

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN LA ESE
NORTE 2-GUACHENÉ EN EL AÑO 2018, MEDIANTE ANÁLISIS CUANTITATIVO.**

JORGE LUIS GOMEZ LLANOS

JULIAN ANDRÉS CUCALON JURADO

YULIETH MILENA MURCIA CENDALES

UNIVERSIDAD ECCI

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C.

2019

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN LA ESE
NORTE 2-GUACHENÉ EN EL AÑO 2018, MEDIANTE ANÁLISIS CUANTITATIVO.**

JORGE LUIS GOMEZ LLANOS

JULIAN ANDRÉS CUCALON JURADO

YULIETH MILENA MURCIA CENDALES

ASESOR

ANGELA FONSECA MONTOYA

UNIVERSIDAD ECCI

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II

BOGOTÁ D.C.

2019

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a Dios por brindarnos la oportunidad de realizar estos estudios, y llenarnos con las actitudes necesarias para realizar este proceso, a nuestros familiares, que siempre estuvieron presentes con su apoyo y colaboración, y finalmente a nuestra docente que nos ayudó en la formulación del trabajo, orientándonos en cada paso.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	8
1. Título de la investigación	10
2. Problema de Investigación.....	10
3. Objetivos de la Investigación	14
3.1. Objetivo general.....	14
3.2. Objetivos específicos	14
4. Justificación y delimitación.....	15
4.1. Justificación.....	15
4.2. Delimitación.....	17
4.2.1. Espacial.....	17
4.2.2. Temporal.....	17
4.3. Limitaciones.....	17
5. Marco de referencia de la investigación	19
5.1. Estado del arte	19
5.2. Marco teórico	22
5.3. Marco legal.....	31
6. Marco Metodológico	34
6.1. Paradigma.....	34
6.2. Método	34

6.3.	Tipo de investigación	35
6.4.	Fases del estudio.....	35
6.6.	Población.....	37
6.7.	Instrumentos	37
6.8.	Análisis de la información.....	38
6.9.	Consentimiento informado.....	39
6.10.	Criterios de inclusión.....	39
6.11.	Criterios de exclusión	39
7.	RESULTADOS	41
7.1.	Demandas cuantitativas.....	41
7.2.	Demandas de Carga Mental	43
7.3.	Demandas emocionales	45
7.4.	Exigencias de responsabilidad del cargo.....	46
7.5.	Demandas ambientales y de esfuerzo.....	48
7.6.	Demandas de la jornada de trabajo	49
7.7.	Reconocimiento y compensación.....	52
7.8.	Acciones de mejoramiento.....	55
8.	CONCLUSIONES.....	57
9.	RECOMENDACIONES	59
10.	BIBLIOGRAFIA	60

ANEXOS	4
	65

Listado de tablas

Tabla 1: Factores de estrés laboral.....	27
Tabla 2 Cantidad de trabajo/tiempo adicional	41
Tabla 3 Cantidad de trabajo/ trabajo sin parar	42
Tabla 4 Exigencias: múltiples asuntos	44
Tabla 5 Atención de situaciones emocionales	45
Tabla 6 Exigencias: cuidado de la salud	46
Tabla 7: omisión de los procedimientos	47
Tabla 8 Esfuerzo físico	48
Tabla 9: Pausas	50
Tabla 10: Trabajo en días extra.....	50
Tabla 11: Preocupación de la empresa por los trabajadores	52
Tabla 12: Otras opciones de empleo	53
Tabla 13: Remuneración	54

Listado de Gráficas

Gráfica 1 Cantidad de trabajo / tiempo adicional	42
Gráfica 2 Cantidad de trabajo / trabajo sin parar	43
Gráfica 3 Exigencias: múltiples asuntos	44
Gráfica 4 Atención de situaciones emocionales	45
Gráfica 5 Exigencias: cuidado de la salud	46
Gráfica 6 Omisión de tareas.....	47
Gráfica 7 Esfuerzo físico	49
Gráfica 8 Pausas.....	50
Gráfica 9 Trabajo en días extra.....	51
Gráfica 10 Preocupación de la empresa por los trabajadores	52
Gráfica 11 Otras opciones de empleo	53
Gráfica 12 Remuneración	54

Listado de ilustraciones

Ilustración 1 ubicación geográfica 17

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realizó con el objetivo principal de identificar los factores de riesgo psicosociales presentes al interior de la ESE Norte 2 sede Guachené, teniendo en cuenta la percepción de los trabajadores en cuanto a sus condiciones laborales, que permitiera establecer las posibles consecuencias y afectaciones.

El tipo de investigación que se llevó a cabo, es de carácter descriptivo dentro del paradigma cuantitativo, puesto que su principal objetivo radica en la explicación de hechos, fenómenos y acontecimientos facticos que se presentan en un entorno determinado, estableciendo posibles causas y consecuencias de los mismos.

Por otro lado, se presentaron limitantes de tiempo, espacio y legales al momento de la realización de la investigación.

En cuanto a la estructura formal del trabajo, cabe resaltar que se hizo teniendo en cuenta la Guía Metodológica para el Desarrollo de Trabajos Finales y Tesis de Grado de la ECCI, con la cual se formularon ocho capítulos establecidos así: el título del proyecto, el problema y la importancia de la investigación, los objetivos del proyecto, justificación y limitantes, el marco referencial en el cual se encuentran el Estado del arte (recopilación de investigaciones que sirvan de sustento para la presente), marco teórico (descripción de los conceptos más importantes dentro del tema a tratar) y el marco legal (serie de normas que rigen las temáticas establecidas); la metodología de investigación realizada, resultados del proyecto, análisis financiero y cronograma. Dentro de los apartados finales se encuentra la bibliografía consultada y los anexos.

RESUMEN

Los riesgos psicosociales son situaciones que afectan de forma negativa tanto el desempeño como la salud de los trabajadores de una empresa, es por esto que la identificación de los factores de riesgo psicosociales en la ESE Norte 2 del municipio de Guachene, es una tarea de suma importancia la interior de la empresa, que permite iniciar un proceso de mejora en los aspectos relevantes de las condiciones de trabajo, promoviendo el cuidado y la salud de los empleados.

Para esto, se contó con la aplicación de un cuestionario a una muestra de 12 empleados, con el cual se pudo determinar los posibles riesgos interlaborales a los que estaban expuestos en su ambiente de trabajo.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, riesgo intralaboral, salud laboral, condiciones de trabajo, factores de riesgo.

1. Título de la investigación

Identificación de los factores de riesgo psicosociales en la ESE Norte 2- Guachené en el año 2018, mediante análisis cuantitativo.

2. Problema de Investigación

2.1. Descripción de la empresa

La Empresa Social del Estado Norte 2, fue creada mediante Decreto Departamental No. 0271 del 09 de abril de 2007, y presta sus servicios en los municipios de Caloto, Corinto, Guachené y Miranda.

El Punto de Atención Guachené, se encuentra ubicado en el sector urbano del municipio, ofrece servicios de baja complejidad tipo B, entre los cuales se encuentran urgencias, observación, consulta externa, laboratorio y rayos x. Cuenta con un personal de 32 empleados, entre directivos y auxiliares.

2.2. Descripción del problema

El empleo en Colombia es considerado por la Constitución Política, como un derecho. Sin embargo, existen situaciones que ponen en tela de juicio esta afirmación. Por un lado, las estadísticas permiten apreciar altos índices de desempleo e informalidad, significando así, que gran parte de la población en edad laboral, se encuentra por fuera de la estructura formal del trabajo. Por otro lado, estar vinculado a una empresa, no garantiza buenas condiciones laborales. En contra versión, se ven enfrentados a ciertos aspectos que menoscaban su derecho al trabajo. Entre estos se pueden mencionar un ambiente laboral poco favorable, extenuantes jornadas de trabajo, incumplimiento en los beneficios establecidos por la ley, exceso de tareas por realizar, entre otros, situaciones que impiden su desarrollo personal y profesional.

En consecuencia, uno de los problemas que frecuentemente se presentan en algunos sectoresl 1 de la economía es la inestabilidad laboral, la cual trae consigo consecuencias negativas para las organizaciones, que generalmente se agudiza cuando se hace difícil cubrir los puestos de trabajo vacantes, con una selección del personal poco eficiente, que no garantiza escoger al trabajador idóneo para el cargo, continuando con un círculo de rotación laboral. (Flores, Badii y Abreu, 2008).

A pesar que, la rotación de personal genera un alto impacto directamente en la productividad de las empresas (Flores, 2008), estas no garantizan una estabilidad laboral, entendida como el derecho de los empleados y la obligación del empleador, de conservar el puesto de trabajo, a menos de incurrir en los causales de despido.

A su vez, la rotación de personal, puede considerarse como una consecuencia de ciertos factores internos o externos en la organización que inciden sobre la actitud y el comportamiento del personal. (Flores, 2008). Estas situaciones pueden afectar tanto el bienestar o la salud (física y mental) del empleado, como también el desarrollo normal de su trabajo. A estas condiciones se les conoce como riesgos Psicosociales, y están estrechamente relacionados con la realización de las tareas, el contenido de las mismas y la organización en sí.

De esta manera, la existencia de condiciones psicosociales desfavorables, es un tema de gran importancia al interior de una empresa, puesto que afecta tanto a los empleados como a los empleadores. Los primeros se ven afectados de forma directa, en su salud y bienestar, toda vez que las condiciones psicosociales desfavorables traen consigo consecuencias perjudiciales para su salud tales como: el estrés, la fatiga mental y física, la carga mental, la insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales tanto a nivel empresarial, incluso algunas afecciones médicas. En cuanto a las afecciones que se presentan para la empresa en su

productividad, cabe resaltar que los riesgos psicosociales influyen de manera negativa en los procesos y la realización de las actividades laborales, ya que las personas no se sienten en plena disposición para efectuar de manera eficiente y productiva sus funciones. 12

Por otro lado, se debe tener en cuenta que, no todas las personas reaccionan de la misma manera ante las condiciones psicosociales adversas a las que se ven enfrentadas, sus condiciones particulares como la personalidad, sus necesidades y expectativas, su capacidad de adaptación y demás, determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que puede traerles. Esto significa, que las reacciones y sus respectivas consecuencias están determinadas de manera subjetiva, acudiendo principalmente a las características personales de cada trabajador.

A partir del conocimiento previo que se realizó a la ESE Norte 2- Guachené, se pudo determinar la existencia de una gran rotación de personal, al interior de la misma. Teniendo en cuenta la importancia de la estabilidad laboral en la productividad de las empresas, se planteó la necesidad de determinar la relación de las condiciones internas del trabajo con dicha problemática, para establecer posibles soluciones, que permitan a la organización mejorar en cuanto a los procesos y productividad.

2.3. Formulación del problema

Teniendo en cuenta la importancia de la identificación y prevención de los riesgos psicosociales, y dando cumplimiento a la normatividad vigente en relación a este tema, se hace necesario la formulación de la siguiente pregunta

¿La rotación de personal en la ESE Norte 2 del municipio de Guachené en el 2018, está asociada a los factores de riesgo psicosociales?

