

**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
PRESENTES EN LOS FUNCIONARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
SALUD EN LA CIUDAD DE BUGA EN EL AÑO 2020.**

**TANIA LUCÍA HERRERA VÁSQUEZ
MARIANA MESA PALOMINO**

**Universidad
del Valle**

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE BUGA

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2020

**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
PRESENTES EN LOS FUNCIONARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
SALUD EN LA CIUDAD DE BUGA EN EL AÑO 2020.**

**TANIA LUCÍA HERRERA VÁSQUEZ 1559074
MARIANA MESA PALOMINO 1559004**

PRESENTADO A
MARÍA DEL PILAR RIVERA DÍAZ
Ingeniera industrial – Magíster en prevención de riesgos laborales

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO
LAURA SALAS ARBELÁEZ

Administradora de Empresas – Magíster en administración de Empresas

**Universidad
del Valle**

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE BUGA
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
1. ANTECEDENTES	9
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
2.2.1 PREGUNTAS ESPECÍFICAS	14
3. OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	15
4. JUSTIFICACIÓN.	16
5.1 MARCO TEÓRICO	18
5.2 MARCO CONCEPTUAL	24
5.3 MARCO CONTEXTUAL	25
5.4 MARCO LEGAL	26
6. METODOLOGÍA.....	28
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:.....	28
6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	28
6.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	30
6.4 UNIVERSO Y MUESTRA.....	30
6.5 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	30
VARIABLES	30
7. RESULTADOS	31
8. CONCLUSIONES.....	81
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
11. ANEXOS.	90
Anexo 1. Organigrama PDF	90
Anexo 2. Consentimiento informado.	90
CONSENTIMIENTO INFORMADO	90
ENTREVISTADO No_____.....	90
Anexo 3. Ficha de datos demográficos	92
Anexo 4. Cuestionarios.	95

LISTADO DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1. NIVEL DE RIESGO DE LAS DIMENSIONES SEGÚN PROMEDIOS OBTENIDOS.....	29
--	----

FIGURA 1. SEXO DE LOS ENCUESTADOS.	31
FIGURA 2. EDAD DE LOS ENCUESTADOS.	31
FIGURA 3. ESTADO CIVIL DE LOS ENCUESTADOS.....	32
FIGURA 4. LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS.....	33
FIGURA 5. ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS ENCUESTADOS	33
FIGURA 6. PERSONAS QUE DEPENDEN DE LOS ENCUESTADOS.	34
FIGURA 7. ULTIMO NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS ENCUESTADOS.	35
FIGURA 8. CARGO SIMILAR AL QUE DESEMPEÑA EL ENCUESTADO.....	35
FIGURA 9. ÁREA EN LA QUE TRABAJA EL ENCUESTADO.	36
FIGURA 10. HORAS DE TRABAJO AL DÍA DEL ENCUESTADO.....	37
FIGURA 11. TIPO DE SALARIO DEL ENCUESTADO.....	37
FIGURA 12. DIMENSIONES INTRALABORALES.....	41
FIGURA 13. PREGUNTAS RELACIONADAS A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO.	41
FIGURA 14. DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	42
FIGURA 15. CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO.	43
FIGURA 16. PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	43
FIGURA 17. CLARIDAD DE ROL	44
FIGURA 18. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	45
FIGURA 19. DEMANDAS CUANTITATIVAS.	45
FIGURA 20. CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO.	46
FIGURA 21. RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO.....	47
FIGURA 22. RETROALIMENTACIÓN EN EL TRABAJO.....	47
FIGURA 23. RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	48
FIGURA 24. RECOMPENSA DERIVADA A LA PERTENENCIA DEL TRABAJO.	49
FIGURA 25. DEMANDAS DE CARGA MENTAL.....	50
FIGURA 26. EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO.....	50
FIGURA 27. CONSISTENCIA DE ROL.....	51
FIGURA 28. INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	52
FIGURA 29. DEMANDAS EMOCIONALES.	52
FIGURA 30. RELACIONES CON LOS COLABORADORES	53
FIGURA 31. SEXO – DIMENSIONES.....	54
FIGURA 32. SEXO – DIMENSIONES.....	55
FIGURA 33. ULTIMO NIVEL DE ESTUDIOS – DIMENSIONES.	56
FIGURA 34. ULTIMO NIVEL DE ESTUDIOS – DIMENSIONES.	56
FIGURA 35. ESTRATO SOCIOECONÓMICO - DIMENSIONES.....	57
FIGURA 36. ESTRATO SOCIOECONÓMICO - DIMENSIONES.....	58
FIGURA 37. CARGO SIMILAR AL QUE DESEMPEÑA – DIMENSIONES.	59
FIGURA 38. CARGO SIMILAR AL QUE DESEMPEÑA – DIMENSIONES.	60
FIGURA 39. HORAS DIARIAS DE TRABAJO – DIMENSIONES.	61
FIGURA 40. HORAS DIARIAS DE TRABAJO – DIMENSIONES.	61

FIGURA 41. FACTORES DE RIESGOS EXTRALABORALES POR DIMENSIONES.	64
FIGURA 42. DESPLAZAMIENTO VIVIENDA- TRABAJO- VIVIENDA.....	65
FIGURA 43. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y SU ENTORNO.....	66
FIGURA 44. TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	66
FIGURA 45. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	67
FIGURA 46. RELACIONES FAMILIARES.....	68
FIGURA 47. RELACIONES FAMILIARES.....	69
FIGURA 48. SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR.....	70
FIGURA 49. SEXO EN RELACIÓN CON DIMENSIONES EXTRALABORALES	71
FIGURA 50. ESTRATO SOCIOECONÓMICO RELACIONADO A DIMENSIONES EXTRALABORALES	72
FIGURA 51. ÚLTIMO NIVEL DE ESTUDIO RELACIONADO CON DIMENSIONES EXTRALABORALES	73
FIGURA 52. CARGO SIMILAR QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA CON RELACIÓN A LAS DIMENSIONES EXTRALABORALES.	74
FIGURA 53. PERSONAS QUE DEPENDEN DE USTED CON RELACIÓN A LAS DIMENSIONES EXTRALABORALES.	75
FIGURA 54. TIEMPO QUE DESEMPEÑA SU CARGO EN LA EMPRESA CON RELACIÓN A LAS DIMENSIONES EXTRALABORALES.	76
FIGURA 55. HORAS DÍAS DE TRABAJO RELACIONADO CON DIMENSIONES EXTRALABORALES	77

RESÚMEN

Debido a las nuevas formas de realizar el trabajo, los riesgos psicosociales pueden hallarse en cualquier organización, sin embargo, las entidades prestadoras de salud constituyen un grupo de alta vulnerabilidad, debido a que su personal se enfrenta diariamente a situaciones desgastes, por lo que estos son más propensos a padecer dichos riesgos. Es por lo anterior, que el propósito de este proyecto de investigación, es evaluar los factores de riesgo psicosociales que pueden estar presentes en los funcionarios de una empresa del sector salud. Para ello, se empleó una metodología de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, tomando como muestra a 31 empleados de todas las áreas de la organización. Asimismo, las variables de investigación utilizadas fueron los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Para la aplicación de los cuestionarios se utilizó una adaptación de la batería de riesgo psicosocial, con el fin de evaluar sólo aquellas preguntas que se relacionan directamente al ámbito administrativo, todo esto con la finalidad de poder realizar las propuestas de intervenciones necesarias que ayuden a mitigar los riesgos encontrados bajo la perspectiva de la administración de empresas. En cuanto a los resultados, se evidenció que dentro de la clínica no existen riesgos significativos que se encuentren en un nivel de riesgo alto o muy alto, sin embargo, sí existen dimensiones tanto intralaborales como extralaborales que están al borde de constituir un riesgo medio, como lo es el caso de la participación y manejo del cambio, formación y capacitación, retroalimentación en el trabajo, reconocimiento y compensación, demandas de carga mental y exigencias de responsabilidad del cargo, así como la situación económica del grupo familiar y tiempo fuera de trabajo, Por lo que las propuestas de mejoramiento y fortalecimiento estuvieron orientadas a estas dimensiones con el propósito de que los niveles de riesgo se mantengan lo más bajo posible o por el contrario puedan ser mitigados.

Palabras clave

Factor de riesgo psicosocial, dimensiones intralaborales, dimensiones extralaborales, salud mental, nivel de riesgo

INTRODUCCIÓN

A pesar que en las organizaciones se le ha dado bastante importancia a la prevención de los riesgos laborales (mecánicos, eléctricos, físicos, ergonómicos, etc.) con el fin de prevenir cualquier accidente en el entorno laboral, los factores de riesgo psicosociales aún no han ocupado la relevancia que deberían tener dentro del contexto organizacional, de hecho, este es un tema relativamente nuevo, por lo que aún los empleadores no son conscientes del alcance que estos riesgos pueden tener para su organización. Actualmente, la forma de realizar las actividades dentro de las empresas ha cambiado, y con estos cambios se han presentado ciertas circunstancias que han propiciado la aparición de los riesgos psicosociales, como lo es la carga laboral, el estilo de mando, el ritmo de trabajo, estabilidad en el puesto de trabajo entre otros. Todos estos factores causan diversas afectaciones a los empleados, lo cual genera que estos tengan una pérdida en su rendimiento laboral y por ende una baja en la productividad de las organizaciones, por ello, es tan importante el poder identificar y mitigar estos riesgos a tiempo, con el fin de velar no sólo por la estabilidad de las empresas sino también por el bienestar de los empleados.

Es por lo anterior que el objetivo principal de esta investigación es evaluar los factores de riesgo psicosociales presentes en los funcionarios de una empresa del sector salud en la ciudad de Buga en el año 2020, con el fin de identificar la situación psicológica de los mismos, observando cuales son las causas internas o externas que hacen que no puedan estar a gusto con su labor, dado que en esta organización aún no se han evaluado estos riesgos que posiblemente están inmersos en los trabajadores y así poder generar las estrategias que permitan ayudar a mitigarlos.

Para llevar a cabo el objetivo planteado, es necesario acudir a una adaptación de la batería de riesgos psicosociales, con el fin de conocer las condiciones actuales en las que se encuentran los empleados, para así plantear estrategias a nivel empresarial y con ello lograr mejoras en cuanto a los hallazgos encontrados.

Por otro lado, en el presente documento se evidencia las investigaciones planteadas por los diferentes autores, los cuales han ayudado a exponer los antecedentes de este escrito. Asimismo, se halla el planteamiento del problema y los objetivos, los cuales permiten dar claridad, a la elaboración de esta investigación, posteriormente surge la justificación, la cual detalla la necesidad de evaluar los factores de riesgos psicosociales dentro de una empresa del sector salud en la ciudad de Buga en el año 2020. Para finalizar, se encuentra estructurado el marco de referencia, en el cual se puede observar las diferentes posturas que han realizado los estudiosos del tema, junto con la metodología de investigación, esta permite identificar los parámetros para la recolección de información y el procesamiento de datos, continuando con la estructura de la presente investigación, se expone el procesamiento de la información y el análisis de resultados, el cual permite tener una visión más detallada de las dimensiones que se encuentran clasificadas dentro de los mayores riesgos, de dicha clasificación se deriva el plan de mejoramiento, y fortalecimiento, allí se

plantean todas aquellas estrategias que contribuyen a mitigar los posibles riesgos que pueden estar presentes dentro de la clínica y de esta forma mejorar aspectos organizativos con el fin de contribuir al bienestar de los empleados.

1. ANTECEDENTES

Aun cuando los riesgos psicosociales están siempre presentes en las organizaciones, las empresas actualmente no les dan la suficiente importancia a estos riesgos para eliminarlos o al menos minimizarlos. Es por lo anterior, que se hace necesario el evaluar e identificar los factores de riesgo que puedan afectar al personal de una organización. Para ello, actualmente existen diversos estudios tanto de índole nacional como internacional que intentan explicar y minimizar los efectos que genera en las personas los riesgos psicosociales. Dentro de estos estudios, los trabajos más relevantes que se identificaron fueron los siguientes:

En primera instancia, el trabajo titulado “Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional” (Carvajal, y Ramírez, 2011). tiene como objetivo realizar el análisis de los factores de riesgos psicosociales bajo el enfoque de gestión de riesgo, en la Corporación Sirviendo con Amor. Dicha investigación consistió en tomar elementos que brindan las diferentes teorías respecto al tema, con el fin de observar evaluar y analizar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales, de tal manera que se pueda proponer un modelo metodológico de prevención e intervención, identificándose aspectos a mejorar en la organización del trabajo y plantearse acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos que hacen parte de la Institución. En el instrumento utilizado se tuvo en cuenta las variables de: Factores intralaborales, extralaborales e individuales y las dimensiones psicosociales, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y las dimensiones de Salud, estrés y satisfacción; necesarias para la identificación de riesgos psicosociales en la Corporación Sirviendo Con Amor de la ciudad de Pereira.

Manejándose herramientas de análisis descriptivos y metodológicos como el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) de mejora continua, importantes para el diagnóstico, propuesta y conclusiones; obteniéndose como resultado un modelo de intervención enfocado en los riesgos psicosociales hallados en la Corporación Sirviendo con Amor.

Por otro lado, Peláez y Cuellar (2014) proponen en su investigación la "Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales". Para la realización de este estudio se evaluaron los factores de riesgo psicosociales, que afectan a los trabajadores de la fundación Sofía. Para ello, se identificaron los factores de riesgo que se encontraban dentro del ambiente de trabajo de la empresa, con el fin de realizar una propuesta de intervención. En cuanto al medio de recolección de datos se utilizó el instrumentó de batería de riesgo psicosocial en los trabajadores de la fundación, una vez obtenidos los datos pertinentes se cuantificaron dichos factores con el fin de conocer cuáles eran los más relevantes en la empresa y así plantear la propuesta de intervención con el objetivo de mantener y mejorar los factores protectores y reducir los factores de riesgo. Dentro de las conclusiones se pudo establecer que en la fundación Sofía se debe

establecer un sistema de vigilancia epidemiológica. El propósito de la vigilancia epidemiológica es estar en condiciones de recomendar sobre bases objetivas y científicas las medidas de acción, a corto, mediano o más largo plazo, susceptibles de controlar el problema o de prevenirlo.

Ahora bien, autores como González (2013) reconocen dentro de su investigación la importancia de la identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en las empresas de acuerdo con los parámetros de la resolución 2646 de 2008, puesto que cada día, los trabajadores se encuentran más expuestos a estos riesgos. Además de ello, el factor de riesgo psicosocial ocasiona ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo que altera la productividad, la prestación de servicios; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores. Lo anterior, definitivamente muestra la importancia del diagnóstico y la intervención del riesgo psicosocial, la cual va más allá del cumplimiento del requisito legal contemplado en la resolución 2646 de 2008, pues lo que debe interesar a los Directivos de las empresas, a los jefes y a los responsables de gestión humana a través de su área de Salud Ocupacional, es el bienestar y la salud física y mental de las personas, teniendo presente que esto, traerá un adecuado desempeño y productividad a la empresa.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, hablar de salud mental se refiere a un estado de bienestar, donde el individuo responde a las necesidades del medio ambiente o contexto que interactúa proporcionando así todas las capacidades propias del sujeto, atendiendo a situaciones estresantes normales del diario vivir, siendo una persona capaz de ser productiva y cooperativa en sociedad. En otras palabras, “la salud no es solamente la ausencia de enfermedad, sino también un estado adecuado tanto físico, emocional y social en el que el sujeto acciona. (Organización mundial de la salud, OMS, 2020).

Por otro lado, los factores de riesgo psicosociales son definidos por la OIT y la OMS como riesgo psicosocial dados en la interacción y proceso que se dan en las tareas laborales dentro de una organización, afectando en diferentes ambientes sociales como la familia y las prácticas socioculturales del individuo, según Moreno y Báez (Citado en Quintian, 2015).

Dicho de otra forma, las tareas laborales pueden afectar positiva o negativamente la productividad del trabajador, ya que esta, es una era en donde la globalización y las nuevas tecnologías han hecho que las condiciones laborales sean más exigentes, por lo que el trabajador está expuesto a un sin número de cargas laborales que generan ciertas condiciones de estrés.

Ahora bien, al hablar de accidentes laborales, es claro que estos son causados por diferentes factores, atribuyéndole uno de ellos a los errores humanos, como: la predisposición que tiene los trabajadores, la fatiga de largas jornadas, también por no atender las normas de seguridad y además por fallas de la organización. (Rentería, Fernández y Tenjo, 2009).

En el caso de las instituciones prestadoras de salud, se evidencia que estas son las que más carga laboral tienen, ya que deben estar 24 horas al día, 7 días a la semana, al servicio de la comunidad que requiere su asistencia, por lo que son más propensas a sufrir factores de riesgos psicosociales. Dentro de las características laborales a las que están expuestos los trabajadores de salud, se 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 según Aldrete y Navarro (2015) (citado en Gómez et al. 2016).

Según Cruz et al (2010), la serie de agravios a la salud presentada por los trabajadores del área de la sanidad, 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. Sin embargo, modificaciones en la sociedad y en las relaciones de producción fueron acompañadas de transformaciones en las manifestaciones de sufrimiento y psicopatología de los individuos. En el área de la salud, trabajar durante muchas horas en ambientes laborales insalubres

puede representar riesgos a la salud de los trabajadores. Entre las mujeres trabajadoras existe una interacción entre factores estresantes del trabajo y extralaborales, porque asocian las demandas de trabajo con las demandas sociales y familiares.

Por otro lado, las últimas investigaciones registradas en el país 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 (ARL SURA, 2015).

Por otra parte, según el último informe presentado por el ministerio de trabajo sobre la salud mental, se evidenció que en Colombia las empresas deben evaluar la salud mental de sus trabajadores, puesto que actualmente en el país, 2 de cada 3 trabajadores manifestaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial, dichos riesgos ocupan el segundo lugar de prevalencia, después de los ergonómicos, asimismo, entre un 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés dentro de su trabajo. (Ministerio del trabajo, 2019)

Igualmente, FASECOLDA, afirma que dentro de las enfermedades mentales más comunes que presenta la población colombiana a causa de su trabajo se encuentran los trastornos de ansiedad representado con un 44%, seguido de trastornos depresivos recurrente con un 15%, el tercer lugar lo ocupa el estrés grave y trastornos de adaptación con un 12%, trastornos mixtos de la conducta y de las emociones con el 11% y en última instancia se encuentran los episodios depresivos con el 9%

Ahora bien, al hacer hincapié en La empresa del sector salud en la ciudad de Buga, se evidencia que es una organización de carácter privado que cuenta con una gran gama de servicios los cuales requieren de personal especializado y con experiencia, ya que preservar la salud es una de las prioridades que tiene la empresa.

Al evaluar dicha organización, se encontraron falencias en cuanto al tema de riesgos psicosociales, debido a que en este se presenta mucha carga laboral, por lo que los empleados, deben trabajar bajo presión. También se evidencia que existe una alta rotación del personal lo que genera que la compañía incurra en mayores gastos, ya que se realiza una inversión mayor por lo que se debe capacitar a las personas para que puedan desempeñar de una manera óptima su labor y algunos de ellos no cuentan con una estabilidad ya que los contratos no son fijos sino por prestación de servicios. Sumándole a todo ello que la empresa se encuentra en déficit presupuestal lo que conlleva que los empleados generen presión para recibir sus salarios a tiempo, de igual forma se observa que no se conocen las necesidades de los empleados, todo ello debido a que no existe un plan de mejoramiento para estos factores de riesgos, ni evaluaciones operativas y directas, tampoco se preocupan por el estado de los trabajadores solo se interesan por que realice sus deberes en el momento que se establece, dejando de lado el bienestar psicológico de los funcionarios.

Lo anterior es debido a que actualmente no se ha realizado una investigación sobre esta temática, por lo que se desconoce los niveles y factores de riesgo a

los que se exponen los funcionarios, ya que no existe un diagnóstico realizado lo que sugiere que es posible encontrar empleados que se sientan inconformes con algunas de las practicas realizadas por la empresa, por lo que se llega a concluir, que realizar la evaluación y formular las estrategias a nivel empresarial para mitigar dichos factores se hace imperativo para que la clínica pueda tener un ambiente laboral idóneo, en donde los trabajadores se sientan a gusto y puedan desempeñar sus labores adecuadamente y con la mejor disposición hacia sus pacientes.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales presentes en los funcionarios de una empresa del sector salud en la ciudad de Buga en el año 2020, que hacen necesario diseñar las estrategias para un plan de mejoramiento y fortalecimiento?

2.2.1 PREGUNTAS ESPECÍFICAS

- ¿A qué factores de riesgo intralaborales están expuestos los funcionarios de una empresa del sector salud?
- ¿A qué factores de riesgo extralaborales están expuestos los funcionarios de una empresa del sector salud?
- ¿Cuál sería el plan de mejoramiento y fortalecimiento de los factores de riesgo psicosociales para los funcionarios de una empresa del sector salud?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Evaluar los factores de riesgos psicosociales presentes en los funcionarios de una empresa del sector salud en la ciudad de Buga en el año 2020, con el fin de diseñar las estrategias de mejoramiento y fortalecimiento.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar los factores de riesgo psicosociales intralaboral de los funcionarios de una empresa del sector salud.
- Identificar los factores de riesgo psicosociales extralaborales de los funcionarios de una empresa del sector salud.
- Proponer un plan de mejoramiento y fortalecimiento de los factores de riesgo psicosocial para los funcionarios de una empresa del sector salud.

4. JUSTIFICACIÓN.

Los factores de riesgo psicosocial están siempre presentes en las funciones que realizan los trabajadores dentro de su puesto de trabajo; estos, pueden ser desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y la calidad de vida de los empleados, teniendo consecuencias perjudiciales para su salud y bienestar. Cabe resaltar que los factores de riesgo psicosociales han venido en aumento durante los últimos años, sin embargo, en Colombia, existe un desarrollo muy básico y restringido del estudio de los factores psicosociales, por lo que actualmente los empleadores no han asimilado el impacto que tienen estos factores, no sólo a sus empleados sino a su organización.

Se ha comprobado que cuando en una organización están presentes los riesgos psicosociales, aumentan los niveles de ausentismo, desmotivación e incluso insatisfacción laboral, por lo cual las empresas se ven perjudicadas. Además de lo anterior, la calidad de vida del empleado llega a momentos tan críticos, que incluso se podrían presentar casos de suicidio.

Es por lo anterior que se hace indispensable analizar los factores psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores, y así generar estrategias que permitan la prevención y el manejo de dichos factores dentro de la empresa del sector salud, con el único fin de buscar el bienestar de los empleados que allí laboran, dando como resultado un mejor entorno laboral, en dónde las personas se sientan a gusto de realizar sus actividades.

Asimismo, cabe resaltar que, a pesar de que la clínica lleva operando varios años dentro la ciudad de Buga, esta no cuenta con registros de haber implementado una evaluación de los riesgos psicosociales, tan sólo se evidencia que se han llevado a cabo métodos de evaluación para los riesgos ergonómicos, por lo tanto, el aporte que hará esta investigación a la empresa del sector salud será bajo un contexto administrativo. De igual forma, los resultados del presente trabajo ayudarán no sólo a identificar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, sino también a formular propuestas que permitan mejorar las condiciones y el bienestar de los empleados desde la perspectiva organizacional y sobre el medioambiente físico del trabajo. Además de lo anterior, si estos resultados deciden ser aplicados por parte del gerente de la clínica, servirán como base para promover un entorno psicosocial favorable, lo cual va a contribuir en un aumento en la motivación de los empleados, esto se traduce en un, mayor sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacia la organización, además de un incremento en la productividad gracias a la mejora en la organización del trabajo implantando sistemas de organización más justos y eficientes.

A su vez, dentro de la carrera de administración de empresas, se ha enfatizado en la importancia que tiene el factor humano para las organizaciones, dado que, gracias al esfuerzo realizado por los colaboradores, se puede llegar a la consecución de los objetivos establecidos por las empresas, sin embargo, una parte esencial que hoy en día algunos empresarios dejan a un lado, es el bienestar de los empleados, por lo que muchos de ellos se sienten desmotivados en la realización de sus tareas, lo que genera grandes repercusiones en las

compañías. Por lo tanto, el conocer la forma de disminuir dicha insatisfacción debe ser parte de los asuntos que debe resolver un buen administrador de empresas, es por ello, que el presente trabajo contribuye a complementar la formación que ha sido adquirida a lo largo de este tiempo, dado que se integra con otra ciencia como lo es la psicología laboral, la cual aporta a esta investigación el medio por el cual se permite evaluar las situaciones de trabajo que generan un deterioro en las personas.

Ahora bien, a través de esta investigación se podrá identificar la importancia de la aplicación de estrategias en el área de conocimiento administrativo, ya que son necesarias para hacer frente a situaciones que pueden generar afectaciones a los trabajadores, debido a las condiciones laborales a las que están inmersos, asimismo, esta investigación podría servir de base para que la empresa pueda implementar mecanismos de prevención, para así reducir los índices de insatisfacción laboral.

5. MARCO DE REFERENCIA.

5.1 MARCO TEÓRICO

Administración de riesgos

La administración de riesgos es el proceso de evaluar, y, de ser necesario controlar fuentes de exposición y riesgo (Kolluro,1998). Por otro lado, Henao (2012) amplía esta definición afirmando que

“la gestión del riesgo es el proceso mediante el cual se identifican, analizan, evalúan y financian los riesgos a los que está expuestos, los bienes, recursos humanos e intereses de una empresa, la comunidad y el medio ambiente que la rodea, optimizando los recursos disponibles para ello. (p. 50)”

En cuanto al ámbito empresarial podemos observar que hoy en día se vive a un ritmo muy acelerado, lo que conlleva a que en ocasiones tenga un desequilibrio, en cuanto a la salud emocional de los empleados, ocasionando desmotivación y que se perciba un ambiente laboral con poca armonía, tanto dentro como fuera de la misma.

Tipos de riesgos

Para el estudio y control de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales existen varias clasificaciones de los factores de riesgo: clasificados en grupos según sus efectos en la salud e integridad de los trabajadores. No importa que clasificación se asuma, siempre y cuando exista una lógica en su organización y se encuentren señalados todos. Un resumen de los factores de riesgo que se ejemplifican a continuación (Álvarez, 2010).

Según Henao (2014) Para definir el riesgo eléctrico se hace imperativo acudir a la definición que plantea la Guía Técnica Colombiana 45 GTC. Allí se plantea que el factor de riesgo eléctrico se refiere a:

Los sistemas eléctricos de las máquinas y los equipos que al entrar en contacto con las personas o las instalaciones y materiales pueden provocar lesiones a las personas y daños a la propiedad. Dentro de las principales fuentes generadoras se encuentran: Instalaciones y mantenimiento eléctrico residencial e industrial, tableros de control y distribución; montaje, cableado de equipos de alta y baja potencia, montaje y mantenimiento de redes, sistemas de distribución eléctrico industrial y residencial, transmisores de energía. (p. 3)

Asimismo, otro de los riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores es el químico, este, según el autor Henao (2015), se refiere a:

Toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que, durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, puede incorporarse al ambiente en forma de polvos, humos, gases o vapores, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellas. (p. 1)

Los productos químicos resultan tóxicos: por composición, propiedades, condiciones de exposición o utilización, Los agentes químicos pueden ingresar al organismo a través de las siguientes vías:

- Vía respiratoria: la higiene industrial la considera como la vía de ingreso más importante para la mayoría de los contaminantes químicos.
- Vía dérmica: las sustancias químicas entran en contacto con la piel y pasan a la sangre sin que pueda detectarse. Es la segunda vía de importancia para la higiene industrial.
- Vía digestiva: las sustancias químicas alcanzan la boca y las mucosidades del sistema respiratorio, pasando al esófago, estómago e intestinos. De poca importancia para la higiene industrial, salvo en operarios con hábitos de comer y beber en el puesto de trabajo.
- Vía parenteral: el contaminante ingresa directamente al organismo a través de una discontinuidad de la piel (herida, punción).

Cuando se indaga en los factores de riesgos ergonómicos el autor infiere que estos dependen de las cargas de trabajo: cantidad, peso excesivo, características personales, mayor o menor esfuerzo físico o duración de la jornada, ritmos de trabajo, confort del puesto de trabajo. En la mayoría de los casos el riesgo ergonómico se asocia con aquellos trabajadores que deben permanecer de pie y sin desplazarse durante largos períodos de tiempo, por lo que se sobrecargan los músculos de las piernas, espalda y hombros, dando lugar a lesiones y a un estado general de fatiga física (Álvarez, 2010).

