrentan en sus actividades cotidianas, con altas exigencias y múltiples factores psicosociales, así como la transferencia que reciben de sus pacientes, constituyen un grupo de alta vulnerabilidad para desarrollar problemas relacionados con el estrés (Aldrete M.,

2015).

La serie de agravios a la salud presentada por los trabajadores del área de la salud, durante el transcurrir de los años ha sido intensificada. Cambios generados por la globalización y por la apertura económica influenciaron a las personas, la sociedad y las organizaciones, que necesitaron transformar sus estructuras, actividades y procesos para seguir siendo competitivos(Cruz M., 2010).

En el mismo sentido, en Colombia, la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales, encontró en mayor porcentaje factores de riesgo asociados a las condiciones ergonómicas y a los agentes psicosociales, entre los cuales se identificaron trabajo monótono y repetitivo, atención al público, acoso por parte de los superiores, compañeros o subordinados, cambio frecuente en el desarrollo de tareas y poca claridad en la definición de responsabilidades.

En un estudio realizado en Chile desarrollado en la capital se encontraron en trabajadores de la salud que el 47% de los participantes perciben alta demanda psicológica, 46% bajo control de decisión, 61% escaso apoyo social; así mismo el 75% de los trabajadores reportaron desajuste entre el esfuerzo realizado y las recompensas recibidas(Ansoleaga, 2011).

En Colombia está vigente el Plan Nacional de Salud Ocupacional 2008-2012, la herramienta principal para la sostenibilidad del Sistema General de Riesgos Profesionales. En 2011 se celebra en Colombia el V Congreso de Prevención de Riesgos Laborales en Iberoamérica, donde se ratifica el compromiso asumido en la XIX Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno celebrada en Estoril, Portugal en diciembre de 2009, el cual otorgó el aval definitivo de la Estrategia Iberoamericana de Seguridad y Salud en el Trabajo (EISST), y que establece de

forma consensuada el marco general para el desarrollo de políticas de seguridad y salud en toda la región hasta el año 2013.

Las legislaciones en salud laboral han permitido un control progresivo de los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos en las empresas. Sin embargo, con los riesgos psicosociales ha significado una mayor dificultad, pues requieren metodologías de diferente naturaleza (Bustillo M., 2015).

El tiempo pasa y con el todo va cambiando y evolucionando, desafortunadamente las condiciones laborales siguen siendo una amenaza para la salud de los trabajadores causando enfermedades, accidentes y en ocasiones la muerte; el trabajo sigue siendo un riesgo para la salud.

Aunque existe preocupación por los riesgos laborales esta se ha centrado en los físicos y ambientales, dejando un poco de lado los riesgos psicosociales que día a día exigen mayor esfuerzo en su definición y manejo; ya que los últimos datos han mostrado un aumento sobre los efectos que estos traen sobre la salud, es por esto que la salud laboral debe recibir atención integral y prestar atención especial a los factores de riesgos psicosocial.

Marco Teórico

El trabajo aunque históricamente ha sido una fuente de desarrollo en las comunidades que tienen la posibilidad de desarrollar cierta actividad, lo cual les permite mejorar sus ingresos familiares, y así poder acceder a servicios o actividades que solo los puede brindar el privilegio de gozar de un trabajo que cada día puede escasear debido a muchos factores tanto tecnológicos, como la misma economía mundial que ve cómo se pretende reemplazar la mano de obra personal por mano de obra robotizada o mediante el empleo de maquinaria más eficiente y sofisticada.

Sin embargo estos “privilegios” laborales, también conducen a que se esté llevando al trabajador a transitar por vías de acceso a enfermedades y problemas de tipo comportamental, ya que debido a que en el afán normal de las empresas por permanecer vigentes en los mercados mundiales y en busca de ser más competitivos y rentables a la hora de medir su desempeño, se involucre a los trabajadores en procesos de sobre carga laboral o emocional tendientes siempre a la búsqueda de las mejorías financieras de la empresa para la cual se labora.

Es por esta razón que toma bastante fuerza el estudio de los riesgos psicosociales en un entorno laboral, que si bien ha sido abordado muy tímidamente por los responsables de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo de cada una de las empresas, y porque no decirlo de las autoridades que regulan el tema laboral de cada país, debe tomar cada día mucha más fuerza dentro de los análisis de riesgos de cada empresa, y lo más importante debe ser la manera de controlar o disminuir al máximo los efectos de la exposición de los trabajadores a este tipo de riesgos, ya que no solamente al interior de la organización se puede ver disminuida la productividad de la empresa, sino que a nivel personal de los trabajadores tiene consecuencias bastante devastadoras.

Claramente este riesgo se convierte en el enemigo silencioso que en la actualidad se constituye en uno de los más peligrosos a la hora de producir efectos sobre la salud de los

trabajadores, ya que no se tienen patrones definidos de identificación puntual de la forma de atacar a la persona, sino que esto depende en gran parte de la fisiología corporal de cada trabajador y se desarrolla de múltiples maneras dependiendo la parte corporal a la que ataque.

Es por este motivo, que el estudio de los riesgos Psicosociales en cada empresa debe ser abordado de manera muy seria por los responsables del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo con el gran compromiso y respaldo de la alta gerencia, a fin de que la identificación de estos riesgos sea la más acertada, y por supuesto y no menos importante la elaboración de planes de mitigación y control de estos riesgos, ya que con el transcurrir de los días estos se vienen convirtiendo en factores de peso desequilibrante en la productividad individual de los trabajadores y a nivel global el rendimiento de las empresas, esto sin tener en cuenta el tema social alrededor de comportamientos en sociedad que pueda tener la persona afectada por estos riesgos.

A continuación, se relacionan publicaciones que, aunque parezcan ser independientes, llevan a una misma conclusión: “Se deben tener mucho cuidado a la hora de estudiar e identificar los riesgos de tipo psicosocial, ya que estos cada día vienen ganando mucha más importancia en la vida laboral y económica de las comunidades”

Para Moreno Jiménez en su artículo *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales* el trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. La imagen popular asociada al trabajo ha sido claramente negativa. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes.

Históricamente, la preocupación por los riesgos laborales se ha centrado en los riesgos

físicos y ambientales. Como se ha mencionado, los riesgos psicosociales han tenido una mayor exigencia al definirlos y descomponerlos por lo cual se ha producido una atención creciente en estos. Actualmente, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado causando efectos importantes sobre la salud, es por esto que se requiere de una atención integral a la salud laboral. (Jiménez, Scielo, 2011)

Continuando con la revisión en el artículo *Evaluación de percepción de riesgo ocupacional* se realiza un análisis de la percepción del riesgo como fenómeno comprometedor del desarrollo tecnológico, así como generador de errores humanos, principales contribuyentes a la ocurrencia de accidentes industriales y laborales. Esta ofrece los resultados de una aplicación en una planta de producción de un laboratorio farmacéutico concluyendo que la inadecuada percepción de riesgo puede comprometer el desarrollo tecnológico y convertirse en un importante desencadenante de accidentes industriales y laborales. (Ana Teresa Carbonel - SiamI, 2010)

Como destaca *Fernando Mansilla* en su artículo *El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente* en los últimos tiempos y de forma reiterada, se viene hablando de los factores psicosociales que tienen su origen en el medio laboral y se relacionan con las diferentes condiciones de la organización y las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Es indudable que han ido adquiriendo importancia términos como el estrés laboral, el síndrome de burnout y el mobbing, o también acoso psicológico en el trabajo, y todo ello se demuestra con la proliferación de publicaciones y referencias bibliográficas sobre dichos temas.

Así, en los últimos años ha aumentado el número de trabajadores que sufren de estrés laboral debido a las altas demandas de trabajo y el bajo control de las mismas, lo cual genera un

desequilibrio desfavorable entre trabajo y trabajador. A el estrés laboral se suman términos como síndrome de Burnout que es un agotamiento físico y mental como respuesta al estrés crónico que afecta principalmente profesionales en constante contacto con personas que se benefician de su trabajo (docentes, personal de la salud, entre otros) y el mobbing o acoso laboral en donde el trabajador se ve sometido a diferentes tipos de maltrato laboral.

Teniendo en cuenta esto, es necesario tomar conciencia de que, a pesar de que el estrés laboral, el síndrome de burnout y el mobbing sean una realidad tangible en el mundo laboral, la ciencia no dispone de instrumentos objetivos para su evaluación, pues los que existen no son fiables ni validos por lo cual no es posible establecer un diagnóstico claro y objetivo. Es importante tener en cuenta que a la hora de evaluar estos aspectos se deben diferenciar bien las situaciones en que se presentan.