2.4. Sistematización del problema

13

¿El género es un factor determinante en la rotación del personal en la ESE Norte 2?

¿Existen conflictos internos entre los empleados que influyan en la rotación del personal de la ESE Norte 2?

¿Qué efectos tiene los bajos salarios en la rotación del personal en la ESE Norte 2?

¿La motivación de los empleados puede verse reflejada en los niveles de deserción presentes en la ESE Norte 2?

3.1. Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosociales en la ESE Norte 2- Guachené en el 2018, para establecer acciones que favorezcan el mejoramiento de las condiciones laborales de los empleados

3.2. Objetivos específicos

- Recolectar información para determinar los riesgos psicosociales presentes en la ESE Norte 2, del municipio de Guachené, en el año 2018.
- Analizar la información obtenida del año 2018, en la ESE Norte 2.
- Generar una serie de acciones de mejoramiento a partir del análisis de la información obtenida.

4. Justificación y delimitación

4.1. Justificación

En la actualidad, el mundo laboral se ha vuelto más consciente de la importancia que representa el capital humano para el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones, siendo este la principal fuente de productividad de las mismas. Por su parte, muchos estudios señalan la relación que existe entre salud y productividad laboral, indicando esto, la necesidad de las empresas por mantener condiciones de trabajo que garanticen la calidad de vida de sus empleados. De igual forma, existen factores psicosociales que pueden influir de manera positiva o negativa en la salud mental y física de los empleados, propiciados principalmente por las condiciones internas y externas del trabajo, que repercuten en la efectividad laboral. En consecuencia, realizar estudios sobre las condiciones laborales de una empresa, es fundamental para el desarrollo de la gestión del talento humano, determinando parámetros de comportamiento en los empleados, que permitan generar medidas para la prevención y mejora de los aspectos relacionados con las condiciones de trabajo, donde la empresa tenga la oportunidad de intervenir.

Por otro lado, en Colombia la salud laboral se encuentra reglamentada a nivel nacional y es de obligatorio cumplimiento la puesta en marcha de estrategias que garanticen los niveles básicos exigidos por la Ley. Para el caso de los riesgos Psicosociales se encuentra estipulado en la resolución 2646 de 2008, en la cual se dictan las disposiciones y responsabilidades en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los riesgos psicosociales en las empresas. Por lo anterior, la presente investigación, permite a la empresa un acercamiento con las disposiciones normativas, facilitando una futura aplicación de la misma.

Lo anterior, indica la importancia de esta investigación, orientada a la identificación de los 16 factores de riesgo psicosociales en la ESE Norte 2 del municipio de Guachené, en el año 2018, lo que podría convertirse en la base para la formulación de proyectos de intervención administrativa, que posibiliten la mejora de las condiciones laborales de sus empleados, en pro de una calidad de vida mejor. Esto, favorece a los trabajadores, teniendo en cuenta que las afectaciones del ambiente laboral, no solo impactan el rendimiento en el trabajo, además, están presentes en los aspectos de la vida diaria de las personas, y son, en muchas ocasiones, las causas de afecciones en la salud. Por lo tanto, esta investigación, es el primer paso en la evaluación, intervención y prevención de los riesgos psicosociales.

Adicionalmente, esta investigación contribuye en la región desde dos puntos de vista esenciales. El primero, que los empleados son sujetos activos de la sociedad, y que las afectaciones negativas a las que se enfrentan en sus puestos de trabajo, repercuten en otros ámbitos de su vida, como el familiar y social, por ende, se ven expuestas otras personas indirectamente relacionadas. En la misma medida, estas condiciones pueden ser causales de enfermedades tanto físicas como mentales, y su propagación puede reducirse con base en los lineamientos expuestos desde esta investigación. El segundo punto de vista, se determina en la naturaleza de la empresa objeto de estudio, cuya función principal está encaminada al cuidado de la salud de los habitantes del municipio. Es por esto, que mejores condiciones laborales, se reflejan en la eficiencia del trabajo, lo que beneficia a los usuarios del servicio de salud, derecho que no se encuentra bien posicionado en Colombia.

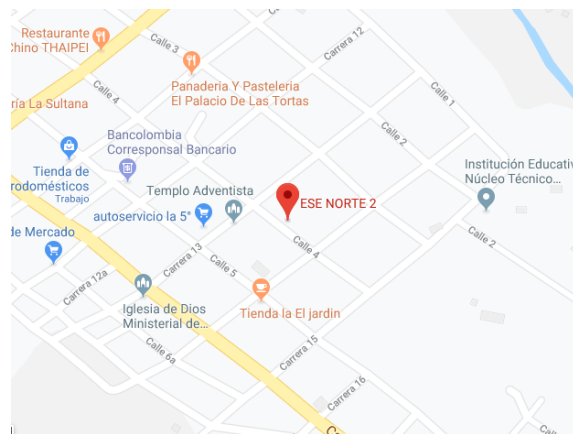
Finalmente, la identificación de los factores de riesgos psicosociales, contribuye en el estudio de la SST, en cuanto la finalidad del sistema es controlar los riesgos que puedan alterar la salud de sus servidores y el proceso productivo de conformidad con su responsabilidad moral y legal

sobre las condiciones de trabajo y salud de sus servidores como motor del desarrollo económico y social. Por lo tanto, esta aproximación, permite determinar lineamientos, conceptos y métodos que faciliten el estudio de la SST, en cuanto a su aplicación.

4.2. Delimitación

4.2.1. Espacial

Ilustración 1 ubicación Geográfica



Fuente: Google Maps

La Empresa Social del Estado Norte 2, presta sus servicios en la agrupación de los municipios de Caloto, Corinto, Guachené y Miranda, del departamento del Cauca. Sin embargo, esta investigación se realizará únicamente a la sede ubicada en el municipio de Guachené.

4.2.2. Temporal

Los datos fueron tomados durante el año 2018. De igual forma, la realización de la investigación se llevó a cabo en un periodo de tiempo comprendido entre enero y julio de 2019.

4.3. Limitaciones

Las siguientes limitantes restringieron el proyecto:

18

- Limitante temporal: dificultades en la administración del tiempo para las visitas y recolección de información.
- Limitante de espacio: distanciamiento entre los integrantes del grupo, y con relación a la organización, lo que impidió la aproximación constante con la empresa.
- Limitante legal: en Colombia para realizar la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, se requiere ser psicólogo especialista con licencia y en Seguridad y Salud en el Trabajo.

5. Marco de referencia de la investigación

5.1. Estado del arte

Los conceptos que involucran el alcance del estado del arte se enfocaron en información obtenida en una adecuada base de datos, de investigaciones y tesis relacionadas con la identificación de riesgos psicosociales.

DISEÑO DEL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA EN RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE PLANTA DEL COLEGIO FILIPENSE NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA. PASTO. 2018, realizado por Vulfersthawsky Munevar y Edmundo Rosales (2018), en la Universidad ECCI, el cual tiene como principal objetivo el diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial, para los trabajadores del ya mencionado colegio. Esto con el fin de mejorar las condiciones de vida de los empleados, propendiendo por el mantenimiento de la salud de los mismos, y evitando consecuencias en la realización de las actividades normales de desempeño laboral.

MEDICIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN TELLELLANTAS Y CIA SAS, presentado por Cuellar Beltran y Morales (2018), de la Universidad ECCI, tienen como propósito determinar el riesgo psicosocial incidente en la rotación de personal y en la eficiencia de los trabajadores, mediante un análisis del riesgo psicosocial.

ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA FACTORES ASOCIADOS, presentada por Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licon (2014), de la Universidad de Barranquilla, Colombia. Se afirma que existe una relación entre los incentivos laborales y la presencia de

estrés, se determinó que las personas que no reciben este tipo de beneficios en promedio están 20 más expuestas a sufrir de estrés por ende existe una solución para disminuir el riesgo o probabilidad de desarrollar estrés laboral, teniendo como base los incentivos laborales.

RELACIÓN FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P (SECCIONALES DEL ORIENTE DE CALDAS), estudio presentado por Saldaña Leopardo (2017), de la Universidad de Manizales, Colombia. El estudio parte de la hipótesis de la existencia de una relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral, para identificar la situación de la empresa Empocaldas. A partir de allí, se identifican los factores psicosociales presentes dentro de la organización, y se lleva a cabo el cuestionario de satisfacción laboral. Como resultados, cabe resaltar que la hipótesis inicialmente planteada, queda refutada de acuerdo con los datos obtenidos, por lo que se considera que la satisfacción laboral, para el caso de la empresa Empocaldas, no tiene una relación directa con los factores psicosociales, lo que permite plantear nuevos cuestionamientos para investigaciones futuras.

ESTRÉS LABORAL Y SALUD: INDICADORES CARDIOVASCULARES, elaborado por Serrano Rosa, Moya Albiol y Salvador (2009), de la Universidad de Murcia, España. Para los autores, el estrés laboral es una de las principales causas de enfermedades en los trabajadores, la cual favorece aumentos de la PA, contribuyendo de esta manera a la aparición de patologías como la hipertensión, las enfermedades cerebrovasculares, la arteriosclerosis, los infartos de miocardio, entre otras.

BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL, cuyo autor es Durán (2010), de la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica. Aquí el estrés es definido como una respuesta adaptativa, mediada por las

características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas, generalmente provocado por las exigencias relacionadas con los constantes cambios en el contexto laboral que hoy en día se encuentra presente. Situación que no solo afecta en entorno laboral, sino que repercute en un contexto personal y familiar del trabajador, afectando su productividad y en general su vida.

EL HORARIO LABORAL COMO ELEMENTO DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, realizada por Narváez, González, Ramos, Aranda, y Vázquez (2014), de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Determina que existe otro factor importante en la calidad del trabajo, este es el tiempo laboral, el cual relaciona un sin número de conceptos, actitudes y sentimientos encontrados, que entran en discusión y de esta manera cuando los trabajadores tienen la posibilidad de gestionar su tiempo, en ocasiones lo utilizan precisamente para alargar su jornada, invadiendo así otros aspectos de su vida cotidiana con el tiempo extraordinario y llevando el ambiente laboral y personal a un límite peligroso para la salud física y mental, deteriorando poco a poco relaciones de vital importancia en el proceso de rol de trabajador y persona.

LA MOTIVACIÓN LABORAL, ESTUDIO DESCRIPTIVO DE ALGUNAS VARIABLES presentado por García Sanz (2012) en la Universidad de Valladolid, España. Se ratifica que no sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la empresa, por ende el factor motivacional siempre va estar en el procesos de productividad relacionado con la estabilidad integral que sienta cada trabajador y de manera sustancial su nivel de producción , pensando en una solución a este conflicto se propone que se debería invertir más en elementos de retribución

emocional buscando cumplir los objetivos de la empresa simultáneamente con los objetivos del trabajador, generando beneficios y mejorando las relaciones profesionales.