Ahora bien, Los riesgos de origen biológico según Heredia, Faizal y Valderrama, (2010) se asocian a la presencia e incidencia de determinados microorganismos en los ambientes de trabajo. Estos microbios, al ingresar en la economía corporal pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas e intoxicaciones en el hombre.

Este tipo de riesgo se deriva de la manipulación o exposición a agentes patógenos, que, aunque existe en todos los ambientes, tiene una mayor magnitud en hospitales y centros de investigación biomédica. En algunas ocasiones la infección se transmite directa o indirectamente de un paciente a otro. Los trabajadores sanitarios están en riesgo de adquirir infecciones en su relación con los pacientes y a su vez de contagiarlos a ellos, al operar como fuentes, vectores u hospederos.

Como resultado de esta interacción se libera al medio ambiente cierta cantidad de agentes biológicos, ya sea por la ejecución de tales procedimientos, por la ocurrencia de algún accidente o por la evacuación de desechos contaminados tratados inadecuadamente. Así se presenta la forma indirecta de exposición (Álvarez, 2010).

Asimismo, otro de los factores de riesgo que puede poner en peligro la integridad y el bienestar de los trabajadores es el asociado a los riesgos físicos, la exposición a dichos riesgos puede traer problemas muy variados desde la sordera profesional hasta el cáncer, de igual forma, estos, se caracterizan por estar “relacionados a las condiciones ambientales, (temperatura, humedad y

corrientes de aire) la iluminación, el ruido, las vibraciones y las radiaciones (ionizantes y no ionizantes).” (Secretaría de salud laboral, 2009, p 10).

Ahora bien, al abordar los riesgos mecánicos se encuentra que estos, son definidos por la guía técnica colombiana 45 GTC “como todos los objetos, máquinas equipos, herramientas, que, por condiciones de funcionamiento, diseño o por la forma, tamaño, ubicación y disposición del último, tienen la capacidad potencial de entrar en contacto con las personas o materiales, provocando lesiones en los primeros y daños en los segundos.” (Henao, 2014, p 96). Asimismo, entre las lesiones resultantes que puede generar este riesgo se encuentran “contusiones en la cabeza, contusiones en tronco y extremidades, microtraumatismos, heridas, hematomas, lesiones que cuadran como accidentes de trabajo. (Álvarez, 2007, p 39).

Si bien es cierto que los anteriores riesgos pueden o no estar permanentemente ligados a las funciones de los trabajadores, algunos riesgos si lo están, como es el caso de los locativos, estos, según Henao (2013, p 120):

Las condiciones de trabajo o áreas de trabajo que bajo circunstancias no adecuadas pueden ocasionar accidentes de trabajo o pérdidas para la empresa. Se incluyen estado y mantenimiento de pisos, paredes, tejados, estructuras, pudiendo ocasionar atrapamientos, caídas, golpes, que a su vez pueden provocar lesiones personales.

Por otro lado, uno de los riesgos que se debe considerar dentro de esta clasificación es el riesgo público, este, a pesar de no estar ligado directamente con la actividad económica que realizan las organizaciones, puede suponer un peligro para las personas que laboren en una empresa. Según ARL SURA (2019), los riesgos públicos son aquellos asociados a circunstancias sociales, que generan situaciones de agresión intencional de personas contra personas y/o comunidades. Lo anterior se manifiesta en actos generalmente delictivos que afectan sus intereses y en los que se ven involucrados trabajadores de manera directa o indirecta, generando en muchos casos lesiones temporales, permanentes e incluso la muerte. Los factores que se pueden presentar en el riesgo público pueden ser Saqueo, raponeo, robo o atraco, fleteo, intoxicación, secuestro, extorsión, atentados, asonadas y accidentes de tránsito.

Riesgos psicosociales

Para empezar a definir los riesgos psicosociales e indagar en las posiciones de los diferentes autores que han aportado sobre el tema, se puede establecer el espacio en donde se desarrolla este término, el cual nace en el ámbito empresarial en el ejercicio de sus funciones, como las influencias del medio en condiciones de intensidad y tiempo de exposición que generan efectos negativos a la salud los empleados tanto físicas como emocionales.

Para el estudio de los factores de riesgos psicosociales que se presentan, podemos encontrar que existen diferentes posturas, entre ellas:

La de Kalimo, EL-Batawi y Cooper (1988) incorpora variables interactuantes que influyen en distintos momentos del proceso y que puede desembocar en una enfermedad o accidente. Estas variables son definidas como “factores intrínsecos, extrínsecos, sociales, mentales o físicos, que modifican la acción de

los factores causales en la fase del mecanismo, el precursor o la enfermedad (p. 11).

Otro de los aportes acerca de los riesgos psicosociales se presenta esta la destacada por la organización mundial de la salud acerca de los factores psicosociales del trabajo, se destaca que “los trabajadores se exponen colectivamente a las influencias psicosociales del mundo laboral y que cuando la influencia de un factor psicosocial es intensa, es menor la importancia de la variabilidad individual.” (Citado en Kalimo, et al, 1988).

Desde otro punto de vista los factores psicosociales pueden pensarse como la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico. Implica comprender la probabilidad que éstos tienen de causar efectos negativos en la salud de los individuos, mediante las respuestas de estrés. (Villalobos. 2004, p.1).

Por otra parte, López (2009), Puntualiza que:

Entre los estresores laborales que más afectan la salud encontramos que no sólo la exposición física a condiciones nocivas típicas de este sector (temperaturas extremas, humedad, ruido, plomo, asbestos, etc.) empeora su malestar físico, sino que también lo hace cuanto mayor es la carga laboral. Así mismo, el malestar físico y las demandas se relacionan de manera positiva con los accidentes laborales in itinere. Por el contrario, determinados factores personales mejoran la salud: Cuánto más implicados estén los trabajadores menores es el malestar psicológico y los accidentes. Importante también es el papel desempeñado por supervisores y compañeros, ya que, si el apoyo que proporcionan es elevado, su salud física y mental es mejor. (p. 1)

De otro lado, Siegrist (1996) (como se cita en Barradas et al, 2018), se señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional, y se asume que, bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas. El modelo de Siegrist (1996), se ha asociado con riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental. En conclusión, se pueden definir los riesgos psicosociales como un conjunto de factores dentro y fuera de la empresa que afectan negativamente la salud y la productividad del trabajador, es por ello que se debe indagar en estos conceptos los cuales son importantes para conocer dicha afectación.

Por otro lado, es importante resaltar que, dentro de las organizaciones, existen diversas condiciones laborales que pueden ser el origen de alteraciones en la salud laboral y pueden potenciar los riesgos laborales en el ámbito físico; entre estas condiciones laborales se encuentran según Osorio (2011):

Condiciones internas de trabajo: Definidas en sentido muy amplio como “el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud del trabajador y su conducta. En este sentido incluyen tanto los aspectos de la

tarea, como las condiciones del ambiente físico en que se desarrolla, las condiciones de la estructura, las políticas organizacionales y las relaciones que se suceden en el escenario del trabajo”.

Condiciones externas de trabajo: Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador. Aquí se debe evaluar la utilización del tiempo libre, tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa, pertenencia a redes de apoyo social, características de la vivienda y acceso a servicios de salud

Condiciones individuales del trabajo: Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica, el tipo de vivienda y el número de dependientes. Todas estas características sociodemográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Los factores individuales para identificar.

Asimismo, se excluyeron variables que ya en su nombre presentan una caracterización como negativa, en virtud que se aleja de la condición de posibilidad, propio de una condición (de trabajo), como así tampoco se consideraron las de tipo individual y las condiciones externas de trabajo, siguiendo la clasificación precedente de (Villalobos. 2004).

Algunas de estas variables son:

Tiempo de trabajo: El tiempo de trabajo es una variable compleja que comprende todas aquellas disposiciones diagramadas por el empleador respecto de los tiempos que el trabajador debe considerar en su tránsito por el espacio de trabajo. De allí que se hable de configuración del tiempo de trabajo, dado que este modo remite a las prescripciones que, de manera más o menos consensuada, intervienen para pautar el tiempo de trabajo.

Ritmo de trabajo: “Se manifiesta una intensificación del trabajo cuando, con una tecnología constante, un mismo número de trabajadores produce en el mismo tiempo una cantidad mayor de productos-mercancías, en este caso, el aumento de productos-mercancías sólo puede resultar del incremento del ritmo de trabajo o, lo que viene a ser lo mismo, de la reducción de los ‘poros’ y del tiempo muertos en el curso de la producción. También diremos que, por el contrario, se manifiesta un aumento de la productividad del trabajo cuando, dentro de un mismo ritmo de trabajo, la misma cantidad de trabajadores produce una mayor cantidad de productos-mercancías. Los progresos comprobados deben atribuirse entonces a la mayor eficacia técnica de los medios de producción utilizados”. (Coriat. 1982. p. 36).

Remuneración de trabajo: Las remuneraciones representan una compensación por el esfuerzo realizado por el trabajador con el objetivo de

transformar un producto o realizar un servicio. De acuerdo con la OIT, el salario bien podría estar en la órbita de las condiciones de empleo, pero en virtud de su “influencia directa” (Rodríguez. 2009. P. 29.).

Presencia sindical: “la debilidad del movimiento sindical dificulta la defensa y la introducción de mejoras en las condiciones de trabajo y, en concreto, en los márgenes de autonomía de las personas trabajadoras.” (Moncada, y Serrano, s/f. P. 16).

Carga mental: Tiene que ver con el contenido y la cantidad de tareas que un trabajador debe afrontar, esto responde al término “exigencias”. A una mayor cantidad de tareas asignadas la carga será mayor. A este aspecto se lo debe relacionar con el tiempo de trabajo necesario para afrontarlas.

Claridad de rol: Este término refiere a la posible ambigüedad en el reparto y asignación de misiones y funciones.

Conflicto de rol: Aparece como riesgo cuando los valores del trabajador se contradicen con el contenido de las tareas que debe realizar.

Modalidad contractual: A lo largo de la historia, los trabajadores, con libertad para vender su fuerza de trabajo, han constituido con sus empleadores distintas formas de contrato más o menos flexibles y formales a los fines de definir horarios de trabajo, cantidad y características de las tareas a realizar y retribución por las mismas.

Posibilidades de desarrollo: Se verá influenciada por la existencia y grados de implementación de carrera administrativa, escalafones o calificación otorgada por el empleador.

Tal como se ha mencionado siguiendo a autores como Kalimo et al (1988) los trabajadores se encuentran expuestos colectivamente a la acción de los factores psicosociales.

Los riesgos psicosociales han ido creciendo debido a la globalización y la competitividad de las empresas, trayendo como consecuencia el deterioro en la salud física y mental de los trabajadores.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

Individuo: síntesis de componentes de tipo social, psicológico y biológico.

Riesgo: probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño de un grupo dado.

Condiciones externas de trabajo: “Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo”. (Ministerio de protección social, 2010)

Estrés: aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

De esta forma Preciado Serrano, Aranda y Pando Moreno, desde una visión mecanicista, mencionan que el estrés en el modelo causal es algunas veces estímulo y otras, respuesta. El estrés en el trabajo ha sido definido como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.” (Medina, Preciado y Pando, 2006).

Factores de riesgo psicosocial: En este recorrido conceptual es oportuno señalar que, surgidos del tronco de los factores de riesgo psicosocial, se encuentran los factores de riesgos derivados de la organización del trabajo.

Factores de riesgos derivados del trabajo: En la organización del trabajo se incluyen aquellas pautas que son propias de las condiciones que exige un tipo determinado de tareas y el modo en que el empleador diagrama esas pautas, que pueden ser de una determinada modalidad, para afrontar dichas tareas (Villalobos, 2004).

Según la resolución 2646 de 2008, en el Capítulo I artículo 3, se adoptan las siguientes definiciones:

Trabajo: toda actividad humana remunerada, o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes y servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

Riesgo: probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño de un grupo dado.

Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

5.3 MARCO CONTEXTUAL

La empresa del sector salud, es una entidad del sector privado el cual cuenta con una asociación con Coomeva, esta, tiene como función brindar servicio de salud con la más alta calidad, eficiencia, respecto y responsabilidad.

Generalidades y descripción de la organización: Es una empresa de salud del sector privado (IPS), asociado con una EPS Coomeva, se constituye en uno de los principales referentes en materia de servicios de salud, del centro y norte del Valle del Cauca, contando con un conjunto arquitectónico construido en más de 10.000 M2, edificado en el lugar más estratégico de la ciudad, sobre la avenida del señor de los milagros, con acceso directo de la red vial central del Valle del Cauca, contiguo al principal centro comercial de la ciudad, además el terminal de transporte nacional e intermunicipal está ubicado a menos de 200 mts. A todo esto sumamos las inversiones en tecnología de punta, impacto social con la generación directa e indirecta de más de 1.200 empleos, ampliación en la cobertura del portafolio con servicios especializados, apoyos diagnósticos, amplias unidades especiales de atención, bajo un concepto de humanización del servicio e impacto eco ambiental con sus amplias zonas verdes y por su puesto con un modelo de atención estructurado de tal forma que garantice la calidad, pertinencia, oportunidad, integralidad y accesibilidad en la utilización por parte de todos los usuarios, con tarifas sociales-familiares al alcance de todos.

Misión

Ofrecer atención en salud integral y humanizada, con calidad y seguridad a los usuarios, para satisfacer sus necesidades, garantizando igualdad de derechos, con un equipo humano comprometido, calificado y con vocación de servicio, soportados en tecnología de punta e infraestructura amigable con el medio ambiente.

Visión

En el año 2019 ser la primera Institución Prestadora de Servicios de Salud de mediana y alta complejidad del centro norte del Valle del Cauca, basados en un modelo de gestión y atención sostenible que garantiza rentabilidad y responsabilidad social y ambiental.

Valores

Hospitalidad: Es nuestro valor central que se fundamenta en los cuatro valores básicos:

Calidad: La excelencia profesional en la atención integral al paciente poniendo a su disposición los recursos humanos, técnicos y físicos en cada momento de su atención.

Respeto: Consideramos al paciente en su dimensión humana como el centro de nuestra atención. Promovemos los derechos civiles y humanos.

Eficiencia: Optimización de nuestros recursos humanos, físicos tecnológicos y financieros.

Responsabilidad: Una obligación con los pacientes, los colaboradores, la región y el medio ambiente, siendo capaces de aplicar la ética y una justa distribución de los recursos.

Organigrama (ver anexo 1)

5.4 MARCO LEGAL

La prevención de los factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo es un compromiso que asume el empleador al momento de contratar personal, debido a que la legislación colombiana exige en sus normas la intervención de estos. A continuación, se mencionará históricamente el avance que hay con relación a este tema en el marco legal de nuestro país.

Decreto 614 de 1984. El Literal C del Artículo 2º, 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.

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.

Decreto 2566 de 2009. Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales que señala en el Numeral 42 del Artículo 1º: las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “labores con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, tareas repetitivas combinadas con sobrecarga de trabajo. Labores con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo y/o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio u otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica severa o colon irritable”.

Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (COLPATRIA. 2019)

Resolución 2404 de 2019. Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. El congreso de la república en esta ley decretó que La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

Ley 1562 de 2012: En dicha ley, señala la modificación del sistema de riesgos laborales y a su vez se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional

Decreto 1072 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, considerando que la producción normativa ocupa un espacio central en la implementación de políticas públicas, siendo el medio a través del cual se estructuran los instrumentos jurídicos que materializan en gran parte las decisiones del Estado.

6. METODOLOGÍA

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Esta investigación por su profundidad se considera de tipo descriptiva, esto es debido a que el propósito de una investigación de carácter descriptivo pretende “medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre algún concepto o variable con el fin de especificar las propiedades, características y rasgos de cualquier fenómeno que se someta a un análisis.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.80) Asimismo, esta investigación incorpora un enfoque cuantitativo, porque permitirá conocer las variables que influyen en los factores de riesgos psicosociales que se presentan en los funcionarios de una empresa del sector salud.

6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Instrumento: el instrumento a utilizar será una adaptación de la batería del riesgo psicosocial, desarrollada por el Ministerio de la Protección Social, bajo la normatividad de la resolución 2646 de 2008 del Ministerio antes mencionado.

En caso de que las personas que serán entrevistadas estén de acuerdo en participar como fuentes de información, se les entregará y leerá el consentimiento informado y posteriormente se les solicitará su firma.

Si, por el contrario, los empleados no desean participar en la actividad, se seleccionará aleatoriamente a otros ocupantes del puesto para que tomen parte del análisis (Anexo 2).

Ficha de datos demográfico: En la cual se establecerán información general sobre las personas a las que aplicaremos la encuesta (Anexo 3)

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales el cual será aplicado en dos formas: Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios, de igual manera, la aplicación de las encuestas se hará bajo una modalidad de heteroaplicación.

El cuestionario de factores de riesgos intralaborales, compuesto por la forma A, estará conformado por 44 preguntas, de las cuales, las primeras 24 tendrán una valoración de 0 a 4 dónde: **0**= siempre, **1**= casi siempre, **2**= algunas veces, **3**= casi nunca y **4** = nunca. Por el contrario, los 20 restantes tendrán una escala de 4 a 0 dónde: **4** = siempre, **3**= casi siempre, **2**= algunas veces **1**= casi nunca **0**= nunca.

Para el cuestionario de la forma B, las primeras 20 preguntas deberán ser calificadas de 4 a 0, los 44 restantes se evaluarán de 0 a 4, conservando la significación valorativa dada para el cuestionario A.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo

Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas.

Cuestionario de factores psicosociales extralaborales única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, auxiliares y operarios.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones externas al medio laboral, que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador. También se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Dentro de esta categoría se encuentran aspectos como las responsabilidades personales y familiares, las actividades de tiempo libre, la calidad de las relaciones y el apoyo que brindan las redes sociales y familiares, las características de vivienda y de transporte entre el lugar de residencia y el trabajo y la situación económica del grupo familiar.

Para este cuestionario extralaboral, se contará con un total de 23 preguntas con una escala de valoración única que va de 0 a 4. (Anexo 4).

Asimismo, con el fin de poder conocer los riesgos más significativos a los que pueden estar expuestos los trabajadores de la clínica, se efectuó una adaptación en el método que evalúa el riesgo psicosocial, para efectos de poder facilitar la manera de calificar el nivel de riesgo de las dimensiones intralaborales y extralaborales, independientemente de su forma de valoración (de 0-4 o 4-0), se estableció una escala de nivel de riesgo, la cual indica que, a mayor puntuación, más alto es el nivel de riesgo que se puede sufrir. Esta forma de valoración se realizó debido a que el presente trabajo se enfoca meramente en el ámbito administrativo, por lo tanto, para que fuese posible establecer dicha orientación a esta investigación, fue necesario discriminar entre aquellas preguntas que evaluaban exclusivamente aspectos de la gestión administrativa de las que no. (ver Tabla 1).

Tabla 1. Nivel de riesgo de las dimensiones según promedios obtenidos.

<i>NIVEL DE RIESGO DE LAS DIMENSIONES SEGÚN PROMEDIOS OBTENIDOS</i>				
SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
0	1	2	3	4

Fuente: Elaboración propia.

6.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fuentes primarias: La encuesta estará dirigida a los funcionarios de una empresa del sector salud en la ciudad de Buga.

Fuentes secundarias: Se utilizará los documentos internos.

6.4 UNIVERSO Y MUESTRA

Universo de estudio: La población de la investigación está conformada por los funcionarios que laboran en la empresa del sector salud.

Muestra: Debido a la actual pandemia generada por el Covid-19, la empresa del sector salud en la cual se está realizando el presente trabajo de grado, no se encuentra funcionando el su máxima capacidad, ya que la mayoría de pacientes que recibe, son producto de accidentes de tránsito, los cuales se vieron disminuidos drásticamente por el actual confinamiento obligatorio, es por esto que en la clínica solo se encuentran laborando 31 empleados, por lo tanto, esta investigación tomará el 100% de la población para la recolección de la información a través de encuestas.

6.5 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En cuanto a las técnicas de procesamiento será el estadístico de promedios.

VARIABLES

Las variables que se utilizará serán los factores de riesgos extralaborales e intralaborales, que pueden influir en el desarrollo de enfermedad laboral o problemas que pueden afectar el bienestar del trabajador.

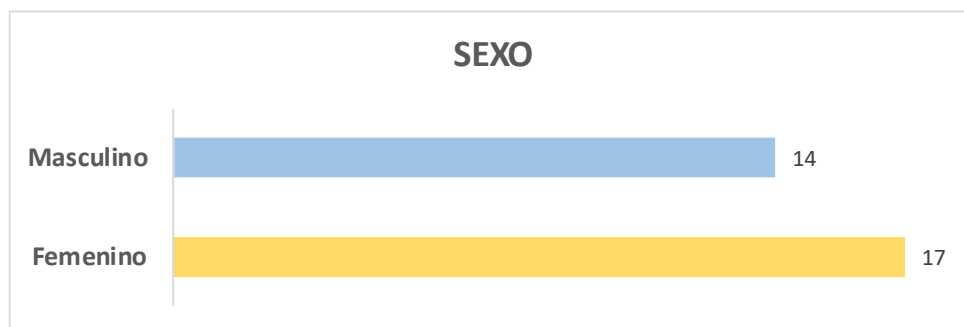
7. RESULTADOS

7.1. ANÁLISIS DEMOGRÁFICO

En la figura 1 se puede observar el aspecto sociodemográfico relacionado al género de las personas que participaron en la encuesta de riesgo psicosocial, dónde se evidencia que, dentro de la clínica, la mayor parte de la fuerza laboral se encuentra conformada por el género femenino, con referencia al masculino, sin embargo, la diferencia entre el personal masculino no es tan amplia, ya que estos representan el 45% del total, tan sólo 10 puntos porcentuales por debajo del género femenino.

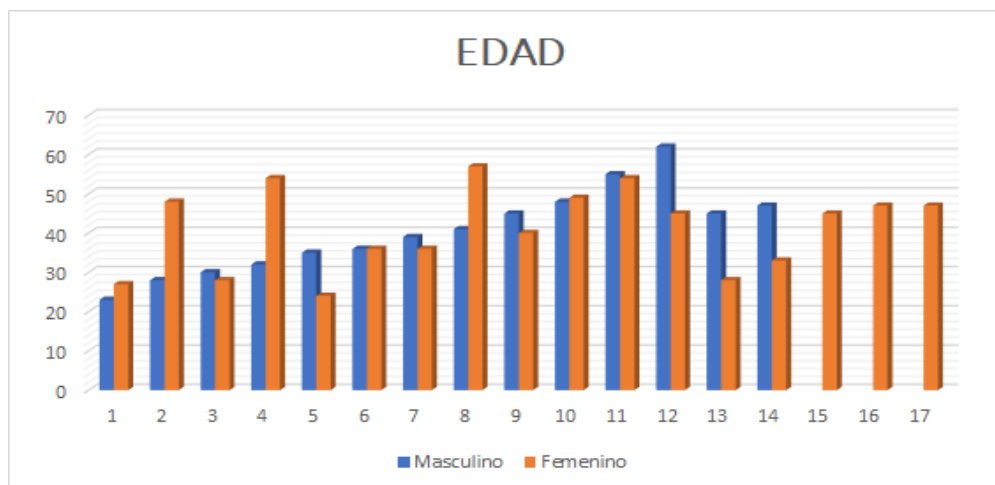
Por otra parte, debido a que la mayoría de las personas son mujeres, estas obtuvieron una mayor valoración dentro del aspecto que evalúa la edad, alcanzando un promedio de 41 años, mientras que los hombres cuentan con una media de 40,4 años, lo que indica que la mayoría de las personas se establecen dentro del mismo rango generacional; es decir, dentro de la adultez media. (Ver figura 2)

Figura 1. Sexo de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

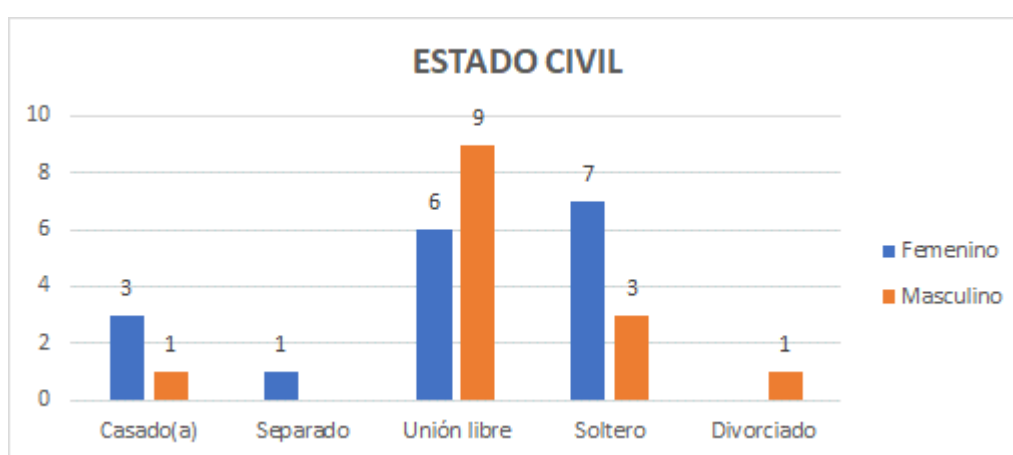
Figura 2. Edad de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, al observar el estado civil de los participantes, se encontró que la mayoría de los evaluados tienen una relación establecida, donde la alternativa de unión libre fue la más valorada por los hombres, sin embargo, a pesar de que la opción de soltería fue la más puntuada por el género femenino, en términos generales, la proporción de mujeres que poseen un vínculo afectivo establecido de carácter formal no difiere en gran medida al total de hombres que también poseen una relación, dado que el conjunto de mujeres que manifestaron tener un cónyuge es representado en un 29% tan sólo 3 puntos porcentuales por debajo de las relaciones conformadas por el género masculino (32%) (ver figura 3)

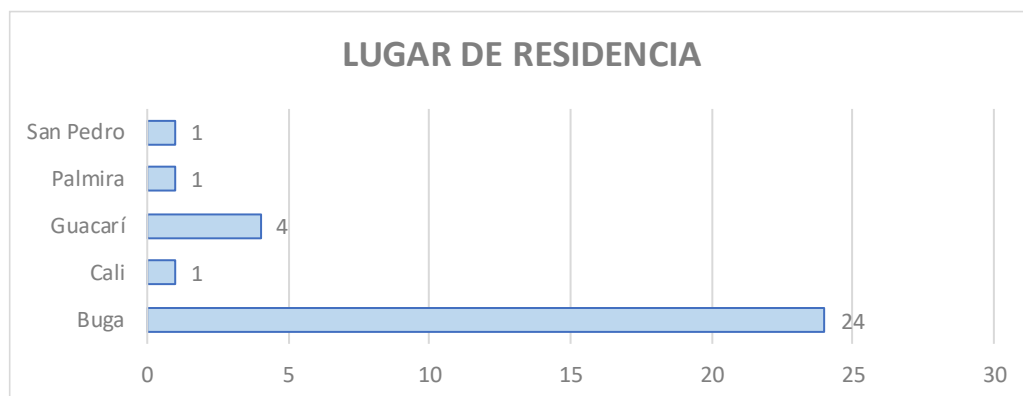
Figura 3. Estado civil de los encuestados.



Fuente: elaboración propia

En cuanto al lugar de residencia, se aprecia que el 77% de los empleados reside en la ciudad de Buga, por lo tanto, muy pocas personas dentro de la clínica destinan gran parte de su tiempo en el desplazamiento desde su casa hasta su lugar de trabajo, asimismo, se aprecia que las personas que tienen su residencia fuera de Buga, viven en lugares muy cercanos a la ciudad, tan sólo dos de los participantes deben destinar más de 1 hora en recorrer el trayecto que los conduzca desde su vivienda hasta la clínica, lo que puede generar a estas personas en el largo plazo, cierto agotamiento, debido a que deben destinar más horas al día, no sólo en el desempeño de sus labores sino que además en el desplazamiento que se requiere para realizar sus actividades de trabajo diarias, además, de que su recorrido puede afectar de alguna manera su presupuesto, dado que se deben destinar una mayor cantidad de los recursos en comparación con otros empleados a cubrir los gastos que acarrea el transportarse desde sus viviendas hasta la zona de trabajo. (Figura 4).