Además, es conveniente advertir que el interés creciente por los riesgos psicosociales en el trabajo ha venido acompañado de un incremento en casos de problemas ficticios o de simulación, por lo que quizá se hace imprescindible la investigación con el objetivo de establecer criterios para que el estrés laboral, el burnout y el mobbing puedan ser incluidos en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS e instrumentos de evaluación fiables y válidos de los que hoy se carece, ya que son imprecisos los frecuentes diagnósticos de "trastorno depresivo-ansioso". (Izquierdo, 2004).

De acuerdo a Lucía Artazcoz en su artículo *La salud laboral ante los retos de la nueva economía*(Artacoz)afirma que en los últimos años el mundo del trabajo ha evolucionado con una rapidez sin precedentes en respuesta a las necesidades empresariales y a las nuevas tecnologías. Como consecuencia, se ha producido una profunda reestructuración del mercado laboral y de las condiciones de trabajo, lo que supone un auténtico desafío para una salud laboral que en la

mayoría de los países está menos desarrollada que otras disciplinas de salud pública.(Artacoz)

Los riesgos psicosociales derivados de las actividades laborales no solo se quedan plasmados en cuestionarios que se realizan en algunas empresas sino que producto del estrés que se vive en la jornada de trabajo muchas enfermedades tangibles están afectando a la población, por ejemplo como lo menciona el artículo *El estrés como factor de riesgo de la hipertensión arterial esenciales* un trastorno de carácter multicausal, lo cual determina la existencia de diferentes vías etiológicas y obliga a la evaluación de efectos interactivos de distintas variables sobre la presión arterial.

Se han realizado investigaciones en pacientes hipertensos en los cuales se destaca el estrés como un factor de riesgo, pero aun así no existe un consenso sobre la incidencia del estrés en la hipertensión arterial (HTA). En este artículo revisado presentan resultados de investigaciones que avalan el papel del estrés en el inicio y evolución de la HTA y denotan la necesidad de concentrar acciones enfocadas a este aspecto con el fin de prevenir y modificar factores de riesgo en pacientes hipertensos(Pérez, 2005).

Al revisar el artículo *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo* donde se revisó la literatura reciente (10 años) sobre los efectos que tienen los factores de riesgo psicosocial en la salud de las personas, llama la atención los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las disrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores(Germán F. Vieco Gómez, 2014).

Se observa un marcado interés de los investigadores de varios países en probar los modelos teóricos con mayor capacidad explicativa del fenómeno, como el dcs (demanda /

control- soporte social), de R. Karasek, y el de (desbalance esfuerzo / recompensa), de Johannes Siegrist. Sería muy interesante que en nuestro país se le diera la importancia que merece este tema y se adelantaran investigaciones que permitieran determinar cuáles son las enfermedades que mayor frecuencia se asocian.(Germán F. Vieco Gómez, 2014)

Las condiciones de trabajo son un factor clave que actúa como factor protector o factor de riesgo generando un desarrollo saludable en cada persona o aumentando el estrés llevando al desarrollo de diferentes trastornos mentales respectivamente.

Así, la exposición a los riesgos psicosociales del trabajo puede contribuir al desencadenamiento de un trastorno mental para el que el trabajador es vulnerable y el riesgo psicosocial del trabajo interviene como factor desencadenante o agravante. Lo anterior se describe en el artículo *Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión*.(Carlos Mur de Vú, 2011).

Por otro lado, Gil Monte también habla de esta relación y dice que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso, fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos (Gil-Monte, 2012)

Una de las primeras definiciones sobre factores psicosociales laborales fueron realizadas por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, en la cual señalan que 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(Moreno, 2004)

Estos factores pueden llegar a ser muy complejos, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, abarcando muchos aspectos, algunos de estos se refieren al trabajador particularmente, mientras que otros están ligados a la influencia de factores externos tales como: la situación económica y la inseguridad; que, aunque siendo ajenas al lugar de trabajo propiamente, mantienen una importante repercusión sobre el individuo(Villalobos, 2004).

En un artículo publicado por la OIT en 2015, se habla de la cultura de la prevención en seguridad y salud en el trabajo en al cual deben participar trabajadores, empleadores y gobiernos con el fin de consolidar los logros en materia de prevención en seguridad y salud en el trabajo promoviendo buenas prácticas y forjando alianzas hacia la construcción de la cultura de la prevención a nivel mundial.

Para esto es importante brindar el conocimiento y sensibilizar a toda la población acerca de los riesgos y peligros laborales así como la forma de prevenirlos y controlarlos, pues al mover recursos nacionales e internacionales se pueden crear estrategias eficaces y ampliarlas en los diferentes sectores y de esta manera contribuir a prevenir enfermedades profesionales, accidentes de trabajo e inclusive la muerte por causa laboral.

El Ministerio de la Protección Social en su resolución Número 2646 de 2008, también brinda una definición de los factores de riesgo psicosocial los cuales “comprenden los aspectos individuales, intralaborales, los extralaborales o externos de la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador”. Todos estos factores se interrelacionan

influyendo en la salud, bienestar y el desempeño de las personas. (OIT D. G., 2015)

Como se mencionó anteriormente, los factores de riesgo psicosocial pueden ser perjudiciales o protectores, estos factores perjudiciales afectan negativamente la salud y seguridad de la persona; se clasifican en 3 grupos.

Riesgos relacionados con la organización general del trabajo: tecnología, estilos de liderazgo, participación y comunicación de empleados.

Riesgos relativos a la tarea específica de cada trabajo: atención del trabajador frente a sus tareas y labores, tiempo y autonomía para toma de decisiones y contenido de la tarea.

Riesgos relativos a las interacciones sociales de los empleados: interacción entre empleados, relación empleado, cliente y proveedor.

En el estudio a realizar se empleará la encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosocial Bocanument, elaborado por Guillermo Bocanument y Norly Piedad Berjan en 1993. Este se divide en 5 áreas (contenido de la tarea, relaciones humanas, organizaciones del tiempo de trabajo, gestión de personal y alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo.

Área 1, Contenido de la Tarea: conformada por 7 ítems en los que se evalúa sobrecarga laboral, monotonía, insatisfacción y funciones ambiguas.

Área 2, Relaciones Humanas: conformada por 6 ítems en los que se evalúa la dificultad en la comunicación, problemas en las relaciones laborales y autoridad estricta.

Área 3, Organización del tiempo de trabajo: conformada por 9 ítems en los que se evalúa cansancio físico y mental, niveles altos de responsabilidad, automatización y patrones de desgaste.

Área 4, Gestión de Personal: conformada por 24 ítems en los que se evalúa estilo de

mando autoritario, desinformación, realización de su trabajo y condiciones externas no existentes.

Área 5, Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo: conformada por 39 ítems en los que se evalúan consecuencias físicas y psicológicas derivadas de las cuatro anteriores.

Los resultados se convertirán en una herramienta que permita identificar posibles soluciones para minimizar los factores de riesgo psicosociales al que se exponen continuamente los colaboradores asistenciales de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza.

Marco Legal

La identificación, evaluación, prevención e intervención de Riesgos Psicosociales en el desarrollo del trabajo ha cobrado mayor importancia en los últimos años, debido al incremento de casos relacionados con estrés y afectación de la salud mental. A continuación, se realiza una descripción del marco legal que protege a los trabajadores colombianos y que obliga a los empleadores a mitigar los factores de riesgo social que puedan afectar su calidad de vida, quienes al iniciar una relación laboral deben mostrar el compromiso y tener medidas de intervención concretas.

Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.(Decreto 614)

Resolución 1016 de 1989. En su Numeral 12 del Artículo 10: una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por riesgos psicosociales.(Resolucion 1016)

Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que 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)

El Ministerio de Protección Social, hoy Ministerio del Trabajo y Ministerio de Salud, en el año 2004, publica el Protocolo para la Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés y que posteriormente en el año 2010, establece la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, situaciones que conducen a armonizar e incluir en el nuevo protocolo siguiendo los criterios técnicos promulgados para nuestro país en estos documentos, buscando potencializar la herramienta diagnóstica para la determinación del origen de las patologías, que servirá como guía para los equipos interdisciplinarios responsables de la calificación de origen en IPS, EPS, ARL, AFP y Juntas de Calificación de Invalidez.

En el año 2006, la Ley 1010 de 2006 Reglamentado por la Resolución 652 de 2012 – comité de convivencia Ley de Acoso Laboral “Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.”(Ley 1010)

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

La norma contiene cinco capítulos. En el primero de ellos se consignan las definiciones, el objeto de la Resolución y su ámbito de aplicación. Allí se determina que su cobertura se extiende a todo tipo de organizaciones y cubija a todo tipo de trabajadores, sin importar su forma

de contratación.

