



Los factores que generan riesgo psicosocial generado por estrés laboral en los colaboradores del Centro Médico San Carlos en el periodo 2017-2020

Según la Ley 1581 de 2012, los nombres han sido cambiados, por no tener consentimiento informado.

Lorena María Chica Rúa

Estefanía Doria Sánchez

Laura Vanessa Garzón Gallego

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

Abril de 2021

Los factores que generan riesgo psicosocial generado por estrés laboral en los colaboradores del Centro Médico San Carlos en el periodo 2017-2020

Según la Ley 1581 de 2012, los nombres han sido cambiados, por no tener consentimiento informado.

Lorena María Chica Rúa  
Estefanía Doria Sánchez  
Laura Vanessa Garzón Gallego

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador en Salud Ocupacional

Asesor(a)  
**Harold Valencia Gallego**  
Profesional en contaduría pública  
Especialista en Gerencia de Instituciones Educativas  
Magíster en Educación con Énfasis en Tecnologías

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Rectoría Antioquia y Chocó  
Sede Bello (Antioquia)  
Programa Administración en Salud Ocupacional  
Abril de 2021

## **AGRADECIMIENTOS**

A través de estas líneas, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que permitieron que nosotras realizáramos de una manera exitosa este trabajo de investigación permitiendo poner a prueba nuestros conocimientos en Salud Ocupacional y con ello aprender a aplicar cada conocimiento adquirido en la academia en el campo real.

En primer lugar, tenemos un agradecimiento mutuo por nosotras mismas, pues dedicamos muchas horas para que este documento tenga esta presentación, cada una pusimos desde nuestras capacidades nuestro grano de arena y aprendimos lo valioso que es trabajar en equipo y lograr eso a veces es complejo, pero este no fue el caso.

Mucha gratitud por parte de este equipo de trabajo a nuestro asesor y director de tesis, al magister Harold Valencia Gallego por la disposición que tuvo en este proceso, por haber sido paciente y brindarnos su conocimiento y habernos guiado con las directrices correctas para culminar este proyecto.

## CONTENIDO

Lista de tablas .....	6
Lista de ilustraciones.....	7
Resumen.....	8
Abstract .....	9
Introducción .....	10
CAPÍTULO 1. Planteamiento del problema.....	11
1 Preguntas .....	14
1.1 Pregunta General.....	14
1.2 Preguntas Específicas.....	14
2 Justificación.....	15
3 Objetivos.....	17
3.1 Objetivo General.....	17
3.2 Objetivos Específicos.....	17
CAPÍTULO 2. Marco referencial .....	18
3.3 Antecedentes .....	18
3.4 Marco legal .....	19
3.5 Marco teórico .....	20
3.5.1 Salud Ocupacional .....	20
3.5.1.1 Componentes de la salud ocupacional.....	21
3.5.2 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST.....	22
3.5.3 El profesiograma en el SG-SST .....	23
3.5.4 Medicina ocupacional .....	24
3.5.4.1 Exámenes médico ocupacionales .....	24
3.5.5 Estrés laboral.....	25
3.5.6 Riesgo laboral .....	28
3.5.6.1 Riesgo físico .....	28
3.5.6.2 Riesgo mecánico.....	29
3.5.6.3 Riesgo químico .....	29

## Estrés laboral de los colaboradores en el Centro Médico San Carlos

3.5.6.4	Riesgo biológico .....	29
CAPÍTULO 3. Diseño metodológico .....		31
3.5.7	Enfoque metodológico .....	31
3.5.8	Diseño .....	31
3.5.9	Tipo de Investigación.....	31
3.5.10	Población y Muestra .....	32
3.5.11	Cronograma de recolección de datos .....	32
CAPÍTULO 4. Resultados .....		33
3.5.12	Análisis de Datos .....	33
CAPÍTULO 5. Conclusiones y recomendaciones .....		39
4	Recomendaciones .....	40
5	Referencias .....	41

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Cronograma de Actividades TDG .....32  
Tabla 2. Personal Laboral Centro Médico San Carlos.....33

**LISTA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Facultades Organizacionales del Centro Médico San Carlos .....34  
Ilustración 2. Causas Generales de Deserción Centro Médico San Carlos 2017-2020 .....35  
Ilustración 3. Organización del sistema de Recursos Humanos Centro Médico San Carlos 36  
Ilustración 4. Causas de Deserción Relacionadas con el sistema de Recursos Humanos del Centro Médico San Carlos entre el 2017-2020.....37

## RESUMEN

En el siguiente manuscrito se describe con cierto nivel de detalle el estado de estrés laboral en los colaboradores de un espacio dedicado a la salud, ubicado en el municipio de Guarne, Antioquia, conocido como Centro Médico San Carlos debido a que en los últimos años se ha presentado una gran tasa de deserción por parte del personal y se plantearon diferentes posibilidades. Todo comienza por un análisis general acerca de algunas personas que renunciaron en el período que va desde el 2017 hasta el 2020 y eso ha despertado la curiosidad por ver qué es lo que está pasando y si esta situación tiene que ver con temas de salud ocupacional de la organización. De esta manera, al realizar una revisión acerca de qué conduce que el personal se estrese y terminen dejando el trabajo, la cual se hizo de manera observacional, se pudo determinar cierta correlación con los sistemas de pago, los cuales son ineficientes y en algunos casos no se realizó pago alguno. Por otra parte, los sistemas de seguridad contra riesgos fueron otro factor que inclinaron a que alguno de estos trabajadores renunciara a su trabajo. De esta manera, el propósito de este trabajo consistió en ver si los factores que se presentaron produjeron estrés laboral, luego analizar los factores que llevaron a esto y finalmente proponer a partir de este factor un sistema para prevenir enfermedades laborales por estrés.

