

**RIESGOS PSICOSOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE
URGENCIAS. ANÁLISIS EN UNA CLÍNICA DE NIVEL III Y IV UBICADA EN CALI -
COLOMBIA.**

Ana Viviana Nupan Nasthar

Trabajo de grado para optar al título de magister en administración



CALI - VALLE DEL CAUCA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

Enero de 2018

RIESGOS PSICOSOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE URGENCIAS. ANÁLISIS EN UNA CLÍNICA DE NIVEL III Y IV UBICADA EN CALI - COLOMBIA.

Ana Viviana Nupan Nasthar

Trabajo de grado para optar al título de magister en administración

Diego Hernán Varón Rojas

Asesor - Magister en Administración

CALI - VALLE DEL CAUCA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

Enero de 2018

AGRADECIMIENTOS

Inicio dando gracias a Dios que me permitió llenarme de conocimiento y paciencia para poder completar este proyecto; a mi docente asesor Diego Varón, que estuvo guiándome, que atendió mis inquietudes y me motivo para no decaer; con su apoyo fue posible.

A mi familia; Esposo, Hijos, Padres y Hermanos que en algunos momentos tuve que abandonar; que comprendieron mis espacios de estudio, de trasnocho, gracias por llenarme de motivación durante todo el proceso.

El agradecimiento lo extiendo a mi equipo de trabajo que me facilitaron parte de la ejecución de este proyecto, gracias por compartirme de su conocimiento, por darme ideas, y por entender mis momentos de tensión.

CONTENIDO

RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I.....	14
1.1 Marco metodológico.	14
1.2 Población.....	14
1.3 Instrumentos.	15
<i>1.3.1 Encuesta de Clima Organizacional Great Place to Work.....</i>	<i>15</i>
<i>1.3.2 Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral). ..</i>	<i>19</i>
1.4 Procedimiento.....	23
CAPÍTULO II	26
2.1 Antecedentes.....	26
<i>2.1.2 Caracterización del sector salud en Colombia.....</i>	<i>30</i>
2.2 Planteamiento del problema.	32
2.3 Impacto esperado.	35
2.4 Justificación.	36
2.5 Objetivos.	38
2.5.1 General.....	38
2.5.2 Específicos.	38
CAPÍTULO III.....	39
3.1 Marco Legal.	39
3.2 Marco Contextual.....	40
3.2.1 Direccionamiento estratégico.....	42
3.2.2 Objetivos estratégicos.	42
3.2.3 Política de calidad.	43
3.2.4 Valores Institucionales.	43
3.2.5 Perfil demográfico del área de Urgencias.....	43
3.3 Estado del Arte.....	44

3.4 Marco de Referencia Conceptual.....	47
3.4.1 Diagnóstico organizacional.....	47
3.4.2 Factores de Riesgo Psicosocial.....	48
3.4.3 Clima organizacional.	52
3.4.4 Relación entre factores de riesgo psicosocial y clima organizacional.	56
3.4.5 Factores protectores y bienestar del colaborador.	57
CAPÍTULO IV.....	59
4. Resultados.....	59
4.1 Caracterización sociodemográfica y ocupacional.....	59
4.2 Resultados Factores de Riesgo Psicosocial.....	62
4.2.1 Perfil de Riesgo Dominios Forma A y B.	63
4.2.2 Percepción de riesgo Dimensiones forma A y B.	64
4.2.3 Riesgo Intralaboral por Áreas.....	66
4.2.4 Estrés percibido por áreas.....	67
4.2.5 Perfil Riesgo Extra laboral por Variables.....	68
4.3 Clima organizacional en función de las cinco dimensiones evaluadas.....	68
4.3.1 Credibilidad.	69
4.3.2 Respeto.	70
4.3.3 Imparcialidad.....	71
4.3.4 Camaradería.	72
4.3.5 Orgullo.	73
4.4 Factores protectores y las condiciones actuales de la organización.....	75
4.4.1 Seguridad y salud en el trabajo.	75
4.4.2 Seguridad social y bienestar.....	77
4.4.3 Desarrollo de personal.....	78
4.4.5 Diversidad.....	79
4.4.6 Ambiente laboral.	80
4.4.7 Reconocimiento.....	80
CAPITULO V.....	82
5. Análisis y Discusión de Resultados.....	82
5.1 Caracterización perfil sociodemográfico.....	82

5.1.1 Sobre la caracterización de la población.....	82
5.1.2 Experiencia y características de la profesión.....	83
5.1.3 Nivel de formación.....	83
5.1.4 Aspectos sociales y familiares.....	84
5.1.5 Condiciones de vida y estrato socioeconómico.....	84
5.2 Descripción de los riesgos psicosociales Intralaborales y Extralaborales con incidencia en variables en Clima Organizacional.....	84
5.2.1 Análisis de nivel de riesgo intralaboral vs variables de Clima organizacional y Factores protectores que ofrece la organización.....	86
5.2.1.1 Demandas de trabajo.....	87
5.2.1.2 Control sobre el trabajo.....	93
5.2.1.3 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	96
5.2.1.4 Recompensa.....	99
5.2.2 Análisis de nivel de riesgo extralaboral vs variables de Clima organizacional y Factores protectores que ofrece la organización.....	100
CAPÍTULO VI.....	104
6.1 Conclusiones.....	104
6.2 Recomendaciones.....	106
6.3 Trayectos futuros.....	108
BIBLIOGRAFÍA.....	110
ANEXOS.....	116
• Cuestionarios Riesgo Psicosocial.....	116
Información sociodemográfica.....	116
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral.....	121
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma A.....	123
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma B.....	125
Cuestionario para la evaluación de Estrés.....	131
• Encuesta de clima organizacional.....	132
Cronograma de Actividades.....	135
• Presupuesto.....	135

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estructura Encuesta de Clima Organizacional.....	16
Tabla 2 Definición de dimensiones de la herramienta de análisis de clima organizacional de la GPTW ..	17
Tabla 3. Información sociodemográfica y ocupacional	21
Tabla 4. Condiciones Intralaborales y Extralaborales	22
Tabla 5. Variable Estrés.....	22
Tabla 6. Perfil demográfico área de Urgencias.....	43
Tabla 7. Género.....	59
Tabla 8. Rango de Edad	59
Tabla 9. Estado Civil	59
Tabla 10. Escolaridad.....	60
Tabla 11. Estrato - Vivienda	60
Tabla 12. Tipo de Vivienda	60
Tabla 13. Número de personas a cargo	61
Tabla 14. Antigüedad en la empresa.....	61
Tabla 15. Tipo de cargo	61
Tabla 16. Jornada Laboral.....	62
Tabla 17. Tipo de contrato.....	62
Tabla 18. Distribución por cargos	62
Tabla 19. Resultados clima organizacional –Porcentajes de Favorabilidad (Dimensiones, Variables y Subvariables)	74
Tabla 20. Actividades de bienestar.....	78
Tabla 21. Cuadro Correlacional Riesgo Psicosocial vs Clima.....	85

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de Estrés Vrs Riesgo psicosocial Extra laboral, Intralaboral Formas A y B	63
Figura 2. Perfil de Riesgo Por Dominios forma A	64
Figura 3. Perfil de Riesgo Dominios forma B	64
Figura 4. Percepción de riesgo Dimensiones forma A.....	65
Figura 5. Percepción de riesgo Dimensiones forma B.....	66
Figura 6. Riesgo Intralaboral -Áreas Forma B.....	67
Figura 7. Estrés percibido por áreas.....	67
Figura 8. Perfil de riesgo Extra laboral por variables	68
Figura 9. Porcentaje de favorabilidad por dimensiones	69

Figura 10. Resultados de dimensión Credibilidad.....	70
Figura 11. Resultados de dimensión Respeto	71
Figura 12. Resultados de dimensión Imparcialidad.....	72
Figura 13. Resultados de dimensión Camaradería <i>Fuente</i>	73
Figura 14. Resultados de dimensión Orgullo.....	73

RESUMEN

Debido a la innovación y funcionamiento de las nuevas tecnologías, los cambios organizacionales derivados de la globalización se hacen cada vez más evidentes. Quien labora se encuentra expuesto a condiciones de trabajo de mayor exigencia, expuestos a sobrecarga mental; así como también se ha hecho evidentes recortes masivos de personal, nuevas formas de contratación, aparición de economía informal. Es preciso conocer la percepción del clima organizacional dentro de las organizaciones. Algunos investigadores se han preguntado si los factores psicosociales que han surgido tienen efecto sobre el mismo, aún más en el personal de salud que se encuentra expuesto a tantos riesgos. Este estudio busca contribuir a resolver el problema desde la acción, aportando al personal responsable del bienestar ocupacional, brindándole información actualizada y clara sobre los riesgos de carácter psicosocial inherentes a los puestos de trabajo, que les permite conocer y aplicar medidas para mejorar la salud de sus colaboradores.

Se realizó un estudio de carácter descriptivo con el propósito de conocer el efecto de los factores de riesgo psicosocial sobre el clima organizacional en el personal de urgencias de una clínica de Nivel III y IV de la ciudad de Cali. La muestra está compuesta por 64 colaboradores miembros del servicio de urgencias de una clínica del sector privado. Para caracterizar el perfil sociodemográfico e identificar los factores de riesgo psicosocial se aplicó la *Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral)* desarrollada por el ministerio de la protección social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá en el año 2010. La evaluación del clima organizacional se llevó a cabo mediante la aplicación de un instrumento diseñado por Great Place to Work, el cual está compuesto por 75 afirmaciones, respuesta tipo escala Likert. Los resultados encontrados posibilitaron realizar recomendaciones a la institución, que le permita disminuir y prevenir los riesgos. Se busca actuar en el diseño de planes de acción que se encaminen a la prevención de riesgos e intervención temprana frente a las alternaciones identificadas. Entre más entornos saludables y se fomenten ambientes que proteja al trabajador, habrá menores riesgos y mayor productividad.

Según los resultados obtenidos, se logró evidenciar que los factores de riesgo que se encuentran muy altos. Inciden de manera significativa dentro del clima organizacional y viceversa, las cuales

están relacionados con las *demandas de trabajo* principalmente las *emocionales, jornada de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, y, remuneración*. Frente a esto se requiere intervención inmediata. Las variables como *capacitación y desarrollo, reconocimiento, vida personal, relaciones familiares* presentan un nivel de riesgo el cual se considera que es necesario prestarle mayor atención e intensificar o replantear las actividades que se están realizando para influir de manera positiva en estas variables. Se evidenció factores protectores o mitigadores que influyen positivamente en la prevención de riesgos y la percepción de clima organizacional, estos relacionados con las *relaciones sociales en el trabajo, liderazgo, y participación*. Frente a lo anterior, vale la pena resaltar que los puntos fuertes pueden servir para reforzar puntos débiles

Palabras claves: Riesgo psicosocial, Clima organizacional, Factores protectores, Bienestar laboral.

ABSTRACT

Due to the innovation and functioning of the new technologies, the organizational changes derived from globalization become increasingly evident, where in turn the worker is exposed to more demanding working conditions, exposed to mental overload; as well as massive cuts in staffing, new forms of recruitment, and the emergence of the informal economy. Facing this, knowing the perception of the organizational climate within the organizations is fundamental; some researchers have wondered whether the psychosocial factors that have emerged have an effect on the same, even more so on health personnel who are exposed to so many risks. This study aims to contribute to solving the problem from the action by providing the personnel responsible for occupational well-being, providing updated and clear information on the psychosocial risks inherent in the job, which allows them to know and apply measures to improve the health of its collaborators.

Therefore, a descriptive study is presented with the purpose of knowing the effect of the psychosocial risk factors on the organizational climate in the emergency staff of a level III and IV clinic in the city of Cali. The sample is made up of 64 members of the emergency department of a private sector clinic. In order to characterize the socio-demographic profile and to identify the psychosocial risk factors, a battery was applied for the evaluation of psychosocial (intralaboral and extra-occupational) risk factors developed by the Ministry of Social Protection and the Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá in 2010. To evaluate the organizational climate was applied instrument designed by Great Place to Work, which is composed of 75 affirmations, response type Likert scale. With the results found, it is hoped to make the respective recommendations to the institution that allow to reduce and prevent the risks to act and design action plans that are aimed at risk prevention and early intervention against identified alternations, since, among healthy environments, and environments where worker protection is encouraged, there will be lower risks and higher productivity.

According to the results obtained, it was possible to show that the risk factors that are very high, have a significant influence within the organizational climate and vice versa, which are related to the demands of work, mainly emotional, working day, control and autonomy about work, and, remuneration; immediate intervention is required. Variables such as training and development, recognition, personal life, and family relationships present a level of risk which is considered necessary to pay more attention and intensify or rethink the activities that are being carried out to positively influence these variables. It was evidenced protective or mitigating factors that positively influence risk prevention and the perception of organizational climate, these related to social relations in work, leadership, and participation. In view of the above, it is worth noting that strengths can serve to reinforce weak points.

Key words: Psychosocial risk, Organizational climate, Protective factors, Labor well-being.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones saludables abarcan una perspectiva global e integradora, que incluye temas tradicionales de salud y algunos aspectos nuevos, a saber: el estrés ocupacional, la seguridad y salud ocupacional, la promoción de la salud laboral. Estos aspectos se incluyen dentro de la conducta organizacional, la dirección de recursos humanos e incluso la economía.¹

Uno de los objetivos de las organizaciones saludables es tener un impacto positivo en la calidad de vida de los trabajadores. También lo es ofrecer una imagen positiva y saludable de la empresa hacia el exterior, lo que en los últimos años se ha denominado responsabilidad social corporativa y que se podría definir como el conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales. Esta responsabilidad se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, medioambiental y de los derechos humanos.

Actualmente el clima organizacional y los riesgos psicosociales son un tema de gran importancia para todas las organizaciones, ya que estas generalmente están en busca de un mejoramiento continuo del ambiente laboral con el fin de alcanzar un aumento de productividad, velando por el bienestar y calidad de vida de los colaboradores.

Es de gran importancia que las organizaciones propicien ambientes laborales saludables, que promuevan el desarrollo humano y profesional. Si bien el clima laboral se considera como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, esto influye de manera directa en la satisfacción y por ende en la productividad. No obstante este también se encuentra relacionado con el trato que puede tener un superior con sus subordinados. Este tipo de relación puede ser un vínculo o un obstáculo para el adecuado desempeño de un colaborador dentro de la institución.

No obstante, el trabajo por turnos, fuera de las horas “normales” del día, es un tema de gran

¹ Organizaciones Saludables. © 2015 ISIPEDIA Disponible en: <http://psicologia.isipedia.com/tercero/psicologia-de-las-organizaciones/10-las-organizaciones-saludables>

importancia, debido a que presenta implicaciones en la salud física y psicológica de quienes lo realizan. Es necesario reconocer la pertinencia sobre la distribución del tiempo de trabajo, especialmente los que demandan turnos nocturnos, como uno de los aspectos que repercute de forma más directa sobre la vida diaria, tanto laboral, como extralaboral, pudiendo ser la causa de distintos tipos de alteraciones.

Dentro de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), en el personal asistencial se presentan algunas alteraciones derivadas del trabajo, lo cual se pueden convertir en factores de riesgo psicosocial, tales como el tiempo y cantidad de trabajo, exigencias psicológicas, entre otros aspectos. Lo anterior puede traer consigo consecuencias negativas para la productividad, rotación, aumento de absentismo y efectos en el bienestar de los trabajadores.

La afirmación señala se origina de las conclusiones que se presentan de numerosas investigaciones realizadas sobre el tema. Si bien los colaboradores que se encuentren expuestos a las condiciones señaladas, donde sus labores demandan la realización de turnos nocturnos, posiblemente pueden tener algunas alteraciones de sueño como consecuencia, presentando posiblemente síntomas de insomnio o somnolencia diurna. Se debe tener presente que las repercusiones del insomnio sobre la calidad de vida se relacionan con irritabilidad, mal humor, falta de concentración, entre otros, así como el aumento de siniestralidad laboral y mortalidad por accidentes de tránsito.

Frente a lo planteado anteriormente se puede decir entonces que cuando la organización brinda un ambiente adecuado y propicio para el desarrollo profesional, el colaborador estará orientado frente al cumplimiento de metas y brindará un servicio de calidad; del mismo modo, este evitará factores negativos los cuales se pueden evidenciar en los altos índices de rotación, absentismo, incapacidades, y estrés laboral.

Es por ello que el diagnóstico de clima organizacional y de riesgo psicosocial es un elemento clave para generar planes de acción correctivos, que vayan encaminadas al mejoramiento de aspectos que están obstaculizando el bienestar de los colaboradores dentro de su lugar de trabajo. Además de ello, esto permite que el personal pueda dar su opinión frente a cómo se sienten dentro de la

organización. De acuerdo a esto, se hace necesario realizar de manera periódica dicho estudio para poder realizar los cambios pertinentes e implementarlos de manera adecuada.

CAPÍTULO I

En el presente capítulo se presenta la metodología utilizada durante la ejecución del trabajo. Se incluye el marco metodológico, la población que participó en el estudio y los instrumentos aplicados. Del mismo modo se explican las diferentes fases que permitieron lograr los objetivos en la investigación planteada.

1.1 Marco metodológico.

La investigación es de tipo descriptivo, con la aplicación de técnicas de carácter mixto, que consideró datos cuantitativos y cualitativos. A través de un estudio transversal el cual permitió recolectar la información en un solo momento, además de proporcionar una descripción detallada y específica de los datos. El estudio evaluó la presencia de factores de riesgo psicosocial y de clima organizacional que inciden en el desempeño laboral del personal de urgencias de una Clínica nivel III y IV, mediante los instrumentos utilizados. Se permitió identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y de clima organizacional percibidos por la población objeto de estudio, para así evidenciar la presencia y nivel de riesgo, que se encuentra afectando el bienestar; así como también, prevenir riesgos. Esto permitirá a los directivos de la organización realizar la intervención temprana frente a las alternaciones identificadas.

Para la realización del diagnóstico, inicialmente se llevó a cabo observación no participante en el área de urgencias, lo cual permitió percibir en un primer momento el contexto, las dinámicas que se ponen en juego y las condiciones laborales; acto seguido se procedió a interactuar con el personal realizando preguntas informales sobre el área, lo cual permitió un mayor acercamiento a la población con la cual se va a trabajar, para proceder a recoger información relevante para fortalecer el diagnóstico.

1.2 Población.

Se trabajó con una muestra disponible de colaboradores del área de urgencias de una Clínica nivel III y IV de la ciudad de Santiago de Cali; para la selección de la muestra, se tuvo en cuenta que el personal cumpliera con los siguientes criterios de inclusión: ser colaborador de la Clínica y

pertenecer al área de Urgencias, tener contrato a término indefinido, un periodo mínimo de cuatro meses laborando dentro de la organización. La selección fue intencional, teniendo en cuenta las características de inclusión de la población requerida con el fin de dar respuesta al problema planteado. Participaron en el estudio un total de 64 colaboradores, mujeres (43,75%) y hombres (56,25%), los cuales se encuentran divididos en personal asistencial: médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería (85,93%) y administrativo: auxiliares operativos (14,07%).

1.3 Instrumentos.

Para caracterizar el perfil sociodemográfico de la población objeto de estudio, identificar los factores de riesgo psicosocial, evaluar el clima organizacional e identificar las condiciones actuales que brinda la organización que contribuyen al bienestar, satisfacción y productividad de la población, se seleccionaron los instrumentos, los cuales han sido aprobados y validados para su aplicación y se describen a continuación.

1.3.1 Encuesta de Clima Organizacional Great Place to Work.

La evaluación de Clima organizacional se realizó a través del instrumento diseñado por Great Place to Work², este comprende dos fuentes de información para realizar el diagnóstico, *Trust Index*®, la cual hace referencia a la encuesta que fue respondida por colaboradores, y permite conocer la percepción sobre el tipo y calidad de relaciones en su lugar de trabajo, así como los sentimientos que les producen las diferentes facetas de la empresa; y *Culture Audit*®, el cual se refiere al cuestionario que responde la empresa, en el que se indaga sobre las políticas y prácticas de gestión de las personas.

Trust Index® es una evaluación compuesta por 76 afirmaciones respuesta tipo escala Likert, proporcionando como alternativas (1: casi nunca es verdad, 2: pocas veces es verdad, 3: a veces es verdad a veces no, 4: frecuentemente es verdad y 5: casi siempre es verdad); donde las respuestas, que se presentan en porcentajes con respecto al total de la población, se consideran así:

² Es un centro de investigación y consultoría, fundado en 1992 en Estados Unidos, especializado en la valoración y transformación del Ambiente Laboral y la cultura organizacional en las compañías, encargada de realizar instrumentos de evaluación para diagnósticos organizacionales a nivel internacional, Es el responsable de la lista “The Best Companies to Work for” la cual ha llegado a ser el referente de los mejores empleadores de un país. <http://www.greatplacetowork.com.co/> .

1 y 2: El colaborador no tiene una percepción positiva, 3: El colaborador percibe inconsistencia en el aspecto considerado o se encuentra indeciso o apático, y 4 y 5: El colaborador tiene una percepción positiva.

Cada dimensión, variable y subvariable, es valorada, comparando su calificación con la obtenida por las demás empresas evaluadas por Great Place to Work® Institute (excelente, muy alta, alta, media (+), media (-), baja, muy baja, y critica). Este evalúa el ambiente laboral en tres planes cuyos pilares son, la confianza que inspiran los líderes de las empresas, la camaradería presente en los grupos de trabajo y el orgullo que produce el trabajo, el equipo y la empresa. El cuestionario se divide en 5 dimensiones, 15 variables y 24 subvariables, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1 Estructura Encuesta de Clima Organizacional

Dimensiones		Sub variables	Variable
Persona - Administración	Credibilidad	Información	Comunicación
		Accesibilidad	
		Coordinación	Competencia
		Delegación	
		Visión	Integridad
		Confiabilidad	
		Honestidad	
	Respeto	Desarrollo	Apoyo
		Reconocimiento	
		Participación	Participación
		Entorno de trabajo	Cuidado
		Vida personal	
	Imparcialidad	Equidad en la remuneración	Equidad
		Equidad en el trato	
		Ausencia de favoritismo	Ausencia de favoritismo
		Justicia en el trato de las personas	Justicia
		Capacidad de apelación	
Persona - Pares	Camaradería	Fraternidad	Fraternidad
		Hospitalidad del lugar	Hospitalidad
		Hospitalidad de las personas	
		Sentido de Equipo	Sentido de Equipo
Persona – organización	Orgullo	Orgullo por el trabajo personal	Orgullo por el trabajo personal
		Orgullo del equipo	Orgullo del equipo
		Orgullo de la empresa	Orgullo de la empresa

Tabla 1. Estructura Encuesta de clima organizacional .Fuente: Elaboración propia, basados en la información proporcionada por Great Place to Work Model.

La aplicación del instrumento fue diligenciada en línea, a través de la plataforma propia diseñada por *Great Place to Work*, el cual proporcionó los datos en tiempo real, gráficas y estadísticas sobre los resultados obtenidos, además de incluir un instructivo para la interpretación de los mismos.

Tabla 2 Definición de dimensiones de la herramienta de análisis de clima organizacional de la GPTW

Dimensión	Definición
Credibilidad	Hace referencia a la percepción del colaborador frente a sus superiores y a la empresa, se genera mayor credibilidad cuando se brinda la información completa y transparente de la empresa para los colaboradores así como también cuando se Incentiva la accesibilidad a los directivos. Del mismo modo evalúa la competencia de los líderes en su visión y manejo del negocio, así como la coordinación de los recursos; a su vez tiene en cuenta la confiabilidad y consistencia de los directivos, y el manejo ético del negocio. De este modo, al desarrollar las competencias anteriormente descritas, se genera mayor credibilidad.
Respeto	Esta dimensión evalúa como el colaborador piensa que es visto por sus superiores, así mismo valora de qué manera la organización facilita el desarrollo de las habilidades profesionales de los colaboradores, proveyendo de equipos y recursos para el trabajo, reconociendo el buen desempeño y logro de metas; no obstante, tiene en cuenta la capacidad de aceptar y responder a ideas y sugerencias de los colaboradores, involucrándolos en las decisiones que afectan su trabajo. Por otro lado tiene presente el valor que se le da al sujeto dentro de la organización, evaluando así, la forma en como esta facilita el equilibrio de la vida profesional y personal, así como también, de qué manera se estimula la consideración del ser humano y si se brindan instalaciones físicas seguras y adecuadas para el trabajo. De esta forma al ser desarrolladas estas competencias, se generará un ambiente emocionalmente saludable y se produce mayor respeto.
Imparcialidad	Está relacionada con la ausencia de discriminación de cualquier tipo, así como la existencia de justicia y reglas claras. Esta dimensión también evalúa el equilibrio entre la compensación

	(remuneración y reconocimiento) y el trabajo, donde se evidencia el buen trato sin importar la posición. Por otro lado determina el nivel de favoritismos y “politiquería” como medios para obtener ventajas. También permite determinar la existencia de mecanismos de apelación y recepción de quejas y consultas. Se genera mayor imparcialidad si la organización atiende y desarrolla las competencias mencionadas.
Camaradería	Evalúa el sentimiento de familia y de equipo, cuando existe un ambiente amigable y divertido en dónde trabajar. Identifica la existencia de programas de inducción y prácticas de bienvenida y la manera en cómo se incentiva el sentimiento de familia y de pertenencia al grupo. Es posible incrementar la camaradería si la organización desarrolla dichas competencias.
Orgullo	Esta variable permite determinar el valor atribuido por el trabajo individual, así como el sentido de pertenencia y orgullo por la compañía. Evalúa cómo el trabajo realizado tiene un significado especial y adiciona valor a la empresa, así como también, el enaltecimiento de los logros de equipo, creando un ambiente de orgullo por la contribución de los integrantes de un equipo a metas y objetivos.

Fuente: Elaboración Propia, información tomada de GPTW.

Para identificar los factores protectores y las condiciones actuales que brinda la organización, contribuyendo al bienestar, satisfacción y productividad de la población objeto de estudio, se realizó la revisión de dos documentos brindados por la organización los cuales dan cuenta de las actividades y gestión realizada, estos son: Culture Audit y el informe de Gestión³.

Culture Audit® es un cuestionario de 106 preguntas abiertas diseñadas con el objetivo de conocer aquellas prácticas y políticas de recursos humanos que caracterizan y distinguen la cultura organizacional y el ambiente laboral. No hay respuestas correctas o incorrectas. Las preguntas se encuentran relacionadas con: información general de la organización, remuneración y

³ Documento proporcionado por la organización donde anualmente se consolida toda la información relacionada con administración de personal, desarrollo de personal, programa de bienestar al colaborador, y seguridad y salud en el trabajo.

bonificaciones, entrenamiento y aprendizaje, balance trabajo-vida personal, diversidad, relación entre la calidad de los lugares de trabajo y la innovación, reclutamiento, valores corporativos, desarrollo y desempeño, cuidado y celebraciones. El área de Gestión Humana de la organización fue el encargado de dar respuesta a dicho instrumento.