También se definen los riesgos psicosociales como aquellas “*Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.*” (Resolución 2646)

El capítulo II trata sobre la identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos. Lo más destacado es la puntualización de los factores intralaborales, extralaborales e individuales que deben evaluar los empleadores.

En el capítulo III se indican los criterios para la intervención en los factores de riesgo psicosocial. Esto incluye lineamientos los empleadores, las Administradoras de Riesgos Laborales y orientaciones para la inclusión del riesgo psicosocial dentro de los programas de vigilancia epidemiológica.

El capítulo IV trata sobre los mecanismos para determinar el origen de las patologías presuntamente causadas por estrés laboral. Finalmente, en el capítulo V se definen las sanciones por el incumplimiento de lo dispuesto en la Resolución.

Aún subsisten muchas empresas y empleadores que minimizan la importancia del riesgo psicosocial. Han sido formados bajo unos criterios en los que el “riesgo” y el “peligro” son conceptos que se asocian únicamente a los factores físicos.

Este error de concepción puede ser muy oneroso si se toma en cuenta que la ley sanciona la omisión en estos aspectos. El artículo 21, de la Resolución 2646 de 2008, indica que el no cumplimiento de lo consignado en esa norma, se sancionará de acuerdo con lo establecido por los literales a) y c) del Decreto-ley 1295 de 1994. Esto es: multas de hasta 500 Salarios Mínimos Legales Vigentes para las empresas y de hasta 1.000 SMLV para las ARL.

Esto además no exonera a las empresas de recibir las sanciones contempladas en el

Decreto 472 de 2015, que también incluyen multas y hasta el cierre temporal o definitivo, por incumplimientos en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Es necesario reiterar que el riesgo psicosocial debe ser incluido obligatoriamente en la matriz de riesgos del Sistema.

La única persona autorizada para diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales es un psicólogo profesional especializado en el área de psicología ocupacional.

Si la empresa implementa el SG-SST autónomamente debe asegurarse de que cuenta con un psicólogo profesional especializado en el área para que desarrolle esta parte del proceso. Si, en cambio, la organización contrata con una tercera dicha implementación, debe asegurarse de que el consultor incluya dentro de su propuesta la valoración del riesgo psicosocial y la creación de un programa para cubrir este aspecto, si es necesario. También debe requerir la licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional de quien realizará esa labor.

Ley 1562 de 2012 Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.(Ley 1562)

Salud Ocupacional: Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo,

definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.(Ley 1562)

Programa de Salud Ocupacional: en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.(Ley 1562)

Decreto 1443 de 2014 a través del cual el Ministerio del Trabajo dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el fin de promocionar la seguridad y salud en el trabajo, y la prevención de riesgos laborales para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales. (Decreto 1443)

Marco Metodológico

Población: La población está integrada por el 100% de colaboradores que corresponde a 30 trabajadores asistenciales entre auxiliares de enfermería, tecnólogos de rayos X y bacteriólogas del área de urgencias de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza. Como criterio de inclusión se seleccionaron los servicios que estuvieran ofertados 24 horas y 7 días a la semana y por ende tienen mayor posibilidad de presentar factores de riesgo psicosocial.

Tipo de Estudio: Estudio descriptivo de corte transversal.

Enfoque: Cuantitativo.

Instrumento utilizado: Encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosocial Bocanument, elaborado por Guillermo Bocanument y Norly Piedad Berjan en 1993. Este se divide en 5 áreas (contenido de la tarea, relaciones humanas, organizaciones del tiempo de trabajo, gestión de personal y alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo).

Área 1, Contenido de la Tarea: conformada por 7 ítems en los que se evalúa sobrecarga laboral, monotonía, insatisfacción y funciones ambiguas.

Área 2, Relaciones Humanas: conformada por 6 ítems en los que se evalúa la dificultad en la comunicación, problemas en las relaciones laborales y autoridad estricta.

Área 3, Organización del tiempo de trabajo: conformada por 9 ítems en los que se evalúa cansancio físico y mental, niveles altos de responsabilidad, automatización y patrones de desgaste.

Área 4, Gestión de Personal: conformada por 24 ítems en los que se evalúa estilo de mando autoritario, desinformación, realización de su trabajo y condiciones externas no

existentes.

Área 5, Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo: conformada por 39 ítems en los que se evalúan consecuencias físicas y psicológicas derivadas de las cuatro anteriores.

Cada ítem presenta cuatro opciones de respuesta. De 1 a 4 lo cual fue prefijado en la plantilla de calificación original, aquellos factores que representan bienestar la frecuencia casi nunca 4, algunas veces 3, la gran mayoría de veces 2, y casi siempre 1; aquellos factores que no representan bienestar la frecuencia casi nunca equivalen a 1, algunas veces 2, la gran mayoría de veces 3 y casi siempre. Esta clasificación se interpreta según el grado de peligrosidad (bajo, medio y alto).

Tabla 1.

Grado de Peligrosidad.

Áreas	Grado de Peligrosidad		
	Bajo	Medio	Alto
1	7 – 14	15 – 21	22 – 28
2	6 – 11	12 – 17	18 – 24
3	9 – 17	18 – 26	27 – 36
4	24 – 47	48 – 71	72 – 96
5	39 – 77	78 – 116	117 – 156

Así mismo, después de obtener el grado de peligrosidad por último se obtienen los resultados del nivel de peligrosidad y las medidas de intervención que se requieran de acuerdo a:

Tabla 2.

Nivel de Peligrosidad.

Peligrosidad	Intervención
Bajo	Demanda atención progresiva y vigilancia
Medio	Exige atención urgente lo antes posible
Alto	Exige corrección inmediata

Tabla 3.

Puntajes.

Áreas	Bajo	Medio	Alto
1	7 – 14	15 – 21	22 – 28
2	6 – 11	12 – 17	18 – 24
3	9 – 17	18 – 26	27 – 36
4	24 – 47	48 – 71	72 – 96
5	39 – 77	78 – 116	117 – 156

Encuesta Bocanument

Tabla 4.

Área 1. Contenido de la tarea.

Frecuencia	Casi siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca
1. Su trabajo implica diversidad de tareas?	1	2	3	4
2. Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	1	2	3	4
3. Las tareas que hace usted hace son muy difíciles o complejas?	4	3	2	1
4. Sus funciones o tareas son suficientemente claras?	1	2	3	4
5. Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus	1	2	3	4

habilidades y destrezas?

6. Se siente satisfecho con las tareas propias de su trabajo?

1	2	3	4
---	---	---	---

7. El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?

1	2	3	4
---	---	---	---

Tabla 5.

Área 2. Relaciones Humanas.

Frecuencia	Casi siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca
8. Puede hablar sin dificultad con sus jefes?	1	2	3	4
9. Sus jefes son amables y cordiales con usted?	1	2	3	4
10. Trabaja usted solo?	4	3	2	1
11. Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva?	1	2	3	4
12. Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?	1	2	3	4
13. En general se entiende bien con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4

Tabla 6.

Área 3. Organización del Tiempo de Trabajo.

Frecuencia	Casi siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca
14. La jornada de trabajo es prolongada?	4	3	2	1

15. Hay rotación en el turno de trabajo?	4	3	2	1
16. Debe trabajar horas extras?	4	3	2	1
17. Debe trabajar en turnos nocturnos?	4	3	2	1
18. Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?	1	2	3	4
19. Durante el turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?	1	2	3	4
20. Puede doblar turno?	4	3	2	1
21. Puede descansar los fines de semana?	1	2	3	4
22. Debe trabajar a un ritmo muy rápido?	4	3	2	1

Tabla 7.

Área 4. Gestión del Personal.

Frecuencia	Casi siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca
23. Se hace inducción al nuevo personal?	1	2	3	4
24. Se lleva a cabo actividades de reinducción?	1	2	3	4
25. Se imparten las instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio a cargo?	4	3	2	1
26. Hay oportunidades de relacionadas con el cargo u oficio?	1	2	3	4
27. Hay oportunidades de capacitación en otras áreas de interés personal?	1	2	3	4
28. Se realizan actividades educativas relacionadas con Salud Ocupacional?	1	2	3	4
29. Existen manuales de funciones claros y específicos?	1	2	3	4
30. Se permite la	1	2	3	4

rotación de cargos u
oficios?