Por último, cabe destacar la manera de socialización de las autoridades pertinentes la elaboración de las leyes y la importancia la implementación de estrategias que incluyan prevención, identificación, diagnóstico y tratamiento para evitar así desenlaces negativos relacionados con los factores de riesgo asociados con la estabilidad laboral presentados en el lugar de trabajo.

5.2. Marco teórico

Factores psicosociales

Vale la pena resaltar que el concepto de factores psicosociales es relativamente nuevo, apareciendo por primera vez a finales del siglo pasado. Este concepto está relacionado con las percepciones individuales de los trabajadores con relación a la forma como laboran. Con relación a esto la OIT (1984) los define como “Los factores psicosociales en el trabajo 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”

Igualmente, propone dentro del documento una serie de ejemplos considerados factores psicosociales como las condiciones físicas del trabajo, los factores propios de la tarea, la organización del tiempo laboral, la gestión y el funcionamiento de la empresa, el nivel de participación de los trabajadores en las decisiones y procesos de la organización, los cambios tecnológicos que se puedan presentar, entre otros. Se puede observar, que es una lista enorme en cuenta a las consideraciones, que, de no tenerse en cuenta, o llevarse de forma indebida,

presenten efectos negativos en la salud de los empleados, pero igualmente afecten de cierta forma a la propia empresa. 23

Cabe resaltar que la naturaleza de los factores psicosociales puede ser positiva o negativa, y que inciden en la realización de las actividades relacionadas al trabajo. Cuando estas situaciones son adecuadas generan en los empleados de una organización una facilidad en la realización de su trabajo, así como el desarrollo de sus competencias personales, la productividad y eficiencia empresarial, mayor satisfacción laboral, altos niveles de motivación de los empleados, sentido de pertenencia, desarrollo de experiencia y conocimiento, y en su nivel personal un bienestar y desarrollo de sus condiciones individuales.

Riesgo psicosocial

El riesgo psicosocial se considera como todas aquellas “situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (Moreno, 2011.). Estos factores, se presentan regularmente en la realización de la labor, por lo cual su probabilidad de aparecer es muy alta y depende de la naturaleza del trabajo mismo. Por tanto, son de alta gravedad e incidencia en la afectación de la salud de los trabajadores. Para Gómez, Hernández y Méndez (2014), el riesgo psicolaboral, es producto de la incidencia de un sin número de factores, provenientes del ambiente físico, las funciones, el contenido y organización del trabajo, que pueden llegar a impactar de manera negativa, no solo a los trabajadores, sino también a la organización en su funcionamiento.

De acuerdo con Moreno y Baez (2010), los riesgos psicosociales presentan unas características generales con respecto al trabajador, que se describen como:

- Afectan sus derechos fundamentales
- Tienen efectos globales sobre su salud

Factores psicosociales de riesgo

Se puede considerar su definición como “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, 1986, p. 3, citado por Camacho y Mayorca, 2017). De igual forma señala que dichos factores, están determinados por aspectos de índole externa, como la interacción constante entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, y por otra parte situaciones internas tales como: 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, 1986, citado por Camacho y Mayorca, 2017).

Así mismo, se pueden definir como aquellas situaciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que se encuentran directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad tanto al bienestar como a la salud mental y física del trabajador, como al desarrollo de su trabajo. Estos factores comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características personales del trabajador, los cuales, mediante una interrelación dinámica, a través de las experiencias y las percepciones, influyen en la salud y el desempeño laboral de los empleados.

De acuerdo con Moreno y Baez (2010), los factores de riesgo psicosociales presentan una serie de características definidas principalmente en 6 ítems así:

- **Se extienden en el espacio y el tiempo.** No tienen una delimitación espacio-temporal que determinen su aparición o decadencia.
- **Dificultad de objetivación.** No presentan una unidad de medida objetiva y generalizada, están determinados por la apreciación de la experiencia colectiva.
- **Afectan a los otros riesgos.** Se maneja con un efecto domino dentro del cuerpo de la persona, en el cual esta situación, termina por afectar en su totalidad al individuo, en otros aspectos que inicialmente no presentan una relación directa.
- **Tienen escasa cobertura legal.** Este hace referencia a la poca consideración legislativa de este tipo de factores.
- **Están moderados por otros factores.** Cada persona presenta ciertas características individuales que moderan los efectos de los factores psicosociales en ellas, tales como el optimismo, la motivación, la autoconfianza y el nivel de implicación. Es por esto que su impacto no está dado de igual forma en una persona que en otra.
- **Dificultad de intervención.** Teniendo en cuenta las situaciones anteriores, no es de extrañas lo difícil que puede llegar a ser la intervención de estos factores al interior de una organización.

Factores organizacionales

Estos corresponden a los inherentes a la gestión organizacional, que según Camacho y Mayorca (2017) se pueden encontrar los siguientes:

- Política y filosofía de la organización: relación trabajo-familia, gestión de los recursos humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad social corporativa y estrategia empresarial.
- Cultura de la organización: política de relaciones laborales, información organizacional,

comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión/liderazgo. 26

- Relaciones industriales: clima laboral, representación sindical y convenios colectivos.

Factores laborales

Su presencia ejerce una gran influencia en los trabajadores, puesto que son de alto impacto para su vida laboral, social y familiar. Dentro de este tipo de factores se encuentran, según

Camacho y Mayorca (2017):

- Condiciones de empleo: tipo de contrato, salario y proyección laboral.
- Diseño del puesto: rotación de puestos y trabajo grupal.
- Calidad en el trabajo: uso de habilidades laborales, demandas laborales, autonomía y capacidad de control, seguridad física en el trabajo, apoyo social y horas de trabajo.

Clases de Riesgos Psicosociales

La clasificación de los riesgos psicosociales no es tarea fácil, pues existen un sin número de situaciones que bien podrían considerarse como este tipo de riesgos, sin embargo se puede considerar que existe un consenso entre cuales son los de más alto impacto en la salud, y por tanto los de mayor importancia a tener en cuenta.

El estrés

“Es una respuesta adaptativa del organismo ante una situación de presión o amenaza externa” (Peiró y Lira, 2013). Así mismo, de acuerdo con la Organización Mundial de la salud (2006) el estrés laboral se da como consecuencia de las exigencias y presiones laborales, las cuales no se ajustan a sus conocimientos gustos y actitudes, poniendo a prueba su capacidad para afrontar dichas situaciones. Esto significa que el estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del

entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Banchs, González & Morera, 1997). A continuación, se describen los factores de estrés más comunes en el trabajo

Tabla 1: Factores de estrés laboral

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo
Ambiente y equipos	Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales, falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración

Fuente: Camacho Ramírez y Mayorga (2017)

La violencia en el trabajo

Son “aquellos incidentes en donde las personas son abusadas, amenazadas o asaltadas en circunstancias relacionadas con su trabajo, suponiendo un reto, explícito o implícito, para su seguridad, bienestar y salud” (Wynne, Clarkin, Cox y Griffiths, 1997, citados en Díaz y Báez, 2013). Igualmente, de acuerdo con Moreno y Baez (2010) la violencia que se presenta en el trabajo puede considerarse el segundo riesgo psicosocial en la escala de importancia y prevalencia, y esta considera situaciones en las que una persona es atacada, humillada, amenazada o lesionada en circunstancias relacionadas al trabajo, que por lo general se presenta

de dos maneras, la violencia física y la violencia psicológica. Igualmente existe otro tipo de 28 clasificación mencionada por Moreno y Baez (2010), que considera la violencia en el trabajo desde tres enfoques, violencia proveniente de personas que no están relacionadas con el trabajo en sí. El segundo tipo de violencia, procede de los clientes o usuarios del servicio, relacionada con la reclamación e inconformidad. Finalmente, la violencia del tipo tres, es la que se presenta entre compañeros o superiores de trabajo.

El mobbing

Es el acoso psicológico o acoso laboral, que puede considerarse como un tipo de violencia en el trabajo pero que, como resalta Moreno y Baez (2010) “por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral”. Este tipo de acoso, tiene que ver con la humillación, intimidación, desclasificación y todas aquellas circunstancias “que atentan contra su dignidad o salud y afectan sus condiciones u oportunidades de empleo u ocupación” (Caamaño Rojas 2011).

Pueden presentarse distintas causas que determinen la aparición de este fenómeno dentro de una empresa, obedeciendo a finalidades de distinta naturaleza que por lo general radican en las necesidades o conceptos del acosador con respecto a su víctima, queriendo el primero, por ejemplo, la salida del otro.

El acoso sexual

Este se puede definir como “la conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es evaluada por el receptor como ofensiva, que excede sus recursos o que amenaza su

bienestar” (Fitzgerald, Swan y Magley, 1997, p. 15I, citados por según Camacho y Mayorca, 29 2017).

Igualmente, para Moreno y Baez (2010) el acoso sexual se define como

“[...] toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.”

Situaciones afectadas por los factores de riesgo

Estabilidad Laboral

La estabilidad laboral debe considerarse con un derecho que tienen los empleados de mantenerse en su puesto de trabajo y la obligación de los empleadores de que esto se cumpla. Esta situación permite que los trabajadores conserven sus ingresos de manera directa y les sea permitido cumplir con todas sus necesidades. Lo anterior, beneficia los intereses de la organización puesto, como lo expresa López Sánchez y Verdugo Ortiz (2013) “ya que trabajadores adiestrados y expertos, integrados con la empresa, brindarán resultados satisfactorios de producción y productividad.

De igual forma el objetivo principal de una empresa es proporcionarle a sus trabajadores un ambiente laboral adecuado, en el cual puedan llevar a cabo sus funciones de manera adecuada y así cumplir con sus obligaciones, metas, aspiraciones y deseos. Dentro de estas condiciones por las cuales la empresa debe preocuparse, se tienen en cuenta las condiciones físicas y ambienteles del sitio de trabajo, los materiales para la realización de las actividades, jornadas de trabajo adecuadas, motivación, incentivos, capacitaciones, entre otras. (López Sánchez y Verdugo Ortiz,

Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es consecuencia de una clara cercanía con las orientaciones de la organización, las cuales se encuentra en la misma vía que las necesidades personales, o bien se pueden integrar. Es por esto que un mayor conocimiento de las funciones laborales permiten una mayor integración con el trabajo, siendo esto lo que favorece que el empleado se sienta bien con lo que hace, debido a que conoce la mejor forma de hacerlo. Teniendo en cuenta lo anterior, el proceso de satisfacción laboral, es un proceso de tiempo, variable y que fácilmente puede verse afectado por cualquier situación desfavorable. (López Sánchez & Verdugo Ortiz, 2013)

Involucramiento y compromiso laboral

“El involucramiento en el trabajo mide la forma en que un individuo se identifica psicológicamente con su trabajo y considera que el nivel de desempeño va acorde a esa motivación”. (López Sánchez & Verdugo Ortiz, 2013) Esto quiere decir, que un empleado involucrado con su trabajo es capaz de reconocer la importancia de sus funciones, entender los procesos que realiza y conocer su objetivo y lugar dentro de la organización. Esto genera en los trabajadores un gran nivel de responsabilidad con la empresa, siendo capaces de tomar buenas decisiones en el marco de sus funciones, estando comprometidos, de manera honesta con el objetivo de alcanzar las metas y los intereses de la empresa. Del mismo modo, existe una relación inversa entre el ausentismo y el involucramiento, porque a medida que los empleados se sientan involucrados con la empresa, menores tasas de renuncia y ausentismo habrá.