1.3.2 Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).⁴

La batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral), fue publicada en el año 2010, por el ministerio de Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Esta se encuentra compuesta por una serie de instrumentos los cuales para efectos del estudio se tuvieron en cuenta los siguientes: Fichas de datos generales (19 ítems), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A⁵ (123 ítems), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B⁶ (97 ítems), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (31 ítems), cuestionario para la evaluación de estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010) (31 ítems) y la guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.

Los cuestionarios de factores de riesgo intra y extralaboral, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador *selecciona una única opción* de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente. La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde *siempre* hasta *nunca*; el trabajador debe escoger sólo una de ellas. Dichas alternativas son: *Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca*. La evaluación de estrés, comprende solo cuatro alternativas de respuesta, *siempre, casi siempre, a veces, nunca*.

⁴ Desarrollada por el ministerio de la protección social y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, sub centro de seguridad Social y Riesgos Profesionales en el año 2010, para el cumplimiento de la resolución 2646 de 2008, la batería fue sometida a validación de contenidos mediante jueces expertos y fue validada con 2360 empleados afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.

⁵ Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.

⁶ Trabajadores con cargos auxiliares u operarios

Este instrumento se diseñó con el objetivo de identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, y determinar su nivel de riesgo. Para determinar la validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico, el análisis factorial y los coeficientes de correlación, a su vez fue sometida al proceso de validación de contenido por el método de jueces y de construcción mediante entrevista cognitivas. Los cuestionarios de evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral (instrumento integrado que evalúa los aspectos intra y extralaborales), se evidenció que la forma A y la forma B cuentan con excelentes indicadores de confiabilidad, probados a través de los Coeficientes Alfa de Cronbach de 0,957 y 0,944⁷.

Los factores de riesgo psicosocial se identificaron a través de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de la batería ya mencionados. Vale la pena resaltar que para el análisis, el mismo instrumento contiene un instructivo que facilita al investigador interpretar de manera rápida y eficiente los resultados de la prueba. Este permite categorizar la población de acuerdo al nivel de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

⁷ Fuente: *Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo psicosocial. Ministerio de la Protección Social.-Universidad Javeriana.2010*

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Se obtuvo información sociodemográfica de los sujetos a través de un formato de registro incluido en los instrumentos (ficha de datos generales), en el que se identificaron la ciudad donde reside, edad y sexo, si vive en pareja, personas con las que convive, número de hijos, número de personas que dependen económicamente del trabajador, si la vivienda es propia, escolaridad, si estudia actualmente, estrato socioeconómico, cargo, tipo de vinculación, antigüedad y jornada laboral.

El instrumento está compuesto por cuatro constructos lo cual contiene una variables sociodemográficas y ocupacionales; además los relacionados con factores intralaborales, extralaborales, y estrés. Se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Tabla 3. Información sociodemográfica y ocupacional

Constructo	Variables
Información Socio-Demográfica	Sexo
	Edad (calculada a partir del año de nacimiento)
	Estado civil
	Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)
	Ocupación o profesión
	Lugar de residencia actual
	Estrato socioeconómico de la vivienda
	Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)
	Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
Información	Lugar actual de trabajo

	Antigüedad en la empresa
	Nombre del cargo
	Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)
	Antigüedad en el cargo actual
	Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
	Tipo de contrato
	Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas
	Modalidad de pago

Tabla 3. Información sociodemográfica y ocupacional. Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo psicosocial. Ministerio de la Protección Social.- Universidad Javeriana. 2010

Tabla 4. Condiciones Intralaborales y Extralaborales

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condiciones Intralaborales	Demandas de trabajo	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencia del rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad de rol
		Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
		Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
Condiciones Extralaborales	N/A	Tiempo fuera del trabajo
		Relaciones familiares
		Comunicación y relaciones interpersonales
		Situación económica del grupo familiar
		Características de la vivienda y de su entorno
		Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
		Desplazamiento vivienda trabajo vivienda

Tabla 4. Condiciones intralaborales y extralaborales. Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo psicosocial. Ministerio de la Protección Social.- Universidad Javeriana. 2010

Tabla 5. Variable Estrés

Variables Estrés
Síntomas fisiológicos
Síntomas de comportamiento social
Síntomas intelectuales y laborales
Síntomas psicoemocionales

Tabla 5. Variables de Estrés. Fuente: *Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo psicosocial. Ministerio de la Protección Social.-Universidad Javeriana. 2010*

La aplicación del instrumento se llevó a cabo en línea, a través de la plataforma ACSENDO⁸, esta se encargó de crear cuentas de correos electrónicos para cada uno de los colaboradores y así garantizar el acceso seguro a la encuesta digitalizada. La plataforma proporcionó informe en tiempo real. Para el tratamiento de los datos, y el análisis estadístico se utilizó un aplicativo desarrollado por los autores de la Batería este se encuentra en un hoja de cálculo de Excel cuyo requerimiento operativo es la versión 2007 de Office, por medio este se hizo el tratamiento estadístico, desde frecuencias, porcentajes, y medidas de tendencia de carácter escalar, de cada uno de los ítems.

1.4 Procedimiento.

Se realizaron tres pasos o fases específicas para desarrollar la investigación.

Primera fase: constituida por una revisión bibliográfica para la elaboración del marco teórico que permitió tener claras las definiciones de las variables implicadas en el estudio y una contextualización teórica que permitió establecer el estado del arte. En esta se llevó a cabo la recopilación de investigaciones que han abordado el riesgo psicosocial y el clima organizacional, además de indagar sobre los diferentes autores que han estudiado la problemática y permitieron aumentar el estado del arte. Esto permitió profundizar en el acercamiento teórico y el establecimiento de las diferentes categorías, que posteriormente permitió hacer el análisis pertinente de los resultados obtenidos. A su vez se seleccionaron los instrumentos para el diagnóstico de riesgo psicosocial y clima organizacional de acuerdo a las necesidades del estudio

⁸ Software de Talento Humano, que ofrece servicios para aplicación de cualquier tipo de evaluación dirigida al diagnóstico e identificación de aspectos organizacionales. <http://www.acsendo.com/es/>

Segunda fase: caracterizada por el trabajo técnico y de campo. En un primer momento, se realizó la observación no participante, para seleccionar la muestra representativa. Después de obtener el permiso de la institución para llevar a cabo la investigación, se definieron los instrumentos para la evaluación, el diagnóstico de clima organizacional y los riesgos psicosociales. También se eligió que los instrumentos serían realizados de forma virtual a través de diferentes plataformas. Posterior a ello, el personal diligenció en forma individual y anónima los instrumentos en su lugar de trabajo, bajo la supervisión de una persona adscrita a la investigación, quien previamente les explicó los objetivos del estudio, su confiabilidad. Solicitó además la participación voluntaria y pidió responder lo más sincero posible. Se asignaron dos fechas diferentes para realizar aplicación de los instrumentos teniendo en cuenta que uno difiere del otro, ambas se llevaron a cabo a través de plataformas en línea.

Una semana antes de realizar el diagnóstico, desde la dirección de gestión humana se envió una carta de invitación a participar de la encuesta donde se expuso el objetivo y las instrucciones para diligenciarla, así como también se presentó la carta de consentimiento informado para ser llenada por cada uno de los participantes. Se estableció una fecha determinada la cual se divulgó con anticipación, donde se estipuló una semana de plazo para su aplicación total. Esta contó con el acompañamiento de profesional de psicología en la sala de cómputo, con el fin de resolver dudas e inquietudes que surgieron frente a los ítems de la herramienta. En resumen esta fue diligenciada dentro del horario laboral, se destacó el compromiso de cada líder al organizar las respectivas agendas de turnos de los colaboradores de acuerdo a su disponibilidad y el servicio.

Las evaluaciones fueron aplicadas durante el mes de Febrero donde participaron 64 colaboradores del área de Urgencias. La población se distribuía de la siguiente manera: Personal auxiliar de enfermería (37,50%), auxiliar operativo (4,69%), auxiliar de servicio al cliente (4,69%), auxiliar de servicio farmacéutico (4,69%), médicos (32,81%), enfermeros jefes (15,63%) (Tabla 18).

Tercera fase: se incluyó la organización de los datos, el posterior análisis, y la discusión de resultados. Se procesaron los resultados, utilizando gráficas por medio de las cuales además de las

tendencias y proporciones. También se hicieron las correlaciones y la ubicación de factores de riesgo psicosocial, así como se identificaron las variables relacionadas con clima organizacional.

Para el procesamiento de la información e identificación de los factores de riesgo psicosocial, se siguió la metodología dispuesta en las instrucciones para la aplicación y calificación proporcionadas en la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de protección social, 2010), usando como aplicativo Microsoft Excel; del mismo modo la calificación de los cuestionarios de factores de riesgo intralaboral y extralaboral se realiza siguiendo las indicaciones citadas en la batería, realizando el siguiente proceso:

Paso 1: Calificación de los ítems

Paso 2: Obtención de puntajes brutos

Paso 3: transformación de los puntajes brutos

Paso 4: Comparación de los puntajes transformados con las tablas en baremos

Paso 5: Interpretación del nivel de riesgo

Para identificar efectos de los riesgos psicosociales sobre el clima organizacional se realizó un análisis de tipo correlacional, donde se buscó determinar la influencia de los riesgos psicosociales emergentes sobre el clima organizacional, por lo tanto se determinará la asociación entre estas dos variables cuantitativas.

Finalmente, a partir de los resultados se realizó una propuesta a la clínica con la intención de contrarrestar los factores de riesgo identificados que están afectando el clima organizacional y el bienestar del colaborador. En el siguiente capítulo se incluyen los resultados.

CAPÍTULO II

2.1 Antecedentes.

Dentro de la normatividad legal vigente, se señala la importancia de que cada organización cuente con un programa de Bienestar Laboral que permita abordar los colaboradores los niveles personal, familiar y social, desde una perspectiva interdisciplinaria, de tal forma que se identifiquen los factores que afectan su bienestar y desempeño laboral. Por lo tanto, una adecuada gerencia está directamente relacionada con este programa. Es verdad que el sujeto que trabaja resulta ser el activo más importante que posee una entidad. Sin embargo, el éxito de toda organización dependerá de la manera en cómo se realice la implementación de políticas y procedimientos en el manejo de personal, con el fin de que puedan contribuir al logro de objetivos y planes corporativos, lo cual será fundamental para propiciar una adecuada cultura y se cree un buen clima organizacional.

En Colombia, las leyes y decretos que acobijan a quienes trabajan. Se señala que es un deber impulsar acciones de prevención de riesgos y de mejoramiento del medio ambiente laboral. También se requiere actualizar el sistema de calificación, evaluación y de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, así como llevar a cabo acciones preventivas, en concordancia con los avances científicos y los riesgos generados por las nuevas tecnologías, y en general con los cambios que se derivan de proceso motivados por la globalización.

El 17 de Julio de 2008 el Ministerio de la Protección social de Colombia publicó la resolución 2646 mediante la cual determinó las responsabilidades y parámetros bajo los cuales las empresas públicas, privadas y mixtas en Colombia deben diagnosticar, monitorear e intervenir los Factores de Riesgo Psicosociales Laborales.

Frente a lo anterior, el Gobierno Nacional, previo concepto del Consejo Nacional de Riesgos Laborales, determinó que de forma periódica las enfermedades consideradas laborales, para lo cual los Ministerios de Salud y Protección Social y del Trabajo, realizan una actualización de la tabla de enfermedades laborales, por lo menos cada tres (3) años. El artículo 4° de la Ley 1562 de 2012,

definió la enfermedad laboral como aquella afectación que es contraída por el resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar, frente a ello, se da a conocer la tabla de enfermedades laborales en el Decreto 1477 de 2014, donde se incluye agentes psicosociales, como factor influyente para la causa de una enfermedad laboral. De estas normatividades surge la necesidad de investigar sobre el tema, para prevenir y analizar las posibles causas de los riesgos psicosociales que pueden llegar a afectar la integridad de los trabajadores, que laboran en una organización.

La investigación documental realizada para este trabajo investigativo, se realizó mediante el análisis de treinta y dos investigaciones, que fueron consultadas en diferentes bases de datos como Scopus, Scielo, Dialnet, Google académico, que vinculan el clima organizacional y el riesgo psicosocial, y en particular, sobre la manera en que estas se relacionan. Las investigaciones consultadas para la documentación de este proyecto, dieron cuenta de que el clima organizacional y los riesgos psicosociales han sido temas abordados por diferentes campos de estudio, entre ellos se encuentra la psicología, la administración y la medicina, en su orden. En menor cantidad se encontraron investigaciones en el campo de la comunicación y la educación. El método de abordaje que más predominó fue el cuantitativo, en este se utilizaron herramientas como las encuestas y los sondeos, debido a que a menudo la población con la que se interviene, sobrepasan los 200 trabajadores; sin embargo, también se encontraron investigaciones de corte cualitativo. En contadas ocasiones se evidenciaron trabajos que utilizaron estrategias metodológicas orientadas hacia la combinación de métodos.

A continuación se presentan las investigaciones que sirvieron como referentes directos para la ejecución del proyecto propuesto. En la primera *“Encuesta Nacional sobre condiciones de salud y trabajo”* se consideraron las condiciones de salud en el trabajo en empresas de diferentes actividades económicas, realizada en el año 2007. Se reportó que existía alta exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial. En este estudio se llegó a la conclusión que los factores de riesgo psicosocial son los más frecuentemente percibidos por los trabajadores, estando por encima de los ergonómicos, frente a esto, la atención al público ocupa el primer lugar.

Chiang, Salazar y Nuñez (2007) realizaron una investigación de corte cuantitativa en Chile titulada *“Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo1, el cual se llevó a cabo en un hospital público. La muestra considerada fue la mínima de sujetos con 30% de la población, donde la cantidad de trabajadores que participaron (fueron 34) equivalen al 42,8 % de la población. Se consideró un universo de 725 funcionarios. Respecto del efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral, lo cual despertó la reflexión de los directivos hospitalarios sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal. Este trabajo consideró que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización*

Gill-Monte (2012) publicó el documento *“Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional”*. Este trabajo realizado en el Perú, se apoyó en investigación documental, donde señala que los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores.

Viloria, Pertúz, Pedraza y Daza (2016), realizaron la investigación *“Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud”* en Cuba. Esta fue de tipo descriptiva mixta que considera datos cuantitativos y cualitativos. La población la constituyeron los empleados de la sede administrativa de la organización equivalente a 35 personas, dentro de los resultados se encontró que el 70,3 % de los trabajadores se encontraba medianamente motivado, el 18,5 % muy motivado, y solo el 11,11 % poco motivado. Esto último afectaba el clima organizacional de la empresa, influenciado por variables internas: estrategias de motivación ineficientes, grupos informales, pagos desiguales, y externas: incertidumbre legislativa y laboral, que incidieron en la productividad. Los autores concluyeron que los relativamente bajos niveles de motivación influyen de manera negativa en el clima organizacional y, por lo tanto, en el rendimiento y productividad de la empresa. Esta investigación es un referente para el estudio de las variables psicosociales de los empleados en las empresas que integran el sistema de salud en Colombia y América Latina.

Para el caso colombiano Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) publicaron el documento *“El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”*. La investigación documental realizada se apoyó en el método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos donde exploraron 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en diferentes países. Llegaron a la conclusión que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, señalando la importancia que representa para las instituciones públicas hospitalarias evaluar aspectos como el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud, ya que les permiten identificar áreas de oportunidad y, con esto, desarrollar estrategias organizacionales que logren satisfacer las demandas de la sociedad y cumplir con los compromisos gubernamentales. Recomiendan realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.

En el mismo contexto colombiano, Santana, Castillo, Romero, Alvis y Valeta (2011) publicaron el documento *“Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias, Colombia”*. Realizaron una investigación con 197 médicos de consulta externa y urgencias trabajadores de la ESE. Para medir los factores psicosociales se utilizó el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del trabajo (istas21), adaptación al español del Cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Participaron 170 médicos. El 88.8% presentó una exposición favorable para la salud en las dimensiones: apoyo social y calidad de liderazgo y doble presencia. El 69,4% presentó exposición desfavorable en la dimensión inseguridad; se encontró que los médicos generales se encuentran en condiciones más desfavorables que los especialistas en las dimensiones: inseguridad y doble presencia (Prob. MannWhitney $U < 0,05$). Los médicos de consulta externa tienen más deterioro en las dimensiones: apoyo social y calidad de liderazgo que los del área de urgencias (Prob. Mann-Whitney $U < 0,05$). Los médicos de estratos más altos presentan una mayor desfavorabilidad que los de estratos más bajos en la dimensión: exigencias psicológicas. En el estudio concluyeron que los factores de riesgo más incontrolables en el mundo laboral son los de origen psicosocial donde a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

A nivel general es posible ver que el tema, está generando impacto no sólo en Latinoamérica sino a nivel mundial, es por ello que fue posible encontrar investigaciones de diferentes países del mundo; sin embargo se evidencia que en Colombia aún falta mayor investigación en los diferentes sectores económicos. Finalmente, en las diferentes investigaciones en general, se concluye que las condiciones de trabajo son una de las principales fuentes para prevenir o causar una enfermedad laboral lo cual puede afectar de manera indirecta el clima organizacional. A continuación se plantea el problema de investigación.

2.1.2 Caracterización del sector salud en Colombia

El progreso de una sociedad no solo se mide por el crecimiento de su producto interno bruto (PIB), la calidad de vida de sus habitantes y el bienestar de los mismos es un predictor que también mide el desarrollo. Es ahí donde las políticas públicas cobran sentido, un ejemplo de ello son las políticas en educación y salud.

Con la Ley 100 de 1993 se creó un nuevo sistema de salud basado en la solidaridad en donde todos los colombianos tienen derecho a la atención en salud, así mismo se abrió un mercado en salud que generó una competencia regulada de las entidades de aseguramiento y las prestadoras de salud.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud introdujo tres principios fundamentales (i) la eficiencia, entendida como la mejor utilización de los recursos tanto en términos sociales y económicos de los recursos, (ii) la universalidad, como garantía de la protección en salud para todas las personas, cobertura plena, y (iii) la solidaridad como mecanismo que permite la transferencia de recursos particulares entre individuos con diferentes niveles de ingreso y/o de riesgo.

El sistema se basa en tres usos fundamentales: (i) el aseguramiento individual que consiste en diferenciar la población según su capacidad de pago, régimen contributivo (población trabajadora, cotizante), régimen subsidiado (sin capacidad de pago). (ii) Vinculados y hospitales públicos; población no cubierta por los anteriores regímenes sin capacidad de pago y que su atención en salud es recibida por las instituciones que tienen contrato con el Estado. (iii) la salud pública; conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos de promoción, prevención, vigilancia de la salud pública y el control de factores de riesgos dirigidos a la colectividad.

La administración y prestación de los servicios de salud se delegan a tres entidades que se encuentran definidas en el SGSSS; Entidades Promotoras de Salud (EPS), Administradoras del Régimen Subsidiado (ARS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS); la intermediación entre la oferta y demanda

de los servicios de salud la realiza el Fosyga; el Fosyga administra los recursos de la salud mediante subcuentas; los recursos de la salud corresponde a la cotizaciones realizados por la población trabajadora (afiliados al sistema), al fondo de solidaridad, impuestos de remesas petroleras, el presupuesto General de la nación, los recursos de las entidades aseguradoras que ofrecen seguros obligatorios de accidente de tránsito (Soat) y de la empresa territorial para la salud.

Los servicios de salud se prestan de manera descentralizadas, el Estado es el encargado de establecer la políticas publicas en salud, los departamentos utilizan los subsidios de la oferta, administran su población vinculada y su red de hospitales y clínicas de nivel II, III y IV, los municipios administran el SISBEN y las instituciones de salud de nivel I. los agentes que regulan el funcionamiento a nivel nacional son el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, el ministerio de la protección social y la Superintendencia Nacional de Salud.



Fuente: Oviedo (2007) y Chicaiza (2002)

Al evaluar el sistema es importante anotar los impactos directos que ha tenido la reforma en salud en el bienestar de la población, se ha aumentado el contenido del Pos, existen menos barreras para acceder a los servicios de salud para la población de menor ingreso, disminución en el tiempo de cotización facilitando obtener tratamientos mas oportunos; aumento en la cobertura en salud.

También existen impactos a considerarse como negativos; incremento en el costo laboral en un 55%, duplicidad en los gastos dado que los hospitales reciben una partida presupuestal del Estado, pero igualmente cobran las atenciones a las ARS y EPS. Selección inadecuada, dado que algunas Eps y Ars están asumiendo en mayor o menor cantidad los pacientes de alto costo, la complejidad del esquema financiero existiendo cuellos de botella en la destinación de los recursos, desde que salen del Gobierno hasta que llegan al beneficiario final. La integración vertical, Restrepo et al. (2006) concluye que el 70% de las Eps ubicadas en las cinco principales áreas metropolitanas, prestan sus servicios de salud exclusivamente con red o grupos empresariales. Restringiendo la libertad del usuario para escoger su sitio de atención.

2.2 Planteamiento del problema.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) para el 2015⁹ reportó que cada año, mueren 2 millones de hombres y mujeres como resultado de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. La Organización Mundial de la Salud (OMS), estima que cada año se presentan 160 millones de nuevos casos de enfermedad relacionadas con el trabajo y que gran parte de estas son ocasionadas por las condiciones laborales. El tema es motivo de gran preocupación por las repercusiones en el ámbito personal y de la organización laboral como: ausentismo, disminución del nivel de satisfacción de profesionales y de los pacientes, alta movilidad laboral, bajos índices de productividad, repercusión familiar entre otros.

Gil-Monte (2012) señala que en:

El ámbito psicosocial han surgido nuevos riesgos debido a los constantes cambios en las condiciones del trabajo y estos han sido causantes de enfermedad laboral; transformando así la percepción que a nivel social existe sobre estos; como consecuencia, un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o que era un factor conocido, que se considera como nuevo por los distintos avances científicos o percepciones sociales. Además, se plantea que va en aumento cuando las situaciones de peligro que lo producen van en aumento; cuando la probabilidad de exposición a este riesgo aumenta; o cuando empieza a causar efectos negativos en la salud del trabajador” (Pp. 239).

⁹ Extraído de Investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales – Guía práctica para inspectores del trabajo. Ginebra: OIT, 2015.

Se han identificado además numerosos factores estresantes crónicos del entorno laboral hospitalario implicados en su producción, como: la sobrecarga de trabajo, posturas incómodas, usuarios y clientes difíciles, poco tiempo para la atención del cliente, condiciones salariales, calidad de las relaciones en equipo, turnos rotativos que incluyen fines de semana y nocturnos; además de ellos, también se señalan estresores relacionados con la ejecución de tareas repetitivas, claridad en los objetivos y en la toma de decisiones, deficiencia en la comunicación entre el equipo y los jefes, ambigüedad de roles, inadecuadas relaciones con los jefes, compañeros y supervisores, así como también expectativas no satisfechas, sentimientos que experimenta el colaborador en cuanto a su competencia personal, autonomía e identidad profesional. La exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes dificulta los tratamientos. Desde las primeras conceptualizaciones se consideraba que los profesionales de las organizaciones que ofrecen servicios o están en contacto directo con usuarios y cliente de la organización, eran los más propensos a desarrollar una enfermedad laboral de orden psicosocial (Gil-Monte, 2006; Aranda, 2006; Calibrese, 2006; Quiceno 2007).

El personal de las entidades de salud diariamente se ve enfrentado a situaciones generadoras de estrés a las anteriores mencionadas se suma la situación actual del sistema de salud, la desinformación por parte de los profesionales de salud y de los pacientes, el usuario demandante debido a la falta de atención y oportunidad, la preocupación vivida por el paciente y su familia a causa de la enfermedad, el manejo de noticias difíciles por parte del personal de salud, las demandas emocionales del paciente y su familia, la contención de los costos, la optimización del tiempo de consulta, las jornadas prolongadas de trabajo, las jornadas nocturnas y fines de semana, el pluriempleo, entre otras, podían desencadenar problemas físicos, emocionales y conductuales, con afectación directa a los procesos de calidad y a la salud del trabajador.

La manera en como es distribuido el tiempo de trabajo, es una condición de trabajo, el cual puede convertirse en un factor de riesgo laboral. Usualmente dicha situación se presenta dentro de las empresas prestadoras de servicios de salud, y trae consigo consecuencias negativas para la productividad, la rotación, el aumento de absentismo y los efectos en el bienestar de los trabajadores, convirtiéndose más adelante en un problema por las repercusiones que traer a la organización y al trabajador, por ello es un motivo de preocupación en la actualidad.

El tema del riesgo psicosocial ha cobrado tal interés, que es obligatorio para las empresas públicas y privadas conocerlos y realizar los respectivos planes de acción para mitigar y prevenir dichos riesgos, siendo aún un tema que tiene mucho por ahondar. De forma semejante ocurre con el clima organizacional, que en los últimos 50 años ha generado un alto interés llevando a innovar en instrumentos y nuevas metodologías, y hacer parte de los indicadores estratégicos de la organización. Es ahí donde se considera importante indagar si existe relación entre el clima laboral y los aspectos evaluados en la encuesta de riesgo psicosocial.

Aunque el clima laboral no se ve ni se toca, y es una metáfora traída de las ciencias ambientales, este se manifiesta de tal modo que repercute dentro de la organización. Si bien una organización conserva a las personas que logran adaptarse al ambiente de trabajo, también puede incidir en los índices de rotación que se perciben dentro de esta, ya que manifiesta si el personal logra adaptarse o no. Es por ello que cuando un trabajador no percibe un buen clima laboral, y no logra su adaptación, se comienza a evidenciar patrones de comportamiento negativos que influyen directamente a la calidad de trabajo, sus resultados y su grado de satisfacción (Brunet 2011). Por ello es fundamental evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización tal como se plantea

Se requiere de acciones que permitan el fortalecimiento del área de la salud de sus colaboradores, haciéndose necesario entonces identificar aquellos factores que están afectando el nivel de productividad y satisfacción dentro del entorno laboral, relacionados con factores de riesgo psicosocial así como los aspectos relacionados con el clima organizacional. Se tiene como base la información proporcionada por el trabajador sobre los recursos disponibles tanto en la comunidad como en la propia organización, que le permitan hacer frente a las diferentes problemáticas que se puedan encontrar, y que de esta manera se refleje en forma directa con la calidad de vida de los trabajadores y el servicio que prestan.