31. Hay oportunidades de ascender basadas en los méritos personales?	1	2	3	4
32. El salario le permite satisfacer sus necesidades básicas?	1	2	3	4
33. Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?	1	2	3	4
34. Hay suficiente estabilidad laboral?	1	2	3	4
36. Hay un subsidio para vivienda?	1	2	3	4
37. Hay un auxilio para la salud de la familia?	1	2	3	4
38. Hay servicio de la salud?	1	2	3	4
39. Su desempeño en el trabajo o sus aportes son reconocidos o valorados?	1	2	3	4
40. Es permitida la afiliación a alguna organización sindical?	1	2	3	4
41. Existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo o cooperativa?	1	2	3	4
42. Hay muchas dificultades para obtener un permiso?	1	2	3	4
43. Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?	1	2	3	4
44. La supervisión tiene más carácter de vigilancia que de apoyo y cooperación?	1	2	3	4
45. Los jefes tienen tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones.	1	2	3	4
46. Se ejecuta un programa de Salud Ocupacional?	1	2	3	4

Tabla 8.

Área 5. Alteraciones Físicas y Psíquicas Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas del Trabajo.

Frecuencia	<i>Cuando Tiene Usted Problemas en el Trabajo</i>			
	Casi siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca
47. Le duele la cabeza?	4	3	2	1
48. Siente mareos?	4	3	2	1
49. Siente ganas de vomitar?	4	3	2	1
50. Siente gastritis?	4	3	2	1
51. Le da diarrea?	4	3	2	1
52. Le da estreñimiento? (se pone duro del estómago)	4	3	2	1
53. Le duele la espalda?	4	3	2	1
54. Siente cansancio muscular?	4	3	2	1
55. Le tiemblan las manos?	4	3	2	1
56. Le sudan las manos?	4	3	2	1
57. Siente Palpitaciones?	4	3	2	1
58. Siente rasquiña o picazón en la piel?	4	3	2	1
59. Se le brota la piel?	4	3	2	1
60. Le dan muchos deseos de dormir?	4	3	2	1
61. Duerme mal?	4	3	2	1
62. Le da mucho apetito?	4	3	2	1
63. Se le quita el apetito?	4	3	2	1
64. Se le olvida hacer las cosas?	4	3	2	1
65. No puede concentrarse en el trabajo?	4	3	2	1
66. Siente inseguridad?	4	3	2	1
67. Siente temor pero no sabe a qué?	4	3	2	1
68. Se siente incapaz para solucionar sus problemas?	4	3	2	1
69. Se vuelve agresivo?	4	3	2	1
70. Se irrita o enoja con facilidad?	4	3	2	1
71. Se desespera?	4	3	2	1
72. Siente tristeza?	4	3	2	1
73. Se siente amenazado por algo?	4	3	2	1
74. Se siente frustrado?	4	3	2	1
75. Siente deseos de llorar?	4	3	2	1
76. Se deprime?	4	3	2	1
77. Siente que su actividad sexual le disminuye?	4	3	2	1
78. No puede hacer las cosas?	4	3	2	1
79. Se ausenta del	4	3	2	1

trabajo?				
80. No puede estar quieto?	4	3	2	1
81. Tiene dificultades para comunicarse con los demás?	4	3	2	1
82. Fuma mucho?	4	3	2	1
83. Consume bebidas alcohólicas en exceso?	4	3	2	1
84. Consume medicamentos para tranquilizarse?	4	3	2	1
85. Se accidenta con frecuencia?	4	3	2	1

Diagrama de Gantt

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN PERSONAL ASISTENCIAL DE LA E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE FUNZA

Fases	Actividad	SEP	OCT	NOV	DIC
DIAGNOSTICO	1.1. Realizar el diagnostico de acuerdo a los estandares minimos (Res. 1111/2017 y 0312 de 2019) relacionados con riesgos psicosociales	P E	P		
	1.2. Revisar la matriz de Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos(GTC 45), con respecto a las actividades y controles relacionados con riesgos psicosociales	P E	P		
	1.2. Establecer un diagnostico basado en observación y encuestas con los trabajadores asistenciales (auxiliares de enfermería, radiólogos y bacteriologas) de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza		P E		
INVESTIGACION	2.1. Investigar los requisitos legales de carácter nacional relacionados con riesgos psicosociales			P	
	2.2. Investigar buenas practicas nacionales e internacionales relacionadas a prevencion de riesgos psicosociales			P	
	2.3. Investigar sobre estrategias y desarrollo de programas de prevención de riesgos psicosociales en otras instituciones de salud			P	
ANALISIS DE RESULTADOS	3.1. Efectuar un análisis de la información recopilada				P
	3.2. Realizar la tabulación de los datos recolectados y definir cual area presenta mayor riesgo psicosocial				P
	3.3 Definir las estrategias que permitan la identificación de los riesgos psicosociales en la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza				P
REALIZAR PROPUESTA	4.1. Fundamentar las estrategias de solucion basados en los resultados obtenidos a partir de las encuestas				P
	4.2. Elaborar las conclusiones y recomendaciones para la prevencion de riesgos psicosociales en la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza				P
	4.3 Presentar la información a Recursos Humanos una vez sea implementada el area en la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza				P

Procedimiento

Fase I

Selección de la Muestra

Se seleccionaron para el estudio el 100% de auxiliares de enfermería, tecnólogos en rayos X y bacteriólogas, correspondientes a 30 colaboradores en total; los cuales prestan servicio de urgencias de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza, teniendo en cuenta que en la institución nunca se ha realizado una investigación de este tipo lo cual podría representar a futuro opciones de mejora en las condiciones laborales del personal asistencial.

Fase II

Aplicación del Instrumento

Para la aplicación de la encuesta Bocanument se entregó el instrumento a los participantes (auxiliares de enfermería, tecnólogos de rayos x y bacteriólogas) de acuerdo al turno de trabajo cuando ingresaban, para que durante el transcurso de la jornada laboral la respondieran. No se estimó tiempo de solución, ni día de la semana exacto teniendo en cuenta que la prestación del servicio de urgencias es bastante álgida.

Análisis Estadístico

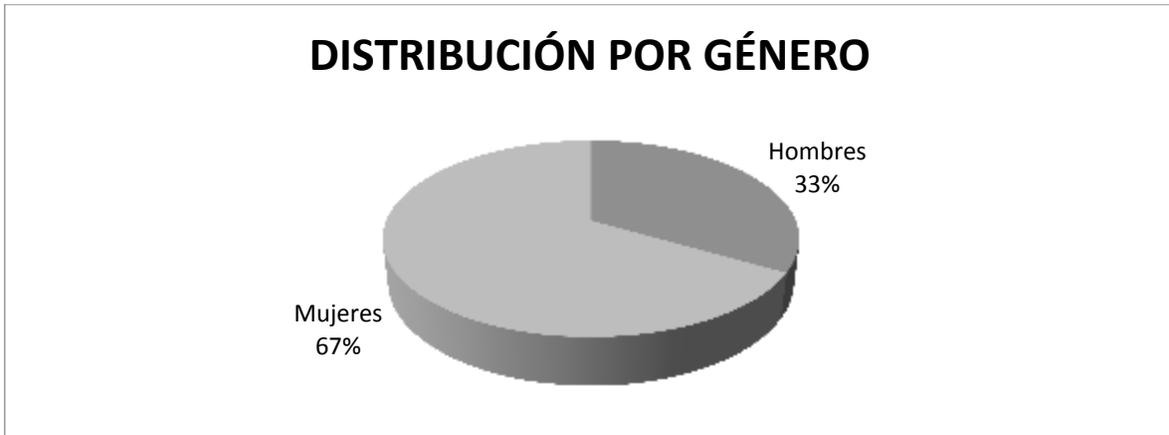
Se estandarizaron los resultados obtenidos por medio del programa Excel, donde los datos fueron analizados a través de hojas de cálculo con el fin de tabularlos y generar las gráficas.

Resultados

Análisis de Datos Socio Demográficos del 100% de la muestra

Figura 1. Distribución por Género.