*Palabras clave:* Estrés laboral, Sistemas de pago, Factor de Riesgo, Centro Médico.



## **ABSTRACT**

The following manuscript describes in a certain level of detail the state of work stress in the collaborators of a space dedicated to health, located in the municipality of Guarne, Antioquia, known as *Centro Médico San Carlos* because in recent years there has been a high dropout rate by staff and different possibilities were raised. It all begins with a general analysis about some people who resigned in the period from 2017 to 2020 and that has aroused curiosity to see what is happening and if this situation has to do with occupational health issues of the organization. In this way, when conducting a review about what leads staff to stress and end up leaving work, which was done in an observational way, it was possible to determine a certain correlation with the payment systems, which are inefficient and in some cases no payment was made. On the other hand, the security systems against risks were another factor that inclined some of these workers to quit their job. In this way, the purpose of this work was to see if the factors that were presented produced work stress, then to analyze the factors that led to this and finally to propose, based on this factor, a system to prevent work-related stress diseases.

*Keywords:* Work stress, Payment systems, Risk Factor, Medical Center.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado está enfocado al análisis de estrés laboral por parte de unos trabajadores de una empresa pública, dedicada a prestar servicios de salud física principalmente, donde se utilizan herramientas dictaminadas por el sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). La información que suministra este documento no hace parte de actividades extracurriculares para poder recopilar información, sino que viene dado a través de diferentes testimonios de insatisfacción a nivel laboral por parte de algunas personas que llevan un tiempo ejerciendo labores en el Centro Médico San Carlos, ubicado en Guarne, Antioquia.

Es fundamental llevar un control acerca del estrés laboral en una empresa, generado por personas que frecuentan el sitio como trabajadores tanto internos como externos y con ello es importante desarrollar un programa de control y prevención mediado por Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Sin embargo, muchas empresas no realizan este control y se presentan problemas leves y en algunos casos graves donde se presenta una tasa de deserción aparentemente inexplicable o ajena a las instalaciones. Esto último conduce a que muchas organizaciones no lleven ningún control y esto puede ser grave para las personas que pueden desarrollar patologías a largo plazo producto de colaborar con diferentes acciones en estas organizaciones. Llevar un control y un análisis de estrés laboral permite mitigar los accidentes laborales y a su vez garantizar un equilibrio entre el bienestar físico, mental y social de los colaboradores, mejorado así su desempeño y calidad de vida.

En esta misma línea y de manera general la seguridad y salud en el trabajo se encarga de los procesos reglamentarios además de la identificación de las actividades peligrosas, reales o potenciales que puedan dañar la integridad de los que allí laboran en esta tarea. De esta manera es importante recalcar que, en el Centro Médico San Carlos, ubicado en el municipio de Guarne, Antioquia, no se han realizado actividades para la mitigación de riesgos y prevención de estrés laboral, así como la implementación de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo. Por tal motivo se pretende indagar con un nivel de profundidad medio, la causa de deserción de algunos de sus trabajadores debido a que, de manera visual se puede deducir que la salida de estos está ligada con este establecimiento de salud.

## **CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El riesgo psicosocial genera estrés laboral que es uno de los problemas de salud con mayor índice a nivel global el cual se define como una reacción fisiológica del ser humano, que se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

El estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. (PEREZ, 2011).

En el caso del Centro Médico San Carlos, se ha presentado cierto nivel de deserción en un periodo relativamente corto, lo cual conduce a la posibilidad de pensar que la causa principal debe ser el estrés laboral.

El ser humano a medida que se va sobrecargando de demandas de actividades en cerebro estos influyen percepciones con cargas mentales y psicológicas que va almacenando hasta que llega a un nivel, con respuestas emocionales y afectivas, que a su vez desencadenan consecuencias como enfermedades psicológicas, cansancio mental entre otras. (Peiró, 1993)

El estrés sobreviene cuando la magnitud de los estresores excede la capacidad de resistencia del sujeto, por lo que no es el resultado de la fuente de presión en sí misma sino de la percepción de tal presión. (omar, 2006).

Asociándolo con el Centro Médico en cuestión, se ha notado que algunas de las personas que renunciaron muestran expresiones que conducen a la hipótesis de que es posible que hayan tenido una insatisfacción proveniente de un cargo laboral elevado, problemas con otras personas o directamente un desacuerdo ante la mala gestión de un sistema de pagos y/o seguros. Las relaciones humanas podrían no ser la causa principal, debido a que no se notan problemas de conflicto humano, aunque no se descarta esa posibilidad, sino que también se analiza.

Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve. Este se puede producir en situaciones diversas. Se debe tener en cuenta que un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud. (gutierre & viloria, 2014).

En esta empresa pública, de acuerdo a los comportamientos que se evidencian normalmente cuando una persona se estresa laboralmente, se ha observado que las causas de estrés laboral no trascienden a enfermedades patológicas o físicas, sino que por otra parte, se puede evidenciar una afectación a nivel psicológico.

Según la resolución 1562 de 2012 Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión

orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Se hace énfasis una perturbación funcional que hace relación con el estrés laboral el cual se convierte en una enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador. (CONGRESO DE COLOMBIA, 2012).

De acuerdo a lo que se menciona anteriormente, se puede decir que muchas de las personas que han trabajado como colaboradores de este centro médico poseen una enfermedad laboral contraída a nivel psicológico.

Teniendo en cuenta lo anterior se plantea el siguiente problema:

Existen algunos factores que generan riesgo psicosocial generado por estrés laboral en los colaboradores del Centro Médico San Carlos en el periodo 2017-2020

## 1 PREGUNTAS

### 1.1 Pregunta General

Cuáles los factores que generan riesgo psicosocial y producen estrés laboral en los colaboradores del Centro Médico San Carlos (Guarne-Antioquia) en el sector de la salud para prevenir enfermedades ¿

¿Cuáles son los factores de riesgo que generan el estrés laboral en los colaboradores del Centro Médico San Carlos en el año 2020?

### 1.2 Preguntas Específicas

- ¿Cuáles las causas que genera el estrés laboral en los colaboradores del Centro Médico San Carlos?
- Analizar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores del Centro Médico San Carlos.
- Documentar las principales enfermedades que generan el estrés laboral en el Centro Médico San Carlos.

## 2 JUSTIFICACIÓN

El Centro Médico San Carlos ubicado en el municipio de Guarne, departamento de Antioquia, se ve en la necesidad de intervenir en el análisis de riesgo psicosocial y en los afectos que causan en los empleados, esto se realiza en base de los resultados arrojados por las diferentes metodologías para detectar el estrés laboral de la empresa.

Es por esto que queremos identificar las causas del estrés laboral en los diferentes cargos de la empresa tanto en el área administrativa como en la auxiliar.

Este caso lo fundamentamos en los diferentes métodos de apoyo e investigación que nos genera la universidad mediante artículos publicaciones y demás que nos permite encaminarnos en dar soluciones adecuadas para el estudio del estrés laboral del centro médico San Carlos.

Siendo el estrés un causante del bajo nivel el desempeño dentro del Área en el centro médico Santana se quiere manejar estrategias adecuadas para un control, para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos se acudirá al empleado del área, aplicando encuestas dirigido al área administrativa y operativa, todas las observaciones directas por parte de los trabajadores y con una lista de chequeo permitirán referenciar las condiciones que presenta la estructura física para posteriormente establecer observaciones correctivas en pro de la salud de los trabajadores y minimizar los riesgos.

Aunque no se tiene información estricta y concluyente que date acerca de los problemas reales que enfrenta tanto el centro médico como varios de sus trabajadores, se hace necesario partir de la hipótesis de que la causa de deserción de estos es causada por un asunto directo

con el centro médico y precisamente ese factor es necesario analizarlo porque se ha visto que muchas personas presentan un nivel de estrés laboral demasiado elevado.



### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Identificar los factores que generan riesgo psicosocial y producen estrés laboral en los colaboradores del Centro Médico San Carlos (Guarne-Antioquia) en el sector de la salud para prevenir enfermedades laborales por estrés.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las causas que genera el estrés laboral en los colaboradores del Centro Médico San Carlos
- Analizar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores del Centro Médico San Carlos.
- Documentar las principales enfermedades que generan el estrés laboral en el Centro Médico San Carlos.

## CAPÍTULO 2. MARCO REFERENCIAL

### 1. Antecedentes

El estrés laboral es aquel que se produce por la existencia de una presión excesiva que ocurre en los sitios de trabajo. Por lo general es el efecto del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. En algunas ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas se pueden clasificar como emocionales como un ligero mal humor, aunque tiene consecuencias psicológicas muy marcadas donde se genera graves depresiones, y casi siempre saltan al lado físico donde suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física (*El Estrés Laboral: Definición, Causas, Consecuencias y Cómo Prevenirlo* / PREVECON, n.d.)

Las causas del estrés laboral más comunes son la excesiva responsabilidad en el trabajo, demasiada carga de trabajo, relaciones humanas problemáticas y/o condiciones laborales insatisfactorias. Dependiendo los antecedentes psicológicos de cada persona, individualmente cada persona experimenta en mayor o menor medida de los aspectos mencionados anteriormente. Existen algunas personas que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo, aunque por otro lado no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. También existen casos donde los empleados trabajan mejor bajo una gran carga de deberes. Y finalmente existen las personas que son capaces de sustraerse y no dejarse afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que, para otros, esta situación puede volverse insostenible. (*El Estrés Laboral: Definición, Causas, Consecuencias y Cómo Prevenirlo* / PREVECON, n.d.)