Nos encontramos entonces frente a un tema que hace parte de una realidad social y personal que se vive actualmente no solamente en el ámbito hospitalario, espacio en el que se han desarrollado los primeros estudios, sino en todos y cada uno de los ambientes laborales en que nos desempeñamos. Lo anterior pone de manifiesto la relación existente entre la percepción de riesgo psicosocial y el clima organizacional, el propósito de este estudio es identificar aquellos factores

que están afectando de manera directa e indirecta la ejecución profesional, satisfacción y productividad de los colaboradores.

Es por ello que surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el efecto de los factores de riesgo psicosocial sobre el clima organizacional en el personal de urgencias de una clínica de Nivel III y IV que presta sus servicios en la ciudad de Cali - Colombia?

2.3 Impacto esperado.

El papel que cumple el personal asistencial y administrativo de urgencias en una clínica de nivel III y IV es supremamente importante por ello es necesario conocer a mayor profundidad la incidencia que los riesgos psicosociales en el trabajo tienen en el clima organizacional y en el desempeño tanto intra como extralaboral, además de las características de este grupo de personas, el cual requiere de mayores estudios, hasta el momento relativamente trabajado, como es el fenómeno laboral y sus efectos sobre el mundo social.

Se hace necesario conocer datos concretos sobre la caracterización poblacional y los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos. En un futuro se espera que estos datos puedan permitir la formulación de políticas de desarrollo y calidad en el trabajo, adecuándose así a las nuevas realidades organizacionales en Colombia. Este estudio como los demás que se han mencionado, se convierte en un medio que podría ser utilizada para la proyección de políticas y la toma de decisiones en materia laboral y administrativa, orientadas hacia el mejoramiento de la calidad de atención y competitividad institucional.

Para la facultad de administración de empresas y en especial para el programa de maestría en administración, el proyecto se justifica en la medida que aporta a una de las líneas de investigación orientadas a la comprensión de lo humano en contextos organizacionales, en particular al bienestar y la calidad de vida laboral. Como estudio de caso se enfoca en personal que labora en el área de urgencias de una entidad de salud ubicada en la tercer ciudad más importante de Colombia y la primera en el suroccidente del país. No obstante para los investigadores aporta de manera

significativa a la solución de preguntas de investigación que se han planteado a lo largo de trayectoria profesional, así como también afianzar conocimientos y de qué manera puede ser aplicado en la solución de problemas organizacionales de manera interdisciplinar, ya que para el mismo se han involucrado profesionales en psicología y salud ocupacional.

Por otro lado esta investigación podrá servir como referente para otras entidades de salud y para el Ministerio del Trabajo, que en su normatividad plantea la necesidad de medir el bienestar de la población, adicional a ello servirá como referente para otros sectores económicos del país.

2.4 Justificación.

Cuando se habla de riesgos psicosociales, en algunas ocasiones se habla de aquellos riesgos relacionados con el entorno laboral del empleado y se hace mucho énfasis en aquello que tiene que ver con periodos en que el colaborador está en su puesto de trabajo y todo lo que esta demanda. En la actualidad las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración, alto grado de responsabilidad, sobrecarga de trabajo, desordenadas o extendidas jornadas, altos niveles de estrés, conflictos y posturas inadecuadas que producen dolor, fatiga física y disminución en la calidad del trabajo tanto cualitativamente como cuantitativamente. Se añaden otros aspectos como la creciente participación de las mujeres en el mercado laboral, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias monoparentales. Esto hace que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy (Sánchez & Muñoz, 2006), estas se han evidenciado en el frecuente absentismo laboral, falta de motivación por el trabajo, entre otros.

Algunos estudios afirman que las mujeres son las más vulnerables ya que éstas tienen un doble rol en la tarea profesional y la familiar (cuido del hogar y trabajo remunerado), las cuales pueden generar tensión, ya que implica que la mujer deba distribuir y organizar muy bien su tiempo para realizar sus labores en el hogar, así como las de su lugar de trabajo. Por ello es posible ver como los factores psicosociales afectan tanto intra como extralaboralmente el proceso de trabajo de esta población.

No obstante, se debe tener en cuenta que la variedad de exigencias sociales representa para el sujeto una carga mental y física compleja, afectando la convivencia en pareja y aumentando los

conflictos familiares, lo cual a su vez repercute en su rendimiento laboral, afectando notablemente su productividad. Esto puede generar estrés, falta de concentración, agotamiento emocional, entre otros asuntos señalados anteriormente. Se evidencia que las condiciones laborales perjudican directa e indirectamente la salud del personal que labora a lo largo de su ciclo vital, ya que los sujetos en muchas ocasiones no toman conciencia acerca de la proporción de los efectos que pueden generarse a causa de las demandas de su trabajo. Es necesario aumentar una verdadera participación en el cuidado de la salud.

Se hace necesario realizar esta investigación por su relevancia. En la década de los años setenta se dio inicio a los estudios del “síndrome de quemado” el cual describe una serie de signos y síntomas que manifiesta el empleado como respuesta a un estrés laboral crónico (Gil-Monte, 2006). Estar quemado quiere decir estar agotado emocionalmente, con actitudes de indiferencia hacia su trabajo, afectando a compañeros del área y su propio rol; motivo por el cual cobra relevancia la necesidad de asegurar la seguridad y salud en el trabajo, desde una perspectiva psicosocial donde la gestión organizacional de todos los factores de riesgo se complementa con la generación de pensamientos, comportamientos y acciones preventivas que involucren desde los cargos gerenciales hasta los cargos operativos.

Lo señalado anteriormente, también se encuentra relacionado con el clima laboral, y este puede ser un factor para aumentar o disminuir dichos riesgos, afectando así al bienestar físico y psicológico del colaborador. Si bien es de gran importancia conocer el clima organizacional, ya que este proporciona información sobre los procesos que están determinando los comportamientos organizacionales, lo que a su vez permite introducir cambios planificados tanto en actitudes como en las conductas de los miembros, así como también en la estructura organizacional o en uno de las sub-áreas que lo componen (Goncalves, 2000).

Es importante señalar que el clima organizacional es una inversión a largo plazo, por tanto los directivos deben prestarle la atención necesaria y estar alerta. Si bien de este depende que los colaboradores dentro de una organización tengan un nivel de productividad alto o bajo, y presten un servicio de calidad. Es indispensable que las organizaciones actúen y diseñen planes de acción que vayan encaminadas a la prevención de riesgos e intervención temprana frente a las alteraciones identificadas, si bien, entre más entornos saludables, y ambientes donde se proteja al

trabajador se fomenten, menores riesgos, mayor productividad, y mejor calidad de vida tendrá el personal de la organización

El mundo laboral se ha ido transformando, por tanto la competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas, dinámicas y altos estándares de calidad que sean flexibles. Por ello, es necesario dirigir e intervenir en la organización hacia su talento humano, ya que en la actualidad aumenta la preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los colaboradores, con el fin de mantener altos niveles de motivación y satisfacción. Después de señalar el problema y la justificación, a continuación se presentan los objetivos que guiaron el presente trabajo, y que cierran el capítulo primero.

2.5 Objetivos.

2.5.1 General.

Analizar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional, del personal de urgencias de una clínica de Nivel III y IV que tiene presencia en Cali - Colombia.

2.5.2 Específicos.

- Caracterizar el perfil sociodemográfico del personal del urgencias de una clínica de Nivel III y IV de la ciudad de Cali.
- Identificar los factores de riesgos psicosocial de la población objeto de estudio.
- Evaluar el clima del área de urgencias de una clínica de Nivel III y IV de la ciudad de Cali.
- Identificar los factores protectores y las condiciones actuales que brinda la organización que contribuyen al bienestar, satisfacción y productividad de la población objeto de estudio.

CAPÍTULO III

3.1 Marco Legal.

Una de las reformas de mayor relevancia en Colombia es la que trajo la ley 100 de 1993. La creación del sistema de seguridad social integral, tuvo por objetivo permitir el acceso a las personas y a la comunidad, para que la calidad de vida esté acorde con la dignidad humana. Esto hizo parte del Sistema de Protección Social que junto con políticas, normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social deseaban mejorara las condiciones de vida de los colombianos. Esto le permitió a las entidades públicas funcionar con autonomía financiera, administrativa y fiscal, como también a la creación de aseguradoras del sector privado e IPS, ventaja que traería como objetivo poder abarcar el porcentaje de población que a la fecha, se encontraba sin acceso a los servicios de salud.

Mediante la Resolución 8430 de 1993 se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud y la Resolución 2346 de 2007, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. Diez años después, el 17 de Julio de 2008 el Ministerio de la Protección social de Colombia publicó la resolución 2646 mediante la cual determinó las responsabilidades y parámetros bajo los cuales las empresas públicas, privadas y mixtas en Colombia deben diagnosticar, monitorear e intervenir los Factores de Riesgo Psicosociales Laborales. Mediante el Artículo 10, de la Resolución 2646 de 2008, se explica que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

De otro lado, el decreto 614 de 1984 establece las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en Colombia. Con la Resolución 1016 de 1989 de Ministerio de Protección Social, se reglamenta la organización, el funcionamiento y la forma de los programas de salud ocupacional, que deben desarrollar los empleadores en el país. Mediante el Decreto - Ley 1295 de 1994 se determina la organización y administración del sistema general así como los riesgos profesionales. Finalmente con el Decreto 1832 de 1994, se incorpora las enfermedades por causas de estrés en el trabajo.

3.2 Marco Contextual.

El sector salud en Colombia ha sido uno de los sectores más cambiantes y debatidos. La ley 100 radicada en el año 1993 concebía un modelo de atención con cobertura universal, garantizando la atención en salud al 100% de la población colombiana y permitiendo la apertura del mercado en salud. Dado este escenario nace al sur de la ciudad de Cali, una institución enfocada básicamente en la atención de los niños y la mujer gestante, dado su enfoque y las condiciones del sector salud, su portafolio y servicios estaban orientados a la población particular, usuarios con pólizas en salud, medicinas prepagadas y planes corporativos.

Nace como proyecto en el año 1991, impulsado por el interés de un grupo de pediatras especializados en gestar una institución enfocada básicamente en la atención de los niños. En octubre de 1993, se constituye legalmente la sociedad y en enero de 1994 se da inicio a la construcción conformada por una torre de consultorios médicos y una torre de servicios clínicos. El proyecto requirió la búsqueda de un socio estratégico que permitiera garantizar la permanencia en el mercado, con conocimiento del cambio del sector salud; fue en el año 1998 donde se vincula como socio mayoritario un importante grupo empresarial del Valle del Cauca.

Después de 10 años de servicio sobrevino un hecho natural que cambio no solo la historia, sino la estructura física y administrativa de la clínica. El sismo de la madrugada del 15 de noviembre de 2004 llevo a evacuar a todos los pacientes y personal de salud y cerrar operaciones de manera inmediata, la clínica logro sostener parte de su estructura administrativa con los valores anticipados por la compañía de seguros mientras se tramitaba la conciliación final la cual fue lograda en agosto del 2005. En el año 2005 se decidió cambiar su enfoque de prestación de servicios materno-infantil y dedicarse a la comercialización y prestación de servicios de salud de mediano y alto nivel de complejidad.

El mercado estaba planteando una oferta de servicios integrales y es así como en el año 2005 la Clínica decide cambiar su enfoque materno infantil y dedicarse a la comercialización y prestación de servicios de salud de mediano y alto nivel de complejidad (Nivel III y nivel IV).

La generación del cambio se debió a la necesidad sentida del Suroccidente Colombiano de contar con más opciones de Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) de Salud de mediano y alto nivel de complejidad, a tarifas competitivas y con una atención de calidad técnico científica y humana. Posteriormente, en diciembre de 2006, adopta una nueva imagen y ese mismo año fue certificada por Bureau Veritas en la norma de calidad ISO 9001:2000. Actualmente, la Clínica cuenta con un amplio portafolio de servicios de nivel III y IV que permite brindar atención integral a toda la familia. Dentro de esta atención cuenta con más de 200 médicos especialistas en todas las áreas y 480 colaboradores de manera directa, entre los que se encuentra personal administrativo y asistencial. La Clínica cuenta con las siguientes unidades de atención para sus usuarios: Cirugía ambulatoria y hospitalaria, Alto riesgo obstétrico, Urgencias, UCI pediátrica, UCI adulto, UCI neonatal y Hospitalización.

La Unidad de Urgencia se inauguró en julio de 2010, con el objetivo de brindar atención inmediata a aquellos pacientes con condición clínica que implique riesgo de muerte o secuela funcional grave, requiriendo atención de mediana y alta complejidad. La unidad cuenta con recurso humano entre los que se encuentra médicos especialistas, médicos generales, fisioterapeutas, enfermeros, auxiliares de enfermería, auxiliar de servicio farmacéutico, auxiliar de servicio al cliente, auxiliares operativos, camilleros, personal de aseo. A nivel del mobiliario cuenta con 11 cubículos de observación adultos, 3 cubículos de atención pediátrica, 5 consultorios para atención del paciente pediátrico, adulto y clasificación, 1 sala de reanimación, 1 sala de yesos, 22 sillas para adultos y 4 sillas reclinomáticas.

La Clínica de nivel III y IV de complejidad cuenta con más de 60 convenios vigentes para la atención de paciente del suroccidente colombiano, el 80% de los convenios está orientado a pacientes del régimen contributivo (población trabajadora cotizante al sistema de salud), no obstante, la ley obliga a las instituciones de salud la atención de pacientes independiente de la existencia de un convenio.

3.2.1 Direccionamiento estratégico.

A continuación se presentan dos de los aspectos centrales de toda organización relacionada con la dirección estratégica de la IPS.

Misión.

Prestar servicios de salud de mediana y alta complejidad, con niveles de excelencia en seguridad y humanización, que garantizan bienestar o desarrollo a nuestros grupos de interés.

Visión.

Ser reconocida a nivel nacional como una institución acreditada con enfoque de sostenibilidad.

3.2.2 Objetivos estratégicos.

- Crear valor económico sostenible.
- Fortalecer la Gestión Financiera.
- Mejorar la satisfacción y fidelización de los usuarios y su familia.
- Incrementar el uso de la capacidad instalada.
- Incrementar los niveles de productividad y confiabilidad de los procesos.
- Fortalecer los niveles de desempeño y bienestar de los colaboradores.
- Fortalecer la gestión de RSE.

3.2.3 Política de calidad.

Estamos comprometidos con la seguridad y la humanización de la atención, orientados hacia niveles superiores de calidad a través del mejoramiento continuo de los procesos y resultados buscando siempre el bienestar y satisfacción de nuestros grupos de interés.

3.2.4 Valores Institucionales.

- Honestidad
- Confianza
- Trabajo
- Solidaridad
- Seguridad del paciente
- Servicio
- Cumplimiento
- Humanización en la atención

3.2.5 Perfil demográfico del área de Urgencias.

La unidad cuenta con 90 colaboradores donde se incluye contratistas de empresas de seguridad y aseo, de los cuales participaron 64 en el estudio. Teniendo en cuenta que se determinaron una serie de criterios de inclusión, distribuidos de la siguiente manera: auxiliar enfermería (24), auxiliar operativo(a) (3), auxiliar servicio al cliente (3), auxiliar servicio farmacéutico (3), coordinador médico urgencias (1), enfermero (a) (6), enfermero triage (a) (3), enfermero(a) coordinador (1), médico general (20).

Tabla 6. Perfil demográfico área de Urgencias

Cargos	Cantidad	%
Auxiliar enfermería	24	37,50%
Auxiliar operativo(a)	3	4,69%
Auxiliar servicio al cliente	3	4,69%
Auxiliar servicio farmacéutico	3	4,69%
Coordinador médico urgencias	1	1,56%
Enfermero (a)	6	9,38%
Enfermero triage (a)	3	4,69%
Enfermero(a) coordinador	1	1,56%
Médico general	20	31,25%
Total general	64	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Estado del Arte.

Quienes se encuentran directamente relacionados con la productividad y consecución de objetivos dentro de una organización son los trabajadores, pues ellos son una parte fundamental para que esta funcione, además de esto tienen la capacidad para identificar debilidades y fortalezas de la misma, por tanto sus aportes son de vital importancia para intervenir en las problemáticas que se puedan presentar a nivel organizacional.

Es indispensable que las organizaciones le brinden al sujeto que trabaja un ambiente laboral sano, que lo lleve a tener un sentido de responsabilidad y compromiso con los objetivos empresariales. Se fundamenta la importancia de mantener un buen estado de salud de los colaboradores y desarrollar modelos de prevención dirigidos a contribuir a su bienestar (Ministerio de Protección Social, 2007).

Es de suma importancia la prevención de riesgos psicosociales y el mantenimiento de una percepción positiva del clima organizacional dentro de la institución. Elementos como la comunicación, el trabajo en equipo, el respeto, y la confiabilidad, serán de relevancia para la toma de decisiones, y un eslabón que permita que el trabajador tenga la facilidad de desarrollar sus potencialidades. Las organizaciones deben desarrollar intervenciones dirigidas al control de los riesgos y de sus posibles efectos negativos en la salud de quienes laboran. Es necesario entonces, detectar a tiempo los nuevos riesgos psicosociales que se puedan presentar, teniendo en cuenta que en la actualidad se han venido presentando cambios en las condiciones laborales debido a la globalización y nuevas formas de trabajo.

Se debe tener presente que el personal de salud no es ajeno a la aparición de riesgos psicosociales, los cuales pueden causar enfermedad laboral si no se realiza una detección temprana de los mismos. Si bien, estos se encuentran expuestos a riesgos los cuales derivan de su quehacer diario, es por ello que la organización debe ocuparse de llevar un control sobre estos riesgos y mantener un adecuado clima organizacional que permitan aumentar el nivel de satisfacción laboral del trabajador, por ende la calidad de su servicio a familiares y pacientes.

Según la OMS el estado de salud de una persona se podría desestabilizar cuando en un ambiente de trabajo se generan fuentes de presión, como estresantes o desencadenantes del estrés laboral, frente a ello aquella institución que implique un riesgo para la salud de sus trabajadores, deben hacerse cargo de la problemática, interviniendo con el fin de modificar aquellas condiciones que están afectando la salud del sujeto que trabaja.

A continuación se presentan algunos estudios evidencian la importancia de los factores de riesgo psicosocial sobre el clima organizacional, sin embargo actualmente es poca la evidencia acerca de la influencia de los factores de riesgo psicosocial sobre el clima. Frente a esto se pueden nombrar los siguientes estudios realizado principalmente en Chile y en Colombia:

Morales y Schipmann (2016) realizaron un estudio direccionado a describir los niveles de riesgo psicosocial y clima organizacional percibido en 163 funcionarios de un hospital de la Región del Maule en Chile, el cual a través de la aplicación de dos instrumentos: cuestionario de Clima Laboral de la OPS y SUSESO-ISTAS. 21 realizaron el respectivo análisis, llegando a la conclusión que dimensiones del clima como reciprocidad y participación fueron percibidas como insatisfactorias en porcentajes de 39% y 47%, respectivamente. En cuanto a los factores psicosociales se percibe en un nivel alto con porcentaje del 59% la doble presencia. Además, empleados como auxiliares de enfermería y técnicos, así como los empleados con inseguridad a nivel contractual percibieron mayor insatisfacción en cuanto a clima y riesgos psicosociales

En la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud en el trabajo en empresas de diferentes actividades económicas, se reportó que existía alta exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial, del mismo modo se identificó la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial según la percepción de los trabajadores que fueron encuestados. (Ministerio de Protección Social, 2007). En este estudio se llegó a la conclusión que los factores de riesgo psicosocial son los más frecuentemente percibidos por los trabajadores, estando por encima de los ergonómicos, frente a esto, la atención al público ocupa el primer lugar. Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés.

Contreras, Juarez, Barbosa & Uribe (2009) realizó un estudio intitulado “Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud: Un estudio

comparativo”. Este contó con una muestra de 400 trabajadores del sector salud de las ciudades de Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Bogotá. Se describió la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los estilos de liderazgo. En esta investigación se concluyó que estaban expuestos a riesgos psicosociales siendo el de mayor relevancia los referidos a las relaciones interpersonales. El clima organizacional aunque no es óptimo, tampoco es adverso, y los dos estilos de liderazgo resultantes en el estudio fueron evidenciados solamente en Bogotá. Señalan que entre las ciudades se encontraron diferencias significativas en la mayoría de las variables estudiadas, lo cual podría deberse al efecto de aspectos culturales.

Castellanos (2007) realiza una conceptualización del clima organizacional y su relación con el riesgo psicosocial en su artículo llamado “Clima Organizacional como factor de riesgo ocupacional” donde se destaca que el clima organizacional influye en el comportamiento de los trabajadores, que es el resultado de sus percepciones y señalando además la importancia del análisis de los factores de riesgo psicosociales a los cuales está expuesto un empleado en el contexto de una organización. Por otro lado, indica que las dimensiones del clima como estructura, responsabilidad, recompensas, relaciones interpersonales, cooperación, estándares de desempeño y conflictos; pueden tener relación con los factores de riesgo psicosocial.

Así mismo, se encontró un estudio realizado por Giraldo, Aguilar, Arévalo, Sandoval y Vega (2005), correspondiente a un primer avance de la investigación “Clima y cultura organizacional”. El estudio, de tipo bibliométrico, revisó las investigaciones realizadas en Bogotá, entre 1994 y 2005. Se tomaron 168 documentos, 93 en psicología del trabajo y las organizaciones y áreas relacionadas con gestión humana. En la investigación se encontró que sólo cinco de ellos incluyen el clima como factor de riesgo ocupacional o como clima de la seguridad; los demás están dirigidos a evaluar el clima por su influencia en factores como la productividad, la eficiencia, la eficacia y la calidad.

De acuerdo a los estudios, los factores de riesgo psicosocial influyen sobre la percepción de clima organizacional que tenga el trabajador dentro de una organización, por ende este puede causar efectos negativos en su estado de salud.

Vale la pena resaltar que estudios relacionados con riesgo psicosocial se encuentra variedad tanto a nivel nacional como internacional, así como estudios relacionados con clima organizacional dirigidos al sector salud, donde la psicología, las ciencias administrativas y la medicina son los campos de conocimiento que mayores investigaciones han realizado al respecto. Sin embargo los estudios que van encaminados a identificar la correlación existente entre ambos, son pocos a nivel nacional. No se evidencian investigaciones sobre el tema en personal de área de urgencias los cuales se encuentran expuestos de manera continua a factores psicosociales tales como amplias jornadas laborales, aumento de carga laboral, estrés, turnos rotativos, horas extras, y alta demanda emocional donde además están propensos a tener un desequilibrio entre su vida personal y el trabajo debido a que permanecen mucho más tiempo en el trabajo que con su familia.

Para continuar este aparte, se hace necesario realizar estudios que vayan dirigidos a la evaluación que tienen estos riesgos en la percepción de clima organizacional de manera que se pueda contar con suficientes bases para generar adecuadas estrategias de intervención dirigidas a la prevención de accidentes laborales y promoción de la salud y bienestar a esta población.

3.4 Marco de Referencia Conceptual.

Para finalizar este capítulo teórico, en este aparte se presentan las cinco categorías más importantes utilizadas para la realización del trabajo. Estas referencias gnoseológicas son fundamentales para los estudios señalados en el marco contextual y en particular, para Instituciones Prestadoras de Salud como ya fue expuesto. Los conceptos de diagnóstico, riesgo psicosocial, clima organizacional, la integración de estos conceptos y los factores protectores y bienestar del colaborador, como se presentan a continuación.

3.4.1 Diagnóstico organizacional.

El término ha sido abordado desde diferentes perspectivas teóricas y esto ha generado diferentes significados y definiciones del concepto.

Rodríguez Mansilla (2001) definen el diagnóstico organizacional “como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización mediante el que se puede diagnosticar los problemas y debilidades que existen en las empresas, introducir los cambios que se consideran adecuados para su modificación y evaluar el grado de efectividad conseguido después de la implementación del cambio” (Pp.24). Por otro lado, Chagala (2011) señalan que un diagnóstico organizacional “es el proceso para conocer el funcionamiento de los departamentos y de los recursos humanos que se encuentran dentro de una organización” (Pp.17).

Siguiendo a Cummings (2007), el diagnóstico entonces es de gran utilidad para identificar aspectos que se deben mantener, modificar o quitar dentro de la organización o en una de sus partes. La necesidad de evaluar en muchas ocasiones surge a partir de identificación de malestares o patrones frecuentes que demanda poner atención, lo cual permite implementar esquemas de calidad que lleven a mejorar y aumentar la motivación de sus miembros.

Por tanto se podría definir al diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para identificar problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas; en este se examinan y mejoran las prácticas y los sistemas de comunicación tanto interna como externa en todos sus niveles, además de identificar las características del clima y la cultura de la organización.

3.4.2 Factores de Riesgo Psicosocial.

De acuerdo a la información proporcionada por la Organización Internacional del trabajo 1984, se expone que los factores psicosociales, por una parte son una serie de interacciones entre el trabajo y el medio ambiente; y la satisfacción en el trabajo, sus condiciones, y organización que se dan en este; así mismo, hace referencia a aquellas capacidades con las que cuenta el colaborador, sus necesidades y situación personal fuera de tu entorno laboral. Sin bien tales factores influirán notablemente en la salud, ejecución de tareas y rendimiento dentro de su lugar de trabajo (Sánchez, 2010). De acuerdo con la anterior definición, los riesgos psicosociales son fenómenos que impactan sobre diversas áreas del individuo, a saber: el área personal, familiar, social y productiva, además de las consecuencias a la salud física y mental. De ahí su alto costo y fuerte impacto que representan los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Según la OIT existen dos grandes grupos de factores psicosociales en el trabajo en constante interacción dinámica: los factores de organización y los humanos. Los primeros son el medio ambiente de trabajo, las tareas propias del trabajo y las condiciones de la organización; los segundos, son las necesidades, capacidades y expectativas del trabajador, sus costumbres y cultura, así como las condiciones personales fuera del trabajo. La interacción constante y permanente entre todas estas variables, impactan de manera directa o indirecta en la satisfacción en el trabajo, en la productividad, en el rendimiento y en la salud psicológica y biológica del trabajador y su entorno familiar.

No obstante, en Colombia el Ministerio de Protección Social, en la resolución 2646 de 2008, definió los factores de riesgo psicosocial “como aquellas condiciones de trabajo, del entorno o del individuo, que, en una interrelación dinámica, generan percepciones y experiencias que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas”, así mismo decretó acciones para identificar, evaluar y generar medidas preventivas que favorezcan a los trabajadores y empresarios en la minimización de riesgos psicosociales. Villalobos (2010) en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, define los factores intralaborales “como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”; y las extralaborales “como aquellos que 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” (Pp. 25-35).

Diferentes factores psicosociales relacionados con el lugar de trabajo, así como con la actividad laboral de los colaboradores, pueden servir de antecedentes para la aparición de problemas psicosociales. El abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales conducen al aumento de comportamientos que pueden perjudicar la organización (Boada, Agullo & Mañas, 2005).