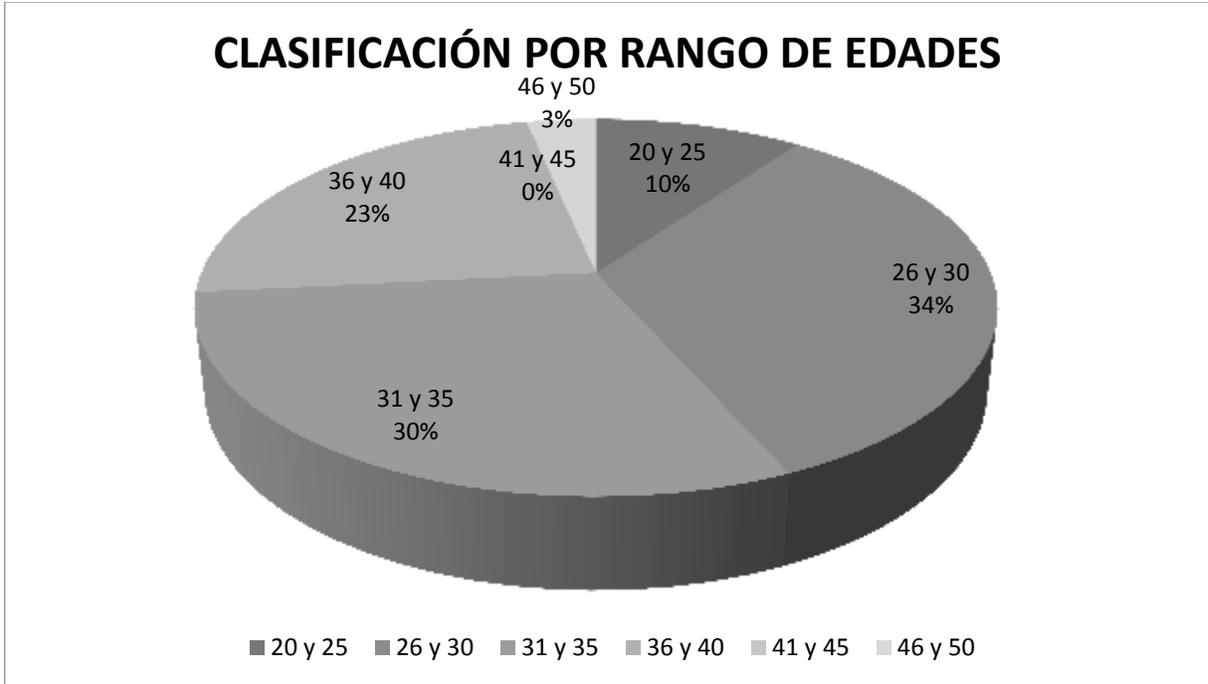
Fuente: Creación propia.



Se aplicó la encuesta Bocanument a 30 participantes pertenecientes al servicio de urgencias de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza. La figura 1 muestra el rango por género correspondiendo el 33% a HOMBRES y el 67% a MUJERES.

Figura 2. Clasificación de Rango Por Edades.

Fuente: Creación propia.

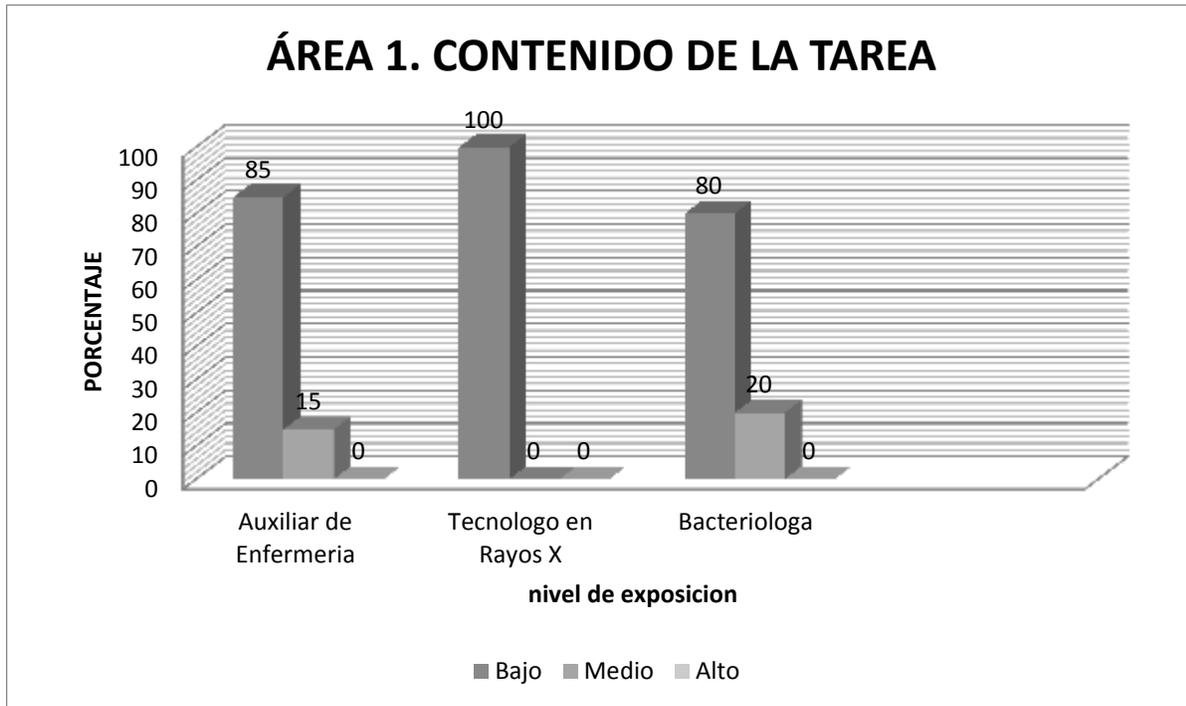


En la figura 1 se puede observar que las edades que más frecuencia presentan se encuentran en los rangos de 26 a 30 años representando el 34%, sigue el rango de 31 a 35 años que equivale al 30%, continua el rango entre 36 y 40 años siendo el 23%, las edades entre 20 y 25 representan el 10% y por último la menor frecuencia está dada por las edades de 46 a 50 años correspondiente al 3%.

Resultados por Áreas

Figura 3. Contenido de la tarea.

Fuente: Creación propia.



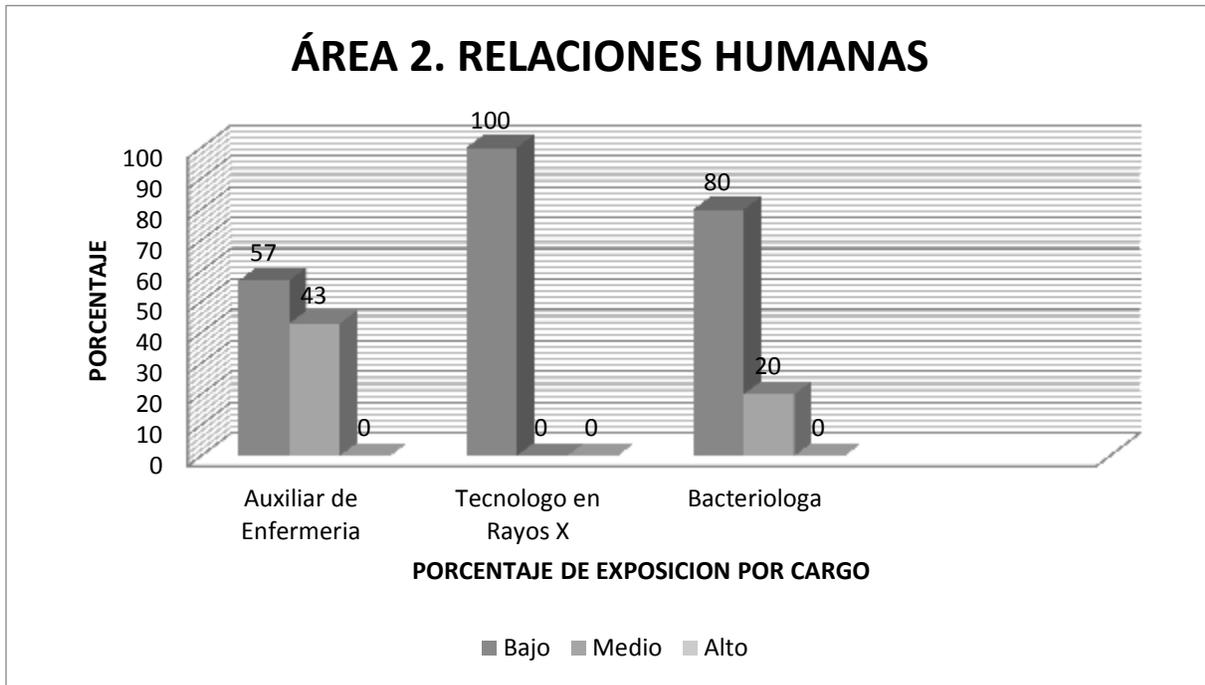
La grafica 3 representa el nivel de peligrosidad durante la realización de la tarea correspondiendo en auxiliares de enfermería el nivel bajo al 85% y nivel medio al 15%, en tecnólogos de rayos x el 100% de los participantes coinciden en nivel bajo y las bacteriólogas el 80% identifican sus respuestas pertenecientes al nivel bajo y el 20% con nivel medio. De los 7 ítems que integran el área 1 la pregunta número 7 “El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas” la mayoría de respuestas fue de 4 el puntaje equivalente a *Casi Nunca*.