En igual medida el compromiso con la Organización, hace referencia a la lealtad del empleado, en cuanto este se identifica con la misma y desea continuar participación activamente en ella (López Sánchez & Verdugo Ortiz, 2013). Los empleados ven reflejados sus propias

convicciones, sueños, deseos, principios y valores, en la misión y las metas de la empresa, lo que les aumenta “su disposición invertir el esfuerzo necesario en logros de ella u su propósito de seguir trabajando allí” (López Sánchez & Verdugo Ortiz, 2013).

5.3. Marco legal

En Colombia, existen diferentes leyes y normas que reglamentan los factores de riesgo psicosociales, para evitar las consecuencias que estos puedan traer a los trabajadores. Esta serie normativa sirve de guía a los empleadores para determinar las condiciones laborales en las que se encuentran, promoviendo un espacio en el cual se puedan desempeñar de manera segura, para brindarles una mejor calidad de vida y aumentar su eficacia en el trabajo.

Es por esto, en el país, en las últimas décadas, se han aprobado algunas leyes que buscan proteger a las personas que realicen un trabajo, de todos aquellos factores de riesgos psicosociales que se puedan presentar, las cuales se mencionan a continuación.

En primer lugar, se encuentra la Ley 1010 de 2006, “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”. Esta tiene como propósito el control del acoso laboral al interior de las empresas del país.

En el 2012, se aprueba la Ley 1562, en la cual se define que la seguridad y salud en el trabajo, como aquella que “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”.

En el año 2013, se crea la Ley 1616 de Salud Mental, la cual en su Artículo 9, exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) ser acompañantes de las empresas en “el

monitoreo permanente de la exposición actores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger³² mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”.

Seguidamente, se encuentra el Decreto 1295, por el “cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.” El cual establece lineamiento para la creación de un ente administrativo, cuyo propósito es velar por la prevención y la atención de los empleados, de una enfermedad laboral o un accidente de trabajo.

Igualmente, el Decreto 1010 de 2006, por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, establece en su Artículo 1 que, “La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”.

A su vez, el Decreto 1477 de 2014, expedido por el Ministerio del Trabajo, establece una nueva tabla de enfermedades laborales, en la cual en la sección 1, numeral 4 se indican una serie de agentes psicosociales y se establecen enfermedades causadas por tales, como son “Estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial Enfermedad acido péptica severa o Colon irritable”.

Ya para el año 2015, se expide el Decreto 1072, el cual define los requisitos de obligatorio cumplimiento para que las organizaciones implementen su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), reemplazando así su Programa de Salud Ocupacional (PSO) Dicho decreto es aplicado a todo tipo de organización, sin importar su naturaleza, el origen del capital, el tamaño, ni ninguna otra condición.

Continuando con lo anterior, la Resolución 1016 de 1989, habla de la identificación de riesgos

psicosociales, como en su Artículo 11: “Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general”. Y el Artículo 12: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”.

En el 2008 con la Resolución 2646, se establecen disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial, a los cuales puedan estar expuestos los trabajadores. A demás, determina las posibles consecuencias patológicas del estrés. Adicionalmente, a esta resolución, que brinda un norte de cómo deben ser abordados los factores de riesgos psicosociales en Colombia, el Ministerio de la Protección Social ha desarrollado una batería que permite realizar las mediciones de estos factores de riesgo en los distintos puestos de trabajo y empresas en el territorio colombiano.

Es así como, el Artículo 5 establece que los “Factores psicosociales. Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Finalmente, el 13 de febrero de 2019 se expide la Resolución 0312, la cual modifica los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de la Resolución 1111 de 2017; cuyo objeto es establecer los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST para las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 2° de este Acto Administrativo. Los presentes Estándares Mínimos pueden definirse como un conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento de los empleadores y contratantes, mediante los cuales se establecen, verifican y

controlan las condiciones básicas de capacidad técnico-administrativa y de suficiencia patrimonial y financiera indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades en el Sistema de Gestión de SST.

34

6. Marco Metodológico

6.1. Paradigma

La investigación propuesta está fundamentada en el paradigma cuantitativo, cuyo principal objetivo es explicar hechos por medio del estudio de la relación causa-efecto, buscando resultados objetivos, lógicos, verificables y racionales. de la misma forma, una investigación cuantitativa como esta, busca con sus resultados la comprobación de hipótesis o la generalización de los mismo. Para el caso particular del presente trabajo, se identifican los riesgos psicosociales por medio de la relación causa, que hace referencia a las condiciones en las que laboran los trabajadores, y efecto, el cual se refiere a las posibles situaciones que traen consigo estos riesgos para la salud de los empleados. Igualmente, los datos obtenidos son de carácter cuantitativo, determinados por preguntas estandarizadas en una encuesta, los cuales se tabularon y graficaron para su explicación.

6.2. Método

El método utilizado para esta investigación, es el empírico-analítico, ya que se basa en la experimentación y la lógica empírica. De igual forma, aborda la realidad de los hechos que son observables, cuantificables y medibles. Es decir, el método empírico – analítico, es un mecanismo de estudio basado en la experiencia, que toma en cuenta todos los elementos

presentes dentro de una investigación en relación a la causa y efecto de un tema en específico 35

6.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo puesto que su principal objetivo es caracterizar, exponer, describir, presentar o identificar aspectos propios de una variable, con el fin de determinar su comportamiento o características principales, en este caso concreto, se pretende identificar los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores, describiendo sus posibles afectaciones.

6.4. Fases del estudio

Para el desarrollo de la presente investigación se tuvieron en cuenta la planeación y ejecución de tres fases, en las cuales se ejecutaron diferentes actividades orientadas a la consecución de los objetivos propuestos, las cuales se desglosan a continuación:

Fase 1, Revisión documental

En esta fase se realizó una revisión documental en cuanto al histórico del año 2018, en cuanto retiro de los empleados durante ese año. Se solicitó a la oficina de talento humano de la ESE Norte 2 por medio de documento escrito, se facilitaran los documentos históricos del año 2018 donde se evidenciaba la rotación del personal. En pro de lo anterior, se revisaron las encuestas de salida de los empleados, de dicho periodo, donde se observó las fechas de entrada y salida de los empleados, los principales motivos por los cuales se retiraban de la empresa, la opinión de los empleados con respecto al cargo a la empresa y el tiempo laborado, como principales factores.

Fase 2, Formulación y aplicación del cuestionario

Esta fase se llevó a cabo en cumplimiento del objetivo de recolección de información, orientada a los empleados y exempleados, para conocer sus percepciones sobre la situación de la

organización. Para ello, en primera instancia, se realizó el cuestionario conformado por 12 36 preguntas, encaminadas a determinar los factores de riesgo psicosociales internos, donde se escogieron dimensiones que presentaran una relación con la rotación del personal, entre las cuales están: demandas cuantitativas, de carga mental, emocionales, ambientales y de esfuerzo y de jornada de trabajo; exigencias de responsabilidad del cargo, oportunidades de desarrollo, claridad del rol, capacitación y relaciones sociales en el trabajo. De igual forma, cada pregunta se planteó de tal forma que relacionará más de una dimensión de las antes mencionadas. Los ítems del cuestionario tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona, marcando con una X, una única opción de respuesta, de acuerdo con su forma de pensar. Esta escala, indaga la frecuencia con que ocurren los acontecimientos planteados en cada situación.

En cuanto a la aplicación de la encuesta, se implementó de manera física, tanto para empleados, como para los exempleados. A los primeros, se les aplicó durante la jornada laboral, previa autorización de la empresa. Para el caso de los exempleados, se abordó por medio de una comunicación telefónica, previo conocimiento del proceso a realizar, donde se les expuso las preguntas una a una, indicando las posibles opciones de respuesta, y marcando conforme ellos sugerían. Esto con el fin, de superar las dificultades presentadas en cuanto a la concordancia espacial y temporal, y facilitar, tanto para el entrevistado, como para el entrevistador, el proceso.

Fase 3: Análisis de la información

Para esta fase, se planteó como objetivo principal el análisis de la información recolectada por medio de la encuesta realizada. Una vez contestados los cuestionarios, se llevó a cabo la tabulación de la información, contabilizando las respuestas dadas a cada pregunta, por cada uno de los participantes, registrando los datos en una tabla, y realizando la valoración porcentual.

Los datos obtenidos, fueron organizados de manera gráfica, teniendo en cuenta la relevancia

de los mismos en cuanto al propósito general de la investigación. Igualmente, con estos datos, se hizo un análisis cuantitativo, determinando los factores de riesgos de acuerdo con las dimensiones a las que obedecía cada pregunta planteada.

Fase 4: Recomendaciones

Teniendo en cuenta la identificación de los factores de riesgo psicosociales internos más significativos, se establecieron una serie de recomendaciones para la ESE Norte 2, que le permitan mitigar las afectaciones negativas que estos traen a los trabajadores, se establecieron una serie de recomendaciones.

6.5. Fuentes de la información

La información recolectada proviene tanto de fuentes primarias, como de secundarias. Las primarias, hacen referencia a los registros históricos de la ESE Norte 2, Guachené, para el año 2018, proporcionados por la misma organización. En cuanto a las fuentes secundarias, para la investigación, se obtuvieron de las encuestas realizadas a los trabajadores y extrabajadores.

6.6. Población

La población objeto de estudio de la investigación, es el 100% de los trabajadores de la ESE Norte 2 del Municipio de Guachené, departamento del Cauca, el cual corresponde a 32 personas. De igual forma se seleccionó una muestra aleatoria de 12 personas, la cual estaba compuesta por 8 empleados en ejercicio y 4 exempleados. Esta muestra corresponde al 37,5% de la población.

6.7. Instrumentos

Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario para una encuesta, el cual consistió de 12 ítems, en los cuales se relacionaban una serie de variables, elaborado teniendo en cuenta algunos parámetros que fueron tomados como referencia de la Batería para la evaluación de riesgos psicosociales laborales en Colombia, formulada en el 2010 por el Ministerio de la

Como datos personales, únicamente se exigió el registro del nombre y el cargo, teniendo en cuenta que con la aplicación del documento no se quería caracterizar la población, sino indagar por la situación que presenta al interior de la empresa en cuanto al ambiente laboral.