Por ello, el clima organizacional es un aspecto de gran importancia para las organizaciones ya que su efecto no solo se da sobre la calidad de vida de las personas y la satisfacción de los trabajadores sino sobre la calidad de su desempeño (Abello & Lozano, 2013).

Salcedo (2013) refiere que las condiciones laborales y medio ambiente en el que se desarrolla el trabajo, pueden tener una incidencia negativa o positiva en la salud integral del trabajador de manera individual o colectiva, estos efectos pueden extenderse también al entorno social y familiar del trabajador. Por ello, los factores psicosociales no pueden considerarse como elementos secundarios o complementarios para la seguridad y la calidad de vida laboral. Es importante destacar que estos afectan en gran medida la salud de los trabajadores, donde se hace necesario una adecuada prevención de los mismos, ya que sus efectos se manifiestan a corto plazo mediante diferentes mecanismos emocionales.

Abello & Lozano (2013) señalan que existe una razón de gran importancia para considerar el conflicto trabajo - familia o sociedad, como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas, ya que ambos elementos ocupan momentos centrales de la identidad de la persona actual u ocupan la mayor parte del tiempo disponible, así como también son los referentes más determinantes de la vida personal.

Los profesionales de la salud diariamente se encuentran expuestos a variedad de riesgos por las características propias de su labor; por lo tanto, la salud se ve afectada no sólo por aspectos físicos sino también por aquellos que no son tan visibles pero que tienen gran influencia en el diario quehacer de las personas. Sánchez (2010) expone, que los factores psicosociales, provocan diversas manifestaciones que impiden una ejecución satisfactoria de las tareas laborales, debido principalmente, al estrés que surge de las exigencias en el ámbito familiar y laboral.

Gil-Monte (2012) señala que existen riesgos psicosociales emergentes los cuales son definidos por *European Agency for Safety and Health at Work, 2007*, estos hacen referencia a cualquier riesgo que está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos. Era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. Seguridad y salud en el trabajo, los define como cualquier riesgo ocupacional que es tanto nuevo como creciente.

A continuación se presentan los diferentes riesgos psicosociales emergentes presentados según la *European Agency for Safety and Health at Work (2007)* y Gil-Monte (2012).

Nuevas Formas de Contratación Laboral: Se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios, la subcontratación y la inseguridad en el puesto de trabajo. Los empleados con contratos precarios realizan tareas más peligrosas, en condiciones inadecuadas, y usualmente reciben menos capacitación. La inestabilidad laboral y contractual puede generar aumento de los niveles de estrés y de ansiedad del empleado, lo que puede aumentar el riesgo de accidentes de trabajo.

Envejecimiento de la Población Laboral Activa: Se da como consecuencia tanto del envejecimiento de la población como del aumento de la edad de jubilación. Se destaca que los empleados más viejos son más vulnerables a las condiciones laborales precarias que los jóvenes, lo que puede afectar la parte mental y emocional.

Intensificación del Trabajo: Caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, mayor carga de trabajo y mayor presión laboral. El estrés laboral dado por el aumento de la carga laboral y por las exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutirían de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores.

Alta Demanda Emocional en el Trabajo: Puede causar un incremento del acoso psicológico y de la violencia y producir en el trabajador problemas de salud graves.

Desequilibrio y Conflicto entre la Vida Laboral y Personal: Consiste en el desajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de los trabajadores, lo que puede provocar conflictos en la vida profesional y privada del empleado, con efectos perjudiciales.

Frente a lo anterior, Sardiña (2004) señala que las demandas no son por sí mismas una fuente de tensión, pues en este caso la libertad de decisión o control actuaría como un elemento moderador, es decir que, aunque las demandas psicológicas en el trabajo sean altas, si existe algo de control sobre las mismas, el riesgo de desarrollar tensión disminuye y por el contrario el trabajador tendrá la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades. No obstante Karasek (1979), señala que las personas en trabajos que combinan altas demandas, bajo control y bajo apoyo social, tienen mayor

riesgos de desarrollar estrés, y como resultado mayor riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares.

La calidad y efectividad del desarrollo de su actividad dentro de su lugar de trabajo se puede ver afectada cuando no cuentan con la recuperación suficiente. La turnicidad favorece la falta de sincronía entre el tiempo de trabajo y el reloj biológico. Es claro que la biología humana está programada para activarse durante el día y descansar durante la noche; es por ello, que si por el horario laboral este ciclo se ve alterado (vigilia-sueño) puede ocasionar alteraciones en los ritmos biológicos de la persona (León & Garrido, 2008). Si bien, la descoordinación del tiempo de trabajo y los ritmos biológicos puede desencadenar la aparición de distintas problemáticas.

Según lo expuesto por UGT (2009), desde una perspectiva psicológica el trabajo rotativo de acuerdo a algunas investigaciones puede traer afectaciones importantes en la salud mental de las personas que se ven inmersas en este sistema de trabajo como: alteraciones de sueño, síndrome de fatiga crónica, estrés, sintomatología depresiva y otras; esto debido a las implicaciones físicas, psicológicas y sociales que acarrea esta modalidad de trabajo.

Silva (2010) refiere que los efectos negativos del turno de noche sobre la salud de las personas se dan a distintos niveles. Por una parte se ve alterado el equilibrio biológico, por el desfase de los ritmos corporales y los cambios en los hábitos alimentarios; por otro lado, se dan perturbaciones en la vida familiar y social. Señala además que cuando el trabajador es obligado a laborar de noche y dormir de día debe hacer frente a una doble exigencia: efectuar sus tareas durante el periodo de desactivación, y dormir durante el periodo de activación, lo que disminuye la eficacia reparadora del sueño y aumenta el riesgo que corren los trabajadores de incurrir en accidentes o enfermarse, durante sus actividades laborales.

3.4.3 Clima organizacional.

El clima organizacional es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejorar en el servicio ofrecido, por medio de

estrategias internas (Gómez, 2011). Una aproximación conceptual se pueden encontrar en el trabajo de García (2009). Este también se encuentra relacionado con los riesgos psicosociales y los aspectos que puede estar afectando o no al sujeto dentro de la organización. Si bien dentro de este uno de los temas que se evalúa, es el de liderazgo, el cual es importante incluir dentro de este marco conceptual, ya que la presencia del riesgo asociado a las relaciones laborales tiene alto impacto en las organizaciones (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, 2009). Es necesario que las relaciones entre jefes y colaboradores se fortalezcan ya que si los líderes incorporan las percepciones de los integrantes de la organización, favorece la gestión de procesos y la participación activa, así como también la motivación y el desarrollo profesional de quien labora. Esto da la posibilidad de crear redes de apoyo colaborativo dentro del lugar de trabajo y el reconocimiento.

Las investigaciones que se han realizado desde 1960, no evidencian una unificación sobre la conceptualización de Clima organizacional, sin embargo diferentes autores han intentado definir dicho concepto a partir de sus argumentos con el fin de comprender sus características y lo que este abarca. Aunque se han desarrollado y ofrecido una amplia gama de definiciones del concepto. Independiente de esto, se considera que existe similitudes frente a que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización.

Brunet (2011) considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Debido a que constantemente este se confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. Sin embargo en la actualidad este concepto, es un tema de gran interés para variedad de disciplinas, partiendo de su razón de ser dentro de los contextos organizacionales donde priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. Con el fin de conocer las diferentes posturas desde el origen del término, se logra acuñar algunas definiciones propuestas en Panorama sobre los estudios de Clima Organizacional en Bogotá – Colombia, tal como lo exponen Vega, et al. (2006).

El concepto se fundamenta inicialmente en los estudios de Kurt Lewin¹⁰ para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización, donde a partir de este señala las características personales como la motivación, la satisfacción, percepciones, entre otras; las cuales influyen en el rendimiento de quien trabaja dentro de una organización. Más tarde, Litwin y Stringer consideraron que “el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización” (Ramos, 2012). Dando a entender que el estilo de liderazgo y dirección dentro de una organización es fundamental para la percepción del clima dentro de esta, ya que a través de este se logra percibir si los trabajadores se les permite ser participativos o no, si pertenecen a un sistema abierto o cerrado, lo que a su vez logra manifestarse en el rendimiento laboral y la satisfacción.

Litwin y Stringer proponen un modelo de clima organizacional tomando como punto de partida la teoría de motivación de David McClelland¹¹, con el fin de dar a entender la forma en que ellos interpretaban el comportamiento de las personas, lo que se puede visualizar en la Figura 1, en donde se esquematiza que factores como liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional y toma de decisiones, entre otros, originan las percepciones del clima organizacional y, a su vez, repercuten en aspectos como la productividad, la satisfacción, la rotación y la adaptación de los empleados (Quevedo, 2003).

¹⁰ Psicólogo alemán con nacionalidad estadounidense. Nació el 9 de septiembre 1890 en mogilno, polonia. Y murió el 12 de febrero de 1947. Estudió medicina y biología, doctorado en filosofía. Fue profesor en la Universidad de Berlín, universidad de Cornell, universidad de Iowa. En 1942 fue nombrado presidente de la "Sociedad para el Estudio Psicológico de Temas Sociales". En 1947 creó el "Entrenamiento de Laboratorios Nacionales". Sus principales aportes a la Psicología organizacional están relacionados con la dinámica de grupos.

¹¹ Este autor también identificó la necesidad de poder o interés en perseguir, ocupar y ejercer posiciones de poder. Según este autor, la necesidad de poder tiene dos manifestaciones principales. En la primera, la persona busca satisfacción por medio de la influencia sobre el comportamiento ajeno; quien tiene esa motivación intenta ser dominante y puede evocar la lealtad y la inspiración de sus seguidores. En la segunda, la persona pone énfasis en el poder social o institucional y busca la satisfacción de metas colectivas. Los líderes de este tipo no buscan la sumisión ajena, sino la movilización de esfuerzos ajenos encaminados a realizar la misión del grupo.

En particular, para explicar el clima organizacional en una determinada institución de salud Segredo y Reyes (2004) y Arredondo (2008) mencionan que este modelo postula la existencia de 9 dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la institución, siendo estas:

- **Estructura:** vinculada con las reglas, procedimientos, trámites, jerarquías y regulaciones a las que se enfrentan los miembros de la organización para realizar su trabajo.
- **Responsabilidad:** enfatiza en la percepción que tiene el empleado acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias decisiones.
- **Recompensa:** evalúa en qué medida la organización recompensa a los empleados por el trabajo bien hecho.
- **Riesgo:** corresponde al sentimiento que tienen las personas sobre los desafíos que impone la realización de sus actividades.
- **Calidez:** enfatiza en la existencia de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
- **Apoyo:** mide el nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros de trabajo para enfrentar los problemas.
- **Normas:** se refiere a la importancia de recibir metas y normas de desempeño para el rendimiento laboral.
- **Conflicto:** es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista.
- **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia de las personas hacia la organización.

Richard Hall definió clima como “el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado” (Ramos, 2012: 75). Por otro lado, Brunet (1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales” (Pp.6). Dicha definición agrupa aspectos como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como la infraestructura física y herramientas de trabajo.

En estudios más reciente, autores como Silva (2010) define el clima organizacional como “una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc.), los grupos (relación intergrupar) y la organización (procesos y estructura organizacional)” (Pp.25).

Goncalves (2000), con fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional resalta los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El clima organizacional de acuerdo con lo expuesto por los diferentes autores ya señalados, es aquel que refleja el funcionamiento interno dentro de una organización, y este a su vez lo determinan sus propios colaboradores, por ende vale la pena resaltar que cada organización tiene características diferentes. Hay que tener presente que la manera de comportarse un sujeto dentro de su lugar de trabajo no solamente depende de sus características personales sino también su percepción del clima de trabajo, su tipo de profesión, nivel de jerarquía que ocupe, y componentes de la organización.

3.4.4 Relación entre factores de riesgo psicosocial y clima organizacional.

Algunos investigadores como Adamek,y King (2007) señalan dentro de sus estudios que la relación entre riesgo psicosocial y clima laboral puede ser compleja, ya que el clima puede modificarse por medio de los trabajadores o por quienes administran haciendo referencia a aquellos que hacen parte de la construcción de políticas e instrucciones organizacionales. A su vez,

los factores de riesgo psicosocial pueden deteriorar las relaciones que el colaborador mantiene dentro de una organización, lo que incide de manera directa sobre el clima organizacional y generar gran impacto (Contreras, et al., 2009).

El clima incurre en la motivación, desempeño laboral y salud de los colaboradores, así como la satisfacción, eficiencia y productividad (Srivastav, 2006), es así como el clima se relaciona con la forma en como es percibida y se logran sentir los factores de riesgo psicosocial dentro de la organización. Es por ello que Srivastav (2006) señala que cuando el clima organizacional es funcional se reduce el estrés que puede aparecer en la labor, promoviendo así la salud física y psicológica del trabajador, sin embargo cuando este es disfuncional es ahí donde se logra identificar la presencia de riesgos psicosociales y las consecuencias sobre la satisfacción, motivación, productividad y bienestar de quien labora.

Otros estudios señalan que el clima puede ser un factor de riesgo psicosocial (Castellanos, 2007). Así mismo Martin & Gorgora (2002) en el estudio realizado en el instituto Navarro de salud Laboral, llegaron a la conclusión de que una de las consecuencias de la identificación de factores de riesgo psicosocial es el deterioro del clima organizacional.

Es por lo anterior, que para Contreras, et al. (2009) la presencia de un riesgo asociado a las relaciones laborales generan alto grado de impacto dentro de una organización, por ello, tener en cuenta ambos conceptos, permite mejorar el desempeño del individuo y el cumplimiento de sus objetivos organizacionales (Uribe, 2007), debido a que es la institución es quien de una u otra manera marca las pautas de cómo debe comportarse el trabajador dentro de la misma.

3.4.5 Factores protectores y bienestar del colaborador.

Disponer de habilidades para afrontar adecuadamente lo que permita al sujeto disminuir los factores estresantes, puede ayudar a mejorar la efectividad de las actuaciones colectivas disminuyendo las consecuencias de los mismos sobre el individuo (Solé & Balduque, 2007). Por ello si se realiza una adecuada actuación en el entorno, sumado con actividades que vayan encaminadas a mejorar y reforzar la capacidad de afrontamiento frente a los factores laborales, tomar decisiones, ejercer control sobre su vida íntima; seguramente el impacto de estas medidas

preventivas tenga mayores resultados y efectos favorables, lo cual a su vez va en pro al mejoramiento de la calidad de vida de quien labora.

Es importante reconocer cuales son los factores protectores, ya que estos son determinantes no solo para el diseño del plan de intervención, sino también para determinar su impacto al momento de ser aplicado. Zaldívar (2002) define dichos factores, “como aquellas características personales o elementos del ambiente, o la percepción que se tiene sobre ellos, capaces de disminuir los efectos negativos que el proceso de estrés puede tener sobre la salud y el bienestar” (Pp. 15), por tanto, desde esta perspectiva, los factores protectores al aumentar la tolerancia ante los efectos negativos del estrés, disminuirían la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermar.

Es importante tener presente que para Contreras, et al. (2010) los comportamientos del líder pueden incidir en la presencia o no de riesgos psicosociales, si bien cuando hay claridad en los objetivos, una adecuada comunicación, toma de decisiones, permite constituir factores protectores que promueven el bienestar, satisfacción, reduciendo así los riesgos psicosociales identificados.

Para concluir este capítulo ha presentado cuatro aspectos relevantes: el marco legal instaurado en Colombia sobre el riesgo psicosocial, el marco contextual vinculado con la Clínica de nivel III y IV. En tercer lugar se ha presentado el estado del arte donde se señalaron las ideas más importantes de los trabajos cercanos al tema y la organización. Finalmente se presentó el marco conceptual, donde se desarrollaron los conceptos de diagnóstico, riesgo psicosocial, clima organizacional, la integración de riesgo psicosocial y clima organizacional y finalmente los factores protectores y bienestar del colaborador. En el siguiente capítulo se presentarán los desarrollos metodológicos relevantes en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV

4. Resultados

4.1 Caracterización sociodemográfica y ocupacional.

En el estudio participaron 64 colaboradores del área de urgencias de una Clínica de nivel III Y IV con presencia en la ciudad de Santiago de Cali, donde de acuerdo a los resultados se logró observar que predomina la población masculina sobre la femenina (Tabla 7). El rango de edad más representativo está entre 26 y 35 años de edad seguido de 18 a 25 años, solo tres personas están por encima de los 45 años de edad (Tabla 8). Con respecto al estado civil, el 65,63% de la población es soltera, el 31,25% está casada o en unión libre y sólo el 3% está separada (Tabla 9).

Tabla 7. Género

Variable	Cantidad	%
Masculino	36	56,25%
Femenino	28	43,75%
Total General	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. Rango de Edad

Años	Cantidad	%
26-35	41	64,06%
36-45	7	10,94%
>45	3	4,69%
18-25	13	20,31%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 9. Estado Civil

Variable	Cantidad	%
Soltero (a)	42	65,63%
Casado (a)	9	14,06%
Unión Libre	11	17,19%
Separado (a)	2	3,13%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

El 48% tiene un nivel de escolaridad de técnico o tecnólogo seguido del 40% como profesionales completos y solo el 4,69 % tiene post grado completo (Tabla 10). Con respecto al estrato, llama la atención la mayor parte de la población vive en estrato 3, seguido del estrato 4 y en una menor cantidad viven en estrato 1 (Tabla 11). Es importante destacar que el 46,88% viven en arriendo, lo que puede tener relación con el estado civil y la edad y solo el 17,19% vive en casa propia; el 35,94 restante vive en casa familiar (Tabla 12). En cuanto al número de personas a cargo se encontró que el 31,26 % no responde por nadie, el 29.69% por una sola persona 26,56 % responden por 2 personas y el 12,49% restante tienen a su cargo entre 3 y 4 personas (Tabla 13).

Tabla 10. Escolaridad

Variable	Cantidad	%
Profesional completo	26	40,63%
Técnico / Tecnológico completo	31	48,44%
Post-grado completo	3	4,69%
Técnico / Tecnológico incompleto	2	3,13%
Post-grado incompleto	2	3,13%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 11. Estrato - Vivienda

Estrato	Cantidad	%
4	13	20,31%
3	28	43,75%
2	9	14,06%
1	6	9,38%
5	8	12,50%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 12. Tipo de Vivienda

Variable	Cantidad	%
En arriendo	30	46,88%
Propia	11	17,19%
Familiar	23	35,94%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 13. Número de personas a cargo

# Personas	Cantidad	%
0	20	31,26%
4	3	4,69%
2	17	26,56%
1	19	29,69%
3	5	7,80%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Con relación a las variables ocupacionales, se logró percibir que el 50% de la población participante tiene entre 1 y 5 años de antigüedad en la empresa, mientras que el 26,56% lleva menos de un año (Tabla 14). En cuanto al tipo de contrato solo el 1% reporta ser temporal de un año o más (Tabla 17).

Frente a la jornada laboral que puede estar asociada a diferentes síntomas psicosociales, el 25% de los encuestados refieren laborar más de 8 horas. El resto solo hasta 8 horas (Tabla 16). Sólo el 10,9% de los participantes ocupan cargos de jefatura; el 43,75% son asistentes y el 45,32% restantes son profesionales, analistas, técnicos y tecnólogos, siendo los cargos de enfermería y médicos los más representativos entre los participantes (Tabla 15).

Tabla 14. Antigüedad en la empresa

Rango En Años	Cantidad	%
$1 \leq 5$	32	50,00%
$5 \leq 10$	15	23,44%
Menor a 1	17	26,56%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 15. Tipo de cargo

Variable	Cantidad	%
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	29	45,31%
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	28	43,75%
Jefatura - tiene personal a cargo	7	10,94%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 16. Jornada Laboral

Horas Diarias	Cantidad	%
Más de 8 horas	16	25%
4 – 8 horas	48	75%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 17. Tipo de contrato

Variable	Cantidad	%
Término indefinido	63	98,44%
Temporal de 1 año o mas	1	1,56%
Total general	64	100,00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 18. Distribución por cargos

Cargos	Cantidad	%
auxiliar enfermería far	24	37,50%
auxiliar operativo(a) far	3	4,69%
auxiliar servicio al cliente far	3	4,69%
auxiliar servicio farmacéutico far	3	4,69%
coordinador médico urgencias far	1	1,56%
enfermero (a) far	6	9,38%
enfermero triage (a) far	3	4,69%
enfermero(a) coordinador far	1	1,56%
médico general far	20	31,25%
Total general	64	100,00%

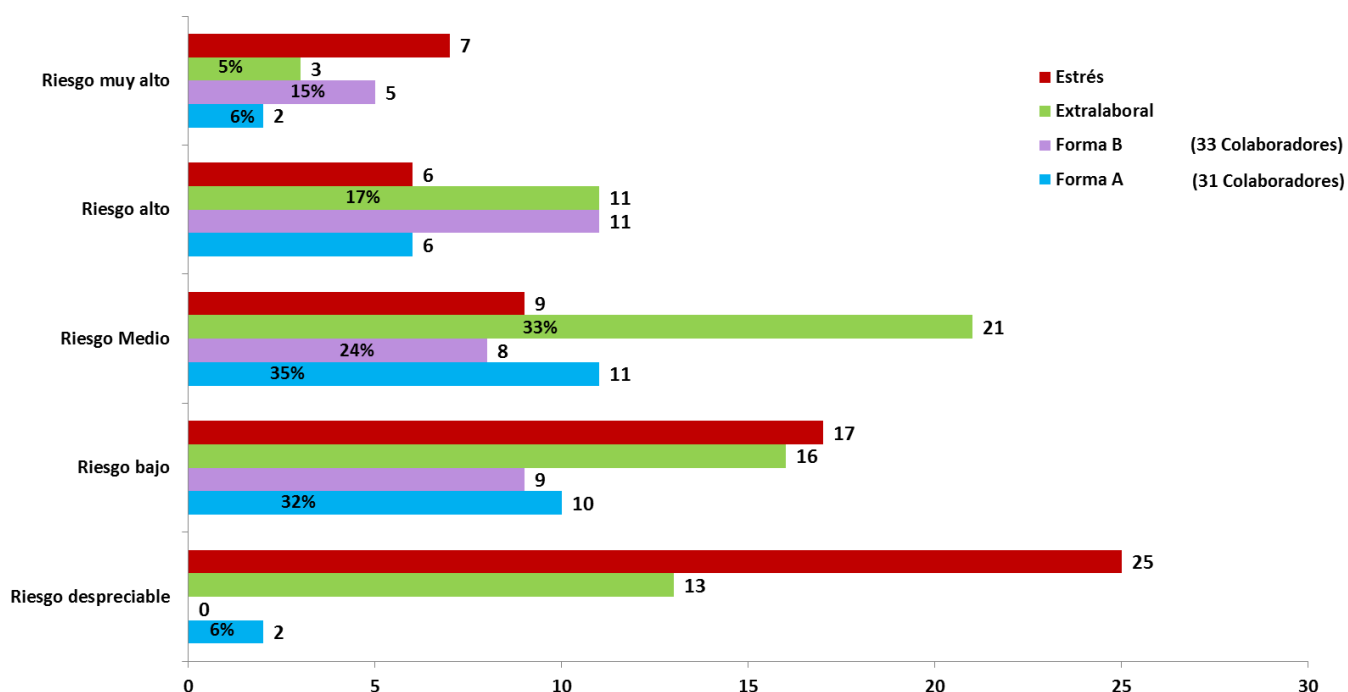
Fuente: elaboración propia

4.2 Resultados Factores de Riesgo Psicosocial.

De las 64 personas participantes solamente el 39%(25) no reportan síntomas de estrés, el 41%(26) perciben niveles de estrés bajo y medio, mientras que el 20% perciben estrés alto y muy alto. Con respecto a la percepción de riesgo psicosocial extra laboral, el 20%(13) no percibe ningún nivel de riesgo, el 58%(37) lo califican como riesgo bajo y medio, mientras que el 22% percibe condiciones de riesgo alto y muy alto.

En cuanto a la percepción de riesgo intralaboral, llama la atención que el personal operativo percibe mayor riesgo que los líderes y profesionales, siendo los niveles medio y alto en los que mayor número de participantes se clasifican (figura 1).

Figura 1. Percepción de Estrés Vrs Riesgo psicosocial Extra laboral, Intralaboral Formas A y B



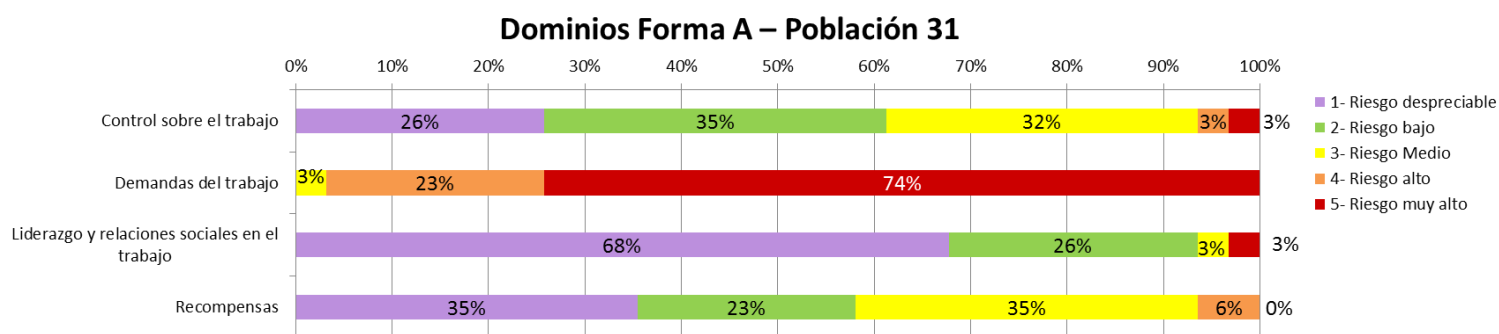
Fuente: elaboración propia

4.2.1 Perfil de Riesgo Dominios Forma A y B.

Tanto en el personal operativo como en profesionales y jefes, el dominio donde mayor nivel de riesgo se reporta es el de demandas de trabajo, frente al control sobre éstas demandas. Se percibe menor riesgo en jefes y profesionales que en el resto de la población. Esta misma percepción se reporta en el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, sin embargo en este dominio prevalecen más los factores protectores que los de riesgo, es decir que se percibe buen apoyo de líderes y compañeros de trabajo en toda el área de urgencias. En cuanto a las recompensas se percibe mayor riesgo en el personal operativo en tanto el 51% de las 33 personas de éste grupo

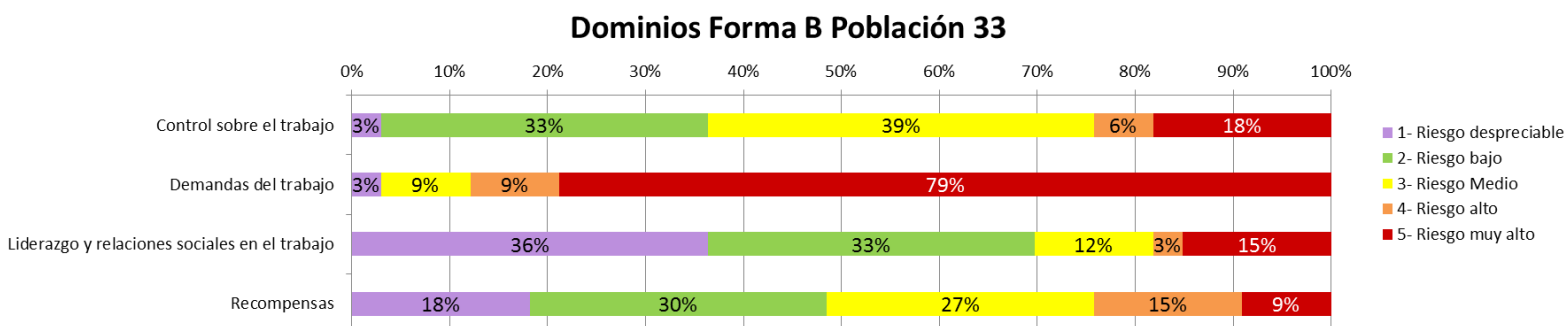
reportan algún nivel de riesgo (medio, alto y muy alto), mientras que para el grupo “A” solo el 41% de los 31 colaboradores reportan niveles de riesgo medio y alto (figura 2 y 3).