A lo largo del siglo XX los riesgos psicosociales se han convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, vinculado al trabajo y a la actividad laboral. Tradicionalmente los servicios de prevención de riesgos laborales abordaban temas relacionados con la seguridad, higiene y ergonomía, mientras que hasta no hace mucho, los factores psicosociales no eran considerados como una prioridad. En la 9.<sup>a</sup> reunión del comité mixto formado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), celebrada en Ginebra en 1984, abordan entre sus temas del orden del día, la identificación y el control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo. La tendencia, a partir de ese momento fue que además de tener en cuenta los factores de riesgo físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, se considerasen también los factores psicosociales inherentes al entorno laboral como un factor de riesgo y como estos podían influir en el bienestar físico y mental del trabajador (de Salud Carlos III Escuela Nacional de Medicina del Trabajo, n.d.)

La primera persona en trabajar desde un enfoque psicológico el tema del estrés laboral, fue Hans Selye, acuñando lo que hoy se conoce como Síndrome de Adaptación General (SAG) definiéndolo como una respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda, de forma que, si su duración es suficientemente prolongada, el cuerpo podría entrar en una etapa de cansancio excesiva (Camargo, 2010)

El estrés en el trabajo es un tema que se puede abordar de distintas maneras y una de ellas es por ocupación, donde en el área de la salud se le exige al médico la máxima competencia en el ejercicio de sus funciones y, sin embargo, las necesidades urgentes de los pacientes, la competencia profesional, el cumplimiento de las responsabilidades civiles y sociales y, la disponibilidad de la familia del enfermo, tienden a generar situaciones conflictivas. Otras veces las prioridades del equipo de salud no coinciden, especialmente entre enfermeras y médicos (P C, 2012). Esto afecta a los colaboradores de esta área en gran medida debido a que el estrés generado por parte del personal de salud de alguna manera se descarga en el personal de apoyo donde las exigencias intelectuales se ven reflejadas en el número de actividades físicas simultáneas que deben satisfacer estos últimos.

## 2. Marco legal

Para poder evaluar las normas que regulan la carga de trabajo por parte del gobierno se debe hacer claridad en que los factores necesarios para garantizar que el estrés de los colaboradores y el personal médico se debe tener en cuenta que cada empleado tenga posibilidad de hacerse chequeos médicos para controlar el estrés generado por la labor realizada. Así, la normatividad se establece así:

- Para garantizar la salud de cada empleado al empezar una labor el área de Seguridad y salud en el trabajo desarrolla un plan para identificar y controlar el riesgo, como lo es practicar los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro conforme al Artículo 30 del Decreto 614 de 1984, el código Sustantivo de trabajo.
- El Decreto 1072 del 2015 como también la Resolución 2346 de 2007 establecen el proceso de verificación de los documentos que soportan la realización de los exámenes médico laborales según el perfil del cargo, la manera en la que se dará el resultado de los mismos, soportes médicos y la frecuencia en la que se harán.
- De acuerdo con la Resolución 2346 del 11 de Julio de 2007 del Ministerio de la Protección Social, toda evaluación médica ocupacional que debe de realizar toda empresa sea pública o privada de manera obligatoria son: evaluación médica pre-ocupacional o de pre-ingreso, evaluaciones médicas ocupacionales periódicas (programadas o por cambio de ocupación) y evaluación médica post-ocupacional o de egreso, además evaluaciones exámenes médicos ocupacionales post – incapacidad

o por reintegro, para verificar si la salud del empleado se pueda afectar o interferir en la labor.

- La Norma Técnica Colombiana (NTC) 4115 establece tanto las pautas generales de los exámenes médicos clínicos y paraclínicos en Salud Ocupacional como los componentes de éstos; también precisa el objetivo y los elementos de los exámenes de ingreso y los periódicos, por post-incapacidad, cambio de oficio, retiro, y ciertos exámenes especiales. Además, tiene en cuenta las consideraciones éticas y económicas para su desarrollo y manejo.
- Con respecto al manejo de Historias clínicas la Resolución 839 de 2017 el Ministerio de Salud y Protección establece el manejo, custodia, tiempo de retención, conservación y disposición final de los expedientes de las historias clínicas. Actualmente Ley 2015 de 2020 pone en funcionamiento las historias clínicas electrónicas esto ayudará, agilizará y garantizará el acceso y ejercicio de los derechos a la salud y a la información de las personas, respetando el *Hábeas Data* y la reserva de la misma.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **i. Salud Ocupacional**

Las actividades que incluyen la salud ocupacional se encargan de estudiar todo aquello relacionado con la salud y el trabajo y a nivel mundial posee una gran trayectoria y reconocimiento debido a que los grandes avances en cuanto a desarrollo, la salud ocupacional ha jugado un rol muy importante. La prestación de los servicios preventivos a trabajadores en el nivel primario implica evitar múltiples problemas de salud y manejar de modo específico una de las principales determinantes sociales del estado de salud de la población (Ávila Roque et al., 2016).