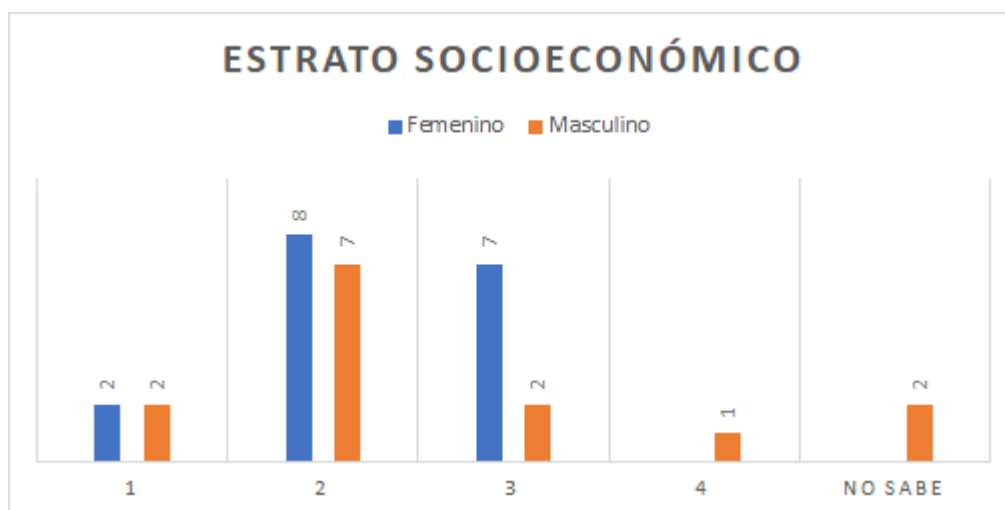
Figura 4. Lugar de residencia de los encuestados.



Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, al analizar el gráfico que representa la estratificación de los empleados que laboran en la clínica, es claro que gran parte de las personas residen en viviendas que se encuentran ubicadas entre los estratos 1, 2 y 3, lo que representa el 90,3% de la población evaluada; esto quiere decir, que casi la totalidad de empleados dentro de la clínica, habitan entre un estrato bajo y medio bajo, dónde, según lo manifestado por el departamento nacional de estadística (DANE), en este tipo de viviendas se establecen aquellas personas que no poseen suficientes recursos económicos, sin embargo, a pesar de que en la clínica se evaluaron distintos cargos desde auxiliares de limpieza hasta cargos jefatura, se evidencia que la jerarquía que ocupa el personal dentro de la clínica no es detonante para concluir que a mayor remuneración dentro del cargo, mejor es el nivel de estrato socioeconómico en el que reside el personal. (ver figura 5).

Figura 5. Estrato socioeconómico de los encuestados



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, es posible apreciar que gran parte de los empleados de la clínica, deben ser responsables no sólo por sus propios gastos, sino que además deben satisfacer las necesidades de otros familiares, debido a que 93,5% de los empleados se encargan de velar al menos por 2,24 personas en promedio, siendo los hombres los que presentan una mayor carga económica al tener que sostener 2,4 personas dentro de su hogar sobrepasando el nivel general establecido. Por el contrario, el género femenino, tan sólo supera por mínimo las 2 personas, obteniendo una media de 2,05. (Ver figura 6).

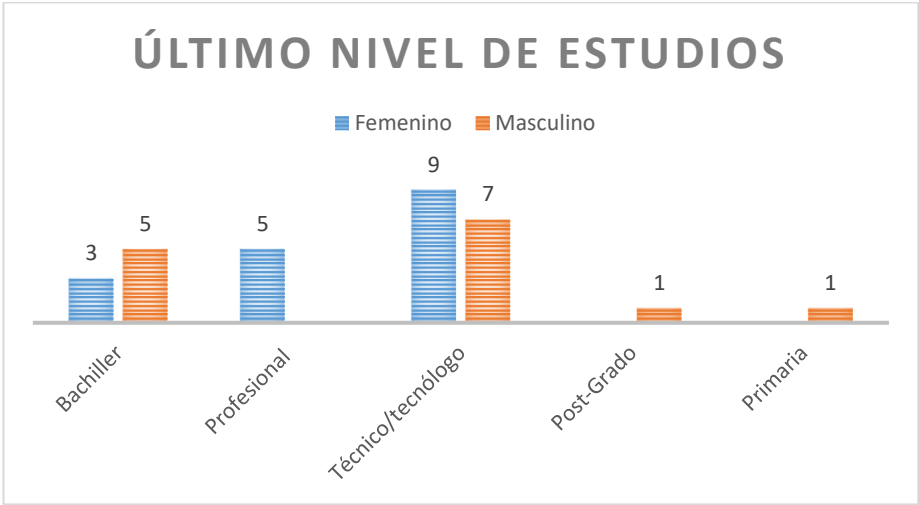
Figura 6. Personas que dependen de los encuestados.

Personas que dependen de usted		
	Femenino	Masculino
Ninguna	1	1
1	3	2
2	9	4
3	3	5
4		1
5	1	1

Fuente: Elaboración propia

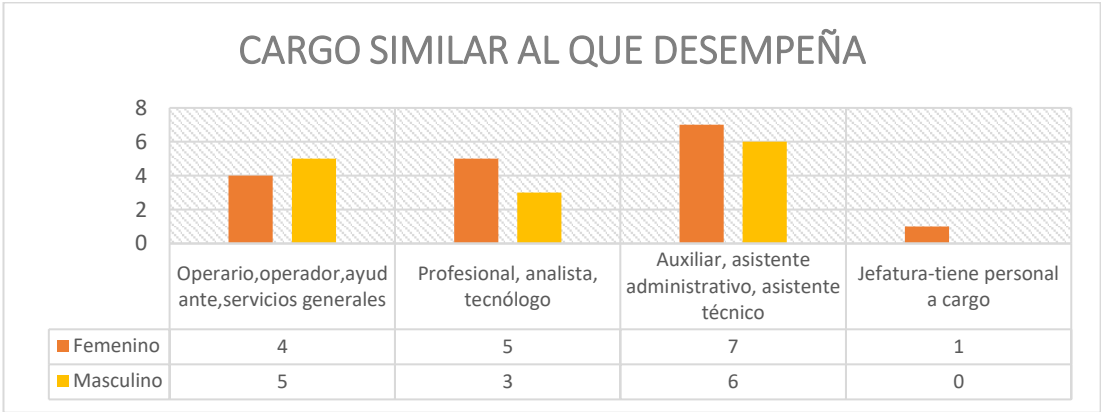
En cuanto al nivel de estudios, se aprecia que la clínica cuenta con suficiente personal capacitado, los cuales poseen idoneidad en conocimientos, habilidades y destrezas para responder a las necesidades organizacionales, dado a que la mayor parte de los empleados se encuentra entre un nivel técnico, tecnológico y profesional, tan sólo el 26% del personal manifestó sólo haber concluido el bachillerato, mientras que el 3,2% del personal de la clínica señala que sólo cursó estudios hasta la primaria. (ver figura 7). Lo anterior es reflejado en el cargo similar que ocupan las personas dentro de la clínica (ver figura 8), dónde la mayor parte está conformada por auxiliares, asistentes administrativos, asistentes técnicos, seguido de profesionales técnicos y tecnólogos, todos estos son representados por el 68% del personal, mientras que los operarios y ayudantes de servicios generales conforman el 29%. Por otra parte, queda en evidencia que en la clínica no existen muchos cargos asignados para jefaturas, dentro de los evaluados tan sólo una persona del género femenino estaba asignada para desempeñar estas funciones, por lo tanto se podría pensar que en esta empresa existe además un mal diseño de cargos, o por el contrario, los empleados no están familiarizados con las áreas a las que pertenecen (Ver figura 9), dado que en el momento de valorar el área a la que pertenecen los empleados hubo muchas confusiones y dudas por parte de los mismos.

Figura 7.Ultimo nivel de estudios de los encuestados.



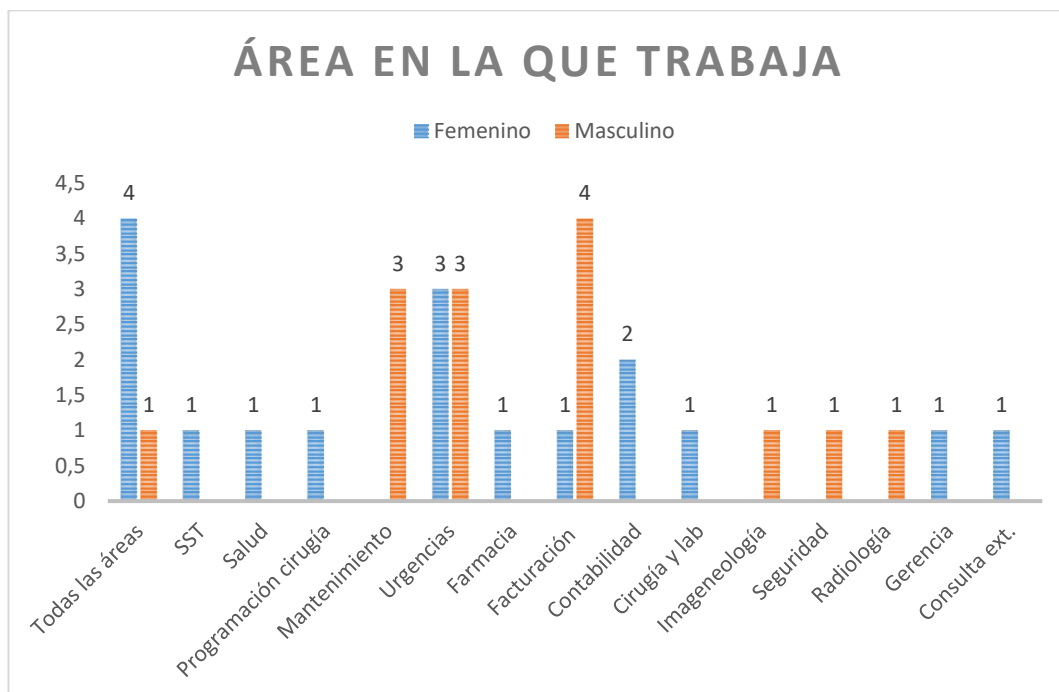
Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Cargo similar al que desempeña el encuestado.



Fuente: Elaboración propia

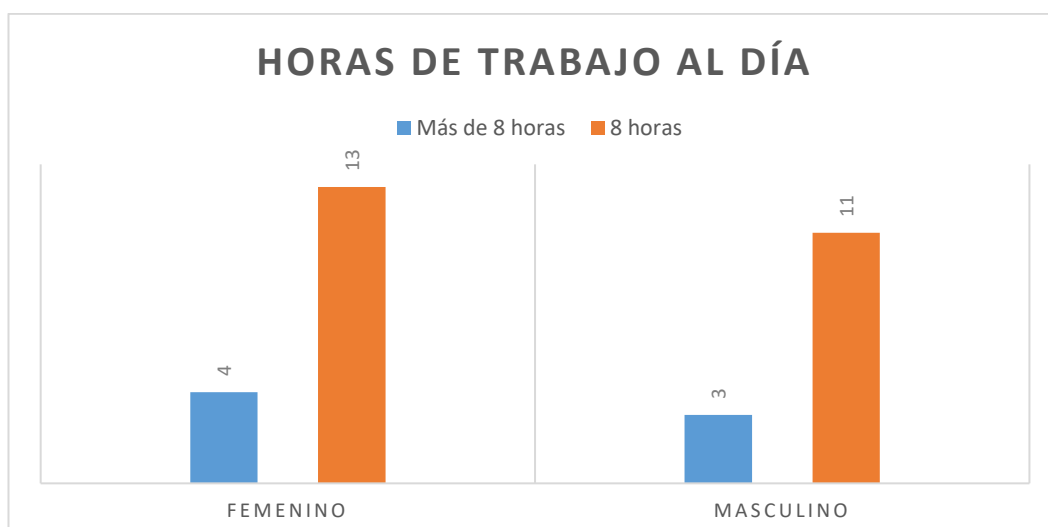
Figura 9. Área en la que trabaja el encuestado.



Fuente: Elaboración propia

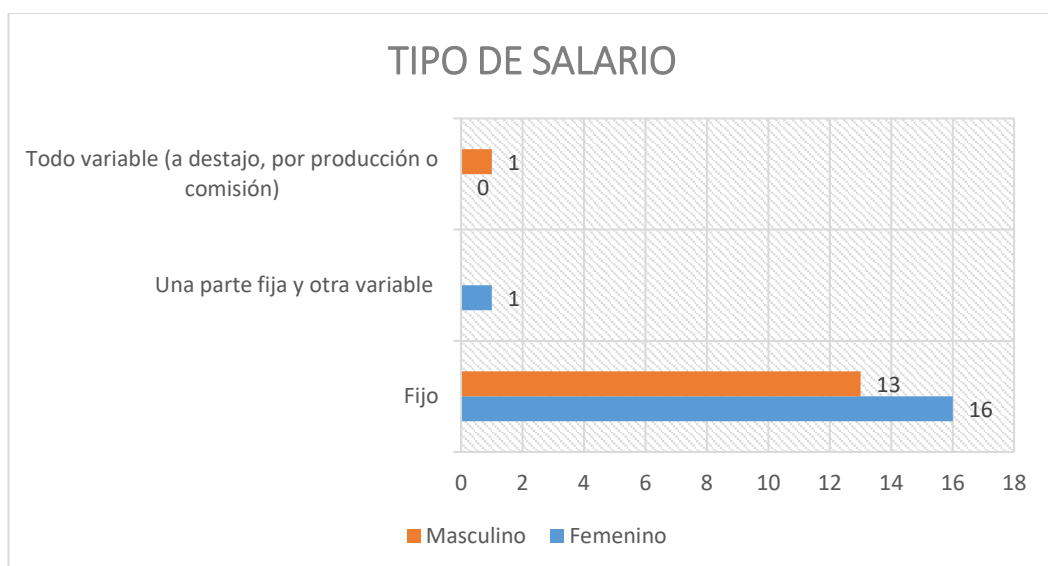
Por otra parte, dado que la presente investigación se realiza dentro de una clínica especializada en urgencias, el horario del personal médico es de 12 horas al día al igual que algunas personas de mantenimiento, por ende, estas largas jornadas de trabajo, pueden acarrear una disminución significativa en los tiempos de descanso y de esparcimiento. Asimismo (Monesterolo, 2013) manifiesta que dentro de las repercusiones que genera una jornada laboral prolongada se encuentra el cansancio y la fatiga, lo que conduce a una baja en la productividad y mayor siniestralidad. Tan sólo dentro de esta empresa, el personal administrativo cuenta con un horario fijo de 8 horas. (ver figura 10). Asimismo, el salario que recibe la mayoría de los empleados es de tipo fijo, sólo dos personas relacionadas directamente con la parte médica seleccionaron la opción de todo variable o un aparte fija y la otra variable. (ver figura 11)

Figura 10. Horas de trabajo al día del encuestado.



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Tipo de salario del encuestado.



Fuente: Elaboración propia

7.2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES INTRALABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR SALUD.

Para proceder a valorar y analizar los factores de riesgo intralaboral dentro de la entidad prestadora de salud, es necesario tener presente que la batería de riesgo psicosocial está integrada por dimensiones y dominios, los cuales presentan diversas variaciones dependiendo de la forma del cuestionario A o B. Para el caso de las preguntas que evalúan los aspectos dentro de la organización se establecen 4 dominios, donde cada uno está integrado por distintas dimensiones, asimismo, para proceder a registrar la información dentro de las gráficas se optó por realizar la valoración por promedios de 0 a 4, esto significa que si el promedio dio 0: esta sin riesgo o riesgo despreciable, 1: riesgo bajo, 2: riesgo medio, 3: riesgo alto y 4: riesgo muy alto. lo cual facilita el análisis de la información suministrada por parte de los empleados. Sin embargo, antes de proceder a evidenciar los resultados generados tras haber realizado los análisis de los gráficos, es pertinente conocer cuáles son las preguntas que sirvieron de base para esta investigación:

1. El espacio donde trabajo es cómodo
2. Me alcanza el tiempo para mantener al día mis deberes
3. Puedo tomar pausas cuándo las necesito
4. Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades
5. Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos
6. Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.
7. Puedo decidir la velocidad a la que trabajo
8. Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo
9. Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor
10. Me informan con claridad cuáles son mis funciones
11. Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo
12. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo
13. Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo
14. Mi jefe me da instrucciones claras
15. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones
16. La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo
17. Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo
18. En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros
19. Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo
20. Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo
21. En la empresa me pagan a tiempo mi salario
22. El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo
23. Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa

24. El trabajo que hago me hace sentir bien
25. El ruido en el lugar donde trabajo es molesto
26. En el lugar donde trabajo hace mucho frío
27. En el lugar donde trabajo hace mucho calor
28. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional

29. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar
30. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental
31. Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo
32. En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido
33. En el trabajo me dan órdenes contradictorias
34. En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias
35. En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica
36. Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor
37. Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa
38. Atiendo clientes o usuarios muy enojados
39. Atiendo clientes o usuarios que me maltratan
40. Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo
41. Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo
42. Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo
43. Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita
44. Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo

Ahora bien, al analizar de manera general las dimensiones que componen los factores intralaborales, se observa que, la mayoría de estas no representan un riesgo significativo dentro de la organización, sin embargo, a pesar de no tener consideraciones importantes sí se puede hacer una valoración con aquellas se que destacan, como lo es el aspecto que trata sobre la participación y manejo del cambio, el cual representa según la escala de nivel de riesgo asignada, un riesgo bajo, esto apunta a que, aunque las personas manifestaron que casi siempre podían dar sugerencias sobre los cambios que se realizaban dentro de su trabajo, algunas veces estas reformas, no eran muy bien asimilados por parte del personal de la clínica, debido a que en algunas ocasiones los cambios que se efectuaban en la entidad prestadora de salud dificultaban la labor de los empleados, por lo tanto, se puede pensar que en la clínica, no se ha efectuado un buen proceso del cambio o por el contrario, algunas personas no tienen un buen manejo sobre la gestión del cambio, por lo que una deficiente adaptación podría repercutir en la productividad del empleado. Asimismo, otro aspecto con igual valoración al anteriormente evaluado es la dimensión que trata sobre retroalimentación en el trabajo, ya que tan sólo en algunas ocasiones las personas reciben un feedback, sobre lo que hacen bien o no es su trabajo, por lo tanto, es posible sugerir a la clínica empezar a realizar este tipo de acciones dado a que esto genera al empleado una mayor confianza en la forma en que ejecuta sus actividades, lo que a la larga mejora el rendimiento del empleado representando beneficios para la organización si del desempeño se habla. En cuanto a las demandas de carga mental y las exigencias de responsabilidad del cargo se aprecia que ambas obtuvieron un promedio de calificación de 1.8 las cuales, a pesar de no representar un riesgo significativo el puntaje de estas dos dimensiones las sitúa entre las que tienen una calificación más alta, sin embargo, esta calificación es acorde con las actividad que realiza la clínica, debido a que

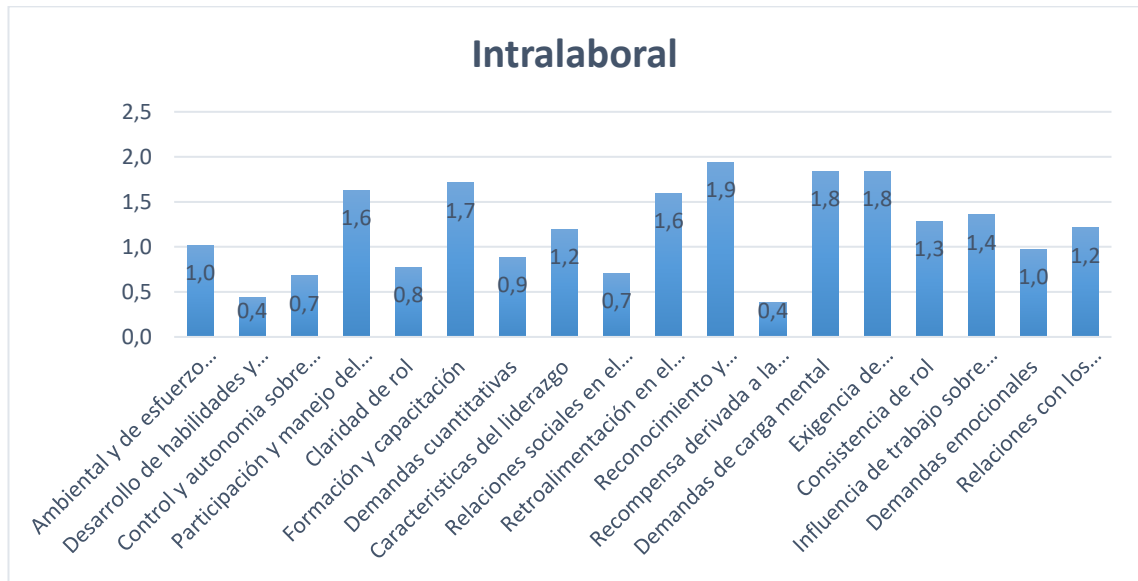
dentro de una entidad prestadora de servicios de salud, las actividades exigen cierto grado de esfuerzo cognitivo, además de que en algunas ocasiones se deben tomar decisiones difíciles, por lo tanto, las exigencias de responsabilidad del cargo son mucho más altas al ser comparadas con otro tipo de organizaciones que difieren de las actividades que realiza una entidad de salud, por lo que estas dos dimensiones no son un factor crítico dentro de la organización.

Por otra parte, la dimensión que más se destaca por ser la peor valorada, es aquella que trata sobre el reconocimiento y la compensación, obteniendo un puntaje de 1,9, aunque a pesar de seguir siendo bajo, esta está al borde de representar un riesgo medio, por lo tanto, de seguir así, esta dimensión podría tener una respuesta de estrés medio, lo cual amerita acciones sistemáticas de intervención. El promedio de valoración de esta dimensión se genera, debido a que casi todos los empleados afirmaron que su remuneración se establece de forma tardía, esto causa que el empleado tenga que endeudarse para poder cubrir sus gastos personales, lo cual se traduce en que las personas no pueden tener un pleno goce de su compensación, por lo que este ámbito no sólo afecta al empleado sino también a la organización, ya que se puede ver reducido el desempeño de los trabajadores al considerar de que su esfuerzo para la empresa no es bien subsanado. Lo anterior puede ser un detonante que posiblemente puede constituir un posible riesgo según lo expuesto dentro de los indicadores de riesgo presentes en la batería de riesgo psicosocial.

A pesar de lo manifestado anteriormente la dimensión relacionada a las recompensas que se derivan de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, no se ve afectada, por lo tanto, las personas dentro de la clínica a pesar de no recibir su salario en el tiempo acordado, aun así presentan un sentimiento de realización al poder ejecutar su trabajo, igualmente, de que la mayor parte de los empleados se sienten a gusto con las tareas que realizan además de que según estos son acordes a sus conocimientos, capacidades y destrezas.

A pesar de lo anteriormente manifestado, dentro del colectivo de dimensiones se resaltan mayoritariamente aspectos positivos como lo es el de las relaciones sociales en el trabajo y el desarrollo de habilidades y conocimientos, ya que casi siempre las personas generan una interacción amable y cordial, además de que los esfuerzos realizados en conjunto permiten alcanzar de manera óptima los resultados esperados derivados de la actividad laboral, así como también las personas sienten que el desempeño de sus actividades les permite desarrollar sus habilidades y el trabajo asignado es acorde a los conocimientos que estos poseen. (ver figura12)

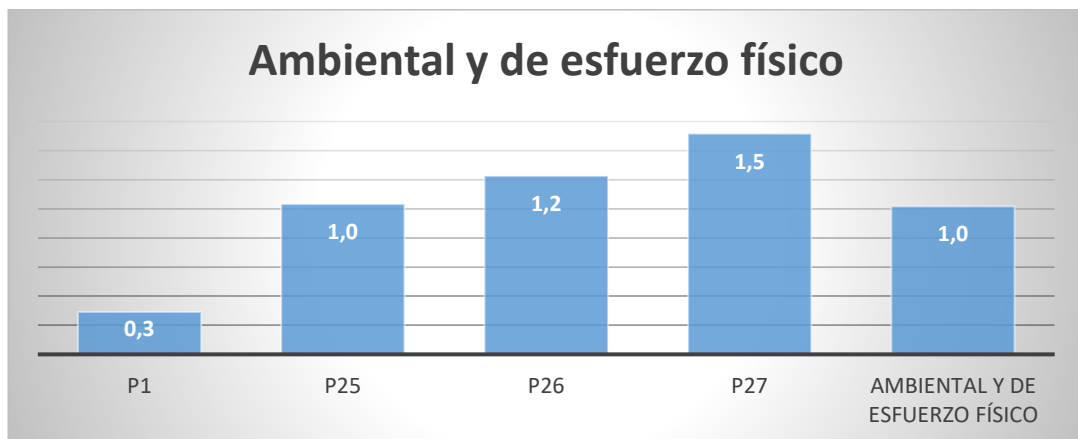
Figura 12. Dimensiones intralaborales.



Fuente: Elaboración propia

Al desglosar la información por cada una de las dimensiones se observa que se encuentra la relacionada a las condiciones ambientales y de esfuerzo físico, por lo tanto, tras haber realizado la gráfica referente a dichas condiciones, es posible afirmar que la pregunta que obtuvo un mayor promedio con respecto a las demás fue la número 27, la cual indica que algunos trabajadores manifestaron el presentar cierto estrés térmico relacionado al calor, sin embargo en términos generales, esta situación no es constante dentro de la empresa ya que tan sólo en algunas ocasiones los empleados experimentan este tipo de situaciones, por ende, se puede concluir que el trabajo que se realiza dentro de las áreas laborales no genera el aumento de la temperatura corporal, sino que esta circunstancia se debe al clima de la ciudad. (ver figura 13)

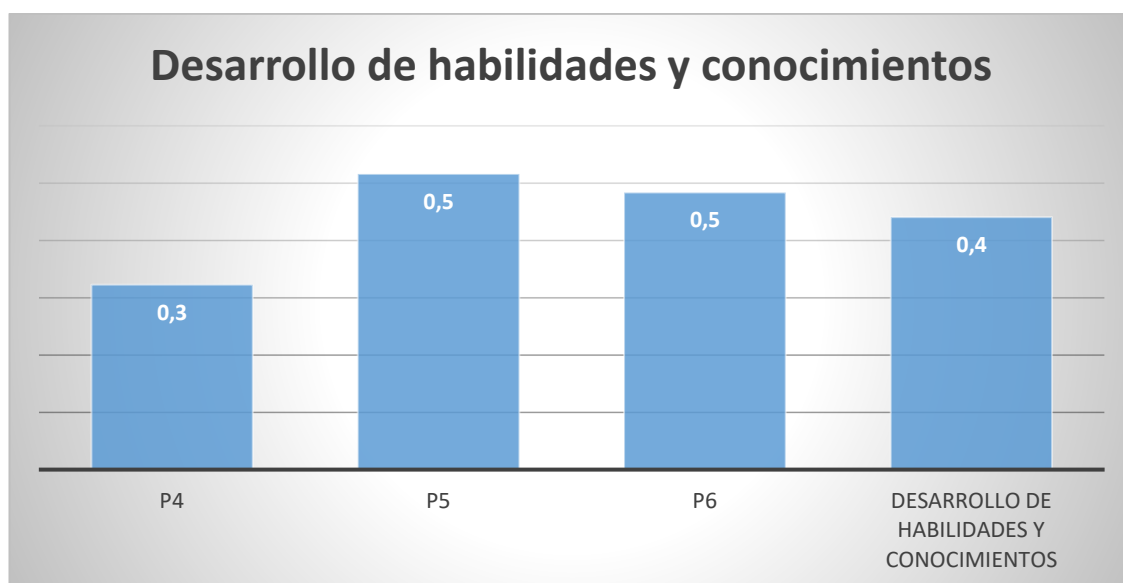
Figura 13. preguntas relacionadas a las condiciones ambientales y de esfuerzo físico.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al desarrollo de habilidades y conocimientos se puede inferir que la empresa del sector salud permite a sus empleados casi siempre el desarrollo de estas, pero de igual manera existe cierto descontento ya que en algunas ocasiones se asignan tareas para la cual el empleado no se encuentra capacitado, lo que promueve la frustración, por lo que se hace necesario generar ciertas recomendaciones a nivel empresarial, al momento de revisar funciones y experiencias (Ver figura 14).