Figura 2. Perfil de Riesgo Por Dominios forma A



Fuente: elaboración propia

Figura 3. Perfil de Riesgo Dominios forma B

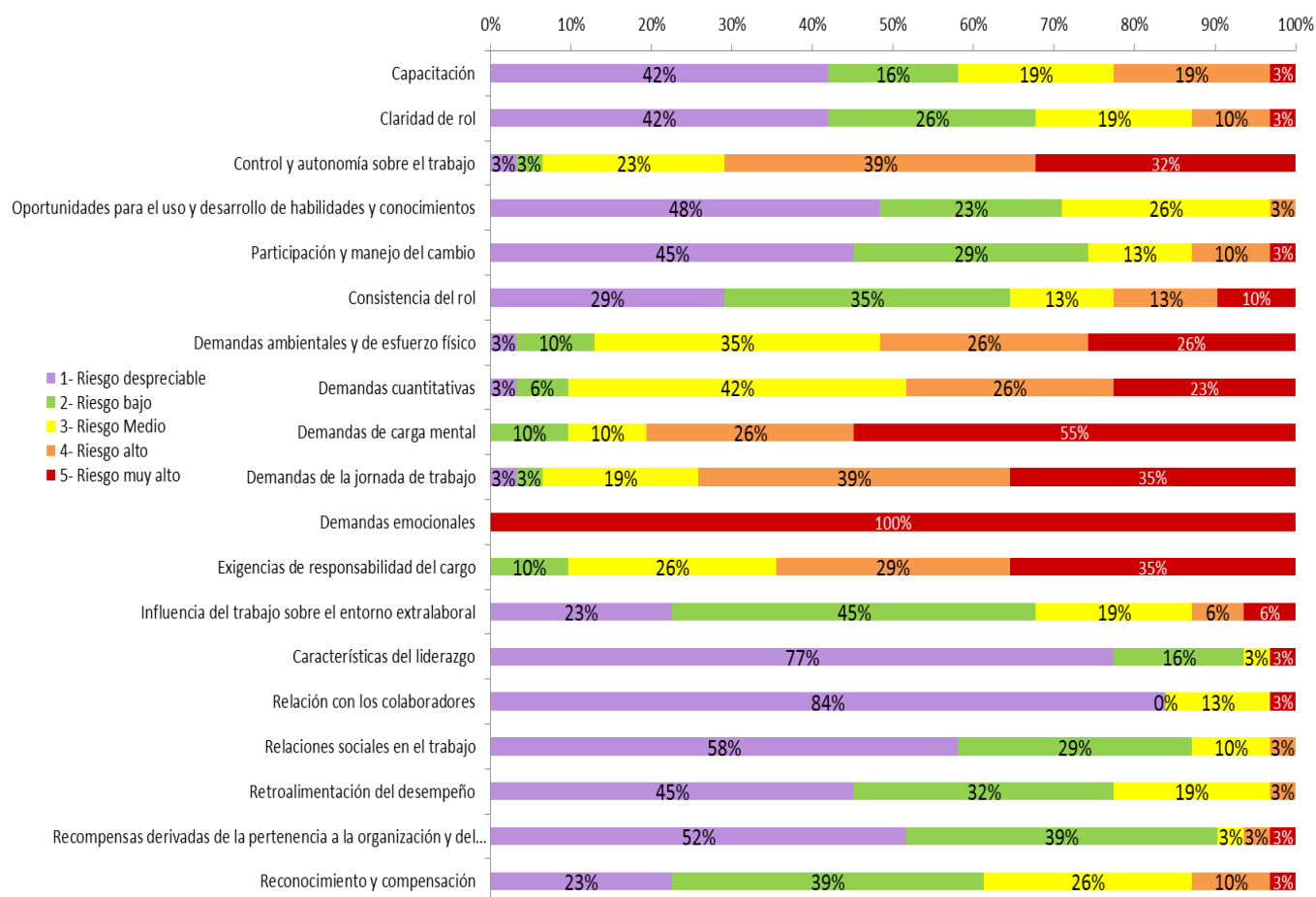


Fuente: elaboración propia

4.2.2 Percepción de riesgo Dimensiones forma A y B.

Las dimensiones que mayor nivel de riesgo reportan los médicos, coordinadores y demás profesionales son: demandas emocionales, demandas de carga mental, control y autonomía sobre el trabajo, exigencias de responsabilidades del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, por lo tanto son las condiciones prioritarias para su intervención. Entre los factores protectores se destacan: relación con colaboradores, liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, recompensas derivadas de la pertenencia, participación y manejo del cambio (figura 4 y 5).

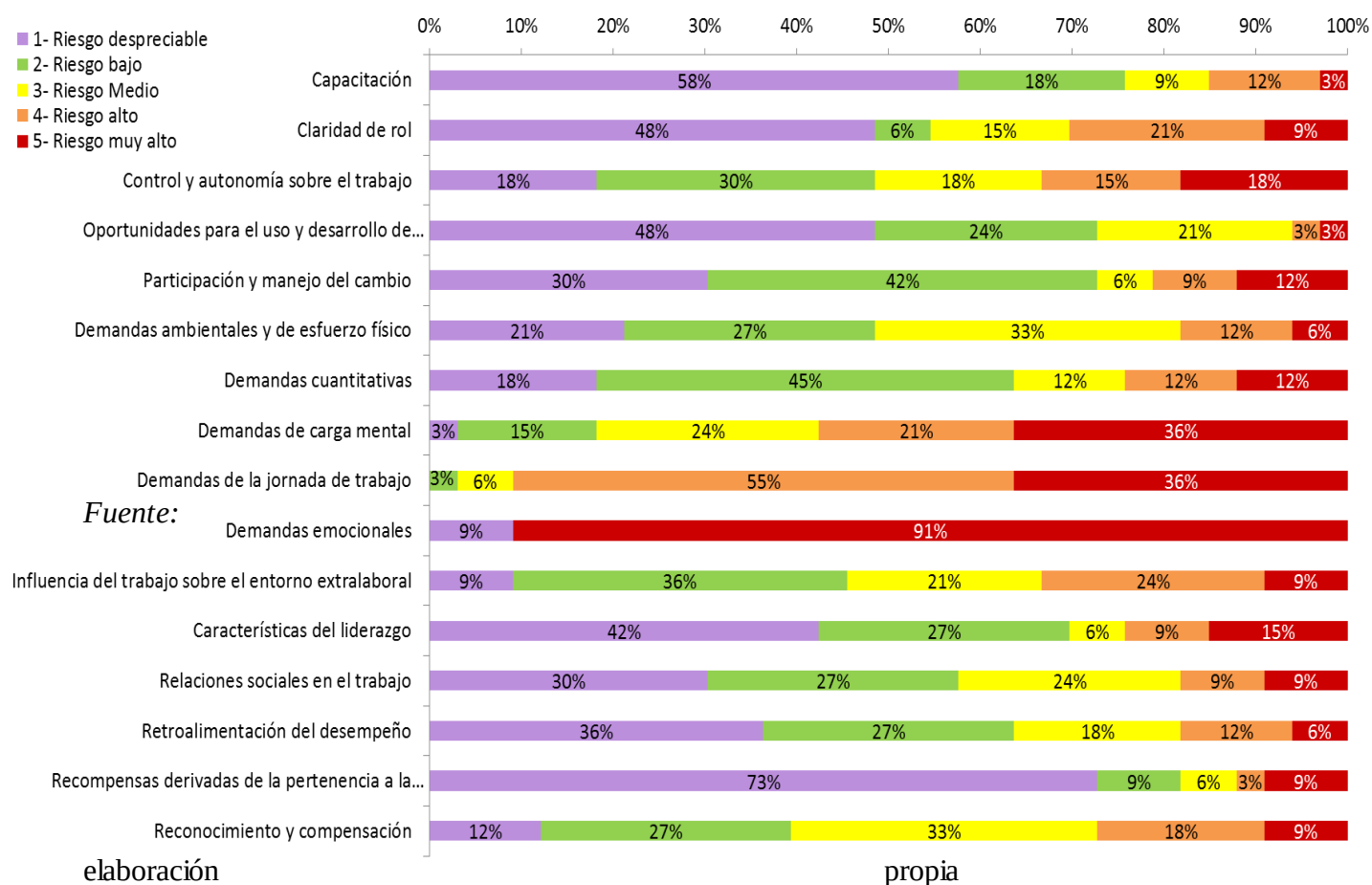
Figura 4. Percepción de riesgo Dimensiones forma A



Fuente: elaboración propia

Las dimensiones que mayor nivel de riesgo reportan los auxiliares son: demandas emocionales, demandas de la jornada de trabajo, demandas de carga mental, control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas cuantitativas, por lo tanto son las condiciones prioritarias para su intervención. Entre los factores protectores se destacan: recompensas derivadas de la pertenencia, retroalimentación del desempeño y capacitación. Llama a atención que en todas las dimensiones evaluadas se perciben niveles de riesgo muy alto y alto en unas dimensiones más que otras.

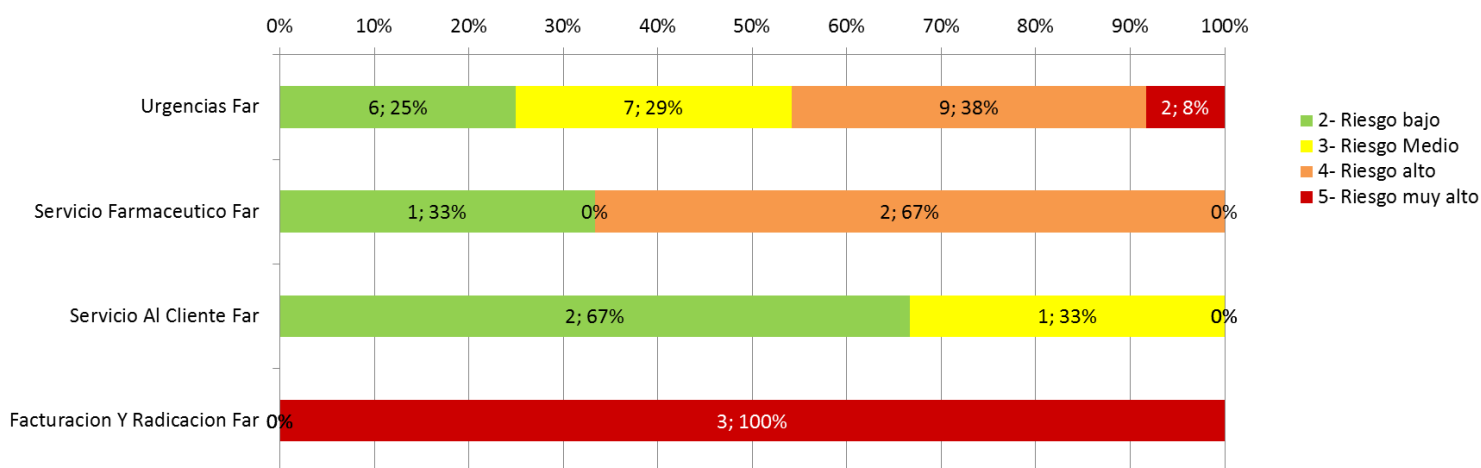
Figura 5. Percepción de riesgo Dimensiones forma B



4.2.3 Riesgo Intralaboral por Áreas.

En las áreas de facturación – radicación y urgencias es donde se reportan mayor número de personas con riesgo psicosocial intralaboral en niveles muy alto y alto. El área de menor percepción de riesgo psicosocial intralaboral es servicio al cliente. Es importante tener un acercamiento con el área de facturación y radicación para validar las demandas de trabajo vrs control y tiempo para cumplimiento de sus labores (figura 6).

Figura 6. Riesgo Intralaboral -Áreas Forma B.

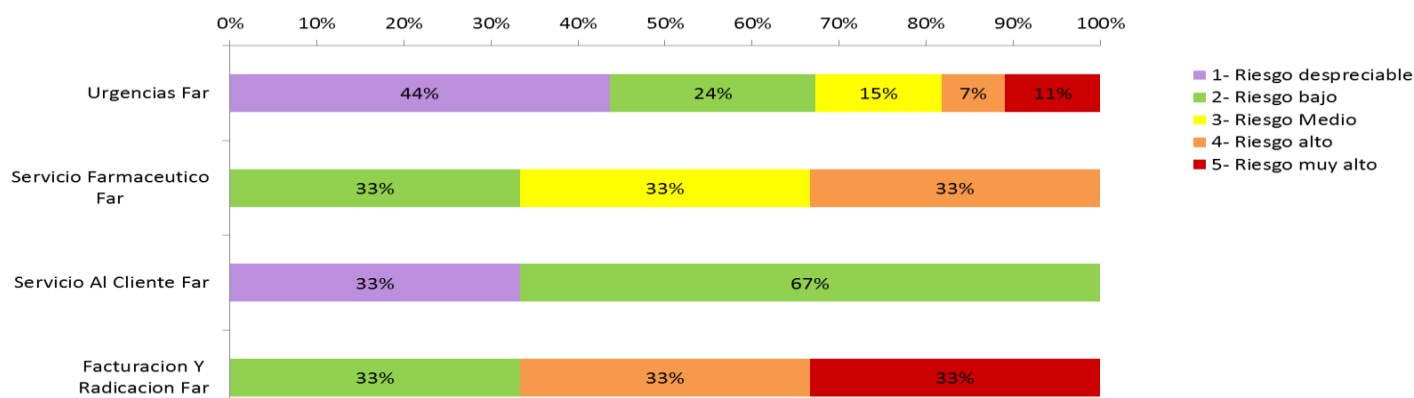


Fuente: elaboración propia

4.2.4 Estrés percibido por áreas.

Dos de las tres personas de servicio al cliente presentan niveles de riesgo bajo de estrés, es decir solo sienten algunos de los síntomas, mientras que en facturación el mismo número de personas, reportan niveles alto y muy alto de estrés. Con respecto al área de urgencias donde está la mayoría de colaboradores encuestados, se reportan niveles de estrés medio, alto y muy alto en el 33% de la población, es decir 18 de los 55 colaboradores. Mientras que en el área de facturación y servicios farmacéuticos la percepción de estrés es unánime entre los participantes (niveles alto y muy alto) como se ilustra en la figura 7.

Figura 7. Estrés percibido por áreas.

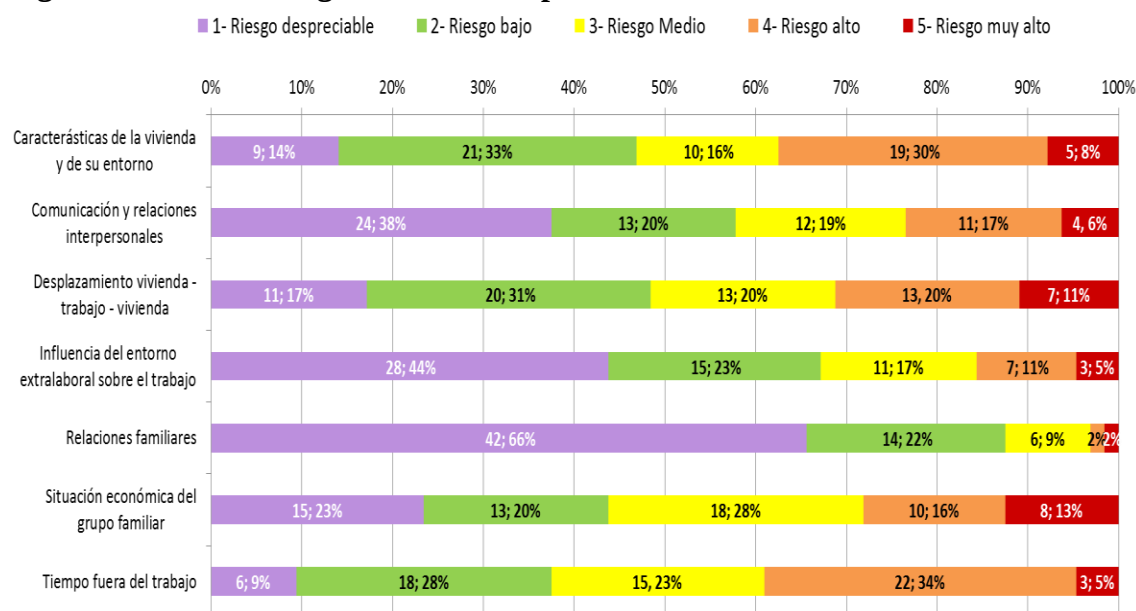


Fuente: elaboración propia

4.2.5 Perfil Riesgo Extra laboral por Variables.

Las relaciones familiares son un factor de protección para el 67% del total de los encuestados, mientras que las condiciones extra laborales percibidas como de mayor riesgo son: Tiempo fuera de trabajo, situación económica familiar, características de la vivienda y su entorno respectivamente. Un poco menos riesgosas pero que requieren de una intervención a mediano plazo encontramos la comunicación y relaciones interpersonales, la influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo y temas relacionados con desplazamientos (figura 8).

Figura 8. Perfil de riesgo Extralaboral por variables

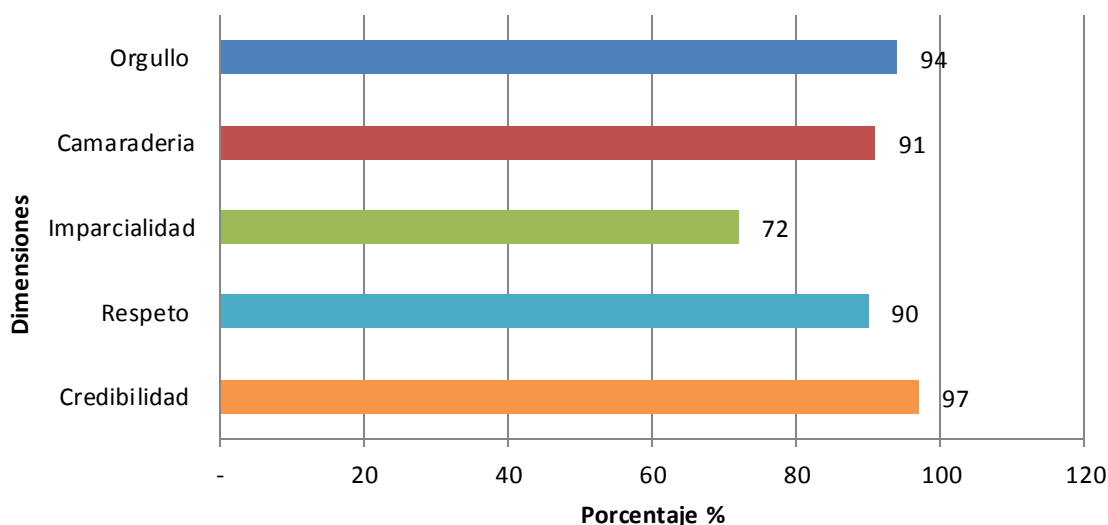


Fuente: elaboración propia

4.3 Clima organizacional en función de las cinco dimensiones evaluadas.

Los resultados se muestran de acuerdo a los porcentajes de favorabilidad obtenidos en la encuesta por dimensiones (ver tabla 2 presentado en el Capítulo 3), variables y subvariables (tabla 12). Frente a ello se logra percibir las dimensiones con mayor porcentaje están relacionadas con *credibilidad* (97%), y *orgullo* (94%), seguido de *camaradería* (91%) y *respeto* (90%), no obstante se logra ver que *imparcialidad* es la que presente un porcentaje más bajo correspondiente al (72%) tal como se logra observar en la figura 9.

Figura 9. Porcentaje de favorabilidad por dimensiones

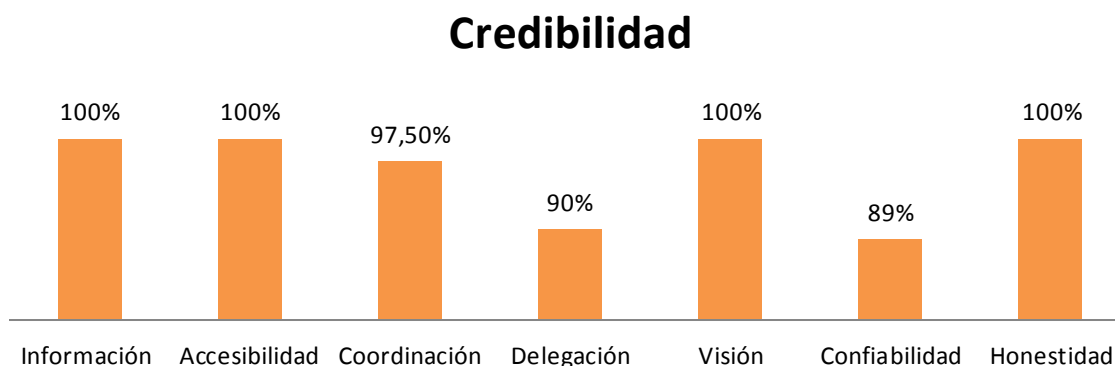


Fuente: elaboración propia

4.3.1 Credibilidad.

(Figura 10). De acuerdo a los resultados obtenidos se logra observar que el 97% de población evalúa de manera muy favorable dicha dimensión, siendo esta la de mayor porcentaje. Esta a su vez compone siete subvariables las cuales han sido evaluadas de acuerdo a la percepción de favorabilidad donde *accesibilidad*, *información*, *honestidad* y *visión* obtienen 100%, considerando entonces que la totalidad de la población señala que la comunicación con los jefes es excelente. No obstante *coordinación* es evaluada con 97,5% lo cual corresponde a una adecuada asignación y distribución de labores por parte de los lideres; *delegación* es valorada con 90%, lo cual señala que existe autonomía para realizar funciones. Por su parte *confiabilidad* obtiene 89% lo cual indica que existe coherencia entre el decir y el hacer por parte de los jefes.

Figura 10. Resultados de dimensión Credibilidad



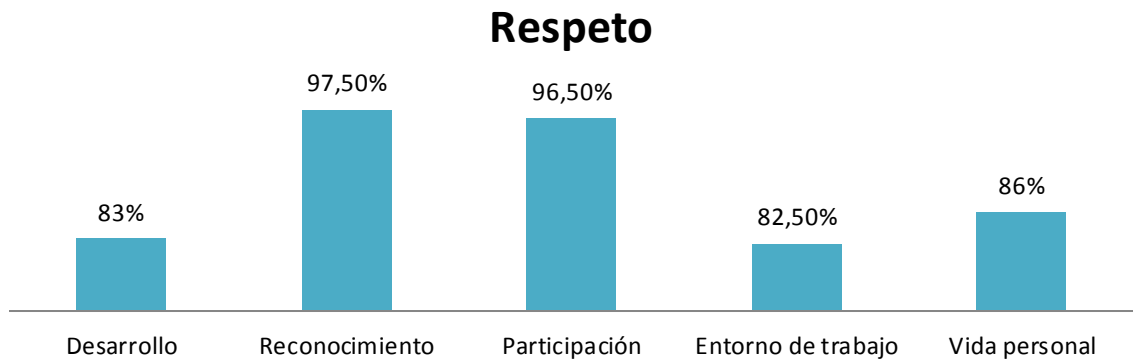
Fuente: elaboración propia

4.3.2 Respeto.

El porcentaje de favorabilidad se encuentra del 90%. Esta se compone de cinco subvariables, donde *reconocimiento* y *participación* son valoradas con 97% aproximadamente, lo cual evidencia que existe reconocimiento por parte del líder frente a la labor realizada aun cuando se realizan tareas adicionales; así mismo ante la posibilidad de cometer errores “errores involuntarios” al realizar ciertas funciones el jefe es consciente y comprensivo (Figura 11). No obstante, frente a las sugerencias e ideas planteadas que contribuyan al mejoramiento de la práctica laboral, señalan que se muestra interés por parte de los líderes, donde además consideran que hay inclusión y participación activa para la toma de decisiones que impacten las actividades o el ambiente laboral. *Vida personal* es valorada con 86%, aunque el porcentaje es alto se señala que en la organización se brindan pocas herramientas para llevar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, sin embargo no desconocen que en la institución existe interés en conocer y estar al tanto de lo que sucede con los colaboradores y brindan apoyo pertinente ante algunas situaciones. *Desarrollo*, obtuvo un porcentaje de favorabilidad de 83%, donde la mayoría de la población sostiene que aunque cuentan con los recursos y equipos necesarios para realizar sus labores, falta mayor formación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente. *Entorno de trabajo*, recibió una calificación de 82,5%, lo cual permite señalar que aunque es un lugar físicamente seguro para

trabajar, falta mayor intervención en la salud psicológica de quienes laboran, teniendo en cuenta que es un área donde se presenta altos niveles de estrés y demandas emocionales.