Así, los objetivos de la salud ocupacional son el de evitar las enfermedades en la población trabajadora a través de diferentes mecanismos como la vigilancia de la salud de las personas con la finalidad exclusiva de entender mejor el impacto que tiene el trabajo sobre la salud individual de cada funcionario y de esta manera sea posible optimizar las condiciones de trabajo. La ejecución de esta labor cumple un rol primordial cuando se identifican, en la medida que sea posible, los efectos adversos que tiene el trabajo con respecto al bienestar físico, mental y social, y se establece una medida para mitigar la progresión que puede ir encaminada a un deterioro de la salud más significativo. Para conseguirlo, es necesario, de manera continua, realizar un seguimiento longitudinal del trabajador que se expone a un riesgo determinado (conocido como exposición a un factor de riesgo y la vigilancia se realiza

directamente al trabajador) e integrarlo en los planes y programas de prevención y mejora de las condiciones de trabajo (la vigilancia se realiza al medio donde el trabajador está expuesto). De esta manera, el desarrollo de exámenes de salud carentes de programas de control y reducción de riesgos no es adecuado. (García, M., *et al.*, 2019).

De acuerdo a la información anterior, es importante que se utilice las diferentes habilidades y conocimiento de los profesionales en salud ocupacional para el apoyo, gestión y desarrollo de sistemas que dignifiquen el trabajo realizado por parte de colaboradores del personal de la salud que trabajan en lugares como centros de salud, hospitales, entre otros con el fin de controlar y prevenir casos donde estos sufran estrés o directamente traumas o trastornos psicológicos que terminen perjudicando a otras personas cuya atención necesaria corresponde a la de la salud física.

### *1. Componentes de la salud ocupacional*

La estructura de la salud ocupacional está fundamentada a través de diferentes componentes y todas están orientadas en cuanto a brindar bienestar en los aspectos físicos-sociales para los trabajadores y el de prevenir cualquier clase de accidente o imprevisto. Es por eso que las principales ramas de la salud ocupacional se enfocan en:

- Higiene y seguridad Industrial
- Funcionamiento de los comités de seguridad y salud en el trabajo
- Medicina preventiva
- Medicina del trabajo

En Colombia, el comité de seguridad y salud en el trabajo es el organismo que se encarga de la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa a través de actividades de promoción, información y divulgación. Es decir, garantiza que los riesgos de enfermedad y accidente derivados del trabajo se reduzcan al mínimo. Ahora, el propósito principal es apoyar las obligaciones del empleador ayudando a identificar y solucionar las condiciones de trabajo que generen riesgos para todos (Colpatria, 2016).

La medicina preventiva y de trabajo tienen la finalidad de promocionar, prevenir y gestionar el control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales. Esta se encarga de realizar actividades de vigilancia epidemiológica, actividades de promoción y prevención educando al trabajador con el fin de evitar riesgo de accidentes y enfermedades laborales, reubicación laboral, investigación del ausentismo laboral y de los exámenes médicos ocupacionales (Universidad de Cundinamarca, 2020). Finalmente, quien

engloba estos dos conceptos, tanto en sus propósitos como en sus actividades es la seguridad y salud en el trabajo y la gestión de esta última es conocida como SG-SST (Las Ceibas, 2017).

ii. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo abarca una disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los empleados. Este proceso se ejecutó desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un organismo especializado de la ONU que se encarga de los asuntos de trabajo y políticas laborales bajo otro nombre, conocido como la salud y seguridad laboral (OIT, 2015)

Así, la salud y seguridad laboral es un proceso que reúne varias disciplinas que involucran las relaciones entre un ente, que es el trabajador, con respecto a otro que es patrón o jefe. Este se cimienta bajo las condiciones mínimas que le garanticen al trabajador un buen entorno laboral, que sea digno, con condiciones de trabajo adecuadas y donde cada uno de ellos puedan tener participación e inclusión en cada uno de los temas relacionados con salud y seguridad, pues ellos justamente son los que están expuestos al entorno laboral. Cada una de estas garantías están condicionadas por el rendimiento que generen en el trabajo que desempeñen y por eso es importante que cada una de estas condiciones esté regulada por la empresa donde laboran (WHO, 1946).

En el marco internacional, quién impulsa cada una de las recomendaciones acerca de la salud y seguridad laboral en cada empleado es el convenio 155 de la OIT donde se consigna varias medidas que cobijan la salud y la seguridad del trabajador, pero también defienden al medio ambiente justamente porque las condiciones de los trabajadores están en función de las condiciones del ambiente en el cual están rodeados (ILO, 1983). En Europa existe la EU-OSHA, que es la Agencia de información de la Unión Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (EU-OSHA, 2020). Dentro de las regulaciones en Latinoamérica, en México, por ejemplo, la vigilancia de las disposiciones de seguridad y salud en el trabajo está a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión social para las actividades productivas consideradas del ramo federal y el resto de actividades están regulados por los gobiernos de cada estado (DOF, 2014) y en Argentina la entidad encargada de regular la Ley sobre los Riesgos de Trabajo (LRT) es el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Mediante la Ley 24557 se habla acerca de Normativa aplicable y objetivos de la LRT, de la prevención de riesgos, de las prestaciones y de los entes encargados de regular y supervisar la LRT, como la Superintendencia de Riesgos de Trabajo SRT (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 1995).