Teniendo en cuenta que la disponibilidad de tiempo para culminar las tareas es insuficiente podría contemplarse como opción de mejora contratar más personal, redistribuir funciones. revalorar los procesos o realizar la remuneración respectiva por el tiempo adicional,

teniendo en cuenta que actualmente no se hace y que repercute directamente en la prestación del servicio.

Figura 4. Área 2. Relaciones Humanas.

Fuente: Creación Propia

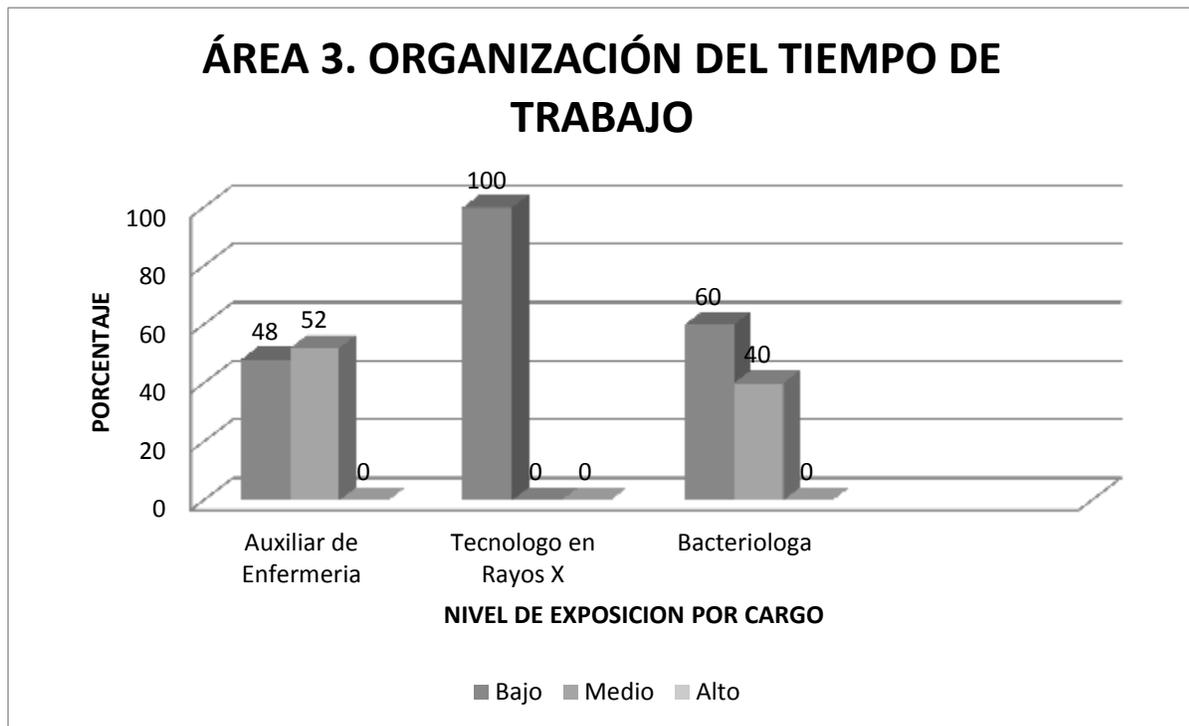


Dentro del área 2, la figura 4 muestra que los auxiliares de enfermería presentan el 57% de riesgo bajo y el 43% presentan un riesgo medio, los tecnólogos en rayos x presentan el riesgo psicosocial más bajo con el 100% y las bacteriólogas se encuentran en riesgo bajo representado por el 80% y el 20% riesgo medio. De los 6 ítems que integran el área 2 la pregunta número 11 “Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva” puntaje siendo 1 el equivalente a *Casi Siempre*. Desde la administración se hace necesario tomar medidas de intervención teniendo en cuenta que se presenta un nivel de peligrosidad considerable. La respuesta a la pregunta número 11 deja en evidencia que los colaboradores se sienten tranquilos al realizar sus actividades en

presencia de jerarquías mayores lo que es positivo porque evita la ocurrencia de errores humanos y/o accidentes de trabajo.

Figura 5. Área 3. Organización del tiempo de trabajo.

Fuente: Creación propia.



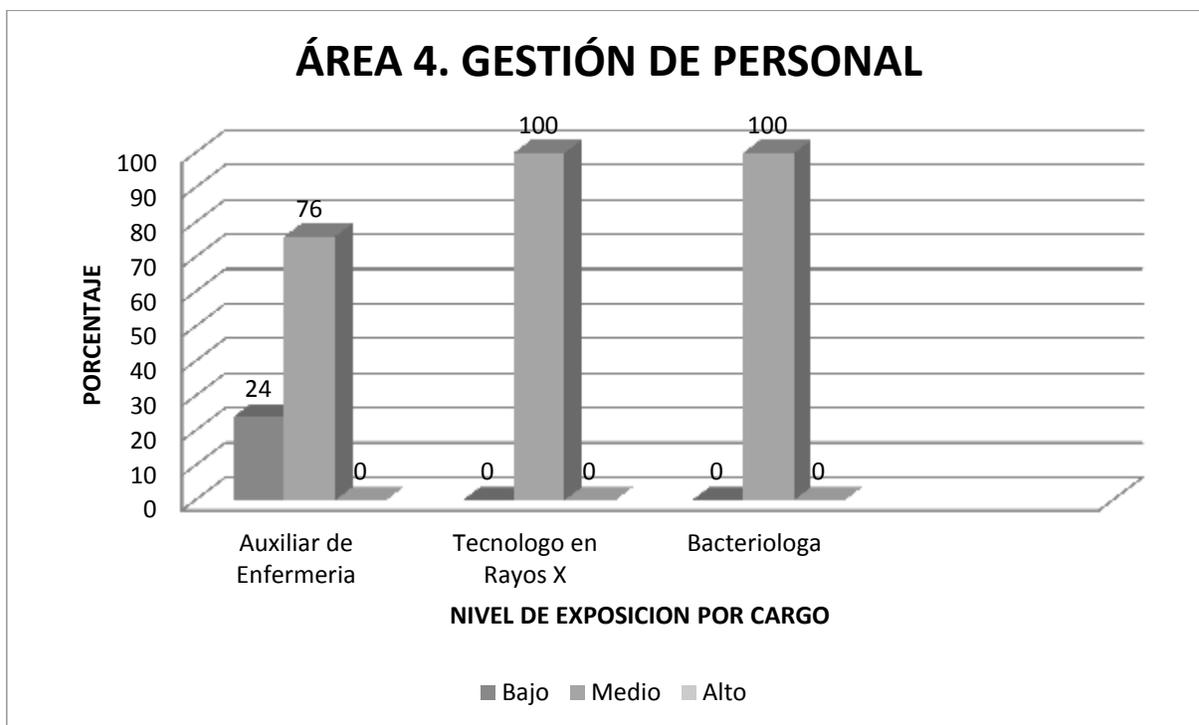
Como lo muestra la figura 5, se observa que para los auxiliares de enfermería un 48% de los participantes se encontró dentro de un grado de peligrosidad medio y un 52% en un grado de peligrosidad alto. El 100% de los participantes de rayos x se encuentran en riesgo bajo y las bacteriólogas el 60% riesgo bajo y el 40% riesgo medio. Esta área fue significativa, ya que es la primera que obtiene el mayor porcentaje en grado de peligrosidad alto. De los 9 ítems que integran el área 3 la pregunta número 22 “Debe trabajar a un ritmo muy rápido” obtuvo unanimidad en la respuesta siendo 4 el puntaje equivalente a Casi Siempre.

El nivel de peligrosidad del área 3 hace que se requiera de manera urgente intervención por parte de la administración de la institución, teniendo en cuenta que podrían desencadenarse errores humanos que pongan en peligro la seguridad del paciente, accidentes de trabajo que pongan en peligro a los colaboradores y demás requerimientos legales a los que hubiere lugar derivados de una prestación de servicio inadecuado y que incluso puedan generar la muerte de un paciente.

Sería importante contemplar la opción de contratar más personal, lo que les permita a los colaboradores realizar las actividades a un ritmo más tranquilo, disminuyendo la posibilidad de ocurrencia de errores humanos, accidentes de trabajo y afectación de la salud mental de los trabajadores, si se tiene en cuenta que no alcanzan a terminar sus actividades dentro de los tiempos establecidos lo cual conlleva a implicaciones familiares por demora en los lugares de trabajo.

Figura 6. Área 4. Gestión de personal.

Fuente: Creación propia.