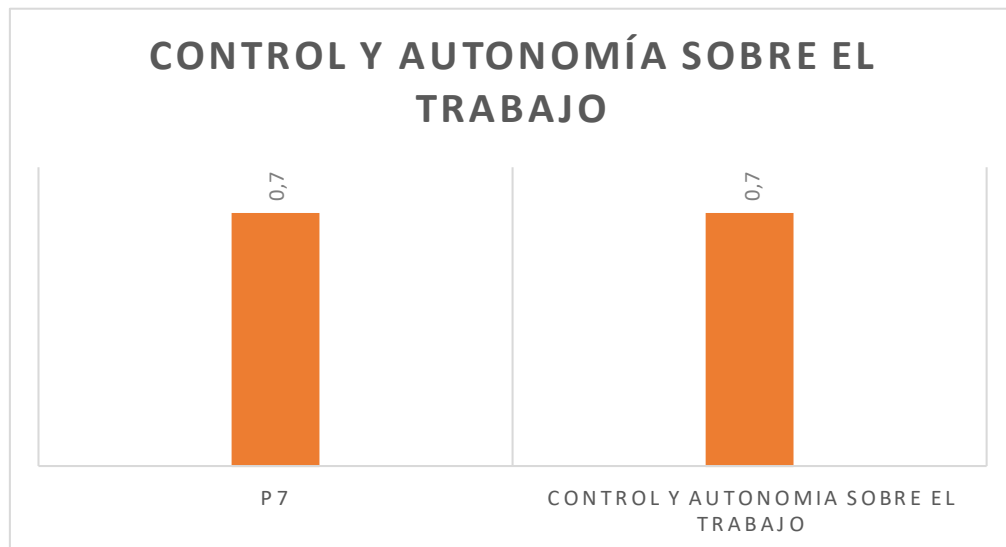
Figura 14. Desarrollo de habilidades y conocimientos



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, dentro de la dimensión relacionada al control y la autonomía que tiene el empleado sobre su trabajo, se resalta que, dentro de la clínica, la mayor parte de los empleados pueden tomar ciertas decisiones en cuanto a la forma de desarrollar su trabajo. Esta afirmación se destaca, debido a que la media de respuesta de los empleados ya que para este ítem fue de 1, lo que indica que casi siempre las personas tienen el control de sus actividades, por lo tanto, esto facilita la adaptación del trabajo de acuerdo con cada persona que lo ocupa, generando así un mayor rendimiento del trabajador. (ver figura 15).

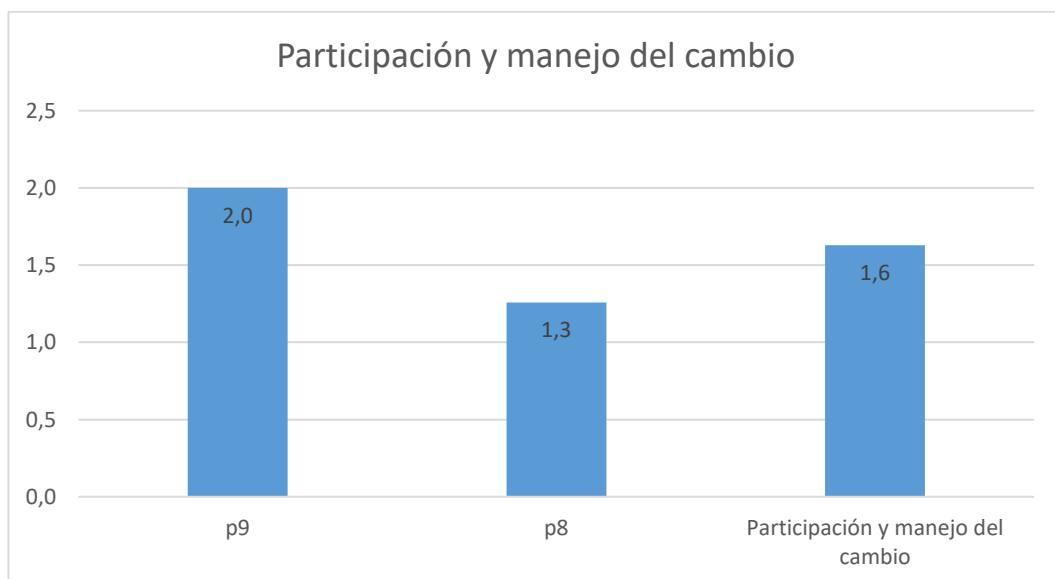
Figura 15. control y autonomía sobre el trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Continuando con las dimensiones que integran los riesgos intralaborales se halla el ámbito que evalúa la participación y manejo del cambio, aquí se observa que pocas veces se tiene en cuenta la participación de los empleados, esto puede afectar negativamente el desempeño del mismo, por lo tanto se le debe brindar al trabajador información suficiente, clara y oportuna acerca de las situaciones que se presentan y tener en cuenta las opiniones y desacuerdos que puedan tener los mismos ya que se podrían generar mayor número de ideas, además de ello se van a sentir valorados y respetados, lo que conllevaría a tener un trabajador satisfecho y preparado para el cambio (Ver figura 16).

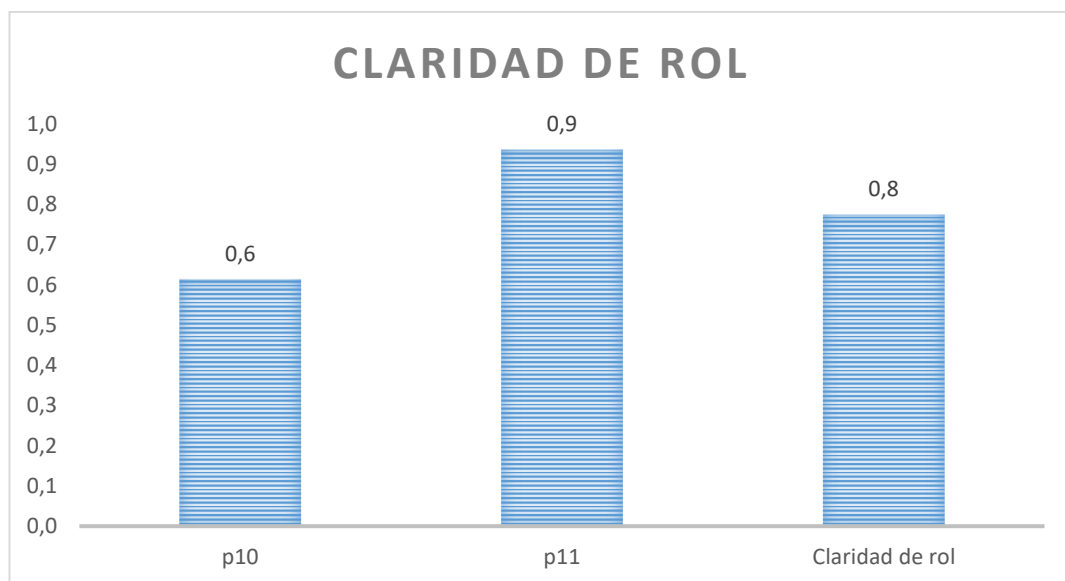
Figura 16. Participación y manejo del cambio



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, luego de analizar la dimensión referente a la claridad de rol, se observa que al igual que la gráfica de control y autonomía del trabajo, los empleados tienen bastante definidos las funciones de su cargo y los resultados que estos deben lograr tras desempeñar su trabajo, por lo que puede pensar que la clínica cuenta con trabajadores capaces de cumplir con los objetivos organizacionales ya que cada persona conoce cuál es la labor que debe desempeñar y hacia dónde se deben centrar sus esfuerzos. (ver figura 17)

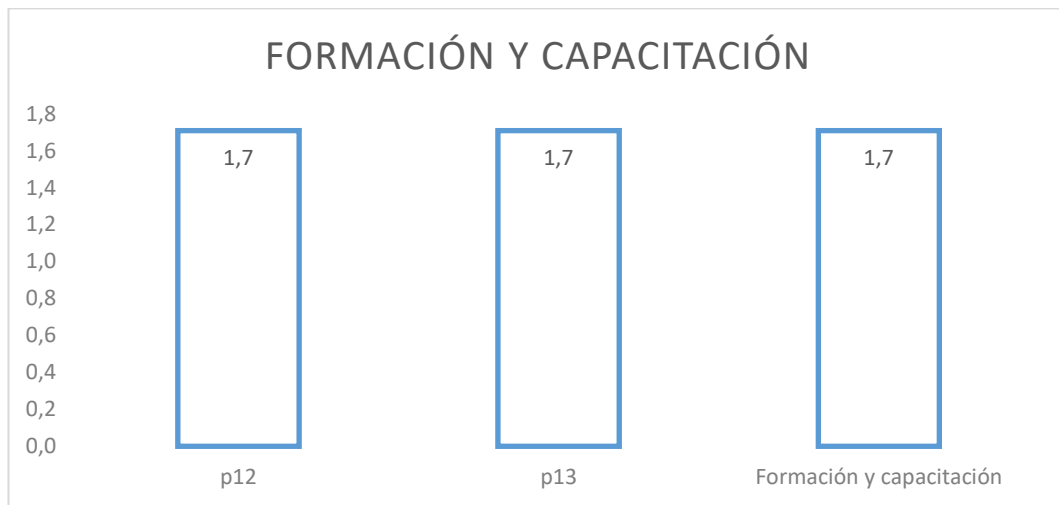
Figura 17. claridad de rol



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte la formación y capacitación es una dimensión importante, ya que aquí es donde entra el empleador a brindar herramientas para que el empleado desarrolle sus habilidades y conocimientos, se observa que este instrumento no es muy bien valorado ya que la tendencia de calificación fue dos es decir algunas veces, esto se traduce en que las actividades de capacitación son limitadas, lo que podría generar en el empleado que no lleve a cabo sus funciones a su máximo potencial (Ver gráfico 18).

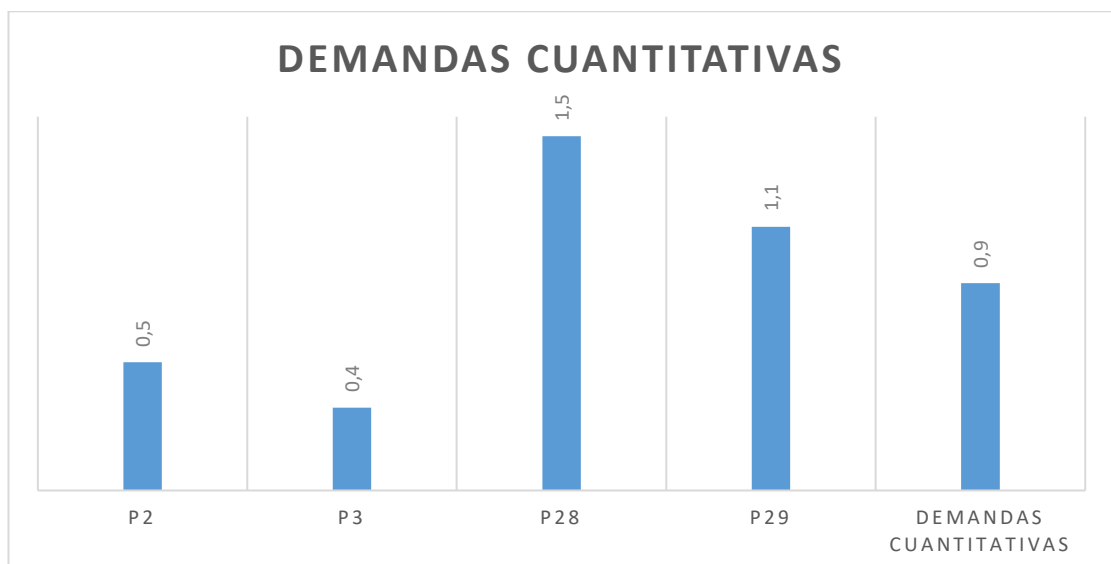
Figura 18. Formación y capacitación



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, las demandas cuantitativas, son la cantidad de trabajo que debe realizar en relación con el tiempo, por lo tanto, según la figura que describe esta dimensión infiere que, aunque esta no es de tendencia riesgosa, en algunas ocasiones los trabajadores deben quedarse por un lapso más amplio ya que la carga laboral no les permite retirarse a tiempo, lo que puede generar en algunos de ellos fatiga laboral y mental (ver figura 19).

Figura 19. Demandas cuantitativas.

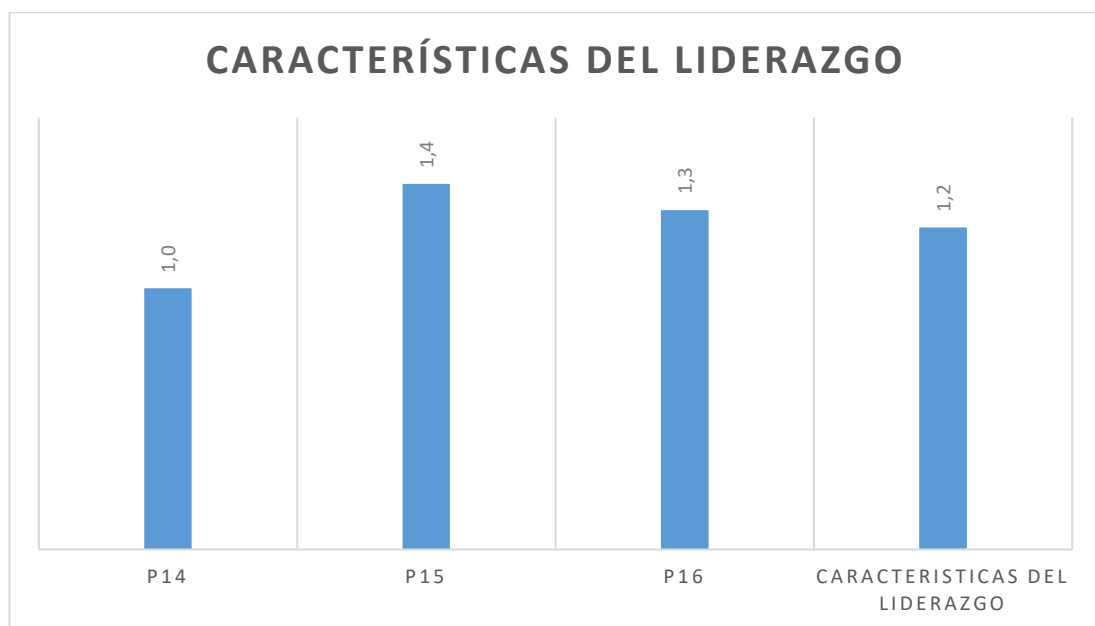


Fuente: Elaboración propia

Para los empleados, el hablar sobre las características del liderazgo siempre se considera un aspecto positivo dentro de la clínica, esta afirmación surge como

resultado de que, en la empresa, los trabajadores consideran que en la mayoría de los casos siempre se les han asignado instrucciones bastante claras y coherentes, además de que es posible comunicar cualquier tipo de sugerencia al jefe del área, sin embargo, esto contrasta con lo expuesto en la figura relacionada a la participación y manejo del cambio, ya que a pesar del jefe está dispuesto a escuchar y tener en cuenta las sugerencias que plantean los empleados, no es constante que estas sean aplicadas por parte de sus superiores, por lo tanto, esto puede generar cierto tipo de frustración al trabajador, ya que puede considerar que no tiene plena participación en las decisiones que se tomen en la clínica. (ver figura 20).

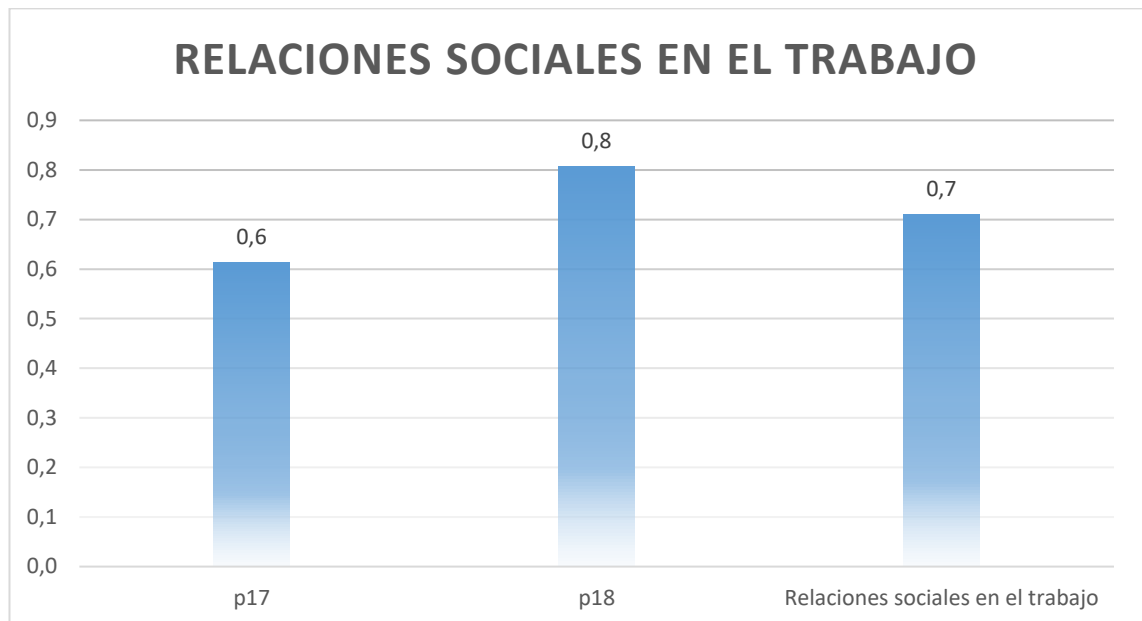
Figura 20. características del liderazgo.



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, las relaciones sociales en el trabajo siempre han sido un ámbito importante dentro de la vida productiva, ya que son los compañeros de trabajo con los que se pasa la mayor parte del tiempo, asimismo, estos son fundamentales en el desarrollo de las actividades, ya que en algunas ocasiones estos sirven de apoyo para desempeñar alguna labor, además de que se requiere cierta sinergia dentro del grupo de trabajo para que se puede lograr la consecución de los objetivos organizacionales. Por lo tanto, al considerar la dimensión basada en la relaciones sociales en el trabajo se puede corroborar que existe cierto predominio en las respuestas dadas por el personal de la clínica que existe un ambiente agradable, además de que se da la cooperación entre los colaboradores facilitando así la práctica laboral diaria, esto se debe a que el promedio de este ítem fue de 1, lo que quiere decir que casi siempre se genera estas dinámicas positivas dentro del grupo. (Ver figura 21)

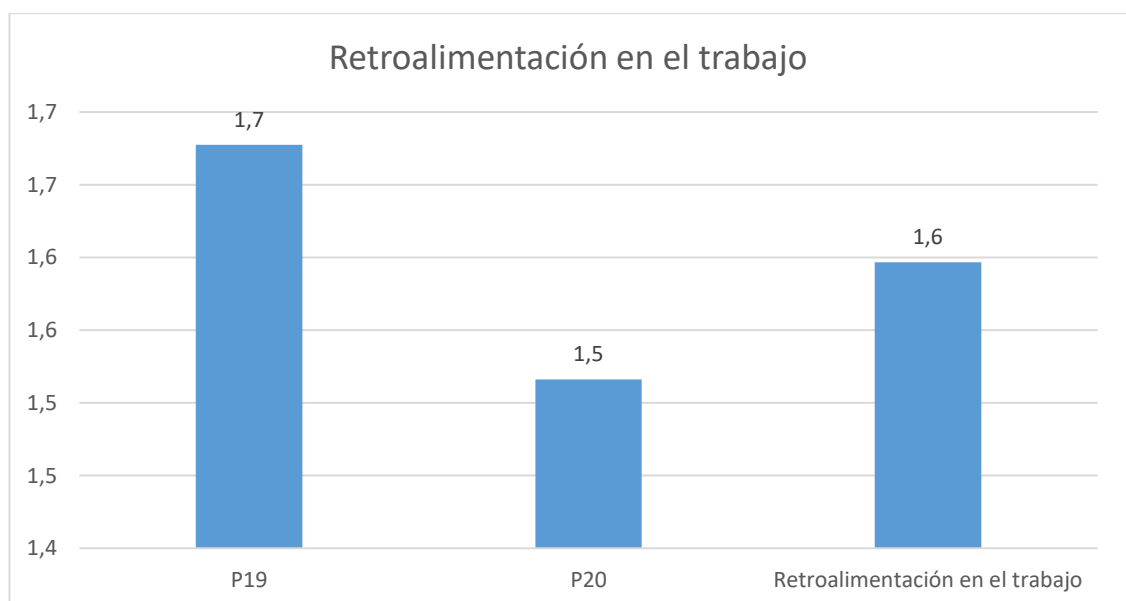
Figura 21. Relaciones sociales en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, la retroalimentación en el trabajo es la información que el empleado recibe sobre la forma como realiza su trabajo, es decir sus fortalezas y debilidades frente al mismo, para de esta manera saber cuáles son los aspectos a mejorar, se observa que no es tan bien valorada, ya que para la mayoría dicha retroalimentación pocas veces se da, lo que conlleva a que el empleado no pueda utilizar esta herramienta para mejorar algunos aspectos importantes en su actividad laboral. (Ver figura 22).

Figura 22. Retroalimentación en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Asimismo la recompensa forma parte importante de la vida de un trabajador ya que a través de esta se estimula dentro de las personas el hacer un buen trabajo y que se le reconozca algo por ello, a pesar de lo anterior, dentro de la clínica la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos en este ámbito, ya que a pesar de desempeñar su trabajo de la forma en la que se le fue asignado y además contribuir al logro de los objetivos organizacionales, estos no reciben su retribución salarial a tiempo, dado lugar a que un gran porcentaje de los colaboradores de la clínica manifestaron que casi nunca reciben a tiempo su salario lo que puede generar en el largo plazo una drástica desmotivación de los empleados además de que esta situación podría ocasionar la renuncia de los trabajadores viéndose perjudicada la organización ya que la clínica podría perder la experiencia acumulada de sus trabajadores además de que pueden incurrir en mayores gastos dentro del proceso de contratación del personal, además que debe invertir aún más tiempo para que el personal se acople a las actividades que realiza la organización. (Ver figura 23)

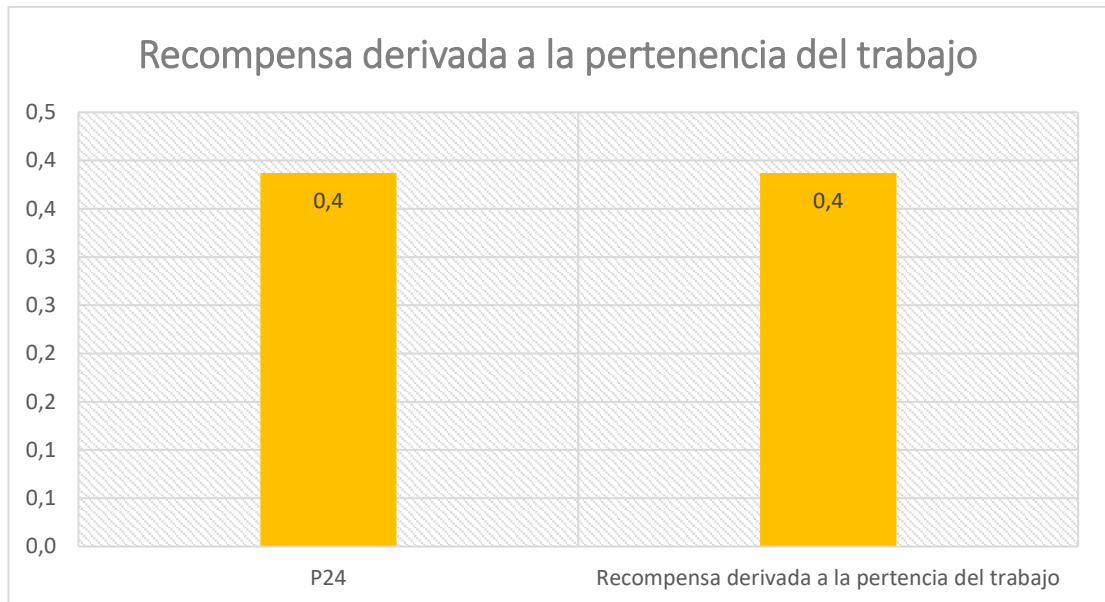
Figura 23. reconocimiento y compensación



Fuente: Elaboración propia

De la misma forma, la recompensa derivada a la pertenencia del trabajo se refiere al orgullo y estabilidad laboral que se experimenta por estar vinculado a una empresa, y es bien valorada por los empleados ya que sienten que tienen un empleo digno, con un salario que, aunque no lo pagan a tiempo saben que en cualquier momento llega, lo que para ellos es una estabilidad laboral. (Ver figura 24).

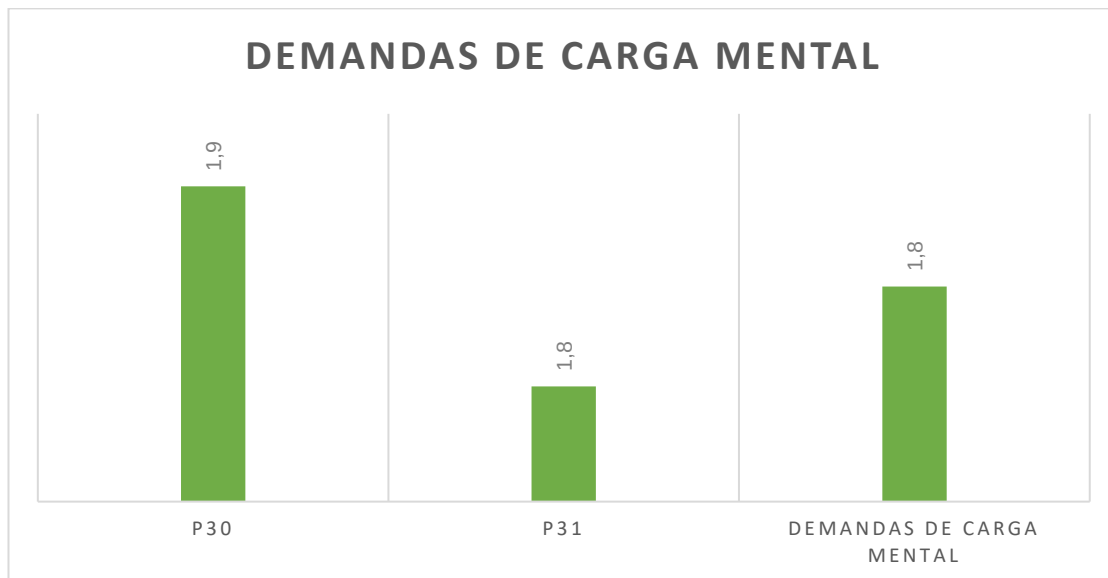
Figura 24. Recompensa derivada a la pertenencia del trabajo.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las demandas de carga mental, es una dimensión que se refieren a las 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, se puede deducir que en algunas ocasiones las funciones que realizan los trabajadores de la clínica implica un importante esfuerzo de memoria y concentración, lo que podría generar en alguno de los colaboradores fatiga mental, desconcentración y estrés (Ver figura 25).

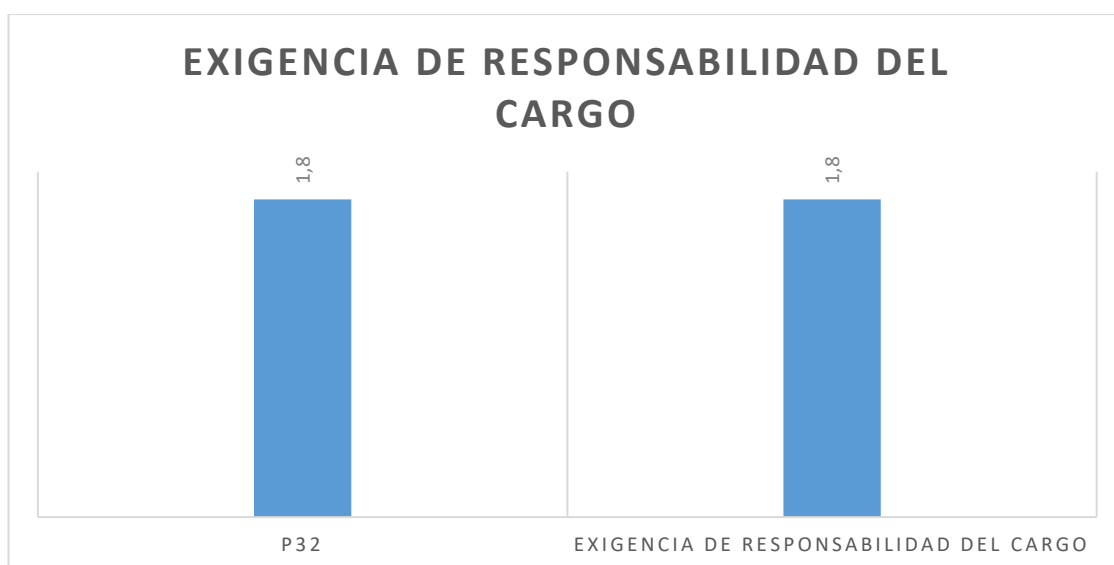
Figura 25. Demandas de carga mental.