Figura 11. Resultados de dimensión Respeto



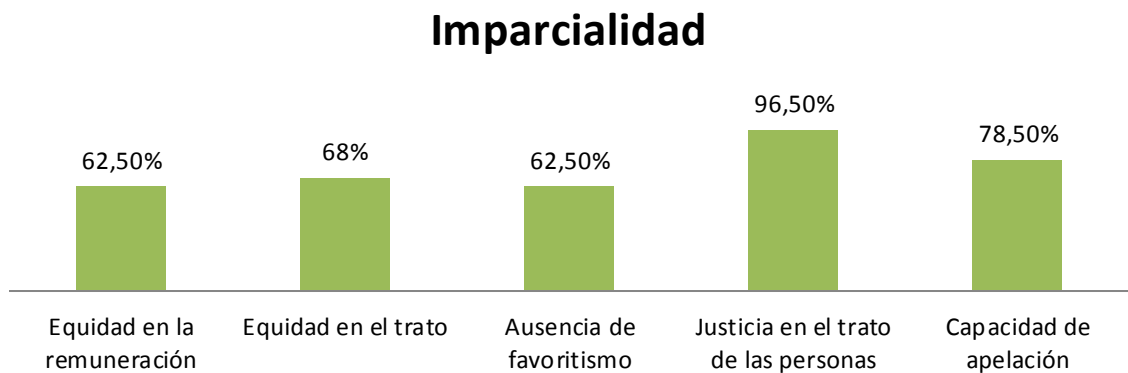
Fuente: elaboración propia

4.3.3 Imparcialidad.

Es la dimensión con menor porcentaje de favorabilidad (72%), está compuesta por cinco subvariables. *Justicia en el trato de las personas* es valorada con 96,5%, se señala que las personas son tratadas justamente independientemente de su edad, sexo, identidad étnica, orientación sexual y condición socioeconómica; sin embargo *Capacidad de apelación* obtiene un porcentaje de favorabilidad de 78,5% debido a que sostienen que en algunas ocasiones cuando un colaborador se ve expuesto a una injusticia, no tienen la oportunidad de ser escuchados (Figura 12). *Equidad en el trato* obtiene una valoración de 68%, donde menos del 50% señalan que no tienen la oportunidad de recibir un reconocimiento especial por el buen desempeño, aunque no desconocen que reciben un buen trato sin discriminación alguna por cargos o posición dentro de la organización. *Equidad en la remuneración* obtuvo un resultado de 62,5% debido a que el salario recibido en algunas ocasiones no es equitativo con las labores realizadas, además manifiestan que tienen poca participación frente a los beneficios brindados por la organización. *Ausencia de favoritismo* al igual que la subvariable anterior obtiene un resultado de 62,5%, en ella manifiestan que los ascensos muchas veces no son obtenidos por resultados, aunque también exponen que en

momentos los líderes evitan el favoritismo, por tanto intentan manejar parcialidad ante sus decisiones.

Figura 12. Resultados de dimensión Imparcialidad

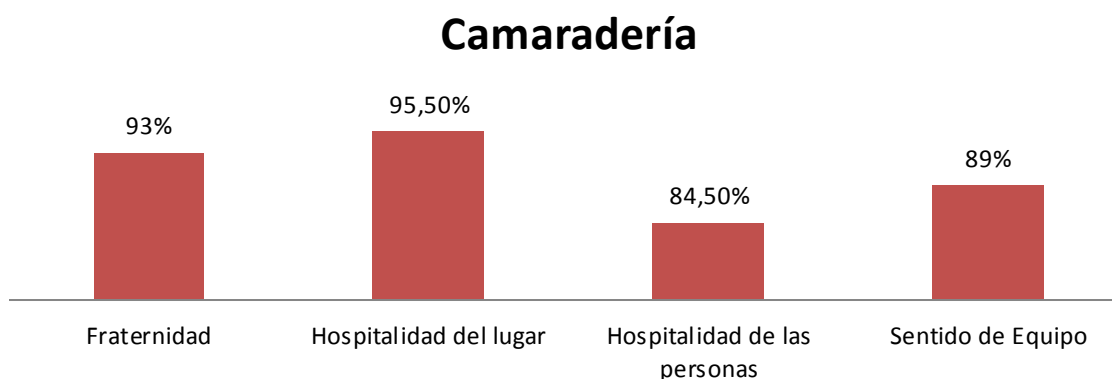


Fuente: elaboración propia

4.3.4 Camaradería.

El porcentaje de favorabilidad corresponde al 91%, dicha dimensión se encuentra compuesta por cuatro subvariables, las cuales fueron evaluadas de la siguiente manera (Figura 13): *Hospitalidad en el lugar* con 95,5% donde sostienen que es entretenedor y acogedor el lugar para laborar; no obstante *fraternidad* es valorado con 93%, subvariable relacionada con la celebración de fechas especiales, y el cuidado y atención que tienen unos con otros entre compañeros de trabajo. *Sentido de equipo* es evaluado con 89%, en este se sostiene que se evidencia trabajo en equipo y se cuenta con el apoyo de los compañeros en momentos donde se requiera ayuda para realizar labores. *Hospitalidad de las personas* (84,5%), algunos colaboradores señalan que falta mayor hospitalidad cuando ingresa un nuevo integrante al equipo o cambian de función o área.

Figura 13. Resultados de dimensión Camaradería

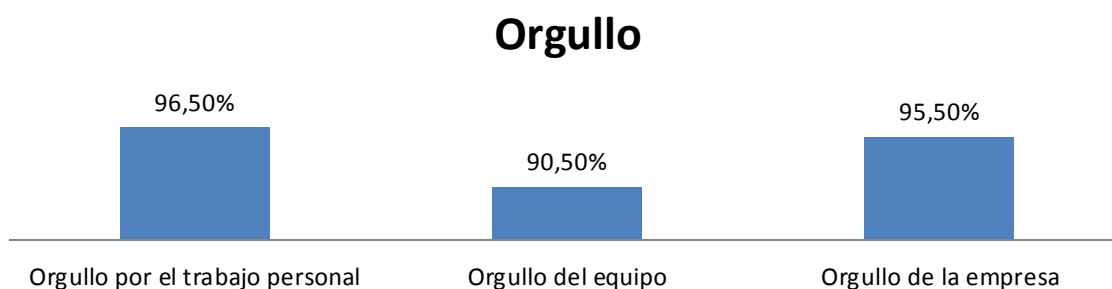


Fuente: elaboración propia

4.3.5 Orgullo.

El 94% de población evalúa de manera muy favorable dicha dimensión, esta comprende tres subvariables, entre ellas se encuentra *Orgullo por el trabajo personal* la cual obtuvo un porcentaje del 96,5, en esta se logra percibir que los colaboradores consideran que su contribución dentro de la empresa es importante y tiene un significado su labor (Figura 14). *Orgullo de la empresa* obtiene 95,5%, se percibe que los colaboradores se sienten a gusto dentro de la organización proyectándose así a laborar por un tiempo prolongado dentro de la misma, así mismo señalan que sienten orgullo de decir a otros que pertenecen a la institución. *Orgullo de equipo* (90,5%) se percibe que los equipos de trabajo se unen para logro de objetivos comunes presentando así resultados favorables para la organización, lo cual permite que se eleve el sentido de pertenencia por el equipo de trabajo al cual pertenece.

Figura 14. Resultados de dimensión Orgullo



Fuente: elaboración propia

Tabla 19. Resultados clima organizacional –Porcentajes de Favorabilidad (Dimensiones, Variables y Subvariables)

Dimensiones	x%	Sub variables	%	Variable	%
Credibilidad	97%	Información	100%	Comunicación	100%
		Accesibilidad	100%		
		Coordinación	97,5%	Competencia	95,5%
		Delegación	90%		
		Visión	100%		
		Confiabilidad	89%	Integridad	94,5%
		Honestidad	100%		
Respeto	90%	Desarrollo	83%	Apoyo	90%
		Reconocimiento	97,5%		
		Participación	96,5%	Participación	96,5%
		Entorno de trabajo	82,5%	Cuidado	84,5%
		Vida personal	86%		
Imparcialidad	72%	Equidad en la remuneración	62,5%	Equidad	65,5%
		Equidad en el trato	68%		
		Ausencia de favoritismo	62,5%	Ausencia de favoritismo	62,5%
		Justicia en el trato de las personas	96,5%	Justicia	87,5%
		Capacidad de apelación	78,5%		
Camaradería	91%	Fraternidad	93%	Fraternidad	93%
		Hospitalidad del lugar	95,5%	Hospitalidad	90%
		Hospitalidad de las personas	84,5%		
		Sentido de Equipo	89%	Sentido de Equipo	89%
Orgullo	94%	Orgullo por el trabajo personal	96,5%	Orgullo por el trabajo personal	96,5%

		Orgullo del equipo	90,5%	Orgullo del equipo	90,5%
		Orgullo de la empresa	95,5%	Orgullo de la empresa	95,5%
Fuente: elaboración propia					

Los resultados de la valoración de Ambiente Laboral revelan aspectos nuevamente relacionados con el orgullo por el trabajo personal y por la empresa como elementos distintivos de la cultura de la organización, ya que desde la perspectiva de cultura organizacional se percibe que los colaboradores se sienten a gusto dentro de la organización proyectándose así a laborar por un tiempo prolongado dentro de la misma. No obstante se evidencia que el personal considera que con su trabajo realiza un aporte significativo dentro de la comunidad. Sin embargo, continúa siendo baja la percepción sobre el equilibrio entre vida personal y laboral, debido a que uno de los aspectos con arraigo muy débil dentro de la población está relacionada con la posibilidad que tienen de tomarse tiempo libre, de forma coordinada al momento de atender una necesidad personal.

4.4 Factores protectores y las condiciones actuales de la organización.

Se hace la revisión de dos documentos fundamentales para conocer las condiciones en la que la organización se encuentra, y de qué manera abordan las diferentes esferas de los colaboradores para contribuir a su bienestar.

4.4.1 Seguridad y salud en el trabajo.

La organización cuenta actualmente con un programa de seguridad y salud, su objetivo principal es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo; este, sirve de guía para minimizar los riesgos y establecer el protocolo a seguir en caso de enfermedades profesionales y/o accidentes laborales. El programa incluye datos generales de prevención de enfermedades y accidentes, la evaluación médica ocupacional de los colaboradores, la investigación de los accidentes que ocurran y un programa de capacitación y divulgación de las

normas para evitarlos y contrarrestarlos. No obstante se realiza control de los factores de riesgo que puedan ocasionar, accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Además de lo anterior, la organización realiza diagnóstico de condiciones de salud, el cual se obtiene a través de los exámenes médicos ocupacionales, así como las evaluaciones psicosociales realizados al personal que ingresa a laborar a la empresa. En este proceso se realiza recopilación y análisis de la información sobre los perfiles socio-demográfico de morbilidad, hábitos y costumbres de los colaboradores, problemas psicológicos, definiendo las acciones a implementar.

Cuenta con 4 clases de exámenes médicos para realizar prevención primaria:

- Examen de Ingreso: Orientado a lograr una adecuada ubicación del trabajador acorde al cargo y a sus capacidades y condiciones psicofísicas.
- Periódico: Es una evaluación orientada a la detección precoz de alteraciones en la salud que se presenten como consecuencia de la exposición a los factores de riesgo inherentes al cargo, se realiza anualmente.
- Post – incapacidad: Trabajador que como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional haya sido incapacitado por una jornada de trabajo,
- Reubicación o transferencia de cargo: Evaluación orientada a definir la aptitud del trabajador para asumir nuevas tareas según riesgos a los que estará expuesto.

Además, la institución cuenta un subprograma de medicina preventiva, el cual comprende un conjunto de actividades encaminadas a la promoción, prevención y control de la salud de los trabajadores. Se integran las acciones de Medicina preventiva orientadas a garantizar óptimas condiciones de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegiéndolos de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándolos en un puesto de trabajo acorde con sus condiciones psicofísicas y manteniéndolos en aptitud de producción laboral.

4.4.2 Seguridad social y bienestar.

La organización realiza oportunamente la afiliación y pago de las aportaciones pertinentes de todos los trabajadores. Cuenta con el plan de retiro, que consiste en asesoría técnica y psicológica; acompañando al colaborador en todo el proceso logístico de acercamiento al fondo con el fin de agilizar su proceso de pensión.

Por otro lado cuenta con un programa de bienestar al colaborador (PBC) donde su propósito, radica en mejorar la calidad de vida de los colaboradores a través del diseño y ejecución de actividades que promuevan un ambiente laboral satisfactorio, motivante y que a su vez este enfocado a mejorar su calidad de vida a nivel personal y familiar, dentro de las actividades que se realizan se encuentran:

- Entrega de dotación a personal administrativo y asistencial, además, se brinda suministro de elementos de protección personal según su factor de riesgo y grado de exposición. Se entrega de dotación a brigadistas.
- Los colaboradores disfrutan de Beneficios Extralegales los cuales son adjudicados de acuerdo a la necesidad de cada colaborador, el cupo varía de acuerdo al salario de cada colaborador, este tiene derecho a elegir entre 20 beneficios ofrecidos en un portafolio.
- Los colaboradores cuentan con beneficios para acceder a deporte y recreación, ya que tiene convenios con gimnasios, salones de belleza, spa; ofrece pasadías deportivos gratuitos para disfrutar con la familia: Integración de la familia en las celebraciones especiales; ofrece además, flexibilidad de horarios para facilitar jornadas de estudio o actividades personales.

Además la organización ofrece programas formales e informales donde se proporciona a los Colaboradores un apoyo en ocasiones de necesidad:

- Programa de bienestar social y Fondo de Empleados
- Programa auxilio colaborador hijos especiales
- Créditos por calamidad doméstica o flexible

- Asesoría Psicológica
- Intervención en riesgo psicosocial/factores extra laborales (pareja, familia y calidad de vida)
- Horarios flexibles para madres gestantes.

Tabla 20. Actividades de bienestar

Actividad
Cumpleaños colaboradores
Día de la Mujer
Día de la Madre
Día del Padres
Celebración de Amor y Amistad
Día de los Niños
Celebración de fin de año copropiedad
Cena de navidad y año nuevo
Día del enfermero
Celebración de fin de año Grupo
Novedas navideñas
Navidad con hijos de colaboradores

Fuente: informe de Gestión 2016, Institución de Salud.

4.4.3 Desarrollo de personal.

La organización facilita los espacios para fortalecer las competencias técnicas y organizacionales, es así como en el año se ejecuta el PMF (Plan maestro de Formación) y programa de educación continua, se presentan cursos virtuales y presenciales de acuerdo a las necesidades de cada cargo.

Se realizó la implementación del programa de competencias conversacionales (relación médico – paciente) en el equipo de urgencias, el cual permitió reforzar competencias conversacionales, brindando herramientas que lleve a mejorar la comunicación entre los diferentes roles desempeñados en el área. Se dispone de un espacio por fuera de la organización con el fin de desplazar al personal y tener una jornada completa de capacitación, donde se incluye además

actividades de recreación. Se programó el personal de urgencias (asistencial, administrativo, operativos), incluyendo a prestadores de servicios.

La organización también, cuenta con Semillero de Especialistas, el cual busca facilitar los espacios para que sus mejores médicos generales se formen en ciertas especializaciones prioritarias. Es una oportunidad de crecimiento para los colaboradores, los cuales son vinculados a largo plazo en la organización.

Por otro lado, se realiza capacitaciones orientados a la prevención de, algunos temas a considerar son:

- Prevención de enfermedades y accidentes generales y profesionales.
- Síndrome de Burnout
- Turnicidad
- Control emocional
- Conformación y entrenamiento de la Brigada de Emergencias.
- Sistemas de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional

Así como también planes de formación enfocados en factores extralaborales relacionadas con relaciones de pareja, familia, proyección de vida.

4.4.5 Diversidad.

La Clínica cuenta con un código de conducta llamada *Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial*, la cual define su compromiso para combatir la discriminación frente a: El origen étnico, religión o las creencias, discapacidad, edad y orientación sexual, sus cuyos objetivos son:

- Compilar y hacer explícitos y públicos los principios éticos y demás elementos de buen gobierno y ética empresarial, que rigen y facilitan las actuaciones de la Clínica y las relaciones con sus Grupos de interés.
- Fortalecer el ambiente de confianza con los Grupos de interés.

En el Código se declara expresamente el compromiso de la Institución con los derechos humanos y eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación. La Clínica de forma voluntaria se acogió a los nueve principios emanados del Pacto Global - Iniciativa de la Organización de Naciones Unidas - cuyo propósito es promover la incorporación de valores y principios universalmente reconocidos a la visión estratégica y a las prácticas corporativas de las empresas y con ello busca promover una mayor Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

4.4.6 Ambiente laboral.

La empresa ha incluido de manera explícita los objetivos de ambiente laboral en su planeación estratégica. El Direccionamiento estratégico de la Clínica está definido el Objetivo “Fortalecer la cultura organizacional, los niveles de desempeño y el bienestar de los Colaboradores”, cuyas estrategias son Fortalecer la cultura organizacional, Fortalecer la gestión del desempeño e Incrementar los niveles de motivación y sentido de pertenencia de los Colaboradores. Estas estrategias se ejecutan a través del “Programa de cultura con énfasis en servicio, gestión del riesgo, seguridad del paciente y humanización de la atención”, “Acuerdos de desempeño”, “Plan de Desarrollo por niveles y cargos basado en Destrezas Habilidades y Competencias” y “Programa de bienestar al Colaborador orientado al Balance entre la Vida y Trabajo.

4.4.7 Reconocimiento.

La empresa demuestra agradecimiento o reconocimiento por el buen trabajo o esfuerzo adicional de sus Colaboradores a través de:

- Publicación mensual en carteleras de las cartas de felicitación y agradecimiento recibidas, con el reconocimiento del Director respectivo
- Evaluación de desempeño
- Programa de reconocimiento hágase millonario.
- Reconocimiento prácticas de seguridad del paciente.
- Bonificación anual por productividad

- Reconocimiento verbal, entre otros
- Incentivos para Urgencias y Cirugía por medio de bonificación por People Pass

CAPITULO V

5. Análisis y Discusión de Resultados

Las exigencias del mundo globalizado obligan a todas las organizaciones privadas y públicas a cumplir estándares mundiales de calidad, como sucede en la prestación de servicios en el sector salud. Como parte de estas, las instituciones están obligadas a mostrar un mayor interés en la calidad de la vida laboral del personal; los colaboradores de las instituciones de salud son pieza clave para el desarrollo del propio sistema de salud, y un buen clima organizacional es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo del grupo humano de trabajo.

En consecuencia con los objetivos de investigación que se perfilaron en el estudio y la metodología con la cual se guio la recolección de información, permitieron analizar el efecto de los factores de riesgo psicosocial sobre el clima organizacional que inciden en el desempeño laboral del personal. Se presentan los resultados y análisis de los mismos a partir de las variables relacionadas con riesgo psicosocial y clima organizacional evaluadas en los instrumentos utilizados.

5.1 Caracterización perfil sociodemográfico.

5.1.1 Sobre la caracterización de la población.

En el estudio participaron 64 colaboradores del área de Urgencias de una clínica nivel II y IV de la ciudad de Cali. Los resultados señalan que un 56,25% de la muestra son hombres y el 43,75% restante corresponde a mujeres, lo que claramente evidencia una cantidad predominante de personal masculino sobre el femenino. En cuanto a la edad se evidencia que prevalece la población que se encuentra entre los 26 y 35 años de edad, lo cual permite ver que la muestra estudiada es adulto-joven.

5.1.2 Experiencia y características de la profesión.

En cuanto a la permanencia y antigüedad en la institución, el estudio demostró que la población labora dentro de la clínica esta entre un 1 y 5 años, lo que señala un grado de estabilidad laboral ya que el 98,44% tienen un tipo de contrato a término indefinido. Dicha permanencia permite que el personal pueda familiarizarse con las condiciones que brinda la organización, tenga sentido de pertenencia y pueda proyectarse a laborar por un tiempo prolongado dentro de la misma, lo cual influye positivamente de acuerdo a los resultados obtenidos en clima organizacional. El tipo de contratación que predomina en la muestra poblacional estudiada a nivel laboral, se esperaría que disminuyera la posibilidad de presentar riesgos psicosociales asociados a la inestabilidad laboral, como puede suceder en otros sectores.

Por otro lado en cuanto a la jornada de trabajo, es posible ver que la población trabaja bajo la modalidad de turnos, donde legalmente y de acuerdo a lo estipulado dentro de las normas organizacionales se laboran 8 horas diarias; sin embargo estas difieren de acuerdo al tipo de cargo al que pertenece; dentro de los resultados se evidencia que el 75% de la población labora entre 4 y 8 horas diarias, y el porcentaje restante, más de las estipuladas lo cual puede generar sobrecarga laboral. Se debe tener presente que dentro del área se encuentra personal de diferentes niveles de cargo (jefe o con personal a cargo (10,94%), profesional (45,31%), auxiliar (43,75%), los que a su vez se dividen en cargos tanto asistencial (auxiliares de enfermería, enfermeros y médicos) y personal administrativo (servicio al cliente, facturación, farmacia).

5.1.3 Nivel de formación.

Así mismo dentro de los resultados se evidencia que la mayoría (97%) de población se encuentra preparada profesionalmente y han culminado sus estudios ya sea una carrera técnica, tecnológica o profesional; un porcentaje menor se encuentra con maestrías completas (4,69%) y en menor cantidad se encuentran en desarrollo; solo el 3% tiene sus estudios sin completar. Lo anterior permite inferir que la organización cuenta con criterios de inclusión al momento de contratar al personal lo cual varía y está directamente relacionado con el cargo a ocupar, sin embargo prevalece

que el personal tenga un nivel de formación. Se puede observar una predominancia de técnicos y profesionales, con escasa y casi nula proporción de personas con postgrado, aspecto muy importante para el desarrollo del talento humano.

5.1.4 Aspectos sociales y familiares.

En el ámbito social y familiar, y de acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el 68,74% viven con más personas, lo cual permite inferir que la gran mayoría de los participantes conviven familiar o socialmente rodeados. Con respecto al estado civil el 65,63% de la población es soltera. A su vez, el nivel de vida expresado por la población es un factor relevante para comprender la percepción de bienestar que poseen fuera del ámbito laboral; se evidenció que este se encuentra relacionado además con la responsabilidad de los gastos en el hogar donde el 31,26% señala no tener personas a cargo y el porcentaje restante manifiesta tenerlas.

5.1.5 Condiciones de vida y estrato socioeconómico.

Con respecto al estrato social al que pertenecen, se puede observar que la población habita en barrios estratificados entre 1 y 5, donde prevalece la cantidad de personas que viven en estrato 3 y 4 (64,06%) lo cual de acuerdo a la distribución espacial de la ciudad de Cali, equivale a vivir en un barrio estrato medio-medio a medio-alto. A su vez, el tipo de tendencia de la vivienda que habitan indica que 46,88% habitan en vivienda alquilada, familiar 35,94% y propia 17,19%.

5.2 Descripción de los riesgos psicosociales Intralaborales y Extralaborales con incidencia en variables en Clima Organizacional.

Se pudo determinar de manera inductiva, que el nivel de riesgo al que se encuentran expuestos los colaboradores del área de Urgencias, es “medio”, lo que supone un nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, por tanto se requiere realizar seguimiento y desarrollo de un plan de acción donde se deriven acciones encaminadas a mitigar los efectos perjudiciales

que pudieran presentarse. Esta medición general conlleva unos factores mitigadores y otros potenciadores del nivel de riesgo, es por ello que se hace necesario delimitar la información para identificar el nivel de riesgo que se tiene en cada uno de los constructos, tanto intralaboral como extralaboral.

Después de realizar el análisis de cada una de las variables evaluadas y conocer en detalle los resultados obtenidos en los diferentes instrumentos utilizados, para analizar el efecto de los factores de riesgo psicosocial sobre el clima organizacional, se realizó la correlación entre las variables correspondientes a cada una, para ello se agrupan y organizan de acuerdo al contenido evaluativo con el fin de determinar la asociación entre estas dos variables cuantitativas; lo cual permitió comprender la influencia e identificación de los posibles factores de riesgo emergentes que están afectando de manera directa las variables de clima organizacional; esto es fundamental, teniendo en cuenta que Brunet (2011) señala que cuando un colaborador no percibe un buen clima laboral y no logra su adaptación, se comienza a evidenciar patrones de comportamientos que influyen de manera negativa en la calidad de trabajo, nivel de satisfacción y resultados.

De acuerdo al contenido que evalúa cada una de las variables se realiza tabla que permite identificar las variables de Riesgo Psicosocial que pueden influir sobre las de Clima Organizacional y viceversa. (Tabla.21).

Tabla 21. Cuadro Correlacional Riesgo Psicosocial vs Clima

Variables Riesgo Psicosocial	Variables Clima Organizacional
- Consistencia del rol	- Información
- Características de liderazgo	- Accesibilidad
- Retroalimentación del desempeño	- Información
	- Honestidad
	- Visión
	- Confiabilidad
	- Coordinación
	- Ausencia de favoritismo
	- Capacidad de apelación
- Control y autonomía sobre el trabajo	- Delegación

-Claridad de rol	
-Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas -Capacitación	-Desarrollo
-Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	-Orgullo de la empresa -Orgullo por el trabajo personal
- Reconocimiento y compensación -Situación económica del grupo familiar	-Equidad en la remuneración -Reconocimiento
- Participación y manejo del cambio	- Participación
-Demandas ambientales y de esfuerzo físico -Demandas cuantitativas -Demandas de carga mental -Demandas emocionales -Demandas de la jornada de trabajo -Exigencias de responsabilidad del cargo	- Entorno de trabajo
-Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo -Características de la vivienda y de su entorno -Relaciones familiares -Tiempo fuera del trabajo -Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	-Vida personal
-Relaciones sociales en el trabajo -Relación con los colaboradores (subordinados) -Comunicación y relaciones interpersonales	-Orgullo del equipo -Hospitalidad de las personas -Hospitalidad del lugar -Sentido de Equipo -Fraternidad -Justicia en el trato de las personas

Fuente: Elaboración propia

5.2.1 Análisis de nivel de riesgo intralaboral vs variables de Clima organizacional y

Factores protectores que ofrece la organización

Este nivel aborda la medición de las condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desarrolla (Ministerio de la Protección Social, 2010). Se realiza el cálculo del nivel de riesgo en las dimensiones: demandas de trabajo, control sobre trabajo, liderazgo y relaciones sociales y recompensa. En el análisis se prioriza las variables que presentan un nivel de riesgo alto y requiere intervención inmediata, así como aquellos que no presentan riesgo y se destacan por incluirse dentro de los factores protectores.

5.2.1.1 Demandas de trabajo

Este factor mide las demandas físicas y mentales a las cuales se encuentra expuesto el colaborador en la organización. En particular, mide las demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales y cuantitativas, la influencia que el trabajo tiene sobre el entorno extralaboral del trabajador, exigencia de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia de rol y demandas que la jornada de trabajo tienen en el colaborador. **(Ver figura 4 y 5)**. Se percibe que el dominio con mayor nivel de riesgo (*Riesgo muy alto*) es el de “*Demandas de trabajo*” donde el 76,5 % de la población señala tener respuestas de estrés muy altas. Por tanto se requiere de intervención inmediata.