En consecuencia, las preguntas se orientaron a la identificación de los riesgos psicosociales intralaborales, teniendo en cuenta aspectos como las demandas cuantitativas, de carga mental, emocionales, ambientales y de esfuerzo, la jornada de trabajo, las exigencias de responsabilidad del cargo, las oportunidades de desarrollo, la claridad del rol, la capacitación y las relaciones sociales en el trabajo; las cuales fueron seleccionadas atendiendo a la relación con la rotación del personal.

Por otro lado, la valoración del impacto de las preguntas, se dio de acuerdo con una escala de valores en relación a la frecuencia con que ocurrían las situaciones planteadas, correspondiente a la opinión personal de cada encuestado que comprendía la siguiente clasificación: “siempre”, “casi siempre”, “algunas veces”, “casi nunca” y “nunca”. El proceso de respuesta, esta marcar una única opción entre las mencionadas para cada uno de los ítems.

6.8. Análisis de la información

De acuerdo con los resultados obtenidos los principales factores de riesgo psicosociales al interior de la ESE Norte 2, se relacionaron principalmente con la falta de motivación del personal, sus jornadas laborales, la carga mental, la responsabilidad implícita de los cargos y la demanda emocional. Esto como consecuencia de una falta de gestión administrativa que sea orientada a disminuir los riesgos laborales a los que se exponen, debido principalmente a la naturaleza de la prestación del servicio que se enmarca en la promoción y cuidado de la salud de los habitantes del municipio. A partir de esto, la necesidad de establecer acciones en pro de mejores

condiciones de trabajo que contrarresten el riesgo se hace necesaria para la organización. 39

Entendido desde este punto de vista, los factores antes mencionados, hacen del trabajo algo impersonal, donde los funcionarios no se sienten complacidos con sus funciones, salario, y la relación con la misma organización, careciendo así de un sentido de pertenencia. Todo esto, influyen en la alta rotación de personal que se presentó en el año 2018.

6.9. Consentimiento informado

Los empleados de la ESE Norte-2 sede Guachené, fueron informados a través de reuniones, sobre la aplicación del cuestionario, dándoles a conocer el manejo que se llevará a cabo con los resultados obtenidos, teniendo en cuenta la importancia que estos presentan para el desarrollo de sus funciones en el ámbito laboral. Es así, que los participantes firmaron el consentimiento respectivo para su participación en la investigación.

6.10. Criterios de inclusión

Por medio de una muestra aleatoria se seleccionaron 12 personas, las cuales representan 37.5% de la Organización, para la aplicación del cuestionario, teniendo en cuenta dos principales criterios de selección. Por un lado, la diversidad en los cargos, es decir, que para la implementación de la encuesta se tuvieron en cuenta cargos de nivel técnico y administrativo. Por el otro lado, se tomaron como parte de la muestra exfuncionarios que laboraron en la empresa en el año 2018.

6.11. Criterios de exclusión

Para un mejor manejo de datos y aplicación de los instrumentos de investigación, se hizo necesario tomar una muestra que tuviera en cuenta las características generales de la población de los empleados de la ESE, por lo cual, no todos participaron en la aplicación de la encuesta. Por lo tanto, la muestra tomada, es una representación de todos los empleados, por lo cual no se

establecen criterios definidos de exclusión, que lleven al sesgo informativo. Por el contrario, se⁴⁰ optó por incluir diferentes cargos, sin tener en cuenta características propias de las personas, como son la edad y el tiempo laborado.

Para esta investigación la población objeto de estudio corresponde a la ESE Norte 2, Guachené, aclarando, que se seleccionó una muestra de 12 personas para la aplicación del cuestionario. Se analizaron los factores de riesgo intralaborales teniendo en cuenta las dimensiones a las que estos pertenecen. En concordancia a lo anterior, a continuación, se presentan los resultados obtenidos discriminados de acuerdo a las dimensiones encontradas con referencia a las condiciones laborales.

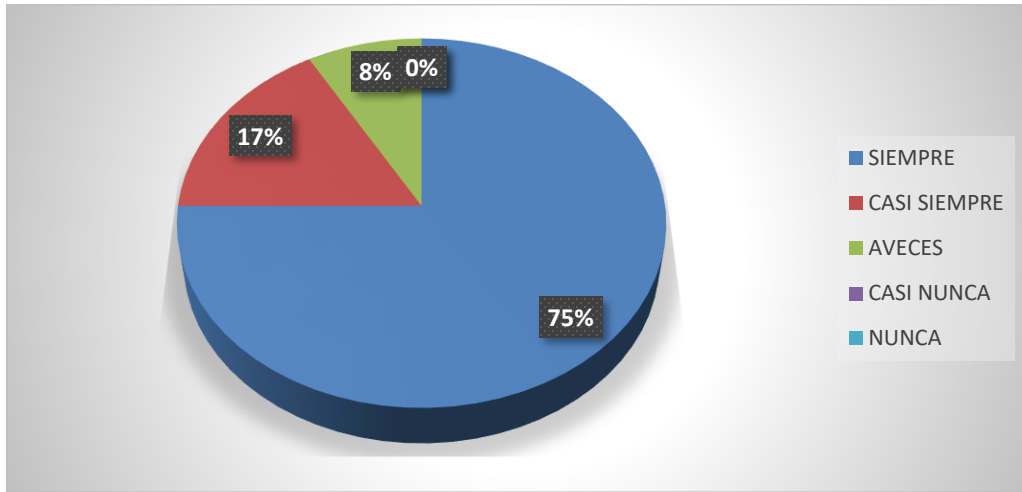
7.1. Demandas cuantitativas

Las demandas cuantitativas, hacen referencia a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo por ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Dentro del cuestionario aplicado se evidencian dos preguntas orientadas a la identificación de este tipo de demandas.

Tabla 2 Cantidad de trabajo/tiempo adicional

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	9	75%	2	17%	1	8%	0	0%	0

Fuente: Elaboración propia



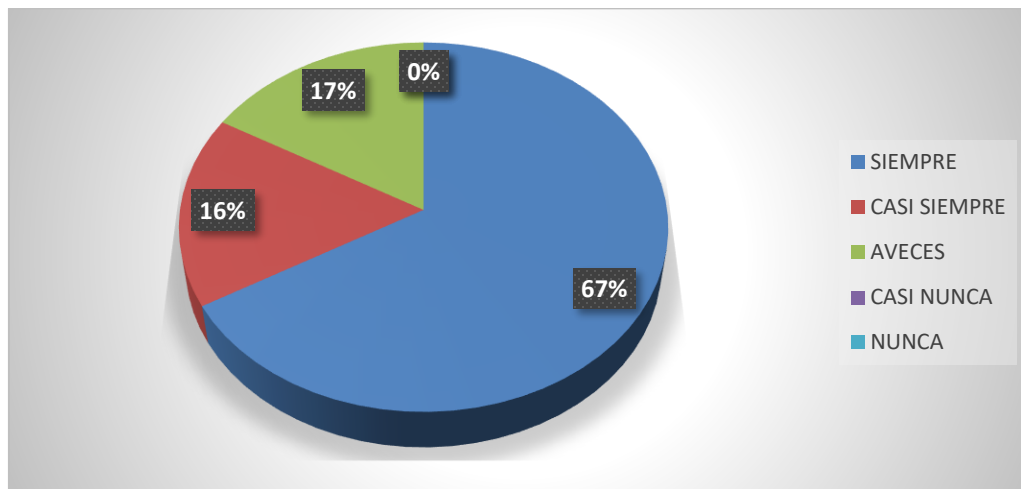
Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la tabla 2 y la gráfica 1, el 75% de los encuestados (9/12), considera que siempre se presenta el exceso de trabajo en comparación con el tiempo determinado para su realización. De igual forma el 17% (2/12) establecen una frecuencia de ocurrencia como casi siempre y el 8% (1/12) restante piensan que sucede algunas veces.

Tabla 3 Cantidad de trabajo/ trabajo sin parar

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	8	67%	2	17%	2	17%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a trabajar sin parar debido a la cantidad de trabajo, los datos relacionados en la tabla 3 y en la gráfica 2 presentan que el 67% (8/12), consideran que tiene un alto nivel de ocurrencia, clasificándolo como siempre un 17% (2/2) de los encuestado piensan que casi siempre y el otro 17% (2/2) considera que ocurre a veces.

De acuerdo a lo anterior, se puede afirmar que con la relación entre el tiempo determinado para la ejecución de la tarea y la carga de trabajo que se le es asignada a los funcionarios de la empresa, no es coherente, llegando al punto de realizar su trabajo sin parar, he incluso ampliando su jornada laboral, por fuera de los rangos pactados, haciendo uso de los tiempos personales en ocupaciones laborales, que en algunas ocasiones no son reconocidas dentro del pago como horas extras.

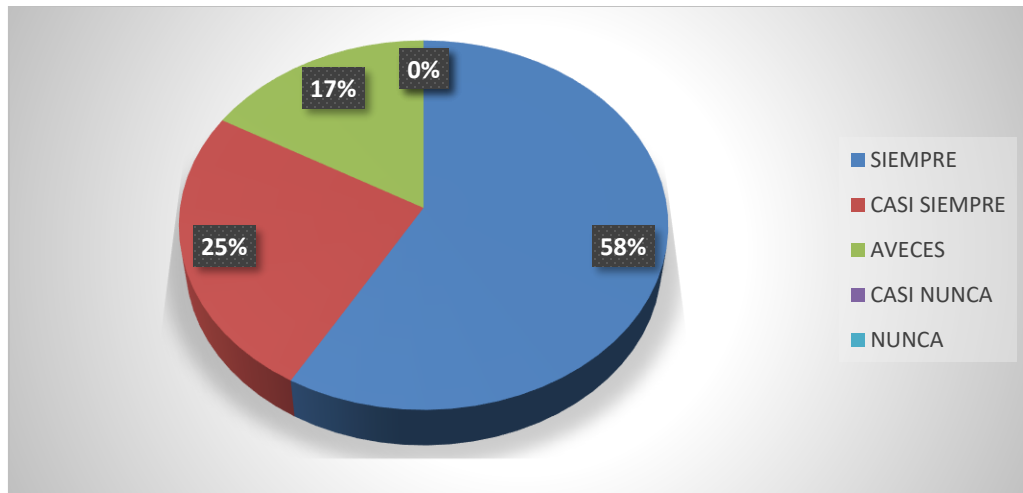
7.2.Demandas de Carga Mental

Demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	Este trabajo exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo	7	58%	3	25%	2	17%	0	0%	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 3 Exigencias: múltiples asuntos



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la exigencia de atender muchos asuntos al mismo tiempo, la mayoría representada en un 58% (7/12) de los encuestados marcan su frecuencia como siempre, mientras que el 25% (2/12), lo ubican en el rango de casi siempre y el 17% (2/12) restantes algunas veces. Lo anterior se expone en la tabla 4 y en la gráfica 3.