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, la exigencia de responsabilidad del cargo se refiere al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas, se puede observar que esta dimensión tiene una tendencia de presentarse algunas veces, lo que implica que los trabajadores en algunas ocasiones deban atender varios asuntos al mismo tiempo, es decir carga laboral, tienen la responsabilidad de asumir varios cargos en unos solo. (Ver figura 26).

Figura 26. Exigencias de responsabilidad del cargo.



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, acorde a lo manifestado en gráficos anteriores, la dimensión que trata sobre la consistencia del rol muestra que en la clínica las órdenes y el trabajo que se realiza está debidamente definido, esto según las respuestas dadas por los empleados dentro del cuestionario, ya que indican que casi nunca se presentan órdenes contradictorias o que se pidan hacer cosas innecesarias, tan sólo el ítem relacionado a la pregunta número 35, alude a que algunas veces el trabajo se podría hacer de una forma más práctica, sin embargo esto no tiene una inferencia relevante ya que son trabajos esporádicos que no interfieren en las actividades que sí se deben realizar de una manera constante. (ver figura 27)

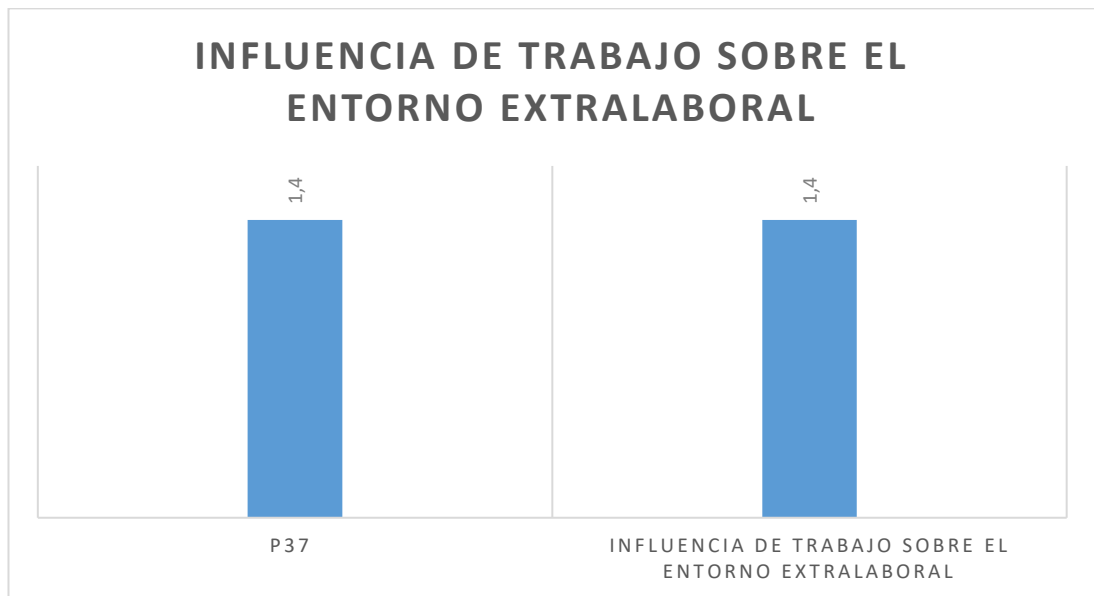
Figura 27. consistencia de rol



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión que trata sobre la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se observa que esta no tiene mayor relevancia, debido a que casi nunca este ámbito interfiere en los trabajadores, por lo que se podría pensar que existe una clara distinción entre el trabajo y la vida personal. (Ver figura 28)

Figura 28. influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, las demandas emocionales, se refiere a las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, al analizar la gráfica se deduce que los encuestados en su mayoría concuerdan en que casi nunca son maltratados física o emocionalmente por usuarios que se encuentren disgustados, es decir no se exponen a situaciones negativas que puedan generar en el empleado inestabilidad laboral. (Ver figura 29).

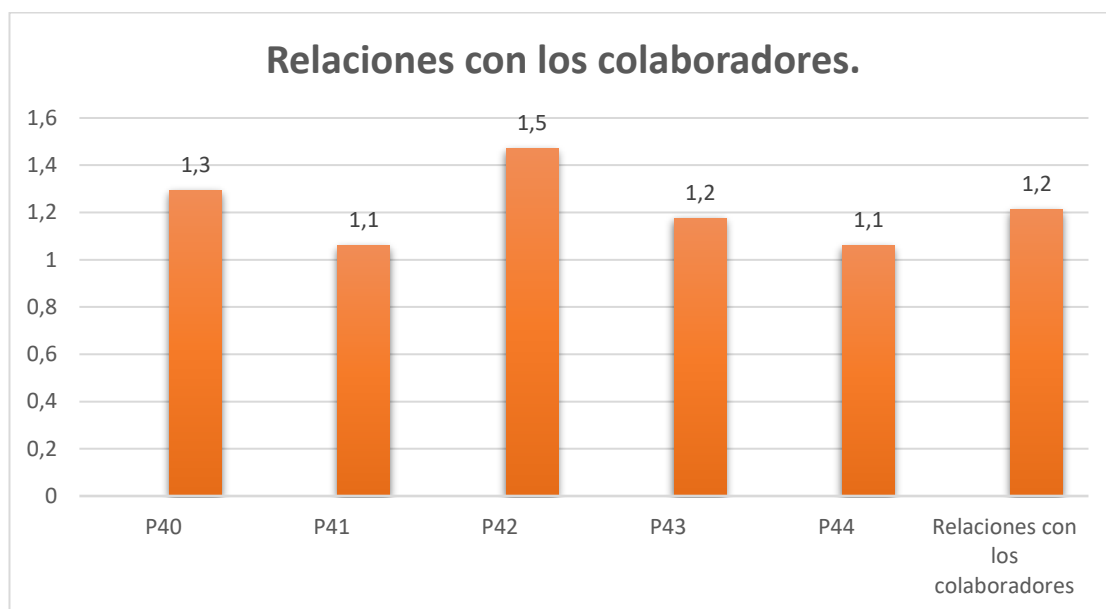
Figura 29. Demandas emocionales.



Fuente: Elaboración propia

La última dimensión que compone los aspectos intralaborales es aquella relacionada a los colaboradores. Por ende si se observa de una manera general las respuestas dadas dentro del cuestionario, se evidencia que al igual que en la gráfica denominada relaciones sociales en el trabajo existe una buena cooperación entre los trabajadores, ya que no existen casos en que estos dificulten la labores de otros, o que retrasen las labores por no tener un ritmo laboral similar al de sus compañeros, es por lo anterior que se puede señalar que la clínica cuenta con un buen clima organizacional, donde los empleados pueden encontrar apoyo entre las personas que hacen parte de la clínica. (Ver figura 30)

Figura 30. Relaciones con los colaboradores



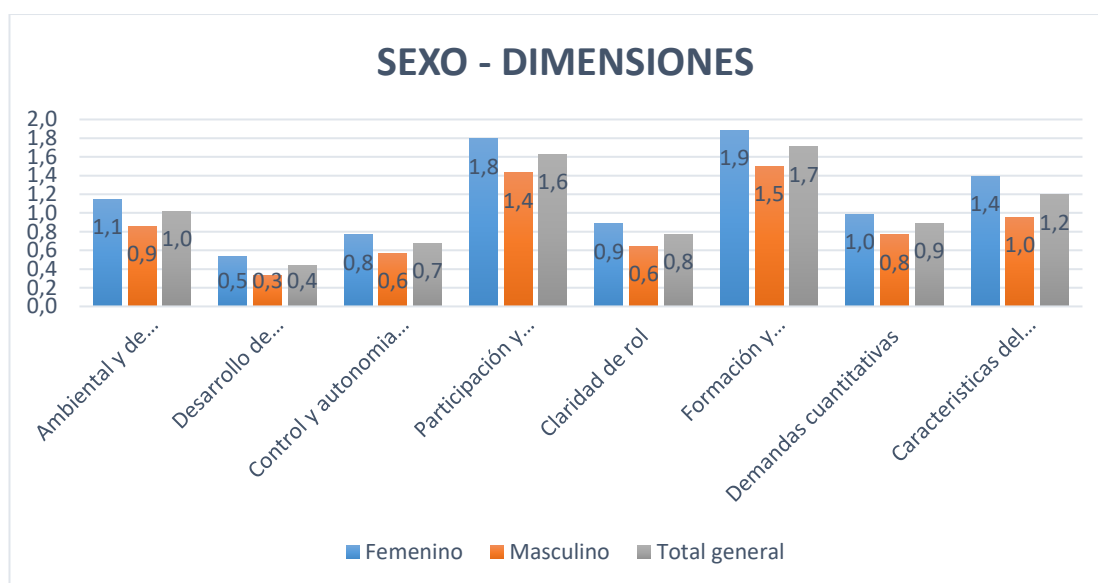
Fuente: Elaboración propia.

7.2.1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES INTRALABORAL SEGÚN VARIABLES DEMOGRÁFICAS.

Para evaluar los riesgos de los cruces demográficos con referencia a las dimensiones intralaborales se elaboró una tabla la cual indica el nivel al cual se encuentra inmerso cada uno de los factores a evaluar, esta tabla indica que si el promedio fue 0 significa: sin riesgo o riesgo despreciable, 1: riesgo bajo, 2: riesgo medio, 3: riesgo alto y 4: riesgo muy alto.

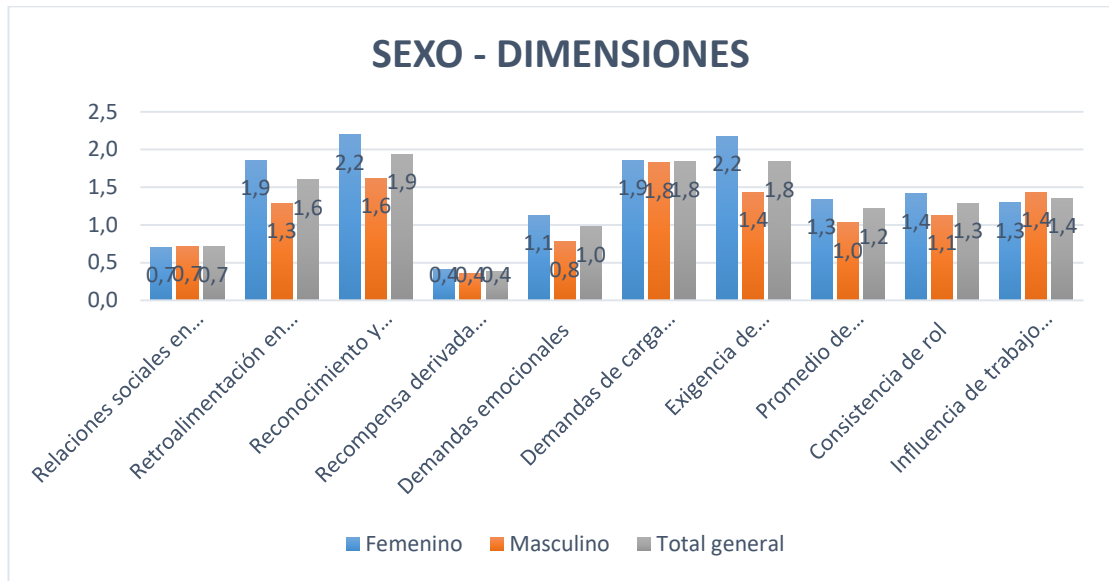
Ahora bien, al observar el sexo con referencia a las dimensiones, se infiere que la población femenina tienen un riesgo medio bajo con relación a la masculina todo ello debido a que las mujeres ocupan un mayor porcentaje de la población evaluada lo que significa que pueden estar expuestas a una respuesta de estrés moderada, y aunque no es tan significativo se recomienda que las dimensiones como participación y manejo del cambio, formación y capacitación, retroalimentación en el trabajo, reconocimiento y compensación, demandas de carga mental y exigencia de responsabilidad del cargo, ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir posibles efectos que podrían resultar perjudiciales para la salud. (Ver figura 31 y 32)

Figura 31. Sexo – Dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

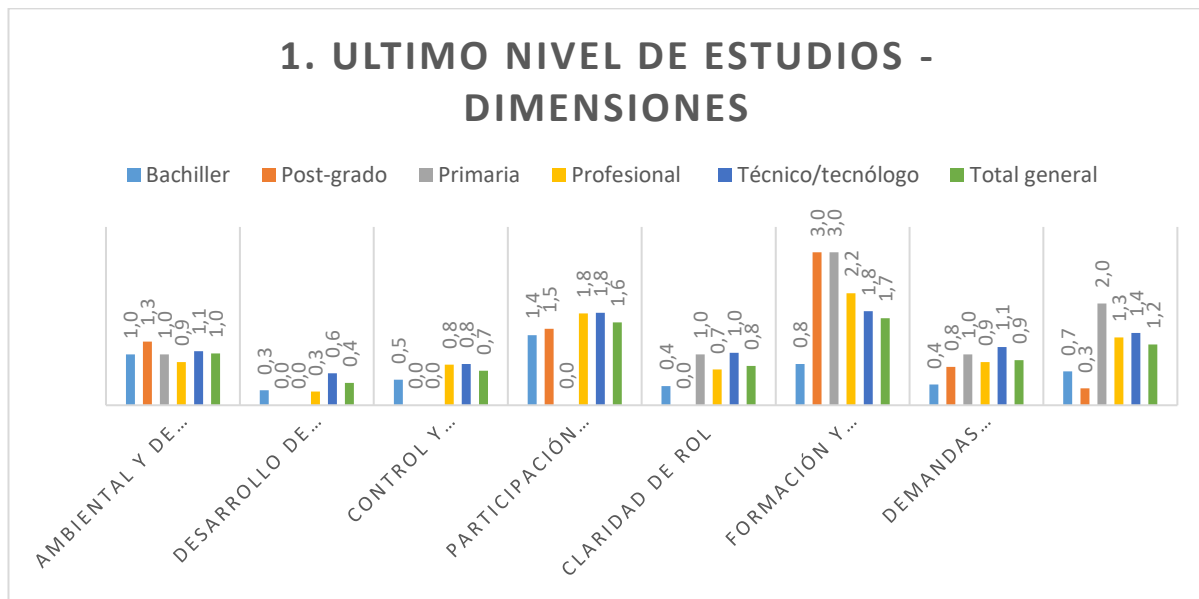
Figura 32. Sexo – Dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

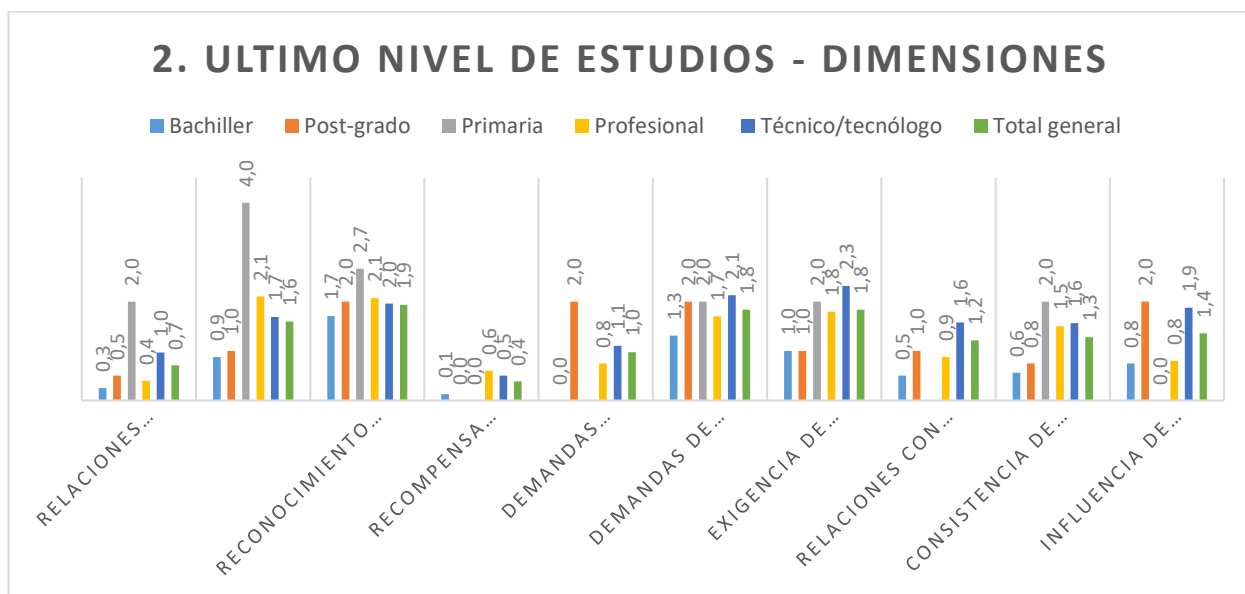
Por otro lado, la evaluar el ultimo nivel de estudios con referencia a las dimensiones intralaborales, se puede observar que las personas que pertenecen al nivel de primaria, se encuentran en un nivel de riesgo de alto a muy alto en las dimensiones de formación y capacitación y retroalimentación en el trabajo, por otro lado los técnicos / tecnólogos se encuentran en un nivel medio y alto en cuanto a las dimensiones de formación y capacitación, reconocimiento y compensación, demandas de carga mental y exigencias del puesto, además, los de post- grado tienen riesgo medio y alto, con referencia a las dimensiones de formación y capacitación, demandas de carga mental y demandas emocionales, lo que significa que puede existir respuesta de estrés y se debe realizar intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica para este grupo de personas que manifiestan inconformidad.(Ver figuras 33 y 34)

Figura 33. Ultimo nivel de estudios – Dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 34. Ultimo nivel de estudios – Dimensiones.

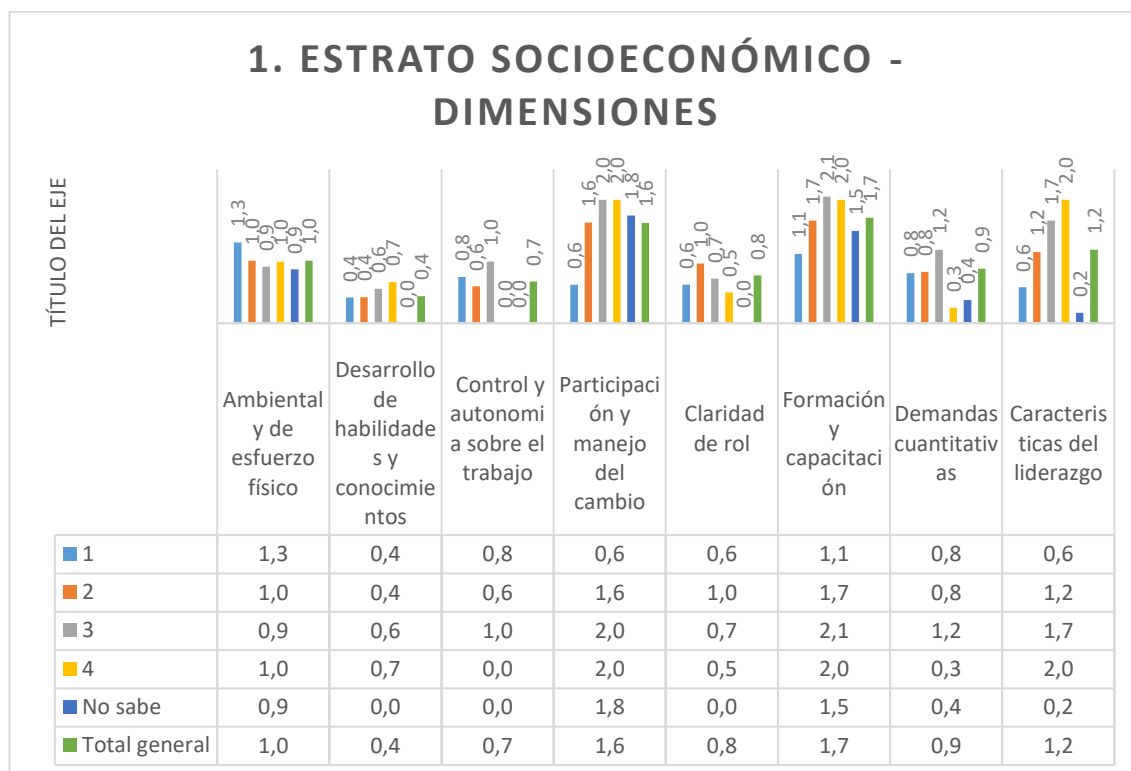


Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, al observar las encuestas aplicadas en cuanto al cruce demográfico con las dimensiones se infiere que los estratos 3 y 4 representan riesgo medio en cuanto a las dimensiones participación y manejo del cambio, formación y capacitación, características del liderazgo, reconocimiento y compensación, demandas de carga mental y exigencia de responsabilidad del cargo, para lo cual se debe realizar observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud, ya que presentan respuestas de estrés moderados, por otra parte el estrato 4 representa riesgo alto para la dimensión

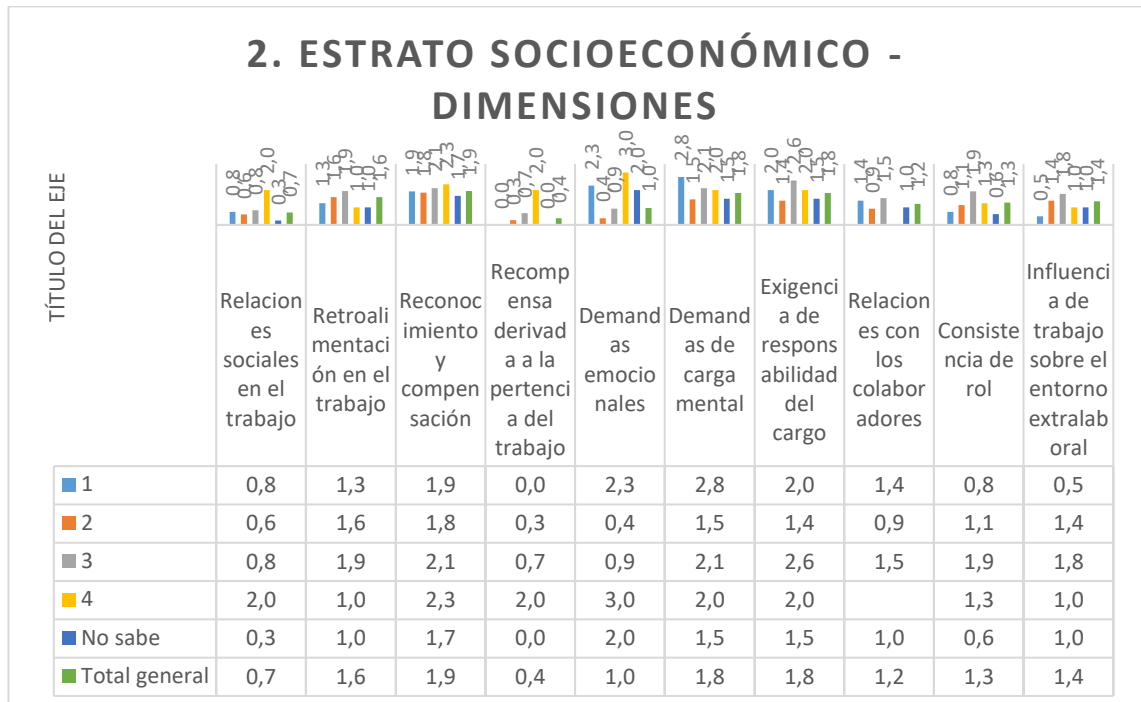
de demandas emocionales, lo que significa que tiene importante posibilidad de respuesta de estrés alto, por lo tanto la dimensión que se encuentra bajo esta categoría requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. (Ver figuras 35 y 36)

Figura 35. Estrato socioeconómico - Dimensiones



Fuente: Elaboración propia.

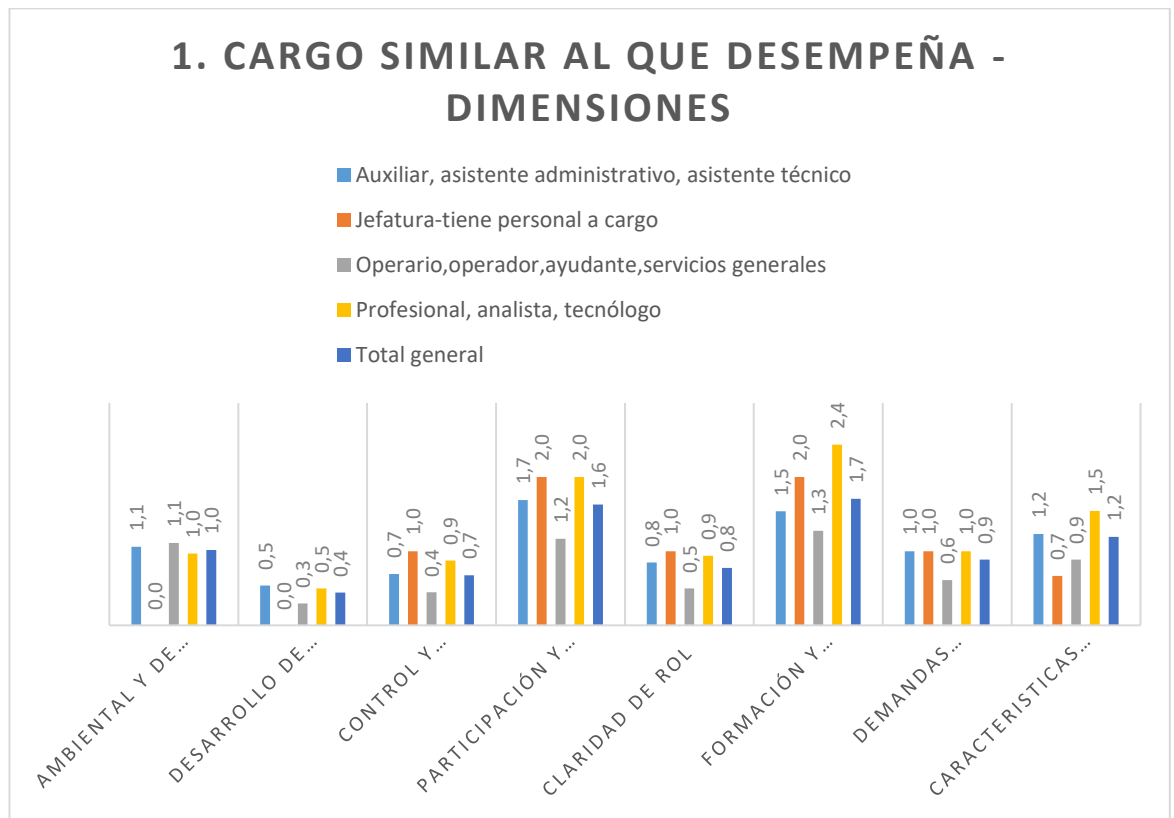
Figura 36. Estrato socioeconómico - Dimensiones



Fuente: Elaboración propia.