Las dimensiones más afectadas se encuentran en nivel de *Riesgo Alto* y *Riesgo muy Alto*, el 95,5% corresponde al de demandas emocionales; el 82,5% corresponde al de demanda de jornada laboral, y el 68,5% al de demandas de carga mental. Frente a lo anterior de acuerdo a lo proporcionado por expertos (Gil-Monte, 2006; Aranda, 2006; Calibrese, 2006, Quiceno 2007). Algunos de los factores estresantes en el entorno laboral corresponden a las demandas de trabajo, los cuales se encuentran relacionados con turnos nocturnos, pacientes difíciles, exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes, estresores relacionados con la ejecución de tareas repetitivas, entre otros; se considera que los profesionales de las organizaciones que ofrecen servicios, y trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización son más propensos a desarrollar una enfermedad laboral de orden psicosocial.

- ✓ ***Demandas emocionales (Muy Alto):*** Las demandas emocionales a las que se encuentran expuestos la población estudiada, esta relacionadas con las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de inferir con los sentimientos y emocionales del trabajador (Ministerios de la Protección Social, 2010). Se detectó que la población se encuentra expuesta a una muy alta carga emocional originada principalmente por la atención al usuario. Caracterizaciones previas en instituciones del

sector salud evidencian que, especialmente los profesionales sanitarios o trabajadores asistenciales, están expuestos a una presión psicológica superior dada la responsabilidad que implica hacerse cargo de una vida humana, manejar la incertidumbre, estar en contacto permanente con el sufrimiento y las posibilidades de muerte en los pacientes o transmitir malas noticias a los familiares (Escriba-Agüir et al., 2008); así mismo el personal de la salud diariamente se ve enfrentado a situaciones generadora de estrés; las crisis del sistema de salud, el usuario demandante por desinformación, el paciente preocupado por su enfermedad, el manejo de noticias difíciles, las demandas emocionales del paciente y su familia, o por sentirse el colaborador maltratado por el usuario, entre otras.

Lo anterior puede estar relacionado con el fuerte desgaste emocional que implica trabajar en una institución de salud, directamente en relación con el paciente, al tener que tratar con usuarios molestos, enfermos, bajo estrés o requiriendo ayuda inmediata. El desgaste emocional implicado en una relación de servicio ha sido un factor que en diversas investigaciones se ha evidenciado como un posible desencadenante de respuestas de estrés ocupacional y síndrome de Burnout.

Por lo tanto, al conocer la influencia de esta dimensión en la salud y en la relación persona-trabajo, es indispensable que las organizaciones de la salud busquen proteger el bienestar emocional de sus trabajadores en relación con el trabajo, reconociendo los límites que esto tiene por el tipo de trabajo que realizan. Lo anterior puede realizarse facilitando actividades de bienestar, capacitando en manejo de usuarios enfermos y enojados, y entrenando en estrategias efectivas para el afrontamiento de estrés ocupacional ligado a la prestación de servicios en salud.

- ✓ ***Demandas de la jornada de trabajo (Alto):*** Estas demandas están relacionadas con las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos periódicos (Ministerio de Protección Social, 2010). Los colaboradores perciben esta característica como un factor de riesgo alto, porque el trabajo implica una actividad con alta carga laboral

directo con el usuario, conlleva laborar en días de descanso, festivos, días de semana para dar cumplimiento a las exigencias que implican ofrecer un servicio de salud de calidad en los tiempos que exige la organización, no obstante en ocasiones se requiere cubrir espacios cuando este es requerido por su jefe. Adicionalmente los colaboradores manifiestan un nivel de riesgo por tener que laborar en horario nocturno por tanto en muchas ocasiones no siempre pueden tomar fines de semana o días de descanso ya que muchas veces esto está relacionado con el cubrimiento de plazas.

Vale la pena resaltar que la mayoría de procesos sociales se dan durante el día, ya que, de acuerdo al ritmo biológico, la sociedad desarrolla gran parte de su actividad durante la mañana y la tarde, así como también programa el descanso durante la noche; esto, sin dejar de lado que los fines de semana la mayoría de veces son empleados para la interacción social y familiar (León & Garrido, 2008). Por tanto quienes laboran bajo esta modalidad de horarios, tienen impedimento para participar en algunas actividades de tipo familiar, lúdico, recreativo, social, entre otros, lo cual es fundamental para la construcción de redes sociales y da lugar al equilibrio psicoafectivo.

Por ello, los roles familiares se logran ver afectados por el trabajo a turnos, si bien, aparece una dificultad para cumplir con las exigencias laborales y las responsabilidades familiares dentro del hogar; Vale la pena resaltar que, de acuerdo a lo expuesto por León & Garrido (2008), las jornadas de trabajo excesivas o que abarcan diferentes horarios alteran claramente las funciones que como padre o madre y pareja sexual asumen las personas que viven en familia. Se evidencia que en muchas ocasiones los trabajadores acortan sus horas de sueño y realizan un sobre esfuerzo para cumplir con las funciones familiares con el fin de evitar vacío o ausencia de su rol dentro del hogar (Andrades & Valenzuela, 2007); sin embargo ante esto, no se puede desconocer que provoca en el sujeto estrés, no solo en el plano de la salud personal, sino también en el ámbito de la seguridad con la que realiza su actividad laboral. Esto implica un desfase de las personas dentro del ritmo habitual de la sociedad y una función de la persona poco adaptativa dentro de su ambiente (Madide, 2003), aunque en su trabajo funcione adecuadamente. Esto provoca entonces un aumento en la intensidad de síntomas patológicos como alteraciones del estado de ánimo, alteraciones cognitivas y de pensamiento, entre las otras ya mencionadas (Targa & Vila 2007).

Valero (2004) refiere que los trastornos del sueño por turnicidad laboral forman parte de los desórdenes del ritmo circadiano, que son producidos como consecuencia de los turnos de trabajo, los cuales consisten en síntomas de insomnio y somnolencia excesiva diurna. La actividad continua, con potencial para interrumpir el ciclo sueño-vigilia, es particularmente evidente en los medios hospitalarios. Por tanto además de ello se pueden ver efectos negativos como: la acumulación de errores, dificultad de mantener la atención, de percibir correctamente la información o de actuar con rapidez, la capacidad de atención y toma de decisiones, así como la rapidez y precisión de los movimientos es más reducida, comprometiendo tanto la seguridad del trabajador como la calidad del trabajo realizado.

- ✓ ***Demandas de carga mental (Alto):*** Hace referencia 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 respuesta en términos de las características de la información y los tiempos que se dispone para procesarla (Ministerio de la Protección Social, 2010). Este factor implica un nivel de riesgo alto, en donde predomina un alto grado de concentración, esfuerzo mental y atención a detalles, así como también implica la memorización de conceptos, procedimientos, información y atender muchos asuntos al tiempo, alto grado de responsabilidad etc. Esto debido a que no se contemplan márgenes de error, ya que una equivocación puede desencadenar graves consecuencias. La alta demanda de trabajo, puede traer consigo situaciones de estrés laboral.

Las altas exigencias psicológicas en cuanto al volumen de trabajo suponen una situación de riesgo para la salud, estas se relacionan con la mala medición de los tiempos o con la cantidad de trabajo (Escriba- Agüir, et al., 2008). Frente a esto se recomienda que la organización revise los procesos de control existentes ante la carga laboral, en donde se lleven a cabo procesos de orden y distribución adecuada de las mismas, ya que estas pueden presentarse de manera desequilibrada, tal como se evidencia en los resultados.

- ✓ ***Demandas ambientales y de esfuerzo físico (Medio-Alto):*** Hace referencia a las demandas relacionadas con las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación (Ministerio de la Protección Social, 2010). En él se miden aspectos de tipo físico, químico, biológico, diseño de puesto de trabajo, saneamiento, carga física y de seguridad industrial. Los resultados que conllevan a los colaboradores a percibir este nivel de riesgo, se debe al elevado nivel de ruido, teniendo en cuenta que el área de Urgencias, es una de las áreas de mayor demanda, donde llegan todos los pacientes con urgencias de diferentes tipos; seguido de ello se percibe un nivel medio de insatisfacción con la calidad de aire, así como también, la incomodidad de los espacios de trabajo, debido a que la demanda es elevada y en muchas ocasiones faltan camillas, o cubículos para la atención de pacientes; adicional a ello, algunos puesto de trabajo son estrechos para la cantidad de colaboradores asignados en el mismo.

- ✓ ***Demandas cuantitativas (Medio-Alto):*** Las demandas cuantitativas en el trabajo, hacen referencia a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación el tiempo disponible para hacerlo (Ministerio de Protección Social, 2010). Este factor manifiesta un nivel de riesgo psicosocial Medio – Alto, en el cual se señalan como principales generadores el hecho de que los colaboradores no pueden suspender el trabajo para atender situaciones de orden personal. La actividad de los colaboradores es intensa debido a el área en el cual se encuentran dónde deben tratar con pacientes y familiares difíciles además de ello deben trabajar sin parar para cumplir con los sus funciones; no se realizan pausas activas y se genera un estrés alto.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico -Demandas cuantitativas -Demandas de carga mental -Demandas emocionales -Demandas de la jornada de trabajo -Exigencias de responsabilidad del cargo son variables relacionadas con la subvariable *Entorno de trabajo*, esta comprende todos los aspectos que se encuentran involucrados en el entorno laboral; frente a esto aunque el porcentaje de favorabilidad pareciera ser alto, los colaboradores manifiestan la necesidad de contar con apoyo

psicológico dentro de la organización para mitigar los niveles de riesgo que se desencadenan por la labor.

Karasek (1979) postula que la tensión laboral no resulta de un solo aspecto del ambiente laboral, él estudia la tensión en función de las demandas que el cargo exige y el control que el colaborador tiene sobre las demandas exigidas por el trabajo y el control que el trabajador tiene sobre estas, predice la tensión psicológica. Esto permite deducir que por el poco control percibido en los colaboradores del área de Urgencias y los periodos de carga laboral fuerte; los colaboradores pueden tener alta probabilidad de presentar riesgo muy alto y producir altos niveles de estrés que pueden conllevar a consecuencias fatales.

- ✓ **Consistencia de Rol (Medio-Bajo):** Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionada con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo (Ministerio de la Protección Social, 2010). Presenta un nivel de riesgo Medio-Bajo. Esta característica se ve afectada principalmente porque los colaboradores perciben que los recientes cambios que se han presentado en el trabajo podrían dificultar su labor, debido a que piensan que hay actividades que pueden realizarse de una manera más práctica.

En relación con los resultados de clima organizacional, la subvariable *Información*, tiene un vínculo con la descrita anteriormente, en esta se logra percibir que las directrices que brinda el jefe son oportunas y la información proporcionada permite realizar las labores de manera adecuada. Sin embargo considera que falta comunicación pero está relacionada con las directivas de la organización.

- ✓ **Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral (Medio-Bajo):** Se manifiesta en un factor de riesgo psicosocial cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral (Ministerio de Protección Social,

2010). Esta variable se afecta principalmente porque en ocasiones el trabajador desde casa está pensando en asuntos laborales, ya que en muchas ocasiones se requiere de disponibilidad para cubrir turnos de otros compañeros que se encuentran incapacitados o no se presentan al servicio. Dicha situación conlleva a tener conflictos familiares, debido a que muchas veces se dejan de atender asuntos de familia importantes por ocuparse de lo laboral.

5.2.1.2 Control sobre el trabajo

Este factor mide, la capacidad que tiene el colaborador para gestionar autónomamente su trabajo, presenta un nivel de riesgo consolidado “*Medio*”. Abarca las variables relacionadas con claridad de rol, capacitación, la participación y manejo del cambio, las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, y, el control y autonomía en el trabajo (**Ver figura 4 y 5**). Se percibe que el dominio con mayor nivel de riesgo (*Riesgo alto*) es el de “*control y autonomía del trabajo*” sin embargo esta varía, ya que estas respuestas de estrés son percibidas por población *Forma A*, más que los de *Forma B*.

- ✓ ***Control y autonomía sobre el trabajo (Alto)***: Esta característica hace referencia a la posibilidad que el trabajo brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Los colaboradores perciben que tienen poco poder para la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo de su actividad ya que deben estar sometidos a normas que requieren de total cumplimiento, esto también se encuentra relacionado con la alta responsabilidad de sus cargos.
- ✓ ***Claridad de rol (Medio)***: Se refiere al rol que el colaborador debe desempeñar relacionados con los objetivos de su labor, funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto de su labor en la organización. El nivel de riesgo Medio se origina porque la organización en algunas ocasiones no informa de manera clara y suficiente sobre las decisiones que el colaborador debe tomar autónomamente en su labor, los resultados que debe lograr. Esto

quiere decir que para el colaborador en muchas ocasiones no es muy claro el impacto que tiene su trabajo en relación con la planeación estratégica de la organización.

Control y autonomía sobre el trabajo y Claridad de rol, son variables relacionadas con *Delegación* la cual corresponde a una subvariable de clima organizacional, esta hace referencia a autonomía para realizar funciones, aunque en los resultados de clima existe un alto porcentaje de favorabilidad, consideran que frente algunas funciones se sienten limitados; lo cual genera una consistencia con los resultados obtenidos en riesgo psicosocial.

Con respecto al Control, Sardiña (2004) señala que este hace referencia a la libertad de decisión. Es el dominio potencial que tiene el trabajador sobre sus tareas y conductas durante su trabajo. Se entiende como la oportunidad del trabajador de usar y desarrollar habilidades en su trabajo, de ser creativo; puede entenderse como la libertad que tiene el trabajador para decidir cómo cumplir con las demandas de su trabajo. En ese sentido es recomendable que la organización revise las condiciones del ambiente, con el propósito de que este facilite a sus colaboradores un mayor control y decisión sobre sus tareas, además, que le permita desarrollar capacidades de creatividad y planeación sobre sus responsabilidades ya que estos factores se encuentran de manera constante en el tiempo, pudiendo dar como resultado de manera inmediata problemas a nivel de salud de los colaboradores tan a nivel psicológico como a nivel biológico.

- ✓ ***Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas (Medio-Bajo):*** está relacionado con la posibilidad que el trabajo le brinda al colaborador de aplicar, aprender, desarrollar sus habilidades y conocimientos. Los que se pudo percibir es que los colaboradores sienten que pueden aplicar sus conocimientos, aprender nuevas cosas a través de la interacción con otros profesionales, desarrollar habilidades. Sienten que desempeñan el cargo debido a las capacidades demostradas en el proceso de vinculación.
- ✓ ***Capacitación (Medio):*** hace referencia a las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al colaborador, con el fin de desarrollar y fortalecer

su conocimiento y habilidades. El nivel de riesgo aumenta en la medida que el colaborador percibe un bajo acceso a programas de capacitación. Se logró percibir que la población accede a capacitaciones y formación relacionada con su trabajo, sin embargo consideran que no es suficiente que él se brinda para desarrollar adecuadamente su labor, en ocasiones las temáticas no son relevantes, las metodologías utilizadas no son las más adecuadas o tienen costos elevados.

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, y Capacitación, se encuentran relacionada con *Desarrollo*, la subvariable de clima organizacional, hace referencia a la formación de desarrollo para crecer laboralmente, esta, es congruente con los resultados obtenidos puesto que, aunque según la información proporcionada por la organización, facilitan los espacios para fortalecer las competencias técnicas y organizacionales, ejecutando así el Plan Maestro de Formación (PMF) y el programa de educación continua, donde presentan cursos virtuales y presenciales de acuerdo a las necesidades de cada cargo; los colaboradores señalan que estos no son suficientes, o no se aplican de la manera en como son expuestos.

Frente a la información anterior, es indispensable que la organización brinde mayores espacios de entrenamiento, brindando oportunidades para que estos puedan aplicar sus conocimientos y destrezas en el cumplimiento de metas. Los colaboradores deben contar con mayores programas de formación formal y personal que estén relacionados con comunicación asertiva y fomento de trabajo en equipo, del mismo modo contar con capacitaciones que vayan encaminadas a su bienestar para aumentar su productividad dentro de la organización.

- ✓ ***Participación y manejo del cambio (Bajo):*** Se refiere al conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los colaboradores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral, tales como la información que reciben y la participación que ellos tienen en dichos procesos de cambios en la organización. Los colaboradores perciben que los cambios que la empresa ha venido teniendo en los últimos años han sido benéficos y en cierto modo es tomada en cuenta su

palabra para aporte de ideas y sugerencias para la toma de decisiones; sin embargo consideran necesario contar con la suficiente información sobre los cambios organizacionales ya que muchas veces los jefes del área no cuentan con toda la información.

Esta variable se cuenta relacionada con la subvariable de clima organizacional *Participación*, en los resultados obtenidos se percibe con un alto porcentaje de favorabilidad, lo cual es congruente con el nivel de riesgo psicosocial correspondiente a dicha variable.

Con respecto a la participación de las decisiones, esta se define como la integración del colaborador en la organización, para que sienta que los problemas y objetivos son suyos también, fomentando así las implicaciones de los colaboradores con la empresa por la vía del reconocimiento por su contribución al logro de objetivos (Escriba-Agüir, 2002). Este resultado se puede comparar con el control que se tiene en su propio trabajo, observando como en esta los colaboradores perciben mayor participación en las decisiones del área sin embargo sigue siendo un poco limitada.

5.2.1.3 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Este factor comprende las características de liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo, la retroalimentación del desempeño y las relaciones con los colaboradores. Las cuatro características tienen un nivel de riesgo general *Bajo* o *Despreciable*, las cuales no ameritan desarrollar actividades de intervención inmediatas. De acuerdo a los resultados, se perciben dichas variables como factores protectores para contrarrestar los otros riesgos encontrados. **(Ver figura 4 y 5).**

- ✓ ***Características del liderazgo (Sin riesgo o riesgo despreciable):*** Al realizar el análisis de cada uno de los aspectos se pudo determinar que las características de liderazgo presentan un nivel despreciable, relacionada con la planificación y asignación de tareas, consecución de resultados según las metas establecidas en los procedimientos de calidad de la organización, la resolución de conflictos, la participación, el apoyo, motivación, interacción y comunicación que el colaborador tiene con su jefe inmediato. Los

colaboradores sienten que son escuchados, reciben apoyo y respaldo por parte de su jefe para resolución de problemas relacionados con su trabajo; lo cual indica una relación de confianza en su líder.

- ✓ ***Retroalimentación del desempeño (Bajo):*** Está relacionada con la información que el colaborador recibe por parte de su jefe inmediato, sobre la manera como realiza su trabajo. Estas acciones permiten determinar planes de mejora profesionales y personales vinculados con el desempeño. Se pudo determinar que esta retroalimentación se hace de manera asertiva y de manera oportuna, considera que la manera en como son expuestas las inconformidades o aspectos de mejora por parte del jefe, son adecuadas y aportan crecimiento y desarrollo para identificar puntos débiles y reforzar fuertes. En términos generales se considera que este método es pertinente y productivo. Frente a este, se evidencia que la organización cuenta con una metodología sistematizada de Evaluación de Desempeño, la cual se encuentra amarrada a bonificaciones salariales.

Características de liderazgo, se encuentra relacionada con *Accesibilidad -Información - Honestidad -Visión -Confiabilidad -Coordinación - Ausencia de favoritismo – Capacidad de apelación*, que corresponden a subvariables de clima organizacional relacionadas con la percepción del colaborador frente a sus superiores y a la empresa, y que a su vez evalúa la competencia de los líderes en su visión, y competencias de liderazgo por parte de los superiores. De acuerdo a los resultados obtenidos se percibe que existe relación entre dichas variables, ya que estas son calificadas con altos porcentajes de favorabilidad. Esto quiere decir que este es un factor protector, y que puede servir de mitigador frente a otros riesgos, ya que cuando (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, 2009), el área cuenta con líderes centrados en la persona promueven la productividad de la empresa, al mejorar el desempeño de los trabajadores a través de un buen clima organizacional.

- ✓ ***Relaciones sociales en el trabajo y Relación con los colaboradores (Bajo):*** Se refiere a las interacciones que el colaborador establece con otras personas, relacionadas con la

posibilidad de interrelacionarse en términos del nivel y la calidad de dichas interacciones, el apoyo social que recibe, el trabajo en equipo, la cohesión que existe en el grupo de trabajo. Esta característica presenta un nivel de riesgo bajo, debido a que los colaboradores señalan que se evidencia trabajo en equipo y entre compañeros se apoyan en temas relacionados con las labores, se cuenta con ayuda cuando se presentan dificultades en el servicio.

Relaciones sociales en el trabajo -Relación con los colaboradores (subordinados) -Comunicación y relaciones interpersonales, se encuentran relacionados con las subvariables de clima organizacional correspondientes a *-Orgullo del equipo -Hospitalidad de las personas -Hospitalidad del lugar -Sentido de Equipo -Fraternidad -Justicia en el trato de las personas*. De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia un porcentaje de favorabilidad alto y con nivel de riesgo bajo, ambos resultados son congruentes en relación con la percepción de los colaboradores, los cuales resultan como factor protector.

El apoyo entre compañeros suele darse con mayor frecuencia en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los colaboradores deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Abello (1997) señalan que al ser la empresa un lugar donde requiere la mayoría de tiempo interacción con las personas, en este sentido se muestra como un factor protector, ya que este resulta ser favorable dentro del área, se evidencia una buena red de apoyo tanto de los compañeros como de los jefes y cómo los jefes se preocupan por el bienestar de su personal a cargo. Para ello se señala entonces continuar con la comunicación óptima entre pares, subordinados y superiores para el manejo de la cantidad de trabajo asignado, la pertinencia de las opiniones de los colaboradores ante la toma de decisiones del área, además que la interacción no sea únicamente a nivel laboral si no también personal. Se deben tener presente los anteriores factores ya que podrían servir como elementos contingentes ante los riesgos percibidos por los empleados, ya que si se aprovechan como herramientas de apoyo, podrían llegar a disminuir la frecuencia de los factores de riesgo psicosocial que presentan un nivel de riesgo medio, alto y muy alto en el área.

5.2.1.4 *Recompensa*

Este factor mide las recompensas derivadas de la pertenencia de la organización y del trabajo que se realiza, además del reconocimiento y la compensación que recibe por el trabajo. Se evidencia que este factor describe un nivel de riesgo “*Medio*”, donde la variable reconocimiento y compensación se encuentra en un nivel *Medio* y Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza obtuvo un nivel de riesgo *Bajo*. (Ver figura 4 y 5).

- ✓ ***Reconocimiento y compensación (Medio):*** Esta característica evalúa las retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo (Ministerio de la Protección Social, 2010). Es percibida con un nivel de riesgo *Medio* afectada principalmente porque los colaboradores señalan que el pago que reciben no se ajusta totalmente a la labor realizada, consideran que es importante que se realice un ejercicio de referenciación donde se puedan manejar los salarios promedios del mercado. Sin embargo rescatan que el pago se realiza a tiempo y nunca se ha tenido dificultades, pues la organización es cumplida en ese sentido y realiza los pagos pertinentes a lo estipulado por la ley, aspecto el cual hace que este factor se mitigue.

Reconocimiento se encuentra relacionada con las subvariables *Reconocimiento* y *Equidad en la remuneración* correspondientes a clima organizacional, frente a los resultados obtenidos se percibe que a pesar de la que organización cuenta con varios programas de compensación, los colaboradores señalan que muchos de estos no se cumplen a cabalidad, por otro lado, manifiestan su inconformidad con respecto a los rangos salariales que se manejan, manifestando que son bajos. La recompensa se encuentra basada en un principio de reciprocidad del intercambio en la vida laboral, en donde el desbalance entre altos costos o esfuerzo gastado y bajas ganancias o recompensas recibidas se considera particularmente estresante, ya que este desbalance viola todas las expectativas sobre la reciprocidad y el adecuado intercambio en la vida social. Según el tipo de intercambio, puede producirse efectos positivos o negativos en la salud y el bienestar, tanto físico como psicológico, de la persona (Siegrist, 2000).

✓ ***Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza***

(Bajo): Esta característica se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2010). En ese sentido los colaboradores manifiestan que gracias al tipo de contrato con el cual se encuentran vinculados en la institución, genera un alto grado de estabilidad, lo cual genera tranquilidad al contar con estabilidad laboral. Por otro lado los colaboradores manifiestan que el trabajo que desempeñan los hace sentir bien, por tanto se sienten orgullosos de trabajar en la institución, sienten que la empresa confía en la calidad del trabajo que desempeñan.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, se encuentra relacionado con subvariables de clima organizacional tales como *-Orgullo de la empresa -Orgullo por el trabajo personal*, de acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia un porcentaje de favorabilidad bueno, ya que consideran que se sienten orgullosos por su labor realizada y por ende de pertenecer a la organización, lo cual es congruente con los resultados obtenidos en Riesgo Psicosocial. Lo cual se puede percibir como un factor protector para mitigar a otros riesgos con elevados niveles.

5.2.2 Análisis de nivel de riesgo extralaboral vs variables de Clima organizacional y

Factores protectores que ofrece la organización.

Este constructo comprende los aspectos relacionados con el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación y las relaciones interpersonales, la situación económica del grupo familiar, las características de la vivienda y de su entorno, la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y por último el desplazamiento vivienda – trabajo –vivienda que debe realizar el colaborador para desarrollar su trabajo y que pueda influir en la salud y el bienestar del individuo. Se realiza el cálculo del nivel de riesgo y se determina que es “Medio”.

- ✓ ***Tiempo fuera del trabajo (Medio-Alto):*** Este aspecto extralaboral se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir en familia, amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio (Ministerio de la Protección Social, 2010). Se pudo determinar que los colaboradores tienen poco tiempo para la recreación y para el descanso, sin embargo con una buena distribución de tiempo este le permite atender asuntos personales y del hogar, y en ciertos momentos compartir con sus amistades.
- ✓ ***Características de la vivienda y de su entorno (Medio-Alto):*** Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual del trabajador y de su grupo familiar (Ministerio de la Protección Social, 2010).
- ✓ ***Desplazamiento vivienda trabajo vivienda (Medio-Alto):*** Esta característica se define como las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa, comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido (Ministerio de la Protección Social, 2010). Al realizar la medición del nivel de riesgo se pudo encontrar que los principales generadores de riesgo se dan, debido a que algunos deben tomar varios medios de transporte para llegar al lugar de trabajo y dicho desplazamiento implica sacrificar tiempo personal. Por otro lado teniendo en cuenta que laboran bajo una modalidad de turnos, en algunas ocasiones cuando salen muy tarde de trabajar quienes no cuentan con medio de transporte propio, deben recurrir a pagar taxi debido a que en esos horarios no encuentran medio de transporte público, lo cual genera sobre costos.
- ✓ ***Situación económica del grupo familiar (Medio):*** Disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos (Ministerio de la Protección Social, 2010). En la medición indica un nivel de riesgo “Medio”. El principal factor de riesgo se da por compromisos económicos que asume el grupo familiar del colaborador, que afectan el presupuesto familiar, seguido de algunas deudas difíciles de

pagar, sin embargo, en términos generales este aspecto no representa un factor de riesgo crítico para los colaboradores evaluados.