Existe una gran demanda mental con lo relacionado al exceso de manejo de asuntos al mismo tiempo, que pueden ser causantes de sobrecarga mental. La falta de enfoque en la realización de las tareas y la multiplicidad de las mismas, exigen a los empleados un mayor esfuerzo mental

7.3. Demandas emocionales

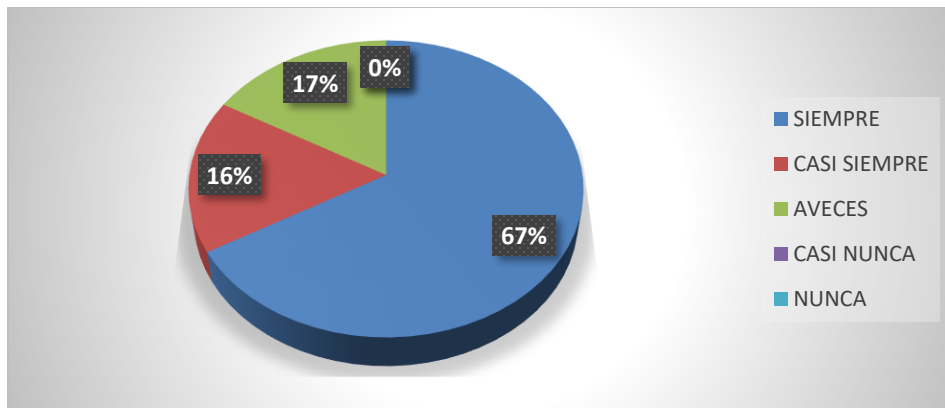
En el ámbito de intralaboral, las demandas emocionales, se pueden definir como todas aquellas situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea, y que tienen la capacidad de influir en los sentimientos y emociones del empleado.

Tabla 5 Atención de situaciones emocionales

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	8	67%	2	17%	2	17%	0	0%	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4 Atención de situaciones emocionales



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a este ítem, el 67% (8/12), consideran que siempre ocurre, un 17% (2/2) de los encuestado piensan que casi siempre y el otro 17% (2/2) considera que ocurre a veces. (ver tabla 5, gráfica 4)

Teniendo en cuenta la naturaleza de la empresa y de las funciones realizada por gran parte de

quienes laboran allí, es entendible que, para la mayoría de los funcionarios el trabajo les exige 46 atender situaciones muy tristes y dolorosas, que pueden afectar de manera significativa su rendimiento laboral, así como influir en forma negativa en sus sentimientos y emociones, estando presente, también en su vida personal, o incluso, repercutiendo en el estado de salud.

7.4. Exigencias de responsabilidad del cargo

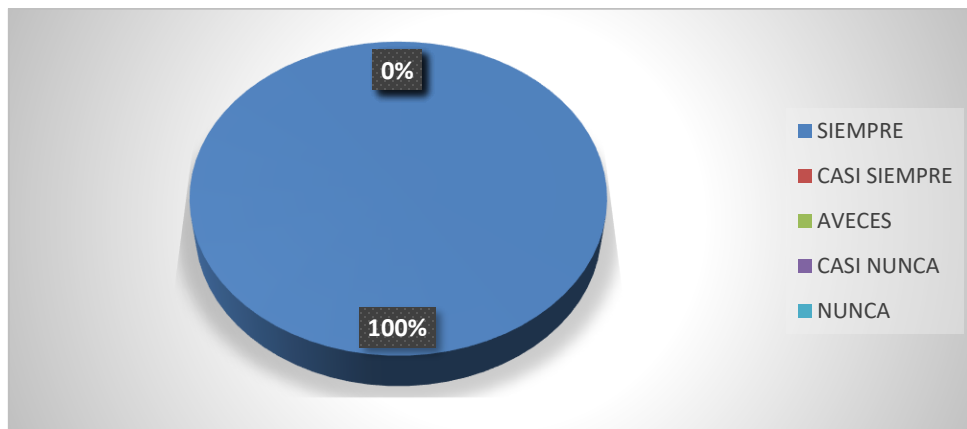
Es el conjunto de obligaciones que se encuentran implícitas en el desempeño de un cargo. Aquí se considera la responsabilidad en cuanto a resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros.

Tabla 6 Exigencias: cuidado de la salud

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	Este trabajo me exige cuidar la salud de otras personas	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5 Exigencias: cuidado de la salud



Fuente: Elaboración propia

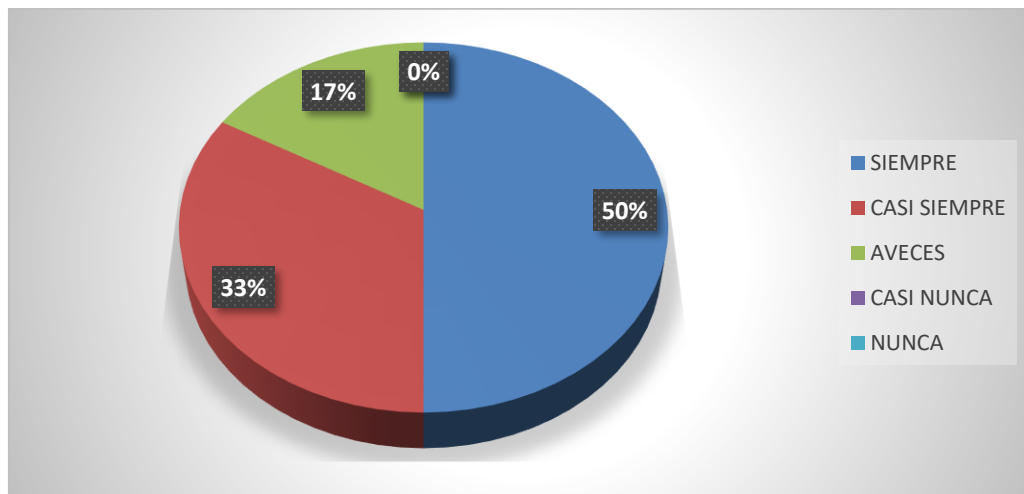
Los resultados obtenidos en esta pregunta, tal como se puede observar en la tabla 6 y en la 47 gráfica 5, se presentan de acuerdo a la naturaleza de la empresa, puesto que se encarga de prestar servicios de salud, por lo cual es razonable que de alguna u otra forma toda su planta de personal, tenga bajo su cargo la responsabilidad de cuidar de la seguridad y la salud de las personas. Por lo anterior, el 100% (12/12) consideraron que siempre se el trabajo exige el cuidado de la salud de otros.

Tabla 7: omisión de los procedimientos

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	En este trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos	6	50%	4	33%	2	17%	0	0%	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6 Omisión de tareas



Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 presenta los datos relacionados a la presencia de situaciones en las que se pasan por alto las normas y procesos establecidos. Tal como lo expone la gráfica 6, un 50% (6/12) de las personas encuestadas opinaron que siempre. Así mismo, el 33% (4/12) dicen que casi siempre y el 17% (2/12) restante, algunas veces.

Los resultados anteriores, presentan que los puestos de trabajo al interior de la organización, son de gran exigencia y responsabilidad, toda vez que, su objeto social se encamina al cumplimiento y promoción del derecho a la salud.

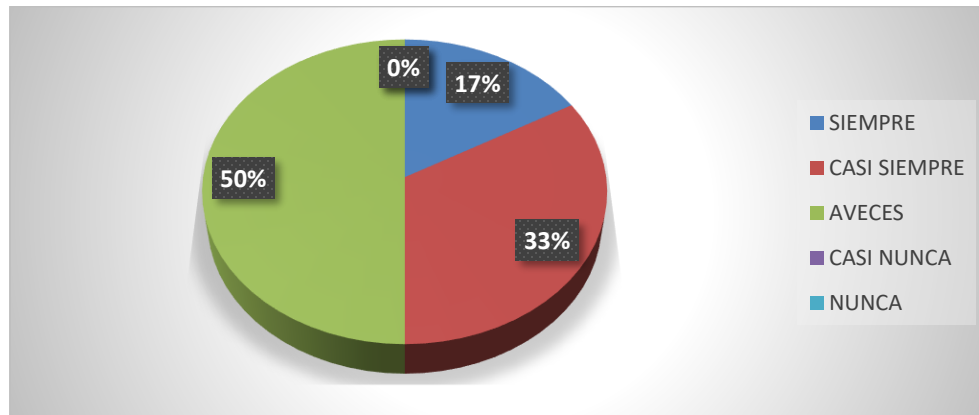
7.5. Demandas ambientales y de esfuerzo

Las demandas de trabajo relacionadas con el ambiente y el esfuerzo, son definidas como las condiciones del lugar de trabajo y carga física que involucran las actividades que se desarrollan y que, en algunas oportunidades, exigen un esfuerzo de adaptación por parte del trabajador.

Tabla 8 Esfuerzo físico

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	2	17%	4	33%	6	50%	0	0%	0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta los datos presentados en la tabla 8 e ilustrados en la gráfica 7, para el 50% (6/12) de los funcionarios encuestados, el trabajo exige mucho esfuerzo físico algunas veces, el 33% (4/12) casi siempre y finalmente solo el 17% (1/12) considera que esta situación ocurre siempre.

Así pues, aunque existe una carga física presente en las actividades que se desarrollan, no es inherente 100% al cargo, y depende en gran parte de las funciones que se desempeñe, por lo que se aprecia que la mayoría concuerdan en cuanto a una media frecuencia en la exigencia física laboral.