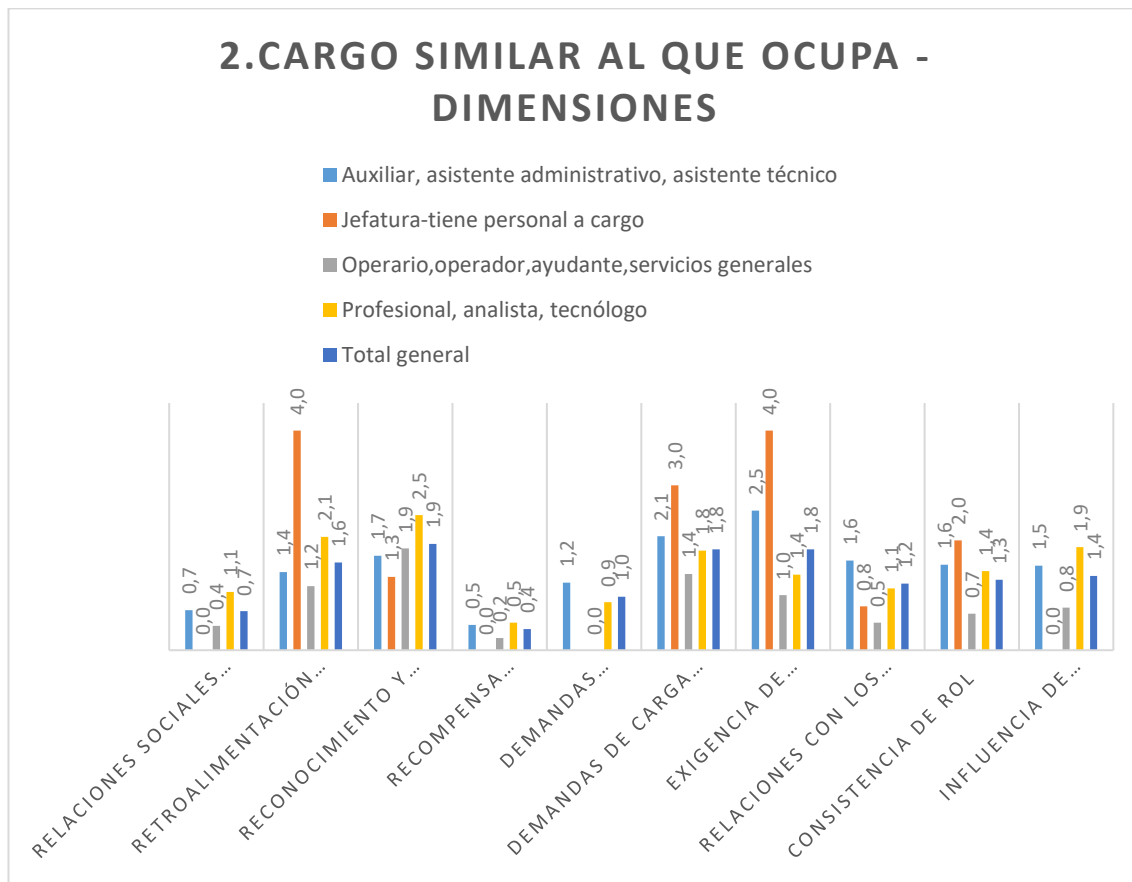
En cuanto al cargo similar que ocupa con referencia a las dimensiones se puede observar que el cargo de profesional analista representa un riesgo medio ya que en estos requieren mayor responsabilidad y preparación, por todo ello las dimensiones que generan este riesgo son: participación y manejo del cambio, formación y capacitación y retroalimentación, lo que significa que tiene respuesta al estrés moderada y amerita observaciones y acciones sistemáticas de intervención para prevenir posibles afectaciones a la salud, por otra parte el cargo de jefatura refiere un riesgo medio – alto y muy alto, en las siguientes dimensiones; participación y manejo del cambio, formación y capacitación, retroalimentación, demandas de carga mental y exigencias de responsabilidad del cargo, lo que significa que hay amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, se recomienda intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.(ver figuras 37 y 38)

Figura 37. Cargo similar al que desempeña – Dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

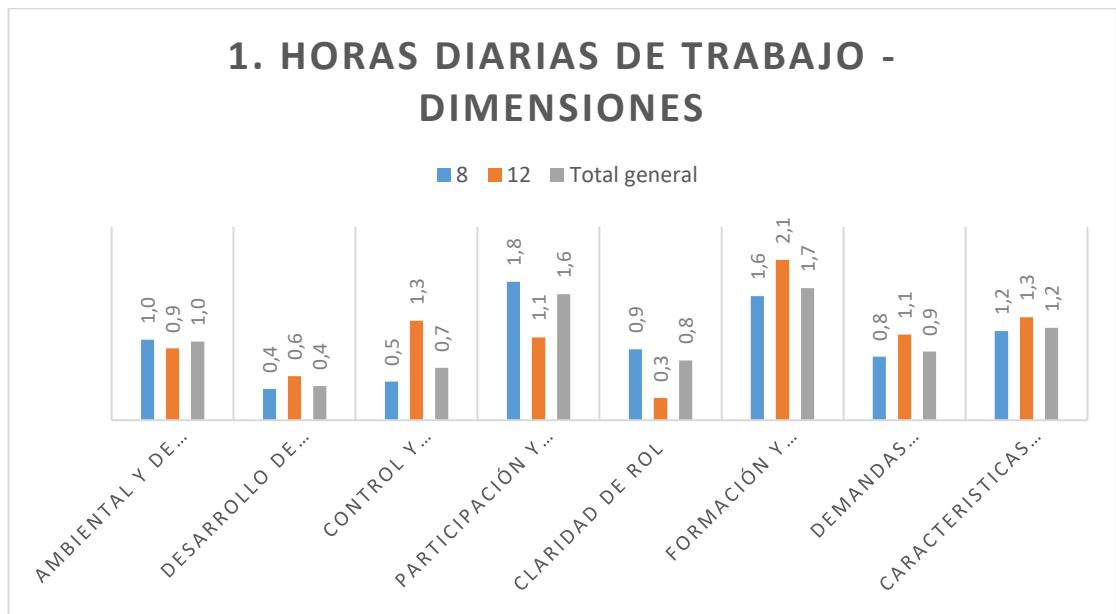
Figura 38. Cargo similar al que desempeña – Dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

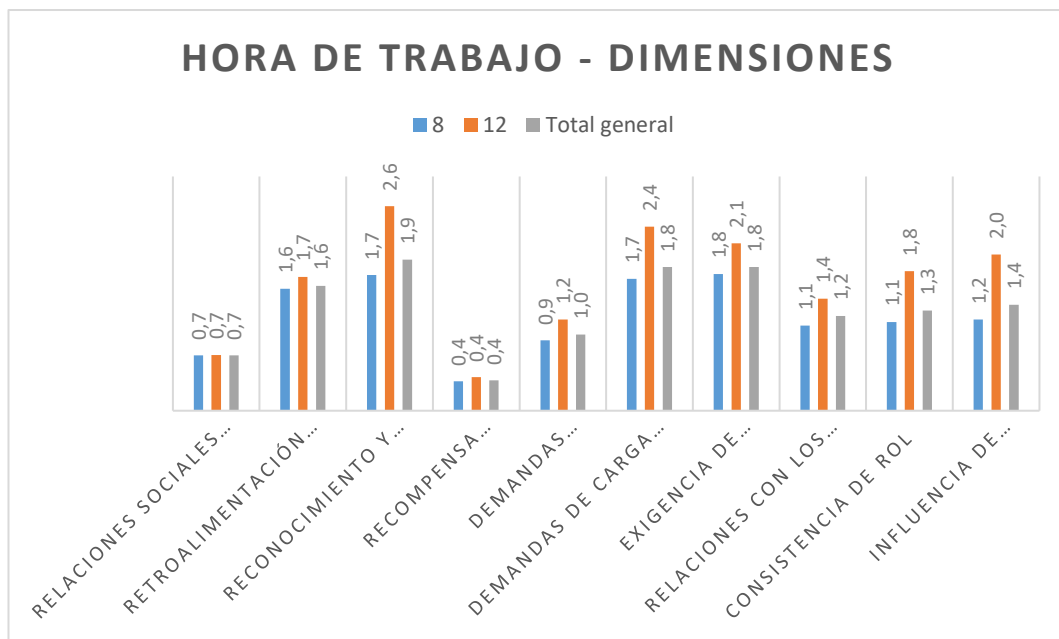
Ahora bien, al analizar las horas diarias de trabajo con respecto a las dimensiones podemos inferir que los que laboran 12 horas tienen riesgo medio, en formación y capacitación, reconocimiento y compensación, demandas de carga mental, exigencia de responsabilidad del cargo e Influencia de trabajo sobre el entorno extralaboral, ya que son los que más tiempo permanecen en la empresa del sector salud y los que más demandan carga laboral, es por ello que estos grupos ameritan observación y acciones sistemáticas para prevenir posibles efectos adversos a la salud. (ver figuras 39 y 40.)

Figura 39. Horas diarias de trabajo – Dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 40. Horas diarias de trabajo – Dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

7.3. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EXTRALABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR SALUD.

Antes de realizar el análisis sobre factores psicosociales extralaborales, es necesario tener presente que estos se derivan de los diferentes tipos de relaciones interpersonales que entablan las personas en su diario vivir, y que no se constituyen dentro del ambiente laboral. Además de lo anterior, también se evalúa las condiciones de la vivienda en dónde habita el empleado, ya que se considera que esta debe constituir un lugar en dónde se pueda propiciar el bienestar y la salud del trabajador. Si bien es cierto que los factores intralaborales están constituidos por dominios y dimensión, los factores extralaborales no siguen esta estructura, debido a que sólo está compuesto por 7 dimensiones las cuales abordan aspectos desde el desplazamiento desde la vivienda al trabajo hasta la situación económica del grupo familiar.

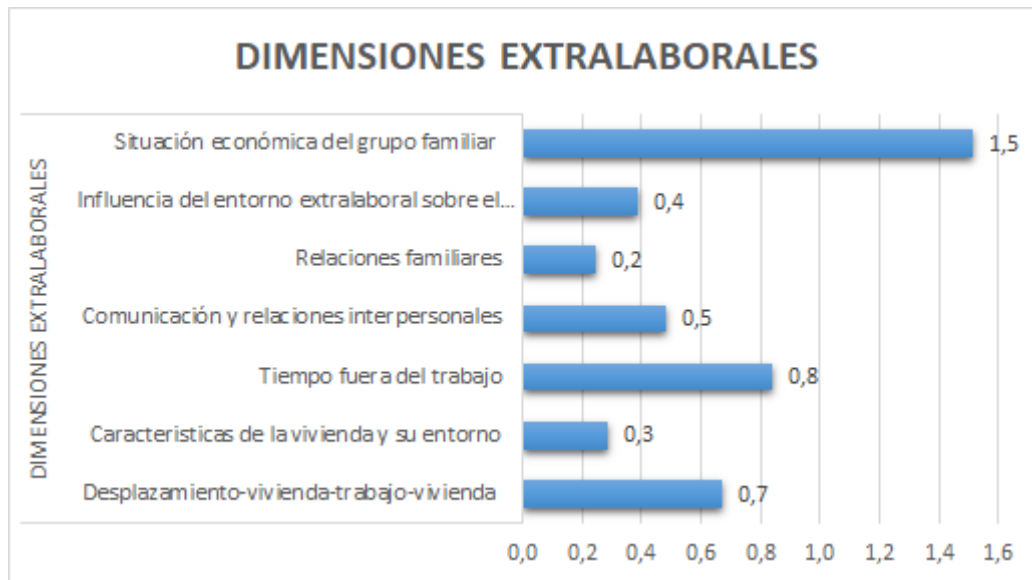
Para evaluar los riesgos con referencia a las dimensiones extralaborales se elaboró una tabla la cual indica el nivel al cual se encuentra inmerso cada uno de los factores a evaluar, esta tabla indica que si el promedio fue 0 significa: sin riesgo o riesgo despreciable, 1: riesgo bajo, 2: riesgo medio, 3: riesgo alto y 4: riesgo muy alto. Sin embargo, para realizar dicho análisis se hace pertinente conocer cuáles fueron las preguntas usadas para saber el nivel de riesgo:

1. Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo
2. Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo
3. La zona donde vivo es segura
4. médico donde me atienden
5. Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden
6. Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte
7. Las condiciones de mi vivienda son buenas
8. En mi vivienda hay servicios de agua y luz
9. Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero
10. Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo
11. Me queda tiempo para actividades de recreación
12. Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar
13. Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar
14. Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos
15. Tengo buena comunicación con las personas cercanas
16. Las relaciones con mis amigos son buenas
17. Converso con personas cercanas sobre diferentes temas
18. Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas
19. Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas
20. Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan
21. La relación con mi familia cercana es cordial
22. Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa
23. El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básico

- 24.. Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo
25. Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo
26. En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia
27. Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo
28. "Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar
29. Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo
30. Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar
31. En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar

Ahora bien, al analizar las dimensiones de los riesgos extralaborales, se puede observar que la situación económica del grupo familiar es la que mayor puntuación tuvo con referencia a las demás, y aunque no significa que exista un riesgo mayor se puede inferir que este es bajo, existe un nivel de preocupación ya que algunos de los encuestados manifestaron no tener la capacidad para cubrir las deudas que se generan ya que el sueldo es inestable, lo que significa que se deben minimizar los descontentos con programas de intervención a fin de mantener los niveles de riesgo lo más bajo posible y que no se convierta en una amenaza mayor a mediano plazo ya que esta puede influir de manera negativa y generar afectaciones a la salud y un clima laboral donde la persona o personas puedan manifestar su descontento en la jornada laboral. También se puede observar que otra de las dimensiones que cuentan con un nivel de respuesta alto aunque no significativo es el tiempo fuera del trabajo, ya que algunos deben permanecer tiempo extra para cumplir con las funciones de la jornada laboral, además, se encuentra el desplazamiento de la vivienda al trabajo y del trabajo a la vivienda, pero cabe destacar que la mayoría cuenta con vehículo propio, y los otros tiene su residencia cerca del lugar en el que laboran, lo que hace que este riesgo sea despreciables, se considera realizar programas de promoción para que siga estando por debajo de estos niveles. (Ver figura 41)

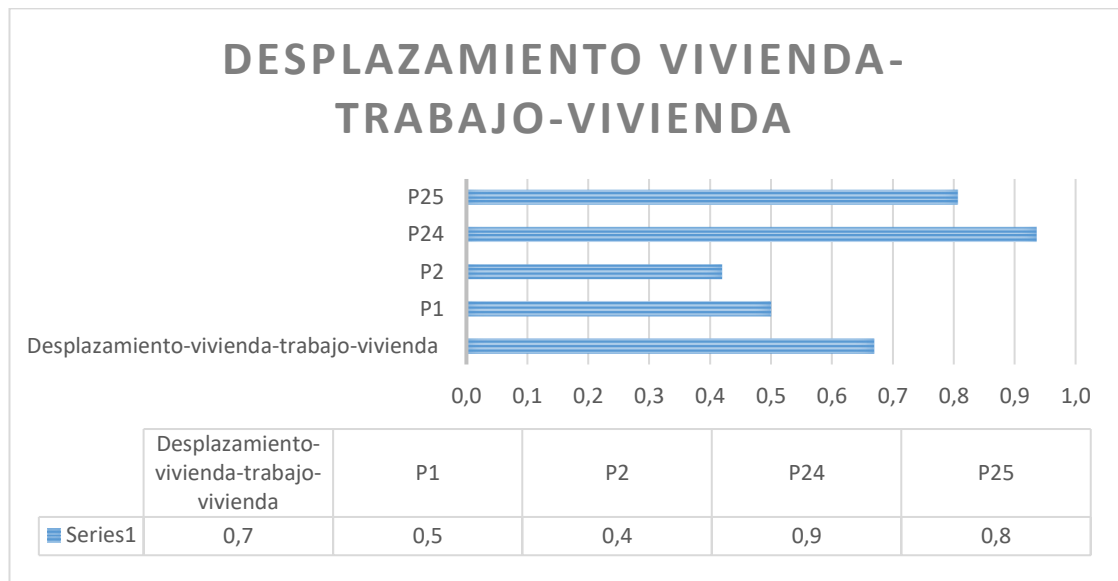
Figura 41. Factores de riesgos extralaborales por dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

Uno de los primeros aspectos que fueron evaluados dentro de los factores extralaborales, es el relacionado al desplazamiento que debe realizar el empleado desde su vivienda hasta el trabajo, para lo cual, se tuvo una media de 1, lo que significa que casi siempre las personas pueden desplazarse fácilmente hasta el sitio donde realizan sus actividades laborales, esto se debe principalmente, a que la mayoría de personas residen en la ciudad de Buga, además de que la extensión del perímetro urbano no están grande, por lo tanto se puede llegar a cualquier lugar de manera fácil y rápida, esto también depende de que la gran mayoría de colaboradores cuentan con su propio vehículo, lo que hace que su desplazamiento se realice de una manera más cómoda. Asimismo, para las personas que residen en otros lugares el fácil acceso de transporte hacia la ciudad, permite que no se generen grandes inconvenientes al momento de asistir al lugar de trabajo. (ver figura 42)

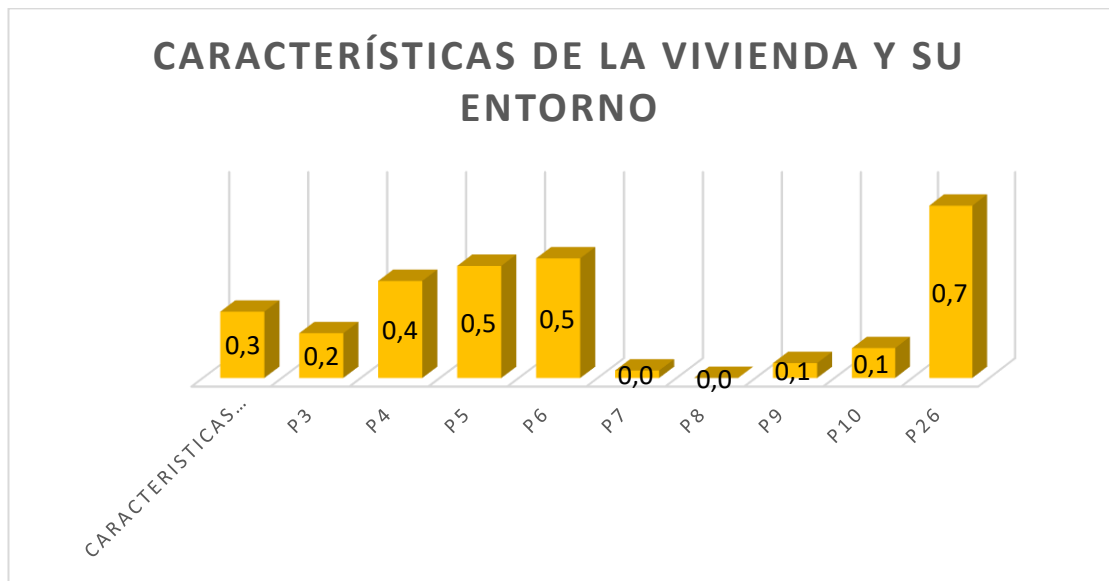
Figura 42. Desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, acorde con lo reflejado en la gráfica anterior, la dimensión conformada por las características de la vivienda y su entorno determina que, en primera instancia, los trabajadores residen en una zona que posee fácil acceso para transportarse hacia cualquier lugar, incluido el sitio de trabajo, dado que los empleados manifestaron que casi siempre se cumplía esta condición. Además de lo anterior, según los empleados, casi nunca se sienten hostigados ni atemorizados por las condiciones de seguridad de su zona de residencia, por lo tanto, el riesgo público que pueden sufrir las personas es casi mínimo. (Ver figura 43)

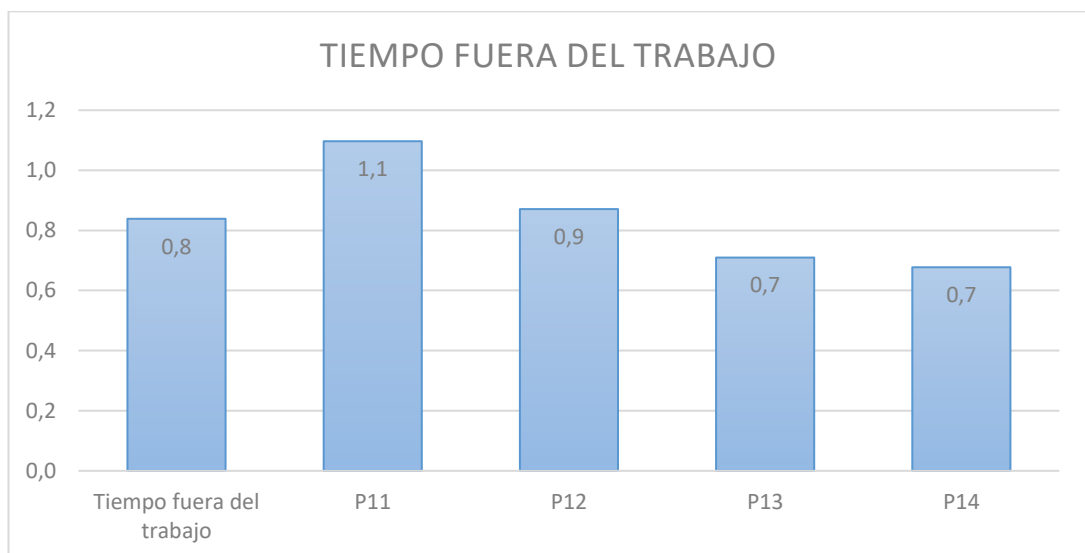
Figura 43. Características de la vivienda y su entorno.



Fuente: Elaboración propia

Continuando con las dimensiones, se evidencia que los encuestados opinan que poseen tiempo suficiente para realizar sus actividades de descanso y de esparcimiento con su familia y amigos, por ende, aunque se podría pensar que dentro de una clínica el trabajo consume gran parte del tiempo de los empleados, la percepción que tienen estos es diferente, ya que en promedio las personas señalaron que casi siempre poseen el espacio para cultivar sus relaciones interpersonales sin ningún tipo inconveniente. (ver figura 44)

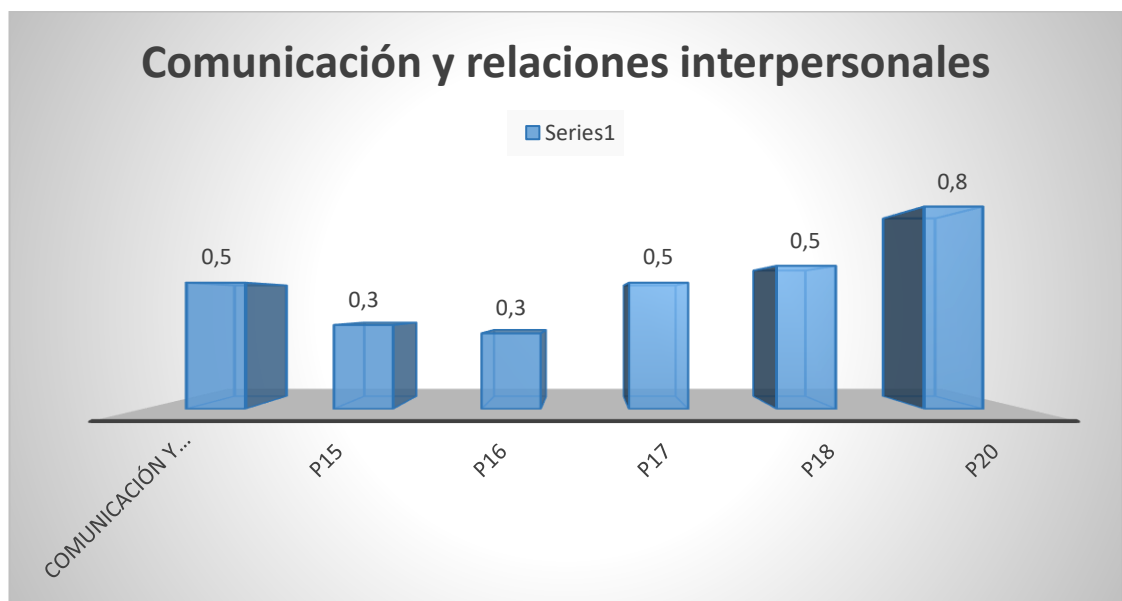
Figura 44. Tiempo fuera del trabajo



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores, se observa que casi todos los empleados cuentan con una persona a la cual le pueden confiar todos sus asuntos y problemas, esta afirmación surge a raíz de los trabajadores resaltaron que casi siempre, pueden hablar de una forma abierta con sus allegados, por lo tanto, este es una conducta ideal, ya que aporta de una manera positiva al bienestar emocional de los trabajadores de la clínica, ya que por medio del apoyo que ejerce la otra persona, se logra liberar las cargas y el estrés que puede sufrir un trabajador y más un empleado de una clínica en su vida diaria. (ver figura 45)

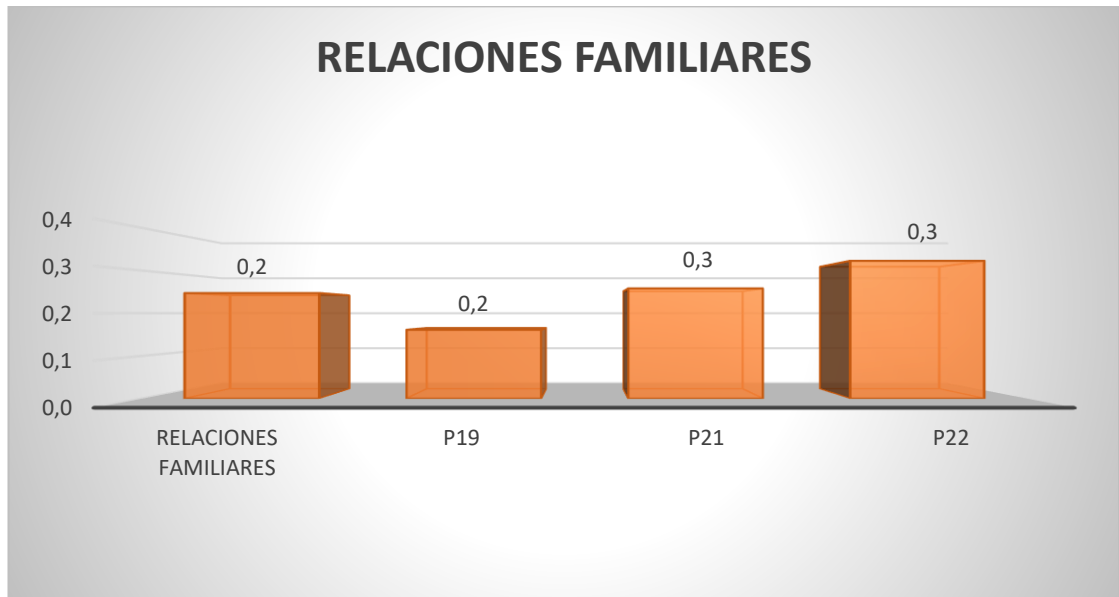
Figura 45. Comunicación y relaciones interpersonales



Fuente: Elaboración propia

Siguiendo con la línea de la relaciones que poseen los trabajadores con otros, se encuentra la dimensión que evalúa las relaciones familiares, aquí se afirma que casi todos los empleados cuentan con un núcleo familiar estable, dónde pueden encontrar un total apoyo por parte de los integrantes de su familia, asimismo, se manifestó que las relaciones que se entablan se realizan de manera cordial y la solución de conflictos se genera siguiendo un enfoque racional, recurriendo siempre al diálogo a la hora de enfrentar cualquier tipo de inconveniente, esto a la larga genera que haya un mejor acoplo emocional con la familia, permitiendo así una vida sana y armoniosa para el trabajador. (ver figura 46)

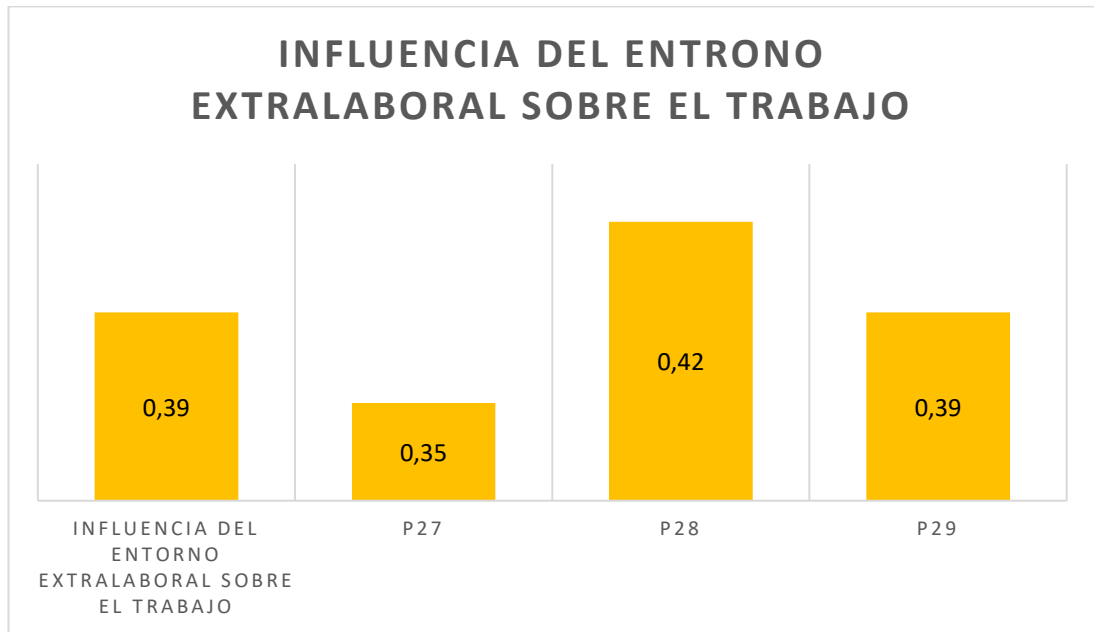
Figura 46. Relaciones familiares



Fuente: Elaboración propia

Ahora, continuando con la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, se refleja que la gran mayoría de los empleados cuentan con un entorno extralaboral estable, dónde los problemas personales que podrían llegar a presentar no generan ningún tipo de situación de extralimitación que pueda originar un agotamiento tanto físico como emocional al trabajador, por lo tanto, se podría pensar que su rendimiento dentro de las actividades laborales casi nunca se verá reducido por tensiones dentro de su núcleo familiar y de amistades, lo anterior refleja que los empleados de la clínica cuenta con un amplio profesionalismo, ya que saben separar de una forma idónea los asuntos personales de los laborales. (ver figura 47)

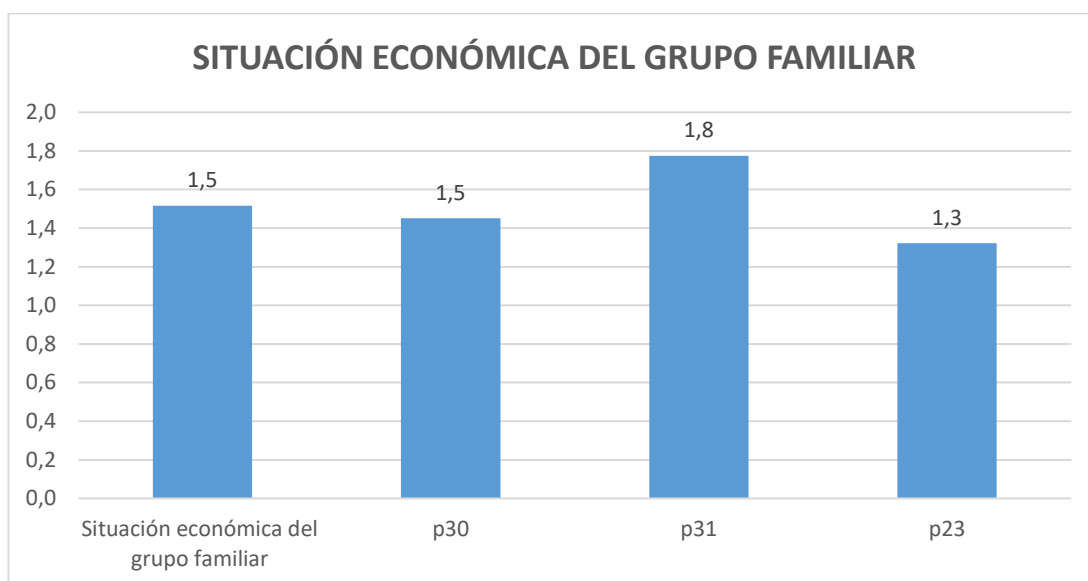
Figura 47. Relaciones familiares



Fuente: Elaboración propia

La última de las dimensiones extralaborales que podría generar un factor de riesgo, es la conformada por la situación económica del grupo familiar, aquí se halla, que los empleados de la clínica sienten que el dinero que ganan es suficiente para cubrir los gastos básicos del hogar, sin embargo, en promedio, algunos empleados manifestaron que a pesar de que el salario era acorde a la actividad que realizan, en algunas ocasiones el hogar presenta deudas difíciles de pagar, por ende, cierta parte de su salario está destinado al pago de dichas obligaciones financieras, reduciendo de esta manera el poder invertirlo en otras actividades que podrían enriquecer emocionalmente, no sólo al trabajador sino también a los integrantes de su familia. Sin embargo, en contraparte a lo anterior, se evidencia que existe cierto grupo de empleados que manifestaron no tener compromisos que afecten el presupuesto familiar, por lo tanto, se puede llegar a creer que existe cierta relación entre la cantidad de salario que gana la persona con el monto de las deudas que adquiere. (ver figura 48)

Figura 48. Situación económica del grupo familiar.