En Colombia, la entidad encargada de regular y supervisar la salud y seguridad laboral es el Ministerio de Trabajo (MinTrabajo) y esta a su vez, denomina este proceso como Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Mediante la Resolución 0312 del 2019 del Ministerio de Trabajo se definieron los Estándares Mínimos del SG-SST haciendo cumplimiento al artículo 25 de la Constitución Política de Colombia de 1991 que establece que el trabajo es un derecho y una obligación social que goza en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado y que así mismo, toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. Dicha resolución resuelve el objeto y campo de aplicación, los estándares mínimos que deben cumplir los empleadores con los empleados en función de la cantidad de trabajadores y las disposiciones comunes para todas las empresas, empleadores y contratantes (MinTrabajo, 2019).

### iii. El profesiograma en el SG-SST

El profesiograma en el SG-SST es un documento técnico con una estructura definida donde se definen los deberes, responsabilidades, particularidades físicas y ambientales requeridas para el desempeño de un empleo y adicionalmente establece los medios científicos para investigar que el empleado pueda desempeñarse en el puesto de trabajo. En pocas palabras es un instrumento que permite conocer con facilidad las capacidades, las aptitudes, las habilidades y los requerimientos que debe tener un trabajador para poder responder a las demandas de un oficio o puesto de trabajo (INPEC, 2012).

El objetivo principal de un profesiograma consiste en que el profesional quien va a realizar los exámenes médicos de ingreso, periódicos, de egreso o de reincorporación laboral tenga la información suficiente respecto a cuál es el perfil que debe tener un trabajador para ocupar el cargo. Por lo tanto, debe ser un documento práctico, en el que lo solicitado sea aplicable y se ajuste a las necesidades de cada institución, razón por la cual el médico que lo diseña debe conocer la empresa y sus procesos (Betancur Montoya et al., 2017).

#### iv. Medicina ocupacional

La medicina ocupacional, también conocida como medicina de trabajo o medicina laboral se define como la especialidad médica que proporciona herramientas para conservar y enriquecer los recursos humanos de una empresa. Su misión es mantener en óptimas condiciones de salud al trabajador para asegurar la continuidad de la fuerza laboral y por tanto el éxito de una industria. Es imprescindible que este profesional sea especialista en la materia, pues sólo así proporcionará idoneidad a los servicios médicos en la empresa, consolidando secundariamente el cumplimiento de las normas legales de salud laboral y seguridad (Vera-Romero, O, *et al.*, 2015).

##### 1. Exámenes médico ocupacionales

La salud ocupacional tiene como principal herramienta los Exámenes Ocupacionales o también conocidos como Exámenes Médico-ocupacionales, cuyo propósito es prevenir las enfermedades causadas por las labores de cierto empleado, reconociendo probables alteraciones de la salud derivadas de exposición a riesgos laborales. En materia de la salud pública, los exámenes médico-preventivos van dirigidos a grandes poblaciones consideradas sanas y son la mejor herramienta para plasmar su principal objetivo: prevenir enfermedades (Ramírez, A., 2019)

El examen médico ocupacional tiene las siguientes características (Mager, J., *et al.*, 2004):

- Debe ser específico para el riesgo o para la etapa de trabajo.
- Debe direccionarse a vigilar la salud laboral y apoyarse en pruebas de control biológico.
- Debe ser realizado bajo dirección médica especializada y debe incluir evaluación biológica exhaustiva para detectar precozmente enfermedad laboral, además de inmunizaciones y consejería sobre acciones preventivas promocionales de salud.
- Su resultado debe ser confidencial y comunicado a la empresa solo en términos de APTO o NO APTO para un puesto específico.
- Sus protocolos deben ser evaluados periódicamente mediante controles de calidad, para garantizar su idoneidad técnico-científica.

En el transcurso de la vida del trabajador en cualquier empresa, se exige que se le deba realizar exámenes ocupacionales. Es por eso que es necesario observar el tipo de exámenes que se le deben realizar según sea el caso y estos se clasifican en:



v. Estrés laboral

Por definición, se tiene que el estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Todos los seres vivos pueden experimentar este sentimiento mediante diferentes mecanismos donde se comparte en común la alteración de su modo normal de vida. En el caso de los humanos, donde tiene una visión mucho más amplia y de acuerdo a las condiciones actuales de vida, puede provenir de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a alguien frustrado, furioso o nervioso. Es un sentimiento normal y se puede llegar a clasificar por su intensidad de la siguiente manera:

- Estrés agudo. Corresponden a niveles de estrés que caducan rápidamente. Los casos más comunes de estrés agudo son los que se experimentan al pelear con alguna pareja o ser querido o en sucesos muy sorprendidos como frenar un auto porque alguien se atravesó repentinamente. En este caso este tipo de estrés funciona como mecanismo de defensa que permite ayudar a controlar algunas situaciones peligrosas. También ocurre cuando hace algo nuevo o emocionante. Todas las personas sienten estrés agudo en algún momento u otro.
- Estrés crónico. Este es el estrés que dura por un período de tiempo prolongado. Se puede experimentar estrés crónico si se tienen problemas latentes como los generados por la falta de dinero, un matrimonio insatisfactorio o problemas en el trabajo. Cualquier tipo de estrés que continúa por semanas o meses es estrés crónico. Puede acostumbrarse tanto al estrés crónico que no se dé cuenta que es un problema. Si no encuentra maneras de controlar el estrés, este podría causar problemas de salud.