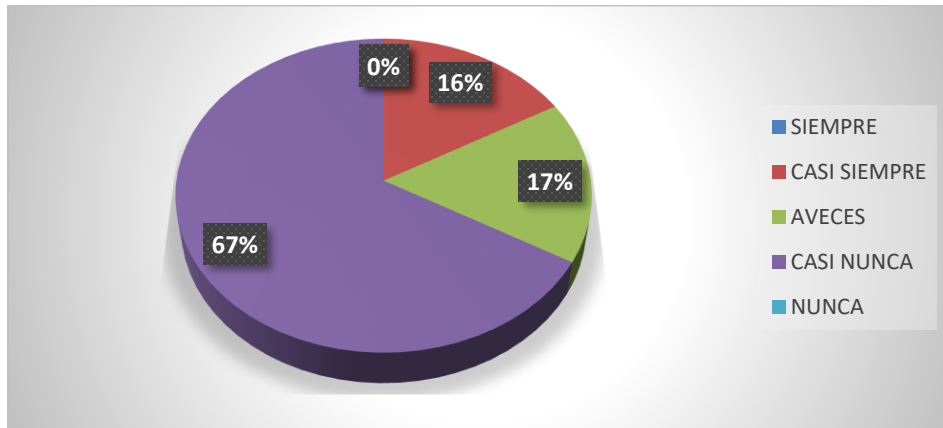
7.6. Demandas de la jornada de trabajo

Son todas aquellas exigencias de tiempo laboral que se hacen al trabajador en términos de duración y el horario de la jornada, al igual que los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	En este trabajo es posible tomar pausas para descansar	0	0%	2	17%	2	17%	8	67%	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 8 Pausas



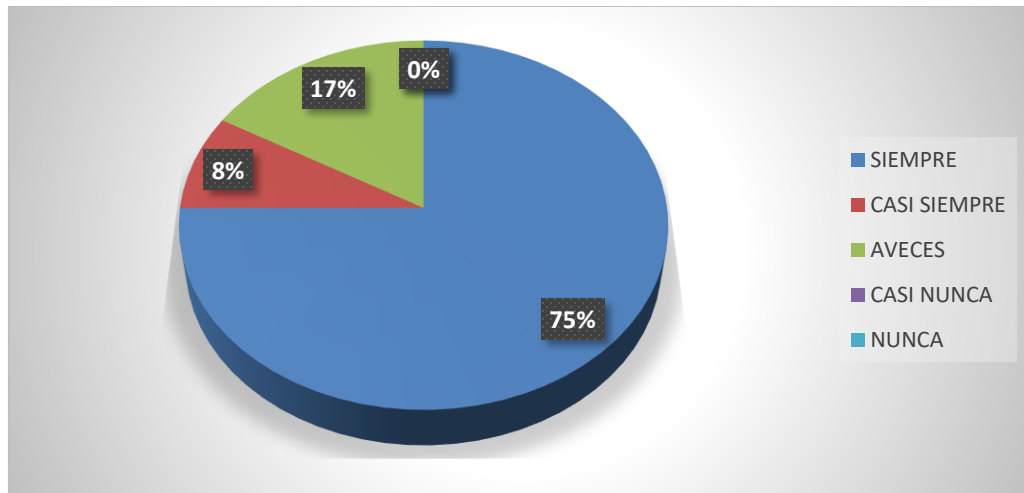
Fuente: Elaboración propia

En lo referente a si el trabajo permite realizar pausas para descansar, tal como lo muestran la tabla 9 y gráfica 8, los funcionarios opinaron que casi nunca un 67% (8/12), algunas veces 17% (2/12) y casi siempre 17% (2/12). Observándose que la gran mayoría consideran que no es posible hacer pausas regularmente dentro de la jornada laboral.

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	Este trabajo exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	9	75%	1	8%	2	17%	0	0%	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 9 Trabajo en días extra



Fuente: Elaboración propia

Los datos relacionados anteriormente en la tabla 10 y en la gráfica 9, determinan que para la exigencia del trabajo de laboral en días de descanso, festivos y fines de semana los funcionarios consideraron en un 75% (9/12) que siempre ocurren, un 17% de algunas veces, mientras que el 8% restante (1/12) opinan que casi siempre.

Entonces, las demandas en la jornada laboral de los funcionarios es un punto álgido, pues se evidencia que los tiempos son muy exigentes y no se tienen en cuenta los descansos de los trabajadores. Las jornadas de trabajo se extienden a días de descanso, fines de semana y festivo,

situación que no solo afecta directamente al individuo, sino que repercute en otros ámbitos de su vida como los aspectos familiares y sociales, cuyos espacios temporales son reemplazados con arduas jornadas de trabajo.

7.7. Reconocimiento y compensación

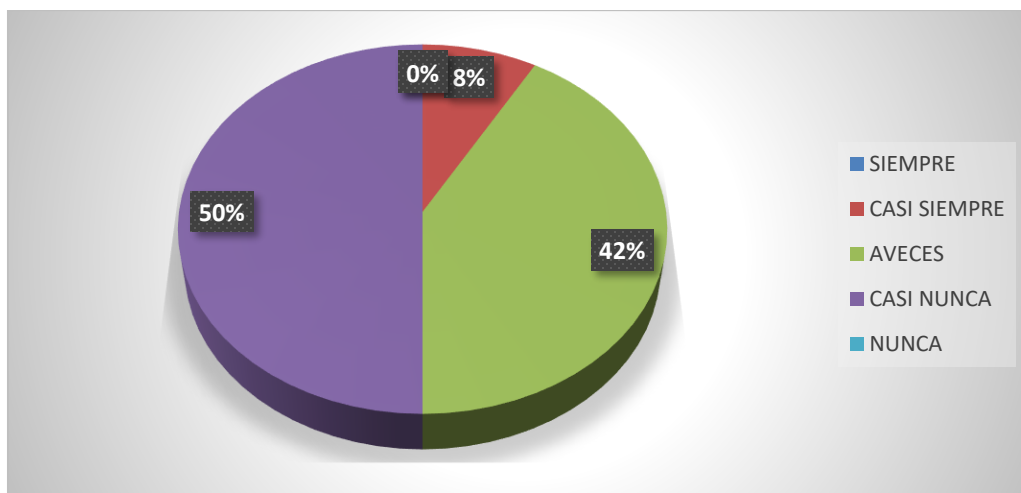
Estas actividades tienen que ver con el sentimiento de orgullo y percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a la organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Tabla 11: Preocupación de la empresa por los trabajadores

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores	0	0%	1	8%	5	42%	6	50%	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 10 Preocupación de la empresa por los trabajadores



Fuente: Elaboración propia

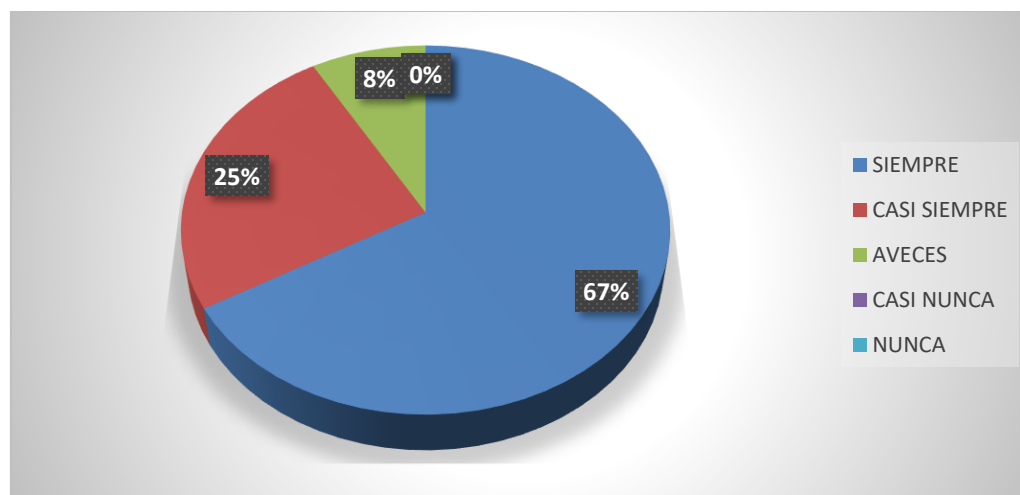
La percepción que tienen los funcionarios en cuanto a la preocupación de la empresa por su bienestar no es muy favorable, el 50% (6/12) opinan que esta situación casi nunca se presenta, el 42% (5/12) que algunas veces y el 8% (1/12) que casi siempre. (Ver tabla 11 y gráfica 10)

Tabla 12: Otras opciones de empleo

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	Considera que hay mejores empleos relacionados con su desempeño laboral en la región	8	67%	3	25%	1	8%	0	0%	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 11 Otras opciones de empleo



Fuente: Elaboración propia

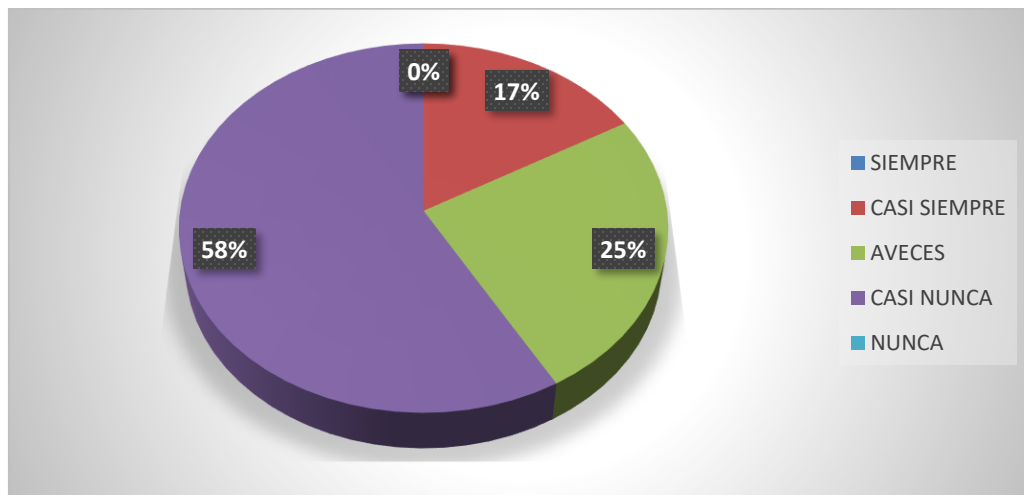
De igual forma, con relación a lo expuesto en la tabla 12 y en la gráfica 11, los funcionarios consideran que hay otras opciones mejores de trabajo en la región, pues el 67% (8/12) lo califican con una frecuencia de ocurrencia de siempre, el 25% (3/12), casi siempre y el 8% (1/12)

Tabla 13: Remuneración

PREGUNTA	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA	
	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo	0	0%	2	17%	3	25%	7	58%	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 12 Remuneración



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en cuanto al pago, la percepción del salario justo se calificó de la siguiente manera: 58% (7/12) casi nunca, el 25% (3/12) algunas veces y el 17% (2/12) casi siempre. Lo anterior teniendo se relaciona en la tabla 13 y su respectiva gráfica 12.

Estas tres situaciones, demuestran una enorme falencia en la forma como los empleados se

sienten en cuanto al reconocimiento y compensación que la empresa tiene para ellos. Por un 55 lado, el salario, es un aspecto de gran importancia para que un empleado se sienta conforme en un puesto, pero existen otras circunstancias que podrían mejorar las condiciones. Sentirse parte importante de la organización les proporciona felicidad, pero se pudo observar que los funcionarios de la ESE Norte 2, piensan que la organización no se preocupa por su bienestar. En esta medida se evidenció una gran falta de motivación, tanto salarial como emocional, lo cual puede considerarse como una de las principales causas de rotación del personal, aún más cuando dentro de la región existen otras posibilidades laborales que satisfagan sus necesidades de progreso.

7.8. Acciones de mejoramiento

En concordancia a lo anterior, se plantearon una serie de actividades que deben ser tenidas en cuenta para la reducción de los factores de riesgo psicosociales intralaborales, que se relacionan a continuación.