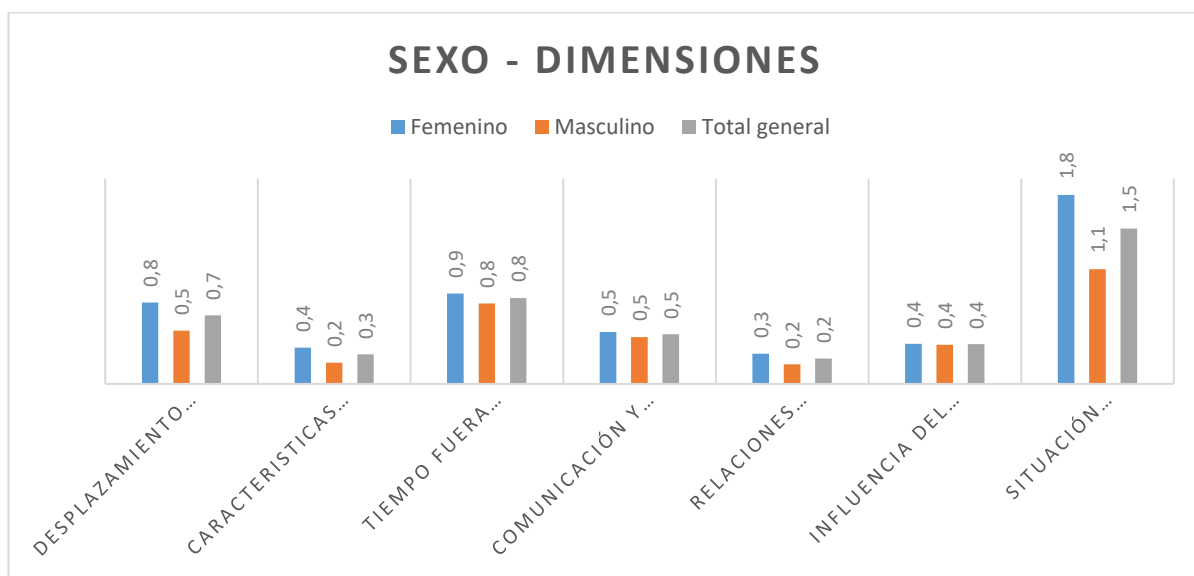
Fuente: Elaboración propia

7.3.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EXTRALABORAL SEGÚN VARIABLES DEMOGRÁFICAS.

Para evaluar los riesgos de los cruces demográficos con referencia a las dimensiones extralaborales se elaboró una tabla la cual indica el nivel al cual se encuentra inmerso cada uno de los factores a evaluar, esta tabla indica que si el promedio fue 0 significa: sin riesgo o riesgo despreciable, 1: riesgo bajo, 2: riesgo medio, 3: riesgo alto y 4: riesgo muy alto.

Tras haber realizado las gráficas correspondientes a los cruces demográficos con los aspectos extralaborales, se puede observar que dentro del ítem correspondiente al sexo de los participantes, las mujeres son las que presentan una mayor tendencia a poseer dificultades al momento de pagar sus obligaciones financieras, por lo tanto, esta dimensión para el personal femenino de la clínica supone un riesgo bajo, sin embargo, a pesar de no ser significativo, a la larga, puede representar un problema mayor al no contar con el dinero suficiente para solventar sus gastos tanto personales como familiares. Ahora bien, en cuanto a las demás dimensiones se aprecia que tanto hombres como mujeres tuvieron una similitud en sus respuestas argumentando así que estas representan un aspecto positivo por lo que no existe posibilidad de que se pueda generar riesgo alguno. (Ver figura 49)

Figura 49. Sexo en relación con dimensiones extralaborales

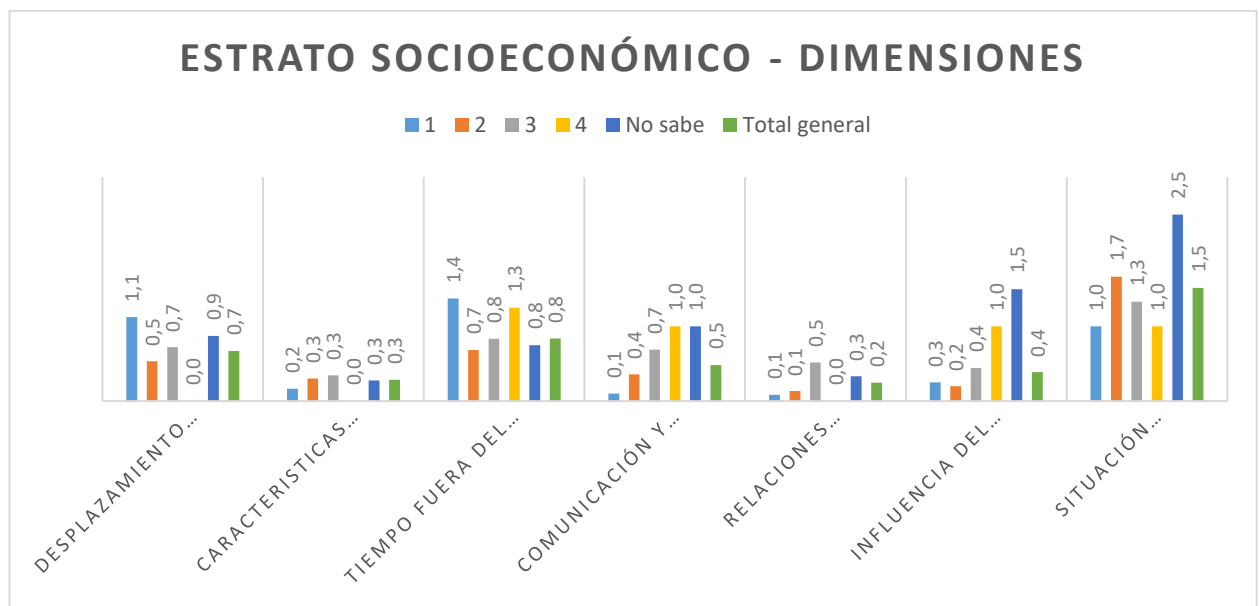


Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, en cuanto al aspecto sociodemográfico relacionado al estrato socioeconómico, es evidente que no existen diferencias significativas si del nivel de vivienda se trata, sin embargo, una de las pequeñas variaciones que se resaltan es aquella relacionada a las personas que conforman el estrato 1, ya que son las que en primera instancia presentan una leve dificultad en el

desplazamiento desde su vivienda al trabajo, asimismo, en relación con los demás estratos socioeconómicos, estos manifestaron poseer casi siempre el tiempo suficiente para poder descansar y recrearse, mientras que los demás trabajadores los cuales residen en estratos más altos argumentaron que siempre contaban con la disponibilidad de tiempo necesaria para actividades de ocio. A pesar de lo anterior, de manera general, este es un aspecto que no es alarmante, ya que no es una condición que pueda conformarse en un factor de riesgo. (Ver figura 50)

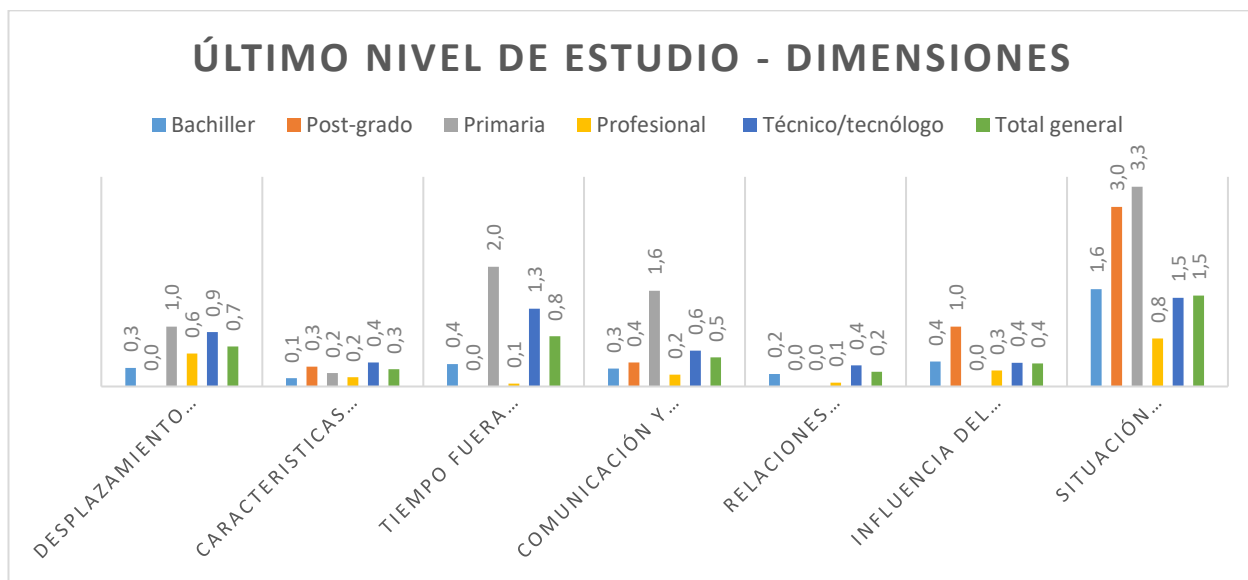
Figura 50. Estrato socioeconómico relacionado a dimensiones extralaborales



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, frente al último nivel de estudios de los trabajadores de la clínica, es evidente que entre los resultados arrojados por la gráfica, las personas que sólo cuentan con la primaria finalizada son los propensos a sufrir riesgos psicosociales relacionados a lo extralaboral, en dimensiones como lo son el tiempo fuera de trabajo y la situación económica del hogar, ya que tan sólo en algunas ocasiones estas personas tienen tiempo de realizar un descanso propicio así como realizar actividades de esparcimiento, lo que genera que se encuentren ubicados dentro de la clasificación de riesgo medio, de igual forma para la dimensión relacionada a la situación económica del grupo familiar se halla que esta es la que genera una mayor situación de alarma clasificándose como riesgo alto, por ende es importante intervenir este ámbito debido a que está asociado a respuestas de estrés alto por parte del individuo. Sin embargo, no sólo las personas que no poseen estudios superiores reflejan un riesgo alto en la situación económica, ya que en segundo nivel de alarma se posiciona aquellas personas con estudios de postgrado, por lo tanto, no se puede concluir que existe una relación directa entre el nivel de estudios y la solvencia económica del grupo familiar (Ver figura 51)

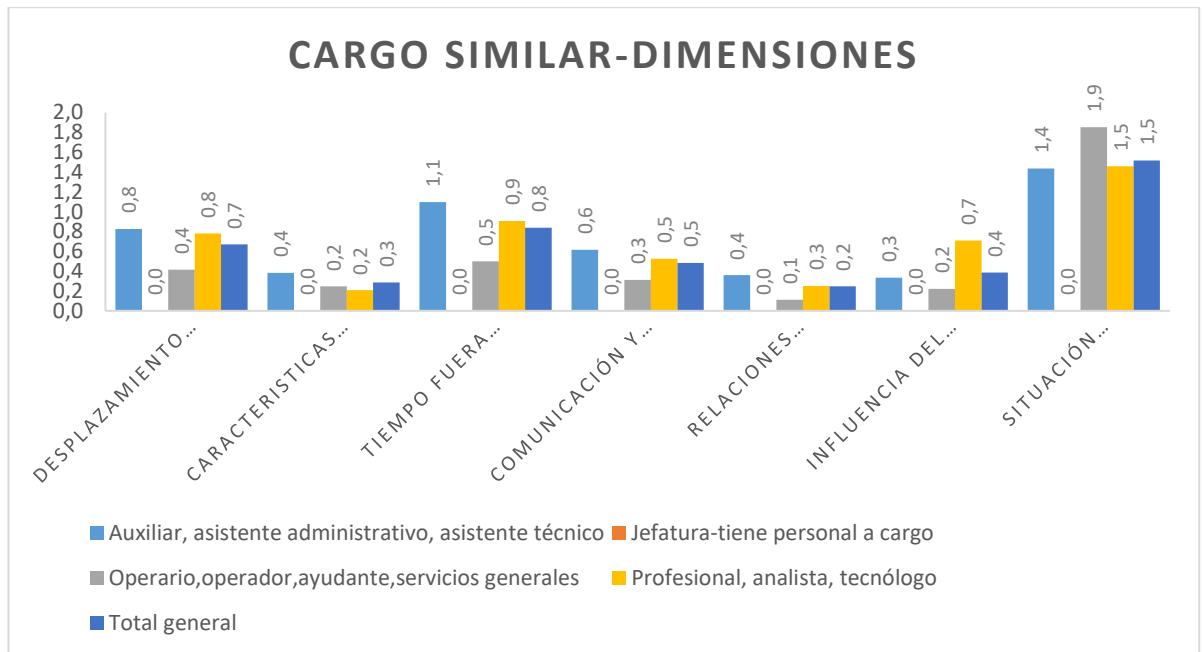
Figura 51. Último nivel de estudio relacionado con dimensiones extralaborales



Fuente: Elaboración propia.

En concordancia con lo anteriormente mencionado, para el aspecto sociodemográfico relacionado al cargo que las personas ocupan en la empresa, se sigue evidenciando un predominio en la situación económica con respecto a las demás dimensiones valoradas, dando nuevamente como resultado que las personas que desempeñan cargos de operario, operador o ayudante de servicios generales, seguido de los profesionales, técnicos y tecnólogos, destinan la mayor parte de sus ingresos en el pago de obligaciones, lo que deriva en que estas personas puedan aproximarse a presentar un riesgo medio, sin embargo, los trabajadores que realizan actividades relacionadas a auxiliares, asistentes administrativos y asistentes técnicos, sobresalen en la dimensión que corresponden al tiempo fuera del trabajo, siendo estos los que manifestaron tener menos disponibilidad al momento de realizar cualquier tipo de actividad extralaboral, no obstante, esta dimensión no constituye un riesgo significativo para las personas de la clínica. (Ver figura 52)

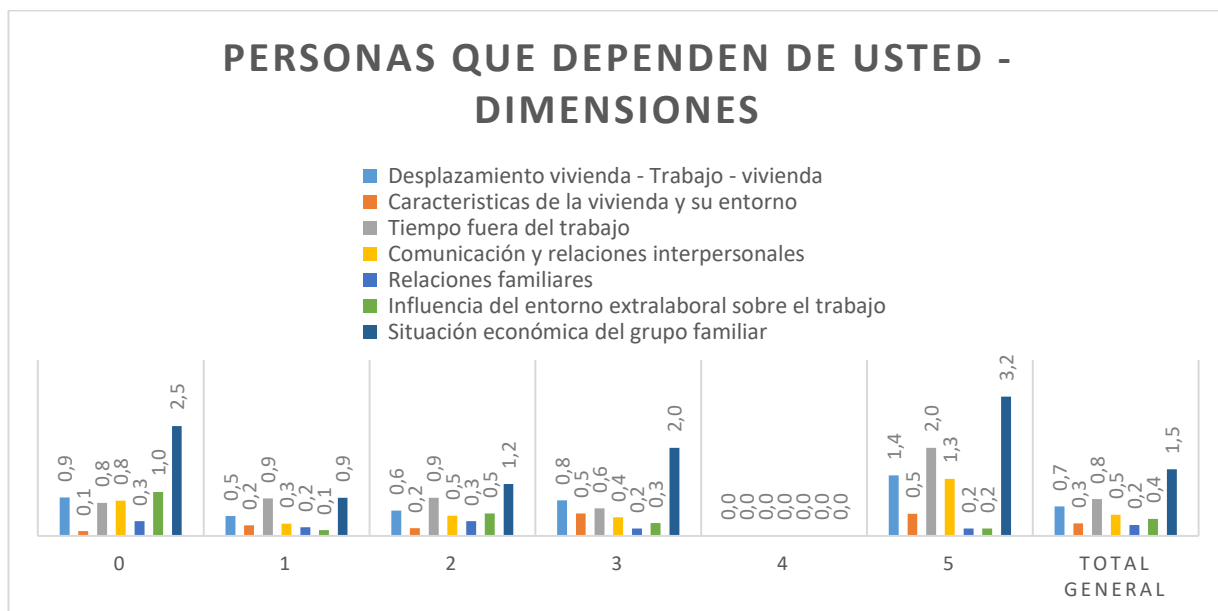
Figura 52. Cargo similar que desempeña en la empresa con relación a las dimensiones extralaborales.



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, al comparar la cantidad de personas que dependen económicamente de los empleados de la clínica, se descarta que exista una relación entre el número de personas a cargo y la situación económica del trabajador, la razón de tal afirmación radica en que, a pesar de que existen trabajadores que no poseen personas a cargo, su situación económica familiar no es del todo sólida, debido a que estos empleados se encuentran dentro de un riesgo medio bajo al obtener un promedio de 2,5 puntos. Asimismo, es indudable que aquellas que tienen más personas a cargo son los que registran un mayor nivel de riesgo, como es el caso de aquellos que tienen una obligación de más de 5 personas, lo cual origina que en esta circunstancia se establezca un nivel de riesgo alto. (Ver figura 53).

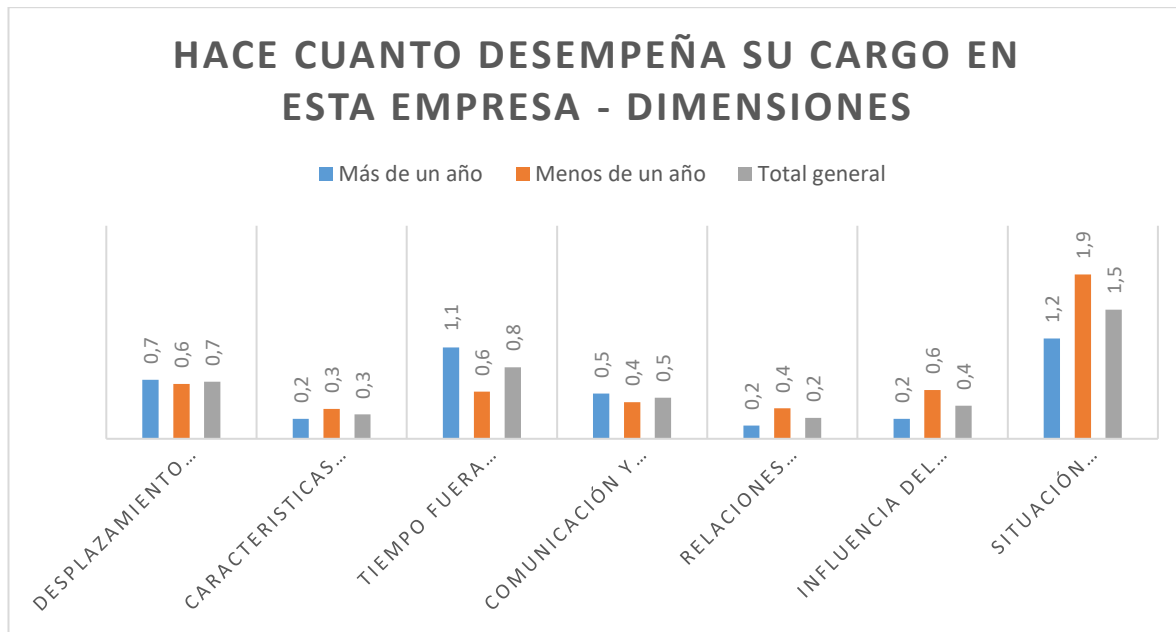
Figura 53. Personas que dependen de usted con relación a las dimensiones extralaborales.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al tiempo que ocupan las personas dentro de la clínica, es posible percibir que aquellos que llevan más de un año dentro de la organización presentan una mayor estabilidad en cuanto a las dimensiones, debido a que la mayor parte de promedios muy pocas veces superan el puntaje de 1, lo cual indica que bajo estas dimensiones no existe un riesgo por el cual se genere una situación de alarma, al contrario de aquellas personas que llevan menos de un año, las cuales reflejan la misma dinámica de las anteriores gráficas con respecto a la dimensión relacionada a la situación económica familiar, debido a que estos son los que se sitúan en un nivel valorado como riesgo medio. (Ver figura 54)

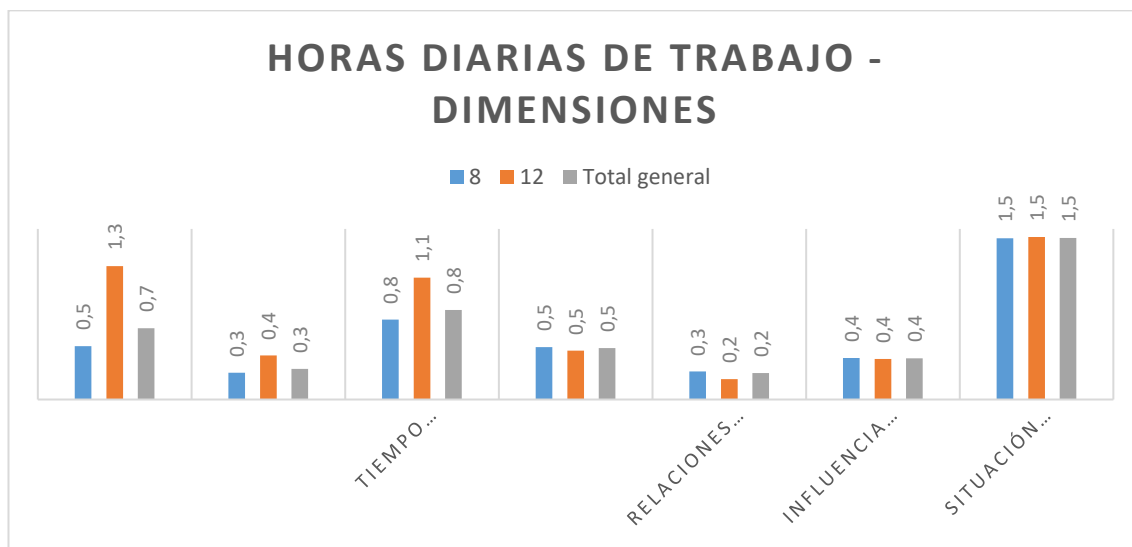
Figura 54. Tiempo que desempeña su cargo en la empresa con relación a las dimensiones extralaborales.



Fuente: Elaboración propia.

En última instancia se encuentra relacionadas las horas diarias de trabajo, en este aspecto se destacan aquellas personas que laboran más de 8 horas, las cuales manifestaron tener menos tiempo en relación con los demás trabajadores para realizar actividades de descanso y esparcimiento, sin embargo, esto tan sólo representa un riesgo bajo para estos trabajadores debido a que tan sólo se encuentran 0,3 puntos porcentuales por encima de sus colaboradores. Además de lo anterior se refleja que estas personas destinan más parte de su tiempo al desplazamiento que realizan desde su casa hasta su lugar de trabajo, lo anterior puede ser explicado debido a que dentro del personal que labora 12 horas al día se encuentran trabajadores que residen en Guacarí, palmira y San Pedro, por lo que sus tiempos de desplazamiento se alargan más que el promedio, por lo que esto puede condicionar a que se genere un riesgo bajo. (Ver figura 55)

Figura 55. Horas días de trabajo relacionado con dimensiones extralaborales



Fuente: Elaboración propia.