- ✓ ***Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (Medio-Bajo):*** Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador (Ministerio de la Protección Social, 2010). En mediano grado se estableció que los problemas personales o familiares afectan el trabajo del colaborador, lo cual podría disminuir la energía que necesita este para laborar o en menor medida afectar las relaciones en su trabajo.

Por último en relación con aspectos sociales, exponen que su vida social se ve alterada, si bien, manifiestan presentar conflictos en su relaciones familiares como consecuencia de los turnos que manejan, ya que es poco el tiempo que comparten con su familia.

- ✓ ***Relaciones familiares y Comunicación y relaciones interpersonales (Bajo):*** Hace referencia a las propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar (Ministerio de la Protección Social, 2010). El factor de riesgo es *Bajo*, manifiestan tener adecuada comunicación con personas cercanas y un moderado manejo de relaciones con sus amigos

-Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo -Características de la vivienda y de su entorno -Relaciones familiares -Tiempo fuera del trabajo -Desplazamiento vivienda trabajo vivienda son variables que están relacionadas con la subvariable de clima organizacional -Vida personal. Frente a los resultados obtenidos se evidencia que el porcentaje de favorabilidad no es tan alto en relación con los otros, debido a que señala que en la organización se brindan pocas herramientas para llevar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, debido a que en muchas ocasiones no es fácil acceder a un permiso, sin embargo no desconocen que en la institución existe interés en conocer y estar al tanto de lo que sucede con los colaboradores.

No se debe desconocer que las diferentes exigencias sociales representa para el sujeto una carga mental y física compleja, lo cual afecta en determinadas ocasiones la convivencia en pareja, aumentan los conflictos familiares, lo cual a su vez repercute en su rendimiento laboral, afectando notablemente su productividad (Gil -Monte, 2016). En relación con aspectos sociales, exponen que su vida social se ve alterada en algunas ocasiones, si bien, manifiestan presentar algunos conflictos en su relaciones familiares como consecuencia de los turnos que manejan, ya que es poco el tiempo que comparten con su familia, aunque no son frecuentes.

Para finalizar con esta discusión vale la pena señalar lo expuesto por Muchinsky (1994) quien dice que las organizaciones son un conjunto de sistemas que están interrelacionados entre sí, por tanto si alguno afecta a uno de estos, los demás también se verán afectados, esto permite justificar la importancia de cuidar cada elemento perteneciente al sistema, dado que si alguno llega a afectarse todos los demás puede verse perturbados impidiendo que se pueda cumplir los objetivos propuestos.

CAPÍTULO VI

6.1 Conclusiones.

Luego del análisis correspondiente se llegó a las siguientes conclusiones; se logró evidenciar que los factores de riesgo que se encuentran muy altos, inciden de manera significativa dentro del clima organizacional y viceversa, las cuales se encuentran relacionados con las demandas de trabajo principalmente las emocionales, jornada de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, y remuneración. Frente a esto se requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Además de ello se evidenciaron factores protectores o mitigadores que influyen positivamente en la prevención de riesgos y la percepción de clima organizacional, estos relacionados con las relaciones sociales en el trabajo, liderazgo, y participación. Frente a lo anterior, vale la pena resaltar que los puntos fuertes pueden servir para reforzar puntos débiles.

No obstante, variables como capacitación y desarrollo, reconocimiento, vida personal, relaciones familiares presentan un nivel de riesgo el cual se considera que es necesario prestarle mayor atención e intensificar o replantear las actividades que se están realizando para influir de manera positiva en estas variables, con el fin de que más adelante no aumente el nivel de riesgo. Si no se realizan los pertinentes procesos de intervención, prevención y control, podrían llegar a desarrollarse como factores de riesgo alto, presentando consecuencias para la organización que puede alterar el funcionamiento óptimo de los empleados.

Frente a la información proporcionada por la organización con el fin de conocer las actividades que brindan para aportar al bienestar de los colaboradores, se evidencia que algunas de ellas se cumplen a cabalidad pero otras relacionadas con la salud mental de los colaboradores por ejemplo, no se aplica a cabalidad. Aunque se evidencia en los documentos indagados que se realiza

acompañamiento psicológico, ante algunas situaciones, se evidencia que no se efectúa de manera adecuada, ya que no se cuenta con un profesional que se ocupe del mismo, se hace indispensable intervenir este aspecto, teniendo en cuenta los altos niveles de riesgo señalados en *Demandas emocionales*. Si bien siendo una organización con más de 450 colaboradores, donde su mayor población está expuesta a altos niveles de estrés, se ha visto la necesidad de tener un profesional que esté atento a las demandas que se puedan presentar. Se logró identificar que los riesgos intralaborales relacionados con *Demandas de trabajo* están influyendo de manera constante en el rendimiento y productividad de los colaboradores.

No obstante, a pesar de la existencia de programas de capacitación, se hace necesario realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación el cual permitirá identificar las necesidades de los colaboradores relacionados con su desarrollo y crecimiento profesional, esto hará que los colaboradores sientan que hay pertinencia y aumente el interés por asistir y recibir estos entrenamientos. Por otro lado, es indispensable que existan mecanismos de reconocimiento positivo que permitan premiar y hacer visibles los logros de los trabajadores, incentivando la repetición de comportamientos proactivos a nivel individual y grupal.

También se evidencia que la organización cuenta con un sistema de seguridad y salud en el trabajo, en donde la intención es velar por el bienestar de los colaboradores, sin embargo, también se hace necesario que se realice más actividades de promoción y prevención debido a que existen factores que no han sido atendidos en la empresa.

Finalmente, dentro de las fortalezas de la clínica, la existencia de buenas relaciones interpersonales y suficiente flexibilidad para la supervisión de las tareas. En este contexto el difundir y hacer conocidas las políticas institucionales así como los valores que identifican a la clínica permitirán al personal involucrarse y participar tanto en el proceso cultural como en el proceso de cambio de la organización

Dentro de las debilidades están la incapacidad de destacar y reconocer el trabajo bien hecho, la ausencia de una política de capacitación continua en el tiempo, el entorno físico inadecuado. Por otro lado, el nivel destacado que logra el clima organizacional se ve fortalecido por una percepción

favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social, aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional.

6.2 Recomendaciones

De acuerdo al diagnóstico se recomienda realizar acciones frecuentes de promoción y prevención que contribuyan al bienestar del colaborador tanto dentro, como fuera de la organización, que dote de herramientas profesionales y personales a los colaboradores permitiendo así, llevar un equilibrio y balance entre vida personal/trabajo, lo cual contribuirá significativamente en la calidad del servicio que se pueda proporcionar a los usuarios. Conviene que la Clínica realice campañas de sensibilización sobre los riesgos a los cuales están expuestos los colaboradores como efectos de turnicidad, con el fin que la participación de los trabajadores sea activa, y se generen resultados positivos en la gestión del riesgo. Sin embargo se hace indispensable que dentro de este aspecto se involucre el personal directivo de la clínica así como también este pueda ser compartido en un primer momento con los Jefes y líderes inmediatos, ya que son ellos quienes asignan y distribuyen los diferentes cuadros de turnos para que implementen el debido control y se haga una adecuada definición de roles y responsabilidades.

Es importante garantizar una adecuada organización de horarios bajo parámetros saludables en el sueño reparador, protegiendo al colaborador de padecer trastornos de sueño que puedan llevar a la fatiga. Para ello es necesario tener en cuenta aspectos como: Tiempo de turno del empleado, tiempo de descansos durante jornada del empleado, número de turnos seguidos trabajados y número de días libres entre turnos.

Realizar un estudio de tiempo y movimientos que permita contar con el número adecuado de personal, teniendo en cuenta la sobrecarga de trabajo y las altas exigencias emocionales. Incluir al personal en la elaboración de la programación de turnos que permita organizar mejor las tareas administrativas y operativas.

Se recomienda incluir dentro de los perfiles de cargo los factores de riesgo a los cuales se encuentra expuesta la actividad, así como las competencias requeridas para ejercer el cargo, insumo que será utilizado en los procesos de selección. Se requiere implementar un proceso de inducción en donde se relacionen aspectos de seguridad y salud en el trabajo y donde se divulguen las prácticas que fortalecen la sana convivencia y el clima laboral, permitiendo un mejor proceso de adaptación al colaborador que recién ingresa a la organización. Así mismo realizar periódicamente proceso de reinducción que permitan la integración, el desarrollo de habilidades y destrezas, retroalimentación del desempeño entre otros.

Se proponen acciones generales, recomendadas por las aseguradoras tanto para empresas como para trabajadores, que pueden contribuir a disminuir las tasas de accidentalidad producto del agotamiento por turnicidad laboral:

Es pertinente: Proveer los recursos al trabajador que le permitan mantener una temperatura lo más confortable posible, teniendo en cuenta que el cuerpo disminuye su temperatura durante la noche. Recordar que la duración máxima legal de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana. No disminuir los niveles de iluminación de las áreas de la empresa durante los turnos nocturnos. Realizar la rotación de turnos de la siguiente manera: Mañana, tarde, noche; no de forma invertida. Procurar el cambio de turno cada tres a cuatro semanas, NO antes. Seguir la recomendación de la Organización Internacional del Trabajo - OIT de ofrecer voluntariedad de turno nocturno para personas mayores de 40 años. Contar con un sistema de vigilancia médica en la empresa que detecte la falta de adaptación al turno y se puedan prevenir tempranamente alteraciones en la salud.

Así mismo, también es pertinente que al identificar colaboradores con síntomas asociados a la fatiga, puedan realizar respectivas asesorías sobre las consecuencias de un mal hábito de sueño y estilos de vida poco favorables (inadecuada alimentación, falta de ejercicio, realización de otras actividades en los tiempos de descanso, otros), así como el comportamiento esperado en éste aspecto.

Es indispensable continuar fortaleciendo la buena comunicación, ya que esta es la base para que toda empresa funcione adecuadamente, sea exitosa y de los resultados que espera; así mismo contribuye la mejora de las condiciones organizacionales, permite que se establezcan relaciones sanas entre miembros y se construya una adecuada relación entre el colaborador y la labor que realiza, de esto depende que se sienta o no satisfecho dentro de la institución.

Es así como se recomienda fortalecer los diferentes aspectos relacionados al estilo de liderazgo y a las políticas y prácticas de gestión de personas que podrían llegar a representar el sentir generalizado de la empresa y los atributos que caractericen su cultura

Por otro lado es fundamental que se sigan brindando espacios de formación y desarrollo a los colaboradores con temas de índole personal (factores extralaborales) que lo lleven a fortalecer sus relaciones y construir su proyecto de vida.

Se recomienda a la institución contar con profesionales de salud mental dentro de su planta que realice apoyo psicosocial a los colaboradores y equipos de trabajo, profesionales que intervenga y oriente frente a dichas problemáticas, aportando desde su conocimiento y técnicas de intervención.

6.3 Trayectos futuros.

Para investigaciones futuras se hace pertinente utilizar dentro de la metodología, herramientas de índole cualitativa que contribuya a reforzar el diagnóstico para conocer representaciones y símbolos que nutran, y permita ahondar en las dinámicas organizacionales, conociendo a fondo la cultura organizacional real. Se pueden utilizar herramientas metodológicas como grupos focales, entrevistas semiestructuradas, entre otros. Esto enriquece de manera significativa investigaciones que vayan encaminadas al conocimiento psicosocial de los sujetos que participan, además de dar mayor criterio para ofrecer recomendaciones a la organización, que puedan ser creíbles y se generen planes de acción que impacten y produzcan cambios organizacionales.

Por otro lado, se hace evidente la necesidad de investigar más sobre el tema en Colombia, en el departamento e incluso en la ciudad de Cali, debido a que son escasas o nulas las investigaciones que se han realizado, esto permite inferir que conocer las causas por las que los colaboradores bajan su rendimiento y productividad no se ha convertido en una prioridad. Se debe tener en cuenta además, que, las dinámicas y exigencias laborales en los diferentes sectores económicos difieren por las actividades que realizan los colaboradores, ya que los riesgos que tienen quienes laboran en empresas de transporte varían de una institución prestadora de salud, por ejemplo; por ello surge la necesidad de conocer los riesgos y las dinámicas que se ponen en juego para generar planes de acción sustentados en investigaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Abello B. Angela & Lozano T. Deisy (2013) Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Bogotá. Tesis de Maestría. Universidad del Rosario.
- Abello Llanos, R. (1997) Redes Sociales como mecanismo de supervivencia: un estudio de casos en sectores de extrema pobreza. Revista Latinoamericana de Psicología Fundación Universitaria Konrad Lorenz 29 (1): 115- 137
- Adamek y King M.S. (2007). Elements of leadership Development: What contributes to effective leadership? Music Therapy Perspectives, 25 (2), 121-124
- Andrades, L & Valenzuela, S (2007). Factores asociados a calidad de vida de enfermeras hospitalarias chilenas. Rev. Latino-Am- Enfermagem, jun. 2007, vol 15, no. 3 p. 480 – 486. ISSN 0104-1169
- Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. Revista Costarricense de Salud Pública, 15, 1-7.
- Arredondo,D.(2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital «Félix Mayorca Soto» [tesis para obtención de grado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bernal González, I; Pedraza Melo, N A; Sánchez Limón, M L; (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales, 31() 8-19. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Boada, J., de Diego, R., Agulló, E. & Mañas, M.A. (2005).El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. Psicothema, 17(2), 212- 218.

- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: México. Castillo, M. y Pedraza, N. (2010) El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México. Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
- Calbrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. Revista Colombiana de Anestesiología, 34, 233-240.
- Castellanos S. Yolanda (2007) Clima Organizacional Como Factor De Riesgo Ocupacional. Cuadernos Hispanoamericanos De Psicología, Vol. 9 No. 1, 69-76. Universidad El Bosque. Recuperado de http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_6.pdf
- Castellanos, C., (2007). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. Universidad el Bosque. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, Colombia. 9 (1), 69-76.
- Chagala, Yaneth (2011) “Diagnóstico del clima organizacional en un área de la Administración Local de Auditoría Fiscal de Veracruz, Ver. Universidad Veracruzana. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31383/1/yanetchagalagomez.pdf>
- Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, Antonio; (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Theoria, . 61-76.
- Chizaíza, L. (2002). El mercado de salud en Colombia y la problemática del alto costo. Recuperado el 30 de Septiembre de 2007, de http://www.ejournal.unam.mx/problemas_des/pde131/PDE13105.pdf
- Contreras, F, Barbosa, D, Juárez, F, Uribe, A, & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, como criterios de Responsabilidad Social Empresarial. Estudio comparativo en cuatro ciudades colombianas. En: Revista Acta Colombiana de Psicología. 12: 13-26.

- Contreras, F., Juarez, F., Barbosa, D., & Uribe A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. Colombia Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 18, 7 – 17
- Contreras, Francoise; Barbosa, David; Juárez A, Fernando; Uribe, Ana Fernanda; Mejía, Camilo; (2009). Estilos De Liderazgo, Clima Organizacional Y Riesgos Psicosociales En Entidades Del Sector Salud. Un Estudio Comparativo. Acta Colombiana de Psicología, Diciembre, 13-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79815640002>
- Cummings G. Thomas, W. G. (2007). Desarrollo Organizacional y cambio. Thomson editores de 2010 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607> de mayo de 2010 en www.minproteccionsocial.gov.co/vbecontent/NewsDetail.asp?ID=13735&IDCompany=3
- Escriba Agüir, V (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la comunidad valenciana. Un estudio con entrevistas semi-estructuradas. Revista Española Salud Pública, 76 (5): 595-604.
- Escriba-Agüir., Artacoz, L. y Pérez-Hoyos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. Gac Sanit, 22 (4), 300-308.
- Gil-Monte, P. R. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): desarrollo y estrategias de intervención. Recuperado el 21 de octubre de 2007, del sitio Web del Departamento de Justicia de Catalunya: http://www.gencat.cat/justicia/temes/reinsercio_i_serveis_penitenciaris/centres/congres_penitenciaris/index.html.
- Gil-Monte, Pedro R.; (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, Abril-Junio, 237-341.

- Giraldo, J, Aguilar, C, Arévalo, A, Sandoval, J, y Vega, D. (2005). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia 1994-2005. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*, Universidad Santo Tomás, 2 (2), 329-349.
- Gómez, C. (2011). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología* 11 (97)-113, 04.
- Goncalves, Alexis. 2000. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (4): 285-306
- León J. José & Garrido R. José (2008). Efectos de la turnicidad: sobre la salud, las relaciones sociales y la satisfacción laboral- estudio en una muestra de trabajadores de los sectores químico, vidrio/cerámica y estaciones de servicio de Andalucía
- Madide, S. (2003) Effects of night shift schedules on nurses working in private hospital in South Africa. Presentado a Lulea University of Technology para obtener el grado de maestría. Sur África. Pág. 111 – 113.
- Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 (Julio 17). Extraído el 12 de marzo
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo psicosocial. Ministerio de la Protección Social.- Universidad Javeriana.
- Ministerio de Protección Social (2004). Plan de Salud Ocupacional 2003-2007. Recuperado el 31
- Morales F, Christopher R. y Schipmann I, Dominique C. (2016). Riesgos psicosociales y clima organizacional percibido en funcionarios de un Hospital Público de la Región del Maule. Universidad de Talca (Chile). Facultad de Psicología.
- Muchisky, P. M (1994). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología industrial y organizacional*. Bilbao España: Descleé de brouwer.

- Oviedo, S. (2007). Análisis del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el Territorio Nacional. Bogotá: Tesis de Grado - Universidad Nacional de Colombia.
- Quevedo, A. (2003). Estudio de clima organizacional basado en el modelo funcionamiento de organizaciones: Octógono [tesis para obtención de grado]. Perú: Universidad de Piura.
- Quiceno, J. (2007) BURNOUT: “SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT)”. ACTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA 10 (2): 117-125, 2007. Universidad San Buenaventura Medellín, Colombia
- Rodríguez Mansilla, D. (2001). Diagnóstico Organizacional. Alfaomega
- Salcedo Sosa Luz Elena (2013). Diagnostico Y Planteamiento De Intervención Del Riesgo Psicosocial En Los Operarios Gasistas De Efigas S.A. E.S.P. En Las Ciudades De Pereira, Armenia Y Manizales. Abril 2013. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD Programa de Psicología.
- Sánchez A. & Muñoz A. (2006). Liro: Salud laboral: autoeficacia, ansiedad y satisfacción. Amarú, 2006 - 108 pages
- Sánchez Charpentier, Olga; (2010). Factores Intra Y Extralaborales De Los Y Las Trabajadoras De Una Empresa Pública De Costa Rica. Enfermería Actual en Costa Rica, Octubre Marzo,
- Sardiña, D. (2004). El estrés en el trabajo: el modelo de Karasek. Hojas informativas, Colegio oficial de Psicólogos de las Palmas. 67 (2).
- Segredo, A. y Reyes, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Revista Correo Científico Médico de Holguín, 8(3) [online] [consultado 12 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
- Siegrist, J. (2000). Adverse health effects of high effort/low-reward conditions. Job Occup Health Psychol 2000; 1 (1): 27 – 41.
- Silva F. (2010) Trastornos del Ritmo Circadiano del Sueño: fisiopatología, clasificación y tratamientos. Revista Memoriza.com 2010; 7:1-13 ISSN 0718-7203. Departamento de

- Psiquiatría, Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile
- Solé M^a Dolores & Balduque Alonso Maite (2007) El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales. Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo -Notas Técnicas de Prevención.
- Srivastav, A. (2006). Organizational Climate as a Dependent Variable-Relationship with Role Stress, Coping Strategy and Personal Variables. En: Journal of Management Research, 6: 125 -136.
- Targa & Vila (2007) Impacto de la privación de sueño en las funciones cognitivas. Aula Escola Europea.
- Uribe, A. (2007). Riesgos psicosociales y productividad. Ponencia presentada en el I Congreso del Colegio Colombiano de Psicólogos. Psicología y Sociedad, Bogotá, Colombia
- Valero H, Lázaro E. (2004) Efectos de la turnicidad laboral sobre la calidad del sueño y la percepción de salud. Rev Cubana Salud Trabajo. 2004; 5(1): 10-19.
- Villalobos G. (2010).. Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales: Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, Ministerio de la Protección Social. Ministerio de protección social Bogotá. ISBN 978-958-8361-93-2
- Viloria Escobar, J; Pertúz Gutiérrez, S; Pedraza Álvarez, L; Daza Corredor, A; (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. Revista Cubana de Salud Pública, 42() 80-91. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21444931009>
- Zaldívar Pérez, Dionisio (2002). Estrés: factores protectores - Revista electrónica Salud Vida. Edición: Cristina Martínez Edición web: Vicente Costales. Recuperado de: <http://www.sld.cu/saludvida/psicologia/temas.php?idv=6091>

ANEXOS

- **Cuestionarios Riesgo Psicosocial**

Información sociodemográfica

dd mm aaaa

--	--	--

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:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	

Sa _e r _e d _e t _e / Monja	
--	--

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

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

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	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En 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 señalelo 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 trabajo

--

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

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

_____ horas de trabajo al día

19. 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	
Tanto variable (a destajo, por producción, por _____)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi	Algunas	Casi	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X				

Respuest
a
definitiva

Respuest
a
equivocad
a

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma A

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma B

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue ☒ SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Fuente: Bateria de Riesgo Psicosocial 2010

Cuestionario para la evaluación de Estrés

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

- Encuesta de clima organizacional

DIMENSIÓN • VARIABLE • SUBVARIABLE • REACTIVO	1	2	3	4	5
Credibilidad	casi nunca es verdad	Pocas veces es verdad	A veces es verdad, a veces no	Frecuentemente es verdad	Casi siempre es verdad
Comunicación					
Información					
Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos y cambios importantes					
Mi jefe comunica de forma clara sus expectativas					
Accesibilidad					
Puedo hacer cualquier pregunta razonable a mi jefe y recibir una respuesta directa					
Mi jefe es accesible y es fácil hablar con él					
Competencia					
Coordinación					
Mi jefe conduce el trabajo de forma competente					
Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación y coordinación de personas					
Los colaboradores que han sido vinculados a nuestra empresa se han adaptado bien a nuestra cultura					
Delegación					
Mi jefe confía en que la gente hace un buen trabajo sin tener que supervisarla de forma continua					
Aquí nos dan la autonomía necesaria para efectuar nuestro trabajo de forma adecuada					
Visión: Mi jefe tiene una visión clara de hacia dónde debe ir la organización y cómo alcanzarla					
Integridad					
Confiabilidad					
Mi jefe cumple sus promesas					
Mi jefe hace lo que dice					
Un despido masivo sería lo último que pasaría en esta empresa					
Honestidad: Mi jefe conduce el trabajo de forma honesta y ética					
Respeto					
Apoyo					
Desarrollo - Valoración profesional					
Aquí me ofrecen formación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente					
Tengo los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo					
Reconocimiento - Valoración personal					

Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicionales					
Mi jefe reconoce que pueden cometerse "errores involuntarios" al hacer el trabajo					
Participación					
Mi jefe incentiva, considera y responde con interés a nuestras sugerencias e ideas					
Mi jefe involucra a las personas en las decisiones que impactan sus actividades o su ambiente de trabajo					
Cuidado					
Entorno de trabajo					
Éste es un lugar físicamente seguro para trabajar					
Éste es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar					
Nuestras instalaciones contribuyen a que haya un buen ambiente de trabajo					
Vida personal					
Puedo tomarme tiempo libre, de forma coordinada, cuando debo atender una necesidad personal					
Aquí nos animan a equilibrar el trabajo con la vida personal					
Mi jefe demuestra interés en mí como persona y no tan solo como colaborador					
Aquí tenemos beneficios especiales, que no son comunes					
Imparcialidad					
Equidad					
Equidad en la remuneración					
A las personas se les paga de forma adecuada por su trabajo					
Siento que recibo una participación adecuada de los beneficios que obtiene la empresa					
Equidad en el trato					
Aquí todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial					
Aquí las personas, no importa cuál sea su posición en la empresa, reciben un buen trato					
Ausencia de favoritismo					
Los ascensos son obtenidos por quienes más los merecen					
Mi jefe evita el favoritismo					
Las personas evitan las intrigas como medio para conseguir cosas					
Justicia					
Justicia en el trato a las personas					

Las personas son tratadas con justicia independientemente de su edad					
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su identidad étnica					
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su sexo					
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su orientación sexual					
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su condición socioeconómica					
Capacidad de apelación: Si soy tratado de forma injusta, tendría la oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo					
Camaradería					
Fraternidad					
Puedo comportarme de forma natural en mi lugar de trabajo					
Aquí celebramos eventos especiales					
Las personas aquí se preocupan por las demás					
Hospitalidad					
Hospitalidad del lugar					
Éste es un lugar acogedor para trabajar					
Es entretenido trabajar aquí					
Hospitalidad de las personas					
Cuando alguien ingresa aquí, se le hace sentir bienvenido					
Cuando las personas cambian de función o área se les hace sentir rápidamente "en casa"					
Sentido de equipo					
Aquí hay un sentimiento de familia o de equipo					
Siento que estamos todos "en el mismo barco"					
Puedo contar con la ayuda de mis compañeros					
Orgullo					
Orgullo por el trabajo personal					
Mi contribución aquí es importante					
Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es un trabajo más					
Orgullo del equipo					
Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso de mi equipo					
Las personas aquí están dispuestas a dar más de sí, para hacer su trabajo					

Orgullo de la empresa					
Quiero trabajar aquí por mucho tiempo					
Siento orgullo al decirles a otros que trabajo aquí					
Aquí, nos gusta venir a trabajar					
Me siento bien por la forma como contribuimos a la comunidad					
Apreciación General: Tomando todo en consideración, yo diría que éste es un gran lugar para trabajar					

Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación directivas de la organización																				
Campaña de expectativa a colaboradores																				
Solicitar acompañamiento por parte de la Arl																				
Crear base de datos para aplicación de prueba																				
Definir Logística																				
Aplicar pruebas																				
Tabular resultados																				
Generar reportes y análisis de resultados																				
Preparar informe																				
Realizar propuesta de intervención																				
Presenta trabajo final																				

- Presupuesto**

Rubro	Concepto	Valor
1	Recurso humano (Asesoría de profesional en Psicología especialista en salud ocupacional)	\$ 3,150,000
2	Logística (Aquiler de equipos de computo y mobiliario, router para acceso a internet)	\$ 1,900,000
3	Traslados ejecución del trabajo de campo y asesorías	\$ 600,000
4	Papelería, fotocopias, listados de asistencia etc	\$ 500,000
5	Otros Gastos	\$ 400,000
	TOTAL	\$ 6,550,000