- Desarrollar un plan de recompensas e incentivos, tanto monetarios como sociales, que permita brindarles reconocimiento a los funcionarios de la organización, para mejorar la motivación. Para lo cual se debe contemplar las escalas salariales y la promoción laboral.
- Revisar las políticas del hospital en cuanto a los horarios, turnos, reconocimiento y pago de las horas extras, para determinar la necesidad de establecer un plan de cambio con relación a estos puntos, que permitan mejorar las exigencias cuantitativas del trabajo.
- Realizar una revisión y actualización completa de los procesos internos de la organización con respecto a la carga laboral y las funciones, para identificar las

características de las jornadas de trabajo y el esfuerzo.

56

- Reforzar el programa de pausas activas que tiene el hospital.
- Programar y realizar talleres sobre el manejo de las enfermedades laborales que afecten a los funcionarios, con el fin de orientarlos en la autoprevención de las mismas.
- Generar actividades de esparcimiento social dentro de la ESE, que favorezca los niveles de motivación de los funcionarios, y acentúe los lazos entre ellos y con el hospital.

Dentro de los principales factores de riesgo psicosociales identificados en la ESE Norte 2 de Gauachené, se evidenció la falta de motivación por parte de la empresa hacia sus empleados, toda vez que para ellos no existe un reconocimiento. Estos, sienten la ausencia de interés y preocupación de sus condiciones personales. Las relaciones laborales se basan únicamente en el cumplimiento de objetivos y la presentación de resultados, dejando de lado los intereses, deseos y sueños del trabajador. En igual forma, la remuneración ofrecida no se considera justa en relación al trabajo prestado, por lo que es evidente que frente a cualquier oportunidad externa que se presente el empleado abandonaría su cargo. En consecuencia, la motivación está vinculada directamente con la rotación de personal en la ESE Norte 2.

La naturaleza de la organización, cuyo principal objetivo es la promoción del derecho a la salud, es un factor importante en la aparición de circunstancias de riesgo para los empleados. Esta aumenta la responsabilidad al momento de la realización de las tareas inherentes al cargo, exigiendo la ausencia de errores en su ejecución. Por lo tanto, la responsabilidad de los cargos al interior de la organización es otro factor de riesgo psicosocial predominante en la ESE Norte 2, teniendo en cuenta que la vida, la salud y la seguridad de otras personas, recae directamente en los empleados encargados.

Por otra parte, las demandas cuantitativas vinculadas a la cantidad de trabajo, son identificadas como un factor de riesgo psicosocial, y adicionalmente una posible causa de la rotación del personal. Pero, esta se encuentra relacionada con otros factores de igual importancia. Las exigencias en la cantidad de trabajo influyen directamente en la jornada laboral, aspecto que dentro de la investigación se estableció como de alto impacto, provocando practicas perjudiciales

para los trabajadores como arduas jornadas de trabajo donde no existen espacio adecuados para58 realizar pausas y descansos. Jornadas que se extiende a días, en los que, por lo general, muchas personas descansan, como son los fines de semana y los festivos. Sin embargo, y haciendo énfasis en lo ya mencionado, la esencia del servicio que se ofrece, amerita una prestación continua e ininterrumpida del mismo. No obstante, la empresa puede establecer estrategias que mejoren el cumplimiento de las horas de trabajo.

Se concluye, además, que son grandes las exigencias mentales del trabajo. Los funcionarios están expuestos a constantes tareas que se deben realizar al mismo tiempo, determinadas por situaciones físicas, que, si bien no requieren de un gran esfuerzo muscular, se ve afectadas por el esfuerzo mental que se realiza. Situación que influyen en la percepción de fatiga y dificultad en el trabajo.

Igualmente, las demandas emocionales fueron identificadas como un factor de riesgo, teniendo en cuenta que la organización tiene un constante acercamiento con el usuario, en situaciones emocionalmente difíciles que afectan a los trabajadores, en sus sentimientos y emociones.

Finalmente, se reitera que el aspecto trascendental en la ocurrencia de estos factores identificados, es en sí, la misma naturaleza del servicio prestado. No obstante, esta situación debe ser tomada en cuenta por la gestión organizacional, puesto que si el trabajo, propiamente dicho, acarrea consigo un sin número de aspectos negativos, la administración del talento humano, debe buscar alternativas eficientes que mitiguen los efectos y propicien mejor calidad de vida.

9. RECOMENDACIONES

- Realizar actividades educativas o formativas con los funcionarios, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo.
- Se recomienda realiza una evaluación completa de los factores de riesgo psicosocial, que permita medir el nivel de riesgo de cada una de las variables expuestas.
- Es pertinente estudiar otros factores que influyeran significativamente la calidad de vida de los trabajadores de la Organización, como los extralaborales o los personales, ya que en el presente estudio únicamente se enfocó en el análisis de los factores intralaborales.
- Se recomienda evaluar el comportamiento de estas variables en las otras sedes de los diferentes municipios a los que presta el servicio, para conocer si presentan variaciones en su comportamiento e identificar los motivos de dichos cambios, con el fin de realizar intervenciones más integrales.
- La organización debe tener en cuenta la opinión de los trabajadores, con respecto a este estudio, y buscar estrategias que permitan aumentar el sentido de pertenencia, mostrando respeto por sus condiciones particulares y necesidades especiales.
- Es importante que la empresa establezca las condiciones necesarias, no sólo para medir, sino también para intervenir aquellos factores que generen un alto grado de rotación del personal.

10. BIBLIOGRAFIA

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2014). Riesgos psicosociales en

Europa: prevalencia y estrategias de prevención. Disponible en:

doi:10.2802/29383

Ansoleaga, E., Toro C, J. P., Godoy C, L., Stecher, A., & Blanch, J. M. (2011). Malestar psicofisiológico en profesionales de la salud pública de la Región Metropolitana. *Revista Médica de Chile*, 139(9), 1185-1191.

<https://doi.org/10.4067/S0034-98872011000900011>

Bethelmy, L., & Guarino, L. (2008). Estrés Laboral, Afrontamiento, Sensibilidad Emocional

Y Síntomas Físicos Y Psicológicos En Médicos Venezolanos. *Revista Colombiana de Psicología*, 17(0), 43-58.

Camacho, A. y Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva

organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, recuperado

<http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Castillo Ávila, I. Y., Torres Llanos, N., Ahumada Gómez, A., Cárdenas Tapias, K., & Licona

Castro, S. (2014). Estrés laboral en enfermería factores asociados: Cartagena (Colombia). *Revista Salud Uninorte*, 30(1), 34-43.

Caamaño, E. A. (2005). El derecho a la no discriminación en el empleo. Santiago de Chile:

LexisNexis.

Del Carmen Álvarez Baza, M. (2003). Motivación laboral en un servicio de urgencias

hospitalario. *Enfermería Clínica*, 13(1), 16-25. [https://doi.org/10.1016/S1130-](https://doi.org/10.1016/S1130-8621(03)73777-2)

[8621\(03\)73777-2](https://doi.org/10.1016/S1130-8621(03)73777-2)

Decreto 1295, Diario Oficial No. 41.405, Bogotá, Colombia, 24 de junio de 1994.

Decreto 1477, Diario Oficial No. 49234, Bogotá, Colombia, 5 de agosto de 2014.

Decreto 1072, Diario Oficial No. 49.523, Bogotá, Colombia, 26 de mayo de 2015.

Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés Y La Calidad De Vida En El Contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.

<https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>

Enciso Salamandra, A., López Sierra, M., & Domínguez Ramírez, M.(2015) Cronología de la normativa de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia. Universidad CES, Medellín.

Flores Leal, R., Badii, M & Abreu Quintero, J. L. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *International Journal of Good Conscience*. 3(1): 65-99. Recuperado: <http://www.spentamexico.org/v3-n1/3%281%29%2065-99.pdf>

García Sanz, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables.

Recuperado de <http://uvadoc.uva.es:80/handle/10324/1144>

Gómez, P., Hernández, J. & Méndez, M. D. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), pp. 9-16. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>

Google. (s.f.). [Mapa Guachené, Cauca en Google maps]. Recuperado el 28 de mayo, 2019, de <https://www.google.com/maps/place/ESE+NORTE+2/@3.1737301,-76.2591177,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3a6ff04a2486fb:0xe98654cdba0d2c49!8m2!3d3.1737247!4d-76.256929>

Gutiérrez, B. N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1), 0-0.

Herrera-Amaya, G., & Manrique-Abril, F. G. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan*, 8(2). Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/150>

Ley 1010, Diario Oficial No. 46.160, Bogotá, Colombia, 23 de enero de 2006.

Ley 1562, Diario Oficial No. 48.488, Bogotá, Colombia, 11 de julio de 2012.

Ley 1616, Diario Oficial No. 48.680, Bogotá, Colombia, 21 de enero de 2013.

López-León, E. (s. f.). Desgaste profesional en médicos familiares y su asociación con factores sociodemográficos y laborales. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 7.

López Sánchez, M. O., & Verdugo Ortiz, V. M. (2013). La estabilidad laboral y su incidencia en el clima organizacional del personal que pertenece a la empresa Promodinastia del cantón Milagro. *Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro*. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1104>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57.

Moreno, B., Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el Trabajo.

Recuperado de

<http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Narváez, Y. V., González, B. Z., Ramos, L. R., Aranda, O. M., & Vázquez, H. M. G. (s. f.). El

horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud, 8. 63

Oficina Internacional del Trabajo (OIT) (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre 1984. Ginebra

Peiró, J. M. y Lira, E. (2013). Estrés laboral: nuevas y viejas fórmulas en salud laboral. Madrid: Ediciones Pirámide.

Resolución 1016 Diario oficial No. 46.002, Bogotá, Colombia, 31 de marzo de 1989.

Resolución 2646, Diario oficial No. 47.059, Bogotá, Colombia, 23 de julio de 2008.

Resolución 2646, Diario oficial No. 56,444, Bogotá, Colombia, 13 de febrero de 2019.

Restrepo, L. S., Dominguez, L. J., & Moreno, J. D. H. (2006). Valoración de la carga laboral en una empresa de servicios. *Scientia et Technica*, 3(32).
<https://doi.org/10.22517/23447214.6297>

Ríos Heldt, F., & Schonhaut Berman, L. (2009). Atención Primaria de Salud: Factores de Desmotivación y Estabilidad Laboral de Médicos Generales. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 2(8). <https://doi.org/10.4321/S1699-695X2009000300002>

Rodríguez Muñoz, A., Martínez Gamarra, M., Moreno Jiménez, B., & Gálvez Herrer, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=231317121006>

Serrano Rosa, M. A., Moya Albiol, L., & Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de Psicología*, 25(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=16711594017>

Trujillo Naranjo, C.A., Cuellar Beltrán, C.A., & Morales, S. M. (2018). Medición de riesgo 64

psicosocial en Tellantas y CIA SAS, en la ciudad de Bogotá, en abril de 2018.

(Colombia). Universidad ECCI.

Vásquez-Manrique, J. F., Maruy-Saito, A., & Verne-Martin, E. (2014). Frecuencia del
síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio
de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014:

Lima, Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(3), 168-174

Anexo 1. Encuestas para la identificación de factores de psicosociales en la ESE Norte 2-Guachené