7.4 PLAN DE MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO

Dimensión	Prioridad	Objetivo	Actividades	Población objetivo	Indicadores	Tiempo	Presupuesto	Responsables
Participación y manejo del cambio	Baja	Fomentar el trabajo en equipo para favorecer la colaboración entre compañeros para de esta manera ayudar a la adaptación de los cambios efectuados por la empresa.	Realizar programas grupales que fomenten la confianza y colaboración entre compañeros de trabajo	Seguridad, ayudas diagnosticas (imagenología), consulta externa, facturación, gerencia, hospitalización, urgencias, cirugía, farmacia hospitalaria, salud, programación - cirugía y seguridad y salud en el trabajo	Número de personas que asisten al programa / Total del personal *100	Cuatrimestral	1.000.000 COP	Psicólogo laboral
Formación y capacitación	Baja	Plantear estrategias orientadas a desarrollar y fortalecer las habilidades y conocimientos de los empleados	Realizar Capacitaciones enfocadas a la función de los empleados de cada área.	Seguridad, ayudas diagnosticas (imagenología), consulta externa, facturación, gerencia, hospitalización, urgencias, cirugía, central de materiales, urgencias, farmacia hospitalaria, salud, programación - cirugía, seguridad y salud en el trabajo y servicio de radiología.	Número de personas que asisten a la capacitación / Total de empleados convocados *100	Anual	800.000 COP	Personal de Seguridad y salud en el trabajo

Retroalimentación en el trabajo	Baja	Desarrollar reuniones para revisar el desempeño de los empleados para así conocer y fomentar las fortalezas y establecer pautas para trabajar sobre las debilidades	Realizar reuniones de forma mensual para conocer las fortalezas y debilidades de los empleados	Seguridad, ayudas diagnósticas (imagenología), consulta externa, facturación, gerencia, hospitalización, urgencias, cirugía, central de materiales, urgencias, farmacia hospitalaria, salud, programación - cirugía, seguridad y salud en el trabajo y servicio de radiología.	Número de asistentes por área a la reunión / Total empleados por área * 100	Mensual	200.000 COP	Jefe de área
Reconocimiento y compensación	Media	Crear un plan de pago a tiempo e identificar el área que mejor atención al usuario tenga para así entregar incentivos financieros y no financieros como recompensa a su labor.	Realizar un plan de pago a tiempo y crear un buzón de sugerencias	Seguridad, ayudas diagnósticas (imagenología), consulta externa, facturación, gerencia, hospitalización, urgencias, cirugía, central de materiales, urgencias, farmacia hospitalaria, salud, programación - cirugía y seguridad y salud en el trabajo.	Número de personas que reciben pago / total empleados * 100 Quejas y reclamos * área / Total quejas y reclamos * 100	Mensual	COP -	Financiero Recursos humanos
Demandas de carga mental	Media	Realizar sesiones de actividad física para mejorar la oxigenación muscular, recuperar energía y prevenir el estrés laboral que causa la carga mental.	Establecer pausas activas dos veces al día durante cinco minutos comprenderá ejercicios de respiración, flexibilidad, coordinación y movilidad articular para disminuir el estrés laboral.	Seguridad, ayudas diagnósticas (imagenología), consulta externa, facturación, gerencia, hospitalización, urgencias, cirugía, central de materiales, urgencias, farmacia hospitalaria, salud, programación - cirugía y seguridad y salud en el trabajo.	Número de personas que realizan las pausas activas por área / Total de empleados por área * 100	Diario	COP -	Seguridad y salud en el trabajo

Exigencia de responsabilidad del cargo	Media	Implementar la guía de análisis psicosocial de puesto de trabajo para evaluar la carga laboral y las exigencias que se derivan del mismo.	Identificar y evaluar las principales características del puesto de trabajo que permitan levantar un perfil de riesgo por condiciones con el fin de conocer aquellos factores que pueden afectar la salud del trabajador para así mitigarlos.	Seguridad, ayudas diagnósticas (imagenología), consulta externa, facturación, gerencia, hospitalización, urgencias, cirugía, central de materiales, urgencias, farmacia hospitalaria, salud, programación - cirugía y seguridad y salud en el trabajo.	Cantidad de perfil de riesgo levantado / Total de empleados * 100	Cada dos años	2.000.000 COP	Salud y seguridad en el trabajo Recursos humanos
Situación económica del grupo familiar	Baja	Efectuar programas de acompañamiento enfocados al entorno familiar de los empleados	Brindar capacitación a los empleados para que establezcan estrategias sobre el manejo financiero.	Cirugía central de materiales, Urgencias, Consulta externa, Hospitalización, Programación cirugía y Servicios de radiología.	Número de personas que asisten a la capacitación / Total de empleados convocados *100	Anual	2.000.000 COP	Psicólogo laboral Coach Financiero
Tiempo fuera del trabajo	Baja	Establecer un programa enfocado a la convivencia familiar para aquellas personas que no cuenten con suficiente tiempo para compartir con ellos.	Entregar boletos o tarjetas regalos que puedan ser canjeados para actividades de recreación familiar, en museos, parques temáticos, cine, centros recreacionales.	Cirugía central de materiales, Urgencias, Hospitalización, Farmacia hospitalaria, Programación cirugía y Servicios de radiología.	Número de boletos entregados por área / total de empleados por área * 100	Semestral	1.000.000 COP	Recursos Humanos Área financiera
Total							7.000.000 COP	

8. CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación, se ha resaltado la importancia de evaluar los riesgos psicosociales dentro de las empresas, debido a que una deficiente organización del trabajo, puede incidir de manera negativa en la salud de los empleados, causando diversas repercusiones, ya que se ha demostrado en diferentes estudios que esta situación aumenta el ausentismo laboral, la insatisfacción del empleado con su trabajo y a la larga una baja en la productividad, por ende, se hace indispensable que aquellas personas que están al mando de una organización, sean conscientes de realizar una evaluación psicosocial periódica dentro de las instalaciones laborales, a raíz de que es mucho más beneficioso, instaurar planes de prevención a generar intervenciones después de que la organización se vea afectada por dichos riesgos.

Además de lo anterior, entre las empresas en dónde más se hallan estos riesgos se encuentran aquellas en las que sus actividades están relacionadas con la prestación de servicios de salud, el cual es el caso de la entidad en la que se realizó esta investigación, debido, a que dentro de esta clínica no se evidenciaron estudios relacionados con los riesgos psicosociales, además de ello, se observó que existen falencias de este tipo que deben ser atendidas, como la falta de pago, la carga laboral, la rotación del personal y la falta de atención por parte de los altos administrativos a la hora de plantear ideas e inconvenientes. Por todas estas razones, fue necesario realizar una evaluación de los factores de riesgo psicosocial presentes en los funcionarios de dicha clínica, con el objetivo de poder conocer cuáles de ellos eran más significativos en los empleados y así establecer estrategias de mejoramiento y fortalecimiento.

Tras aplicar el instrumento instaurado por el ministerio de protección social, se evidenció que en la empresa estudiada no existen riesgos que se encuentren catalogados entre altos y muy altos, sin embargo, sí se hallan aquellos que se localizan en la categoría de medio a despreciable, por lo tanto, aunque estos riesgos no sean tan elevados, es necesario diseñar estrategias de mejoramiento y fortalecimiento a nivel empresarial para entrar a mitigarlos o que se mantengan en el nivel más bajo posible. Ahora bien, entre las dimensiones intralaborales que la empresa debe empezar a intervenir están: Participación y manejo del cambio, Formación y capacitación, retroalimentación en el trabajo, reconocimiento y compensación, demandas de carga mental y exigencias de responsabilidad del cargo. En cuanto a lo extralaboral, dimensiones como Situación económica del grupo familiar y tiempo fuera del trabajo fueron las que más resaltaron.

Por otra parte, al abordar de manera general los riesgos intralaborales, se puede concluir que esos constituyen un nivel de riesgo bajo para los trabajadores de la clínica. No obstante, aunque es notorio que dentro de esta organización existen algunas falencias por parte de los directivos, se observa que la empresa a pesar de no haber evaluado e identificado estos riesgos, ha realizado un buen trabajo, debido a que no se evidencian puntos críticos, por lo tanto, no se hace necesario realizar intervenciones de manera profunda, por lo que las mejoras que fueron

planteadas se realizan para que los riesgos se mantengan en los niveles más bajos y los que estén clasificados entre los más altos se puedan mitigar.

Por lo que se refiere a los riesgos extralaborales, estos presentan un nivel que varía de despreciable a bajo en la mayoría de las dimensiones, aunque dos de ellas están en peligro de convertirse en un riesgo significativo ya que, aunque estos se encuentren en un nivel bajo, están muy próximos a que puedan ser clasificados en una categoría media.

Ahora bien, al desarrollar las estrategias de mejoramiento y fortalecimiento, se recurrió a plantear objetivos por cada dimensión que se encontraba con riesgo de prioridad de media a baja y en la cual se plantearon algunos indicadores para medir la proporción de los logros que se alcanzan en cada uno de ellos, estas estrategias de mejora, aunque podrían ser consideradas simples, pueden representar una mejora significativa para la prevención de los riesgos psicosociales dentro de la clínica evaluada, que al ser implementadas por parte de los directivos, van a repercutir de manera positiva en los empleados y en la organización.

En definitiva, los riesgos psicosociales producen grandes problemas tanto físicos como mentales en los empleados, y en casos más críticos pueden conducir a los afectados al suicidio, ya sea por el acoso, por la alta carga laboral, por la carga mental o por las exigencias que podría tener el cargo, por lo tanto es indispensable crear estrategias para mitigarlas de forma en la que se evite que esta llegue a convertirse en algo que no se pueda controlar y que afecte tanto al empleado como la empresa.

Cabe resaltar que a la hora de aplicar las encuestas y analizar los datos se pudo determinar que la problemática que inicialmente se planteó, no tuvo los mismos resultados, ya que los empleados al momento de responder las preguntas contenidas dentro de los cuestionarios se sintieron intimidados por la naturaleza de las preguntas, lo que para los ponentes del proyecto no tuvo una confiabilidad real a la hora de realizar el diagnóstico a nivel empresarial debido a que manifestaban una situación distinta a la reflejada en las respuestas del cuestionario.

Otra de las limitaciones más grandes que se presentaron al momento de la realización de esta investigación radica en que el trabajo de campo requerido para la aplicación de los cuestionarios, coincidió con la actual pandemia generada por el Covid-19, por lo tanto, al momento de recolectar las respuestas, la clínica no contaba con el personal que había al inicio de la investigación, por lo que sólo se pudo trabajar con las 31 personas que permanecían laborando dentro de esta empresa, esto conllevó a no poder obtener una apreciación más exacta si se compara con los posibles resultados que hubiesen sido obtenidos al trabajar con el total del personal que se encontraba laborando al comienzo del presente trabajo.

Asimismo, tras el desarrollo de esta investigación, se hace prudente proponer algunos temas de investigación ya que la empresa carece de algunos, aunque otros se encuentran mal elaborados, como es el análisis y diseño de cargos y diseño de estructura organizacional, esto con el fin de mejorar las funciones, ya que algunos empleados tienen demasiada carga laboral, además de ello la

estructura del organigrama no refleja la realidad organizativa de la empresa, además de que algunos trabajadores no sabían con exactitud a qué área de la organización pertenecían y en otros casos no conocían la denominación técnica de la misma, por lo tanto, se hace necesario reacomodar los departamentos y los cargos para una adecuada apropiación por parte de los trabajadores.

9. RECOMENDACIONES

Para que la implementación de los planes de mejora dentro de la entidad prestadora de salud se realice de una manera óptima, se recomienda a la clínica establecer procesos de evaluación anuales, con el fin de hacer seguimiento al desarrollo de los objetivos planteados, asimismo, es pertinente que dentro de esta empresa se realice la evaluación de los riesgos psicosociales por parte de un profesional en psicología certificado en riesgos psicosociales, con el objetivo de que pueda evaluar de una manera mucho más completa cada uno de los riesgos que pueden estar presente en los trabajadores, esta evaluación deberá ser efectuada cada dos años, este es el tiempo que dicta la resolución 2404 del año 2019 (Ministerio del Trabajo Colombiano, 2019), debido a que actualmente la clínica no cuenta con una evaluación de dichos factores, esto permitirá a las directivas de la clínica identificar la importancia que tiene no sólo para los empleados sino también para la organización la prevención de estos factores.

De igual forma, se enfatiza a la clínica, destinar los recursos necesarios para realizar las intervenciones requeridas a las dimensiones que fueron priorizadas, además de sugerir que aquellas acciones que fuesen efectuadas para minimizar los riesgos psicosociales se integren al sistema de gestión y seguridad en el trabajo, de modo que se permita realizar un adecuado control y seguimiento de las mismas.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez F. et al. (2007). *Salud ocupacional*. [archivo PDF]. Bogotá, Colombia. Ecoe ediciones. Eisbn Pdf: 9789587711530. Recuperado de: <http://www.digitaliapublishing.com.bd.univalle.edu.co/visor/30048#>
2. Álvarez, F. (2010). *Riesgos Biológicos y Bioseguridad*. 2ª. Ed. [Archivo PDF]. Bogotá, Colombia.: Ecoe Ediciones. ISBN 978-958-648-675-0. Recuperado de: <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2017/04/Riesgos-biol%C3%B3gicos-y-bioseguridad-Francisco-%C3%81lvarez-Heredia.pdf>
3. ARL SURA. (2015). *Emociones en el trabajo: antecedentes, efectos e intervención*. [Archivo PDF]. Recuperado de: <https://arlsura.com/boletin/sectorial/2016/marzo/financiero/docs/emocioneseneltrabajo.pdf>
4. ARL SURA. (S.F). *Manejo del riesgo público*. [archivo PDF]. Recuperado de: https://arlsura.com/files/2018/Riesgo_Publico_Definitivo.pdf
5. Bustamante, E. M., Rodriguez Mendez, A. S., Ordosgoitia Montero, K. J., Rojas Lopez, M. C., & Severiche Sierra, C. A. (2016). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. *Scielo*, 79. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v15n27/1794-2470-nova-15-27-00077.pdf>
6. Carvajal, M y Ramírez, V.A. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*. (Tesis de grado). Universidad tecnológica de Pereira, Colombia. [Archivo PDF]. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2577/6136286132C331.pdf?sequence=1>
7. COLPATRIA ARL. (2012). *Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Bogotá, Colombia. [Archivo PDF]. Recuperado de: <https://www.arl-colpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoriaVirtual/a201212310945.pdf>
8. Congreso de la república (11 de julio de 2012). Ley número 1562 de 2012. *Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional*. [Archivo PDF]. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
9. Congreso de la república. (diciembre 23 de 1993). Ley 100 de 1993. *por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. [Archivo PDF]. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

10. Coriat, B. (1982). El taller y el cronómetro: ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la población en masa. Obtenido de http://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/MATERIAL_DE_CURSOS/Corial_-_El_taller_y_el_cronometro.pdf
11. Cruz M, Et al. (2010). *Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud*. Revista Cubana Enfermería. Vol. (26) no 1: P 52-64. ISSN 1561-2961. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009
12. DANE (S.f). *Estratificación socioeconómica. Preguntas frecuentes*. Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas_frecuentes_estratificacion.pdf
13. FIDALGO, M. (2000). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. [Archivo PDF]. Recuperado de: https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768
14. González, Y. M. (2013). *Importancia de la identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en las empresas*. (Trabajo de grado). [Archivo PDF]. Recuperado de: <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/117>
15. Henao, F. (2012). *Factores de riesgo asociados a la construcción*. [Archivo PDF]. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones. 198 p. ISBN 978-958-648-716-0
16. Henao, F. (2013). *Diagnóstico integral de condiciones de trabajo y salud*. [archivo Pdf]. Bogotá, Colombia. Ecoe ediciones. Eisbn Pdf: 9789586488341. Recuperado de: <http://www.digitaliapublishing.com.bd.univalle.edu.co/visor/29909#>
17. Henao, F. (2014). *Riesgos eléctricos y mecánicos*. (2th ed.) [archivo PDF]. Bogotá, Colombia. Ecoe ediciones. Eisbn Pdf: 9789586489812. Recuperado de: <http://www.digitaliapublishing.com.bd.univalle.edu.co/visor/30042#>
18. HENAO, F. (2015). *Riesgos químicos*. (2th ed.). [Archivo PDF]. Bogotá Colombia. Ecoe Ediciones. Eisbn Pdf: 9789587711059. Recuperado de: <https://www.ecoedediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Riesgos-quimicos-2da-Edicio%CC%81n.pdf>
19. Heredia, Faizal y Valderrama (2010). *Riesgos biológicos y bioseguridad*. Bogotá, Colombia. Ecoe ediciones. eisbn: 9789586489478. Recuperado de: <http://www.digitaliapublishing.com.bd.univalle.edu.co/visor/30041#>
20. Hernández R. et al. (2010). *Metodología de la investigación*. México. DF. Editorial McGraw-Hill. [Archivo PDF] ISBN: 978-607-15-0291-9. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
21. Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE

- LA SALUD, Ginebra. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=77FD74DA99DF45172029E17380A88DA1?sequence=1
22. KOLLURU, R. (1998). *Manual de evaluación y administración de riesgos*. [Archivo PDF]. Iztapalapa México. Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A. ISBN 978-970-10-1958-0. Recuperado de: <https://www.freelibros.me/ingenieria-industrial/manual-de-evaluacion-y-administracion-de-riesgos-rao-kolluru>
 23. López , B. (17 de abril de 2020). *Estresores laborales y su implicación sobre la salud y la accidentabilidad: posibles medidas de prevención*. Consejo general de psicología de España. Obtenido de : http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2345
 24. Maria Esther, B. A., Delgadillo Castillo, R., Gutierrez Serrano, L., Posada Tello, M., García Andrade, J. N., López González, J., & Denis Rodríguez, E. (2018). Estrés y Burnout Enfermedades en la vida actual. *Palibrio, publicación y distribución de obras de arte independiente*. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=rOBiDwAAQBAJ&pg=PT92&lpg=PT92dq=Siegrist+\(1996\),+se+ha+asociado+con+riesgo+de+enfermedad+cardiovascular+y+deterioro+de+la+salud+mental&source=bl&ots=xFRHIJinx&sig=ACfUU3xtSSEoSyfnxPDBWwCZHxR8EXZ0g&hl=es&sa=X&ved=2ah](https://books.google.com.co/books?id=rOBiDwAAQBAJ&pg=PT92&lpg=PT92dq=Siegrist+(1996),+se+ha+asociado+con+riesgo+de+enfermedad+cardiovascular+y+deterioro+de+la+salud+mental&source=bl&ots=xFRHIJinx&sig=ACfUU3xtSSEoSyfnxPDBWwCZHxR8EXZ0g&hl=es&sa=X&ved=2ah)
 25. Medina, S., Preciado Serrano, M., & Pando Moreno, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública y nutrición*, 8(4). Obtenido de <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197/180>
 26. Ministerio de protección social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá DC. ISBN: 978-958-8361-93-2
 27. Ministerio de trabajo (26 de mayo de 2015). Decreto número 1072 de 2015. *Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo*. [Archivo PDF]. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
 28. Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social. (2013). *Estrategia Argentina de salud y seguridad en el trabajo*. Instituto de estudios estratégicos y estadística . Obtenido de http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones/2013/3_Marco.pdf
 29. Ministerio de trabajo. (julio 17 de 2008). Resolución 002646 de 2008. *Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. [Archivo PDF]. Recuperado de:

- <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
30. MINISTERIO DEL TRABAJO (2019). Empresas deben evaluar la salud mental de sus trabajadores: Mintrabajo. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/publicaciones>
 31. MINISTERIO DEL TRABAJO. (22 de julio de 2019). Resolución 2404 de 2019. *Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.* [Archivo PDF]. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
 32. Ministerio del trabajo. (31 de marzo de 1989). Resolución 1016 de 1989. Numeral 12 artículo 10. *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.* [Archivo PDF]. Recuperado de: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>
 33. Moncada, S., Serrano, C., Kristensen, T., Martínez, S. NTP 703: *El método COPSOQ (ISTAs21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales* [Archivo PDF]. Obtenido de: https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087
 34. Monesterolo, G. *Jornadas laborales prolongadas y sus repercusiones en el buen vivir del trabajador y de su familia.*
 35. Organización Mundial de la Salud. (7 de abril de 2020). Obtenido de: https://www.who.int/topics/mental_health/es/
 36. Osorio MP. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Que son y cómo se evalúan. *Rev CES Salud Pública* 2011; 2(1): 74-79
 37. Ovejero, A (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva psicosocial. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1), 22. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045005.pdf>
 38. Peláez, S. M., & Cuellar, S. (2014). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales en los trabajadores, de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales.* (Trabajo de grado). Universidad de Manizales, Colombia. [Archivo PDF]. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 39. PEREZ, B. (s.f) *Acoso sexual en el trabajo.* ministerio de trabajo y asuntos sociales. Obtenido de: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/1D689354-F896-4A62-85FB-E3C8F3CC6DFE/153596/NTP507.pdf>

40. PORRAS, M. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la salud mental*. Grupo de investigación observatorio de la salud. recuperado de:
http://bdigital.ces.edu.co:8080/jspui/bitstream/10946/1957/2/Factores_de_riesgo_psicosocial_salud_mental.pdf
41. Presidencia de la república. (14 de marzo de 1984). Decreto 614 de 1984. El Literal C del Artículo 2°. *Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país*. [Archivo PDF]. Recuperado de:
http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf
42. Presidencia de la república. (Julio 7 de 2009). Decreto 2566 del 2009. *Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales*. Recuperado de:
<https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/82702/90777/F1256060253/COL%202009%20R%2082702.pdf>
43. QUITIAN, R. (2015). *Los factores psicosociales y su relación con las enfermedades mentales*. Gestión de las personas y tecnología. Volumen (8). Edición N° 24. P 30-37. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5771023>
44. Rentería, J. A., Fernández , Ospina, E., & Tenjo, A. M. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Revista diversitas- Perspectivas en psicología* , 5(1), 161-175. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v5n1/v5n1a13.pdf>
45. Rodríguez, C. A. (2009). Los convenios de la OIT, sobre Seguridad y Salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo. *Buenos Aires, Oficina de la OIT en Argentina, Centro Internacional de Formación de la OIT*, 29. Obtenido de:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf
46. Secretaría de salud laboral (2009). *Exposición laboral a agentes físicos*. (p.10). Recuperado de:
http://www.cancerceroeneltrabajo.ccoo.es/comunes/recursos/99924/pub44637_Exposicion_laboral_a_agentes_fisicos.pdf
47. Villalobos. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Trabajo*, 199. Obtenido de
http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/402/factores_sico sociales.pdf

11. ANEXOS.

Anexo 1. Organigrama PDF

Anexo 2. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTADO No _____

Señor empresa del sector salud, las alumnas **Tania Lucia Herrera Vásquez y Mariana Mesa Palomino**, estudiantes del programa de administración de empresas de la Universidad del Valle, se encuentran realizando su trabajo de investigación para optar por el título de administrador de empresas, el cual consiste en evaluar los factores de riesgos psicosociales presentes en los funcionarios de una empresa del sector salud en la ciudad de Buga en el año 2020. Para esta investigación se contará con participantes de todas las áreas de la empresa.

Para esta actividad se realizará un cuestionario estructurada la cual consiste en responder una serie de preguntas que se encuentran en la guía. Dentro del ejercicio del cuestionario pueden aparecer preguntas adicionales las cuales está en toda libertad de rechazarlas. La duración de la encuesta es aproximadamente de 30 minutos. La participación en este estudio es absolutamente voluntaria, esto quiere decir, que si así lo desea, puede negarse a participar. En ningún momento serán identificados los participantes, cuya identidad solo será conocida por los investigadores. Las entrevistas serán numeradas con un código alfanumérico. En caso de solicitarlo, la participante puede tener un resumen del informe final del trabajo de investigación si así lo desea.

No se recibirá ningún beneficio económico por su participación, solamente la contribución a este tipo de investigaciones para aportar al conocimiento del área de las organizaciones; ésta será una contribución para la academia y la investigación. Tampoco la entrevista le generará ningún gasto al participante. No existe ningún riesgo físico, mental o laboral al participar en la investigación.

NOTA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: durante y después de la recolección y análisis de la información se mantendrá su anonimato, los archivos con información se custodiarán de manera confidencial, esta información será manejada **EXCLUSIVAMENTE** por el investigador. En caso de publicarse los resultados, se hará de manera general y no particular.

Autorizo realizar el cuestionario. Acepto SI_____ o NO_____

Después de haber leído comprensivamente toda la información contenida en este documento y de haber recibido explicaciones; habiendo dispuesto de tiempo suficiente para tomar una decisión, consciente y voluntariamente, yo _____, acepto participar en esta entrevista. Autorizo al investigador para utilizar la información codificada en futuras investigaciones, sin que, por ningún motivo, figure mi nombre explícitamente, previa aprobación del Comité de Ética de la Universidad del Valle. Acepto: SI_____ o NO_____ En constancia, firmo este documento de Consentimiento Informado a los _____ días, del mes de _____, del año _____.

Nombre del participante: _____ _____	Firma: _____
Nombre del investigador: Tania Herrera	Firma: _____
Nombre de Investigador: Mariana Mesa	Firma: _____
Si desea tener información sobre el informe final del trabajo de investigación escribir al correo electrónico tania.herrera@correounivalle.edu.co o al número celular 3226213270. También se puede comunicar al correo mariana.mesa@correounivalle.edu.co celular 3183336134 o al Comité de Ética de la Universidad del Valle eticasalud@correounivalle.edu.co, teléfono 5185677.	

Anexo 3. Ficha de datos demográficos

Fecha de aplicación:

Número de identificación del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación. Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

MASCULINO	FEMENINO

3. Año de nacimiento:

Día	Mes	Año

4. Estado civil:

Soltero(a)	Casado (a)	Unión libre	Separado(a)	Divorciado(a)	Viudo(a)	Sacerdote / Monja

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Primaria	
Bachiller	
Tenido/tecnológico	
Profesional	
Post-grado	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	<table border="1"><tr><td>Finca</td></tr><tr><td>No sé</td></tr></table>	Finca	No sé
Finca				
No sé				
2	5			
3	6			

9. Tipo de vivienda

Propia	
Arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro

--

 lugar)

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	

Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja.

--

17. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo.

Horas de trabajo al día	
-------------------------	--

18. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

Anexo 4. Cuestionarios.

Cuestionario Factores intralaborales formato A

Las siguientes preguntas deben ser calificadas con una valoración de 0 A 4 dónde: **siempre=0 Casi siempre=1 Algunas veces=2**
Casi nunca=3 Nunca=4

					Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo es cómodo								
2	Me alcanza el tiempo para mantener al día mis deberes								
3	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades								
4	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos								
5	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.								
6	Puedo tomar pausas cuándo las necesito								
7	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo								
8	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo								
9	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor								
10	Me informan con claridad cuáles son mis funciones								
11	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo								
12	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo								
13	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo								
14	Mi jefe me da instrucciones claras								
15	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones								
16	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo								
17	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo								
18	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros								
19	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo								
20	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo								
21	En la empresa me pagan a tiempo mi salario								
22	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo								
23	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa								
24	El trabajo que hago me hace sentir bien								

Cuestionario Factores intralaborales formato A

Las siguientes preguntas deben ser calificadas con una valoración de 4 A 0 dónde: **siempre=4** **Casi siempre=3** **Algunas veces =2**
Casi nunca= 1 **Nunca= 0**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
25	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
26	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
27	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
28	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
29	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
30	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
31	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
32	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
33	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
34	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
35	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					
36	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
37	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
las siguientes dos preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios. Sólo responda a ellas si usted realiza esta función						
38	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
39	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
40	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
41	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
42	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
43	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
44	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Cuestionario Factores intralaborales formato B

Las siguientes preguntas deben ser calificadas con una valoración de 0 A 4 dónde: siempre=0 Casi siempre=1 Algunas veces =2
Casi nunca= 3 Nunca= 4

				Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo es cómodo							
2	Me alcanza el tiempo para mantener al día							
3	Mi trabajo me permite desarrollar mis							
4	Mi trabajo me permite aplicar mis							
5	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta							
6	Puedo tomar pausas cuándo las necesito							
7	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo							
8	Puedo dar sugerencias sobre los cambios							
9	Los cambios que se presentan en mi							
10	Me informan con claridad cuáles son mis fun							
11	Me explican claramente los resultados que d							
12	Recibo capacitación útil para hacer mi traba							
13	Recibo capacitación que me ayuda a hacer							
14	Mi jefe me da instrucciones claras							
15	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y							
16	La orientación que me da mi jefe me ayuda							
17	Me agrada el ambiente de mi grupo de							
18	En mi trabajo las personas nos apoyamos							
19	Me informan sobre lo que hago bien en mi tra							
20	Me informan a tiempo sobre lo que debo							
21	En la empresa me pagan a tiempo mi salario							
22	El pago que recibo es el que merezco por							
23	Las personas que hacen bien el trabajo							
24	El trabajo que hago me hace sentir bien							

Cuestionario Factores intralaborales formato B

Las siguientes preguntas deben ser calificadas con una valoración de 4 A 0 dónde: **siempre=4** **Casi siempre=3** **Algunas veces =2**
Casi nunca= 1 **Nunca= 0**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
25	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
26	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
27	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
28	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
29	trabajar sin parar					
30	mental					
31	difíciles muy rápido					
32	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos					
33	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
34	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
35	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					
36	Debo atender asuntos de trabajo cuando					
37	Los cambios que se presentan en mi					
las siguientes dos preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios. Sólo responda a ellas si usted realiza esta función						
38	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
39	Atiendo clientes o usuarios que me					
40	Tengo colaboradores que comunican tarde					
41	Tengo colaboradores que dificultan la					
42	los resultados del trabajo					
43	Tengo colaboradores que cooperan poco					
44	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

CUESTIONARIO FORMATO FACTORES EXTRALABORALES						
Las siguientes preguntas deben ser calificadas con una valoración de 0 A 4 dónde: siempre=0 Casi siempre=1 Algunas veces =2 Casi nunca= 3 Nunca= 4						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
3	La zona donde vivo es segura					
4	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
5	médico donde me atienden					
6	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
7	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
8	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
9	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
10	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					
11	Me queda tiempo para actividades de recreación					
12	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
13	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
14	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
15	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
16	Las relaciones con mis amigos son buenas					
17	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
18	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
19	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
20	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
21	La relación con mi familia cercana es cordial					
22	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					
23	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					

CUESTIONARIO FORMATO FACTORES EXTRALABORALES						
Las siguientes preguntas deben ser calificadas con una valoración de 4 A 0 dónde: siempre=4 Casi siempre=3 Algunas veces =2 Casi nunca=1 Nunca= 0						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
2	para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
26	trabajar					
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
30	familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					