Dentro del área 4, la figura 6 muestra que un 24% de auxiliares de enfermería se encuentran en riesgo bajo y el 76% en riesgo medio, para los tecnólogos en rayos X y bacteriólogas el 100% de los participantes se encuentran en riesgo medio. De los 24 ítems que integran el área 4 la pregunta número 33 “Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace” obtuvo unanimidad en la respuesta siendo 4 el puntaje equivalente a *Casi Nunca*.

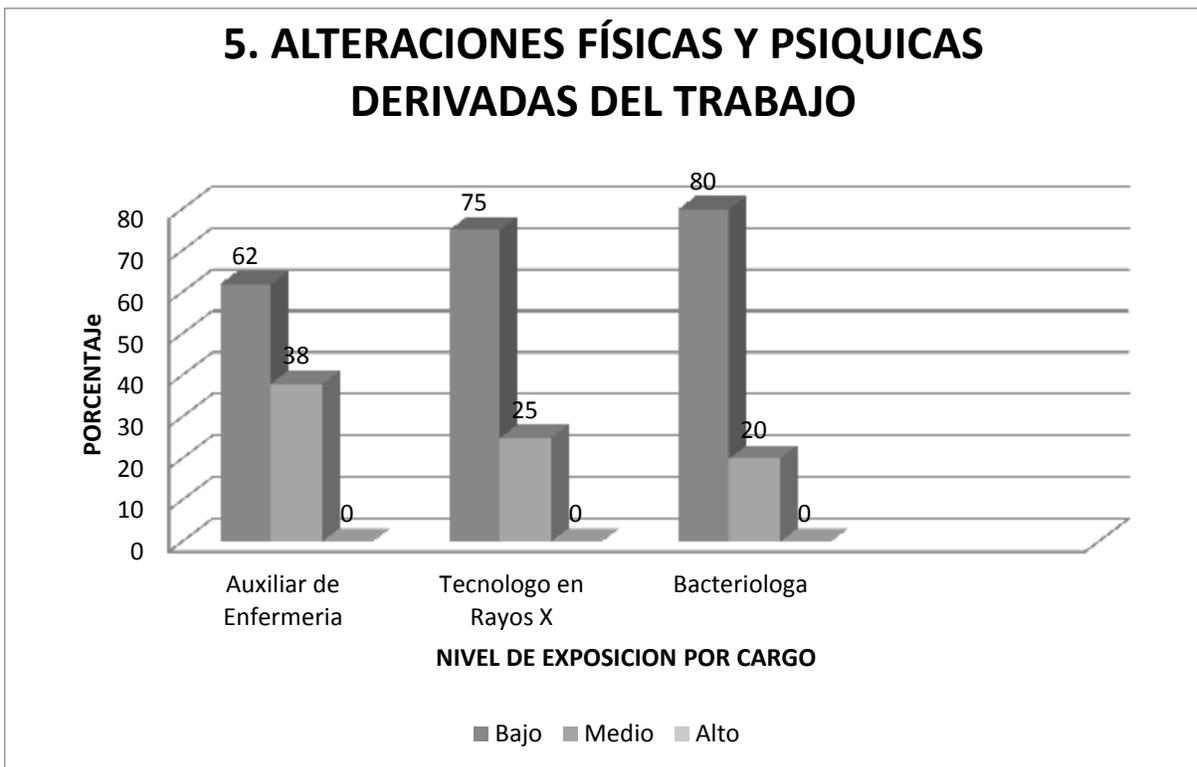
Se requiere atención inmediata por parte de la alta gerencia analizando la unanimidad en la respuesta al no sentirse satisfechos con el salario devengado por la labor, adicionalmente no se ofrecen garantías que puedan impactar de manera positiva la prestación del servicio.

Es una realidad se exige trato humanizado y las condiciones laborales para el gremio de la salud no son las mejores lo que desencadena una prestación de servicio inadecuada, por la carencia de incentivos y no generarse sentido de pertenencia por la institución. Es importante en

el cuidado de la salud mental de los colaboradores que se sientan satisfechos e importantes para la Institución que laboran.

Figura 7. Área 5 Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes del trabajo.

Fuente: Creación propia.



Por medio de la figura 7 se observa que para auxiliares de enfermería el 62% de los participantes se encuentra en un grado de peligrosidad bajo y el 38% en medio, los tecnólogos de rayos x se encuentran un 75% en grado de peligrosidad bajo y el 25% en grado medio y las bacteriólogas el 80% se encuentran en riesgo bajo y el 20% en riesgo medio. De los 39 ítems que

integran el área 5 la pregunta número 54 “Siente cansancio muscular” obtuvo la frecuencia más alta siendo 3 el puntaje equivalente a *la gran mayoría de veces*.

Al analizar el nivel de peligrosidad para el Área 5 se revelan alteraciones físicas importantes asociadas directamente a la carga laboral y el estrés al que se someten diariamente los colaboradores. Se hace necesario crear y desarrollar el programa de pausas activas, contemplar la posibilidad de contratar más personal y reevaluar tareas y procesos. Es indispensable considerar que dichas alteraciones podrían incrementar el número de incapacidades afectando la salud del colaborador y la prestación del servicio de urgencias.

Se desarrolló la GTC 45 con el fin de comparar el comportamiento relacionados con los factores de riesgo psicosocial, observándose lo siguiente:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	EVALUACION DEL RIESGO/NIVEL DE PROBABILIDAD		
	AUXILIARES ENFERMERIA	BACTERIOLOGAS	TECNOLOGOS RAYOS X
CONTENIDO DE LA TAREA	MEDIO	BAJO	BAJO
ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO	MEDIO	MEDIO	BAJO
RELACIONES HUMANAS	MEDIO	MEDIO	BAJO

El área que mayor similitud presento en el comportamiento de los resultados fue Relaciones Humanas.

Discusión

Los resultados de esta investigación indican que en la población objeto de este estudio predomina el personal de sexo femenino correspondiente al 67%. La edad sobresaliente se encuentra en el grupo de 26 a 30 años correspondiente al 34%, seguido se ubica el personal entre 31 y 35 años que representa el 30%.

Los resultados del estudio muestran concordancia con el concepto emitido por el Comité Mixto OIT/OMS el cual define que: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento”.

Cabe resaltar que la gestión de personal en los resultados del estudio demuestra la gran preocupación y la realidad que refleja la pregunta ¿Hay suficiente estabilidad laboral? Las transformaciones en la contratación laboral han sido plasmadas en la bibliografía especializada bajo distintas modalidades. En los estudios sobre la creciente flexibilidad del trabajo es frecuente que se aborde el alcance actual de lo que se denomina la “flexibilidad numérica”, por medio de indicadores sobre trabajadores eventuales, a tiempo parcial, por horas, o subcontractados en los diversos tipos de establecimientos económicos, especialmente de la salud.

El panorama para los trabajadores del gremio de la salud no es alentador y no existe coherencia entre la definición de Trabajo Decente de la Organización Internacional del Trabajo definido como oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones,

se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres.

El gremio de la salud presenta altos índices de inestabilidad laboral por las contrataciones laborales donde los trabajadores son expuestos a jornadas de trabajo largas, incluyendo noches, fines de semana y festivos, y no existen garantías como pago justo de los recargos nocturnos o festivos aunque el desgaste sea mayor, el trabajo es bajo presión al tratarse de trabajar contrarreloj, el volumen de pacientes en la mayoría de los casos excede la capacidad instalada y por lo mismo los pacientes experimentan sentimientos de frustración y de rabia al no brindársele un servicio rápido para generarle un poco de tranquilidad, los contratos por prestación de servicios son arbitrarios e injustos y tampoco se cumplen, no hay derecho al pago de una prima ni vacaciones porque las supuestas cooperativas aunque están prohibidas terminan contrato antes del año para no asumir la carga prestacional que conlleva.

Dicha situación desencadena que el servicio termine siendo deshumanizado y desinteresado porque el tiempo no permite tratar al paciente como debería ser, definitivamente así existan plasmadas en el papel leyes, decretos, resoluciones y demás figuras legales la realidad para miles de trabajadores de la salud en Colombia está en crisis y los diferentes actores del sistema no articulados para buscar el bienestar de colaboradores y pacientes.

Costos Beneficio

Costos	
Recursos Físicos	Computadores, celular, internet, hojas, esferos, impresiones
Recursos Humanos	Investigadores Pablo Augusto Fonseca / María Elena Mendivelso López
Recursos Financieros	\$ 900.000.00

Conclusiones

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta Bocanument evidencian que las áreas que presentan mayor riesgo de peligrosidad en el personal asistencial (auxiliares de enfermería, tecnólogos de rayos x y bacteriólogas) en la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza son el área 3 Organización del Tiempo de Trabajo y el área 4 Gestión de Personal.