Se han buscado distintas explicaciones a cómo se genera el estrés laboral.

Así, se ha visto como el resultado de la interacción entre las demandas en el trabajo y control que el trabajador ejerce sobre él. El estrés laboral o alto estrés surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de toma de decisiones (por falta de recursos) es baja. Además, otras posibles relaciones entre las demandas y el control son el bajo estrés (baja demanda y alto control), el activo (alta demanda y alto control) y el pasivo (baja demanda y bajo control).

También se ha visto la interacción entre las demandas de trabajo, el control del trabajador y el apoyo social. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El apoyo social es la ayuda que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo, cuando es adecuado puede amortiguar parte

estrés generado por la combinación de las altas exigencias laborales y el bajo control sobre el trabajo.

De esta manera es importante tener en cuenta que el tipo de estrés que hace parte de la salud ocupacional es aquel relacionado con problemas en el trabajo que duran tiempos muy prolongados. Esto se conoce como estrés crónico laboral o directamente estrés laboral (*El Estrés y Su Salud: MedlinePlus Enciclopedia Médica*, n.d.)

Ahora, dentro del estrés laboral existe una clasificación específica dependiendo de quién puede producir el estrés. En este caso se sobreentiende que se habla del estrés crónico o que contiene consecuencias negativas así que se hablará de los siguientes tipos:

- Estrés causado por el personal laboral. Este tipo de estrés es causado por conflictos constantes ocurridos entre miembros de la empresa u organización, cuando se separan grupos con diferencias muy marcadas que generan distanciamiento y rivalidad. Puede ocurrir una competitividad nociva, por envidia o por otros factores mucho más externos como las diferencias en orientación política, religiosa y/o sexual.
- Estrés causado por el entorno. Causado por condiciones no aptas para el trabajo, donde las normas básicas de ergonomía se ven afectadas de manera negativa teniendo un bajo rendimiento de cada empleado. Factores como la higiene, el manejo de sustancias dentro del entorno y la ergonomía son los que se ven más alterados para causar este tipo de estrés.
- Estrés causado por recargo de trabajo. Ocurre cuando en un sitio de trabajo se pone una cantidad de trabajo que supera los límites racionales, cognitivos o físicos del empleado.

Cuando se realiza un estudio acerca de casos de personas que trabajan bajo condiciones de estrés laboral se ha encontrado que en la mayoría de casos no es un solo factor que genera este tipo de sentimientos, sino que corresponden a una combinación entre ellos e inclusive se ha llegado a ver que un tipo de estrés termina desencadenando el resto y la solución de este tipo de estrés depende de los controles de prevención de los mismos, así como un seguimiento definido.

Las principales consecuencias derivadas a partir del estrés laboral son:

Físicas. Las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.

**Psíquicas.** Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

**Organizativas.** Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral.

El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Hay que tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones lo indican la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas en los clientes, el empeoramiento de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, de incidentes y accidentes, de quejas al servicio médico y del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos (*El Estrés Laboral y Su Prevención* /, n.d.)

## vi. Riesgo laboral

Un riesgo en el campo laboral, o directamente un riesgo racional se relaciona con la posibilidad de que cualquier trabajador o funcionario de una entidad determinada sufra los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. En Colombia, para poder mitigar los riesgos laborales se cuenta con el sistema general de riesgos laborales SGRL y quienes lo conforman las entidades encargadas de la Dirección, Control y Vigilancia del Sistema como el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio del Trabajo, el Consejo Nacional de Riesgos Laborales, la Superintendencia Nacional de Salud y la Superintendencia Financiera de Colombia; Las ARL, es decir, las Administradoras de Riesgos Laborales públicas y privadas y finalmente también están incluidos los empleadores y los trabajadores (MinSalud, 2019).

Estos riesgos laborales se pueden estudiar de una manera más simplificada dependiendo de cómo afecta cada riesgo a cualquier ser humano y esto está conectado directamente con la función que desempeña el empleado. Así pues, en toda empresa se necesita un control de riesgos porque sin este, se puede generar grandes pérdidas económicas. Por otro lado, si se tiene, los riesgos se pueden prevenir o minimizar y, por lo tanto, se crea un ambiente laboral seguro (Fajardo, 2013). Finalmente, la mejor manera de poder tener un control de riesgos, es necesario identificar individualmente si cada empleado está expuesto a un determinado riesgo con el fin de facilitar todos los procedimientos necesarios en caso de que algo ocurra y simultáneamente tener un plan de contingencia que funcione. De esta manera, los riesgos laborales se pueden clasificar en:

### *1. Riesgo físico*

Los riesgos físicos son todos aquellos factores que proceden del entorno donde se labora y afectan al trabajador de manera física y que puede alterar sus sentidos. Y estos emergen de todas aquellas propiedades físicas externas como el sonido, las altas y bajas temperaturas, la humedad, la iluminación, presión, radiación. Por lo general se puede decir que la gravedad del riesgo depende únicamente del tiempo de exposición, pues si un cuerpo se expone a este tipo de propiedades en un tiempo prolongado puede generar daños agudos o graves, pero en cambio si se expone en un tiempo menor, realmente el caso no va a escalar (Ceballos, M. 2013).