El área 3 presenta 52% de riesgo medio para auxiliares de enfermería y 40% de riesgo medio para bacteriólogas. Por otra parte, el área 4 reveló que los auxiliares de enfermería presentan 76 % de riesgo medio y tecnólogos de rayos x y bacteriólogas el 100% se identifican con riesgo medio.

Adicionalmente se observa que auxiliares de enfermería, tecnólogos de rayos x y bacteriólogas se sienten identificados al trabajar a un ritmo muy rápido para cumplir con sus actividades dentro de la jornada, deben trabajar en horarios nocturnos, y en días que normalmente deberían ser de descanso como los domingos y festivos.

Es importante resaltar que durante esta investigación se pudo identificar que los síntomas y deficiencias en los colaboradores no son solo durante o después de las horas laborales sino que pueden permanecer continuamente con el individuo como: Inestabilidad emocional en la cual se encuentra la continua irritabilidad, niveles altos de ansiedad, tristeza, llanto frecuente sin tener claro el motivo, alteraciones del sueño, alteraciones psicósomáticas como mareo, problemas digestivos, alteraciones en la presión arterial, por ende ante el poder tener estados de equilibrio y tranquilidad pueden ocasionar problemas de más alta complejidad a nivel musculo esquelético, partimos de que la carga física es un conjunto de

requerimientos a los que está sometido un trabajador durante horas laborales, aplicación de fuerza, movimientos y desplazamiento por lo cual es importante determinar las exigencias en un puesto de trabajo y los límites físicos y biomecánicos ya que estos a su vez bajo la presión psíquica pueden desencadenar riesgos inherentes para el colaborador.

Al correlacionar los resultados de la encuesta con la verificación de la GTC 45 para Riesgo Psicosocial arroja resultados Valoración del Riesgo nivel Medio para condiciones de la tarea, organización del tiempo y relaciones humanas en Auxiliares de Enfermería/Urgencias, nivel Bajo para condiciones de la tarea, nivel Medio para organización del tiempo y relaciones humanas en el Laboratorio y nivel Bajo para condiciones de la tarea, organización del tiempo y relaciones humanas en el área de Rayos X.

La situación actual de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza también refleja la crisis del gremio de la salud a nivel nacional. La prestación del servicio termina siendo afectado en algunas ocasiones por el desinterés de los colaboradores, por la falta de motivación, por el estrés al que se está sometido, por las jornadas laborales.

Queda en evidencia que al personal asistencial de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes le falta sentido de pertenencia sustentado en que tampoco existe Gestión de Personal que se encargue de asegurar y brindar estabilidad laboral y donde los empleados se sientan la mayor riqueza y fortaleza de la institución.

Así, desde la investigación realizada a la ESE Nuestra Señora de las Mercedes de Funza se sugiere a las Directivas y Gerencia, promover actividades de esparcimiento dentro

de las jornadas laborales que permitan potencializar las habilidades y competencias de sus colaboradores y a su vez incrementar su desempeño tanto dentro y fuera de la institución y así garantizar un personal comprometido por la visión y misión de la ESE Nuestra Señora De Las Mercedes De Funza.

Recomendaciones

Se recomienda a la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza:

- Implementar este tipo de investigación en todas los servicios con el fin de identificar si se presentan factores de riesgo psicosocial y los porcentajes para determinar el nivel de intervención.
- Garantizar a los colaboradores condiciones laborales más seguras que le brinden mayor satisfacción y de esta manera se refleje en la prestación del servicio y así mismo en el ámbito familiar.
- Sugerir la contratación de personal calificado en el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de tiempo completo.
- Establecer un área de Recursos Humanos que vele por el bienestar de los colaboradores quienes desempeñan su función en pro del bienestar de los usuarios.
- Desde la alta dirección estimular a los colaboradores a través de incentivos que repercutan en el sentido de pertenencia hacia la institución.
- Diseñar programas de prevención de riesgo psicosocial.
- Generar espacios amigables para retroalimentar la prestación de los servicios y las percepciones de los colaboradores para que se sientan respaldados por sus jefes inmediatos.
- Promover y mantener un adecuado clima laboral.
- Desarrollar métodos de medición e investigación que brinden información que sirva de base para la identificación de los factores de riesgos y la toma de medidas de control y estrategias de prevención que disminuyan el estrés laboral.

Referencias Bibliográficas

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2007). Informe Anual. Recuperado de https://osha.europa.eu/es/toolsandpublications/publications/corporate/issue_annual_report_2007

Aldrete M, Navarro C, González R, Contreras M, Pérez J. (2018) Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *CiencTrab.* 17(52): 32-36.

Jaramillo, A., Gómez, V. (2008). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. Pensamiento Psicológico [en línea] (Enero-Junio): [Fecha de consulta: 13 de octubre de 2018] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80111670002> ISSN 1657-8961

Ansoleaga, M, Castillo A. (2011). Riesgo psicosocial laboral y patología mental en trabajadores de hospital. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública.* 29(4): 372-379.

Bustillo M, Rojas J, Sánchez A, Sánchez L, Montalvo A, Rojas M. (2015). Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de urgencias en Hospital Universitario de Cartagena. *Duazary.* 12(1): 32-40.

Cruz M, Chaves M, Barcellos R, Almeida L, de Oliveira A. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Rev cubana Enfermería.* 26(1): 52-64.

Decreto 1443, 2014. *Por el cual se dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)* recuperado de:

http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa

Decreto 614 1984, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de las salud ocupacional en el país. Recuperado de http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf

Decreto 1832, 1994. *Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.* Recuperado de <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8802>

Director General de la OIT: construir una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo (2015). Recuperado de http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_364085/lang--es/index.htm

Gil-Monte (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev. Esp. Salud Publica.*; 83(2):169-73.

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud pública.* 29(2):237-241.

Ley 1010 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.* Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Ley 1562, 2012. *Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional* recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of jobsatisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74.

Méndez C. (2012). Por un desarrollo equitativo, inclusivo y sostenible. Trabajo Decente. Disponible en: <http://www.desarrollosustentable.com.ve/site/index.php?view=items&cid=18%3Aexperiencias-e-investigaciones-sociales&id=190%3Atrabajo-decente-charomacendez&format=pdf&option=comflexicontent&Itemid=19>.

Mesa de la Torre, E. Gálvez, Díaz, A., Calvo, M. Á., Vázquez, F.M^a D., Castilla, R. R., & Luque, C. A. (2005). Valoración del riesgo psicosocial en las enfermeras de nefrología de los hospitales de Sevilla. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 8(4), 18-23. Recuperado en 17 de octubre de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000400004&lng=es&tlng=es

Ministerio de la Protección Social. (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Informe Final [internet]. Bogotá D.C: Disponible en: http://www.ila.org.pe/publicaciones/docs/encuesta_nacional_colombia.pdf.

Ministerio de Salud (MINSAL). (2010). Primera Encuesta Nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras de Chile. Informe

interinstitucional. Dirección del Trabajo (DT), Instituto de Seguridad Laboral (ISL) ENETS 2009-2010.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2005). Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Perfiles%20Ocupacionales.pdf> (con acceso 28/09/2018).

Ministerio de Salud. (1993). Resolución N^a 8430. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la Investigación en salud. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCION%208430%20DE%201993.pdf (con acceso 08/10/2016).

Ministerio de Trabajo. (2013). Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia. Disponible en: <http://www.fasecolda.com/index.php/ramos/riesgos-laborales/documentos-deinteres/> (con acceso 5/10/2018).

Moreno B.; Gálvez M.; Rodríguez R.; Garrosa E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Rev. Latinoam. Psicología*. (Colombia). 42(1): 63-73.

Moreno y Garrosa, (2004) Riesgos Psicosociales en el trabajo. *Revista ciencia y trabajo* 11 (32)

Moreno B. (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad en el trabajo* .Madrid (57)

Organización Internacional del Trabajo. (2018). Acerca de la OIT. (Internet). Disponible en: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>.

Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos Psicosociales en el trabajo. *Revista Universitas. Psychogicas*, 3 (2): 179-186. Recuperado:http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf

Resolución 1016, 1989. *Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país*. Recuperado de <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>

Resolución 2646, 2008. *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 estrés ocupacional*". Recuperado de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Rodríguez L, Alonzo J. (2004). Efecto de los factores ambientales, laborales y psicosociales, el síndrome del edificio enfermo. *Ingeniería Revista Académica*; 8(2): 1-8.

Sarsosa K, Charria V, Arenas F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Rev. Gerenc. Polít. Salud*. 13(27): 348-361.

Villalobos, (2004) Vigilancia epidemiológica de los factores Psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Rev. Ciencia y Trabajo* N° 14., Bogotá Colombia,

PP. 197-201