## 2. *Riesgo mecánico*

Son aquellos que en caso de no ser controlados adecuadamente pueden producir lesiones corporales tales como cortes, abrasiones, punciones, contusiones, golpes por objetos desprendidos o proyectados, atrapamientos, aplastamientos y quemaduras. A diferencia de los riesgos físicos, un riesgo mecánico compromete directamente la superficie del cuerpo del trabajador, principalmente la piel; por ejemplo, la exposición prolongada de un trabajador en un sistema cerrado donde haya operaciones que requieran temperaturas elevadas representa potencialmente un riesgo físico, mientras si el trabajador entra en contacto con un recipiente caliente causándole una lesión cutánea ya este riesgo pasa a ser mecánico (UPV, 2003).

## 3. *Riesgo químico*

Los riesgos químicos, son aquellos que pueden generar problemas a corto o largo plazo por la exposición de un trabajador a una sustancia química o conjunto de sustancias químicas determinadas causando problemas tanto externos como internos y a diferencia de los dos primeros, aquí se involucra directamente en la reacción que tiene el cuerpo sobre diferentes componentes que se puedan utilizar en alguna labor determinada. Un ejemplo clásico es el de la exposición a un solvente orgánico, a diferencia de un riesgo físico, si una persona se expone de manera ligera a un ambiente donde hay sustancias químicas le pueden generar daños irreversibles (a corto plazo podría generar una reacción alérgica y a largo plazo podría generar el deterioro celular). Ahora, la diferencia fundamental que posee con un riesgo de origen mecánico se caracteriza porque el trabajador se ve comprometido directamente con algún instrumento o maquinaria mientras que en el químico lo que sucede es que el empleado sí está en contacto con alguna sustancia, pero este contacto puede ser directo o indirecto (Patiño, R., 2017).

## 4. *Riesgo biológico*

Un riesgo biológico se define como aquel que surge por la exposición laboral a microorganismos u otras especies vivientes que puedan generar daños al trabajador. Estos se pueden transmitir y transportar por medio del aire o por medio de algún sistema de flujo como es la sangre y los fluidos corporales. Los factores de riesgo que incluyan sistemas biológicos son lo que mayor nivel de peligrosidad presentan y por esta razón se debe ser más precavido. Con respecto a los riesgos físicos y mecánicos, un riesgo biológico se puede adquirir a largo plazo, como sucede con los riesgos químicos, pero a diferencia de este último,

los riesgos biológicos son causados únicamente por seres con vida mientras en los químicos no (Ramírez, F., 1997)

### **CAPÍTULO 3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### Enfoque metodológico

El enfoque que se tuvo en cuenta corresponde a una investigación semi-cuantitativa ya que este tipo de investigación trae consigo el uso de herramientas informáticas, matemáticas y estadísticas, todas estas conjugadas adecuadamente que, de manera aproximada, llevan a cuantificar y entender el problema para luego por medio de la investigación obtener resultados que se reflejan a una amplia población. De esta manera, se recolectaron los datos acerca de la generación del estrés laboral de los colaboradores en el Centro Médico San Carlos, junto con los datos de algunos empleados que reciben las solicitudes para la realización de los mismos. La recolección de los datos se hizo partiendo de algunos resultados de la causa de la renuncia de algunas personas que no están consignados directamente en encuestas o entrevistas, sino por el contrario, se hicieron de manera observacional.

En esta investigación la forma o manera de recolección de datos se hizo de manera indirecta indagando las causas de renuncia de algunos colaboradores, las cuales se llevaron a cabo al interior del laboratorio clínico.

#### Diseño

El diseño de la investigación es experimental, porque permite identificar y cuantificar las causas de un efecto dentro de un ambiente real ya que define claramente lo que se está buscando, aunque parezca trivial, y mayor profundidad en el nivel cuantitativo limitándose a resolver problemas o comprobar ideas y así lograr mejoras

#### Tipo de Investigación

Este tipo de investigación cuasi-experimental, es básicamente descriptiva y en ella no se manipulan datos, por el contrario, sólo se observan y se describen.

Es un tipo de investigación frecuentemente utilizada en psicología, aunque en ningún momento se convierte en una camisa de fuerza; se fundamenta básicamente en una metodología descriptiva la cual combina elementos cualitativos y cuantitativos, es comúnmente utilizada para medir ciertos comportamientos sociales.

No es considerada científica por algunos autores, sin embargo, este tipo de investigación se encuentra entre la investigación observacional y la investigación experimental. Se puede evidenciar que el grado de control de las variables extrañas (factores que afectan la variable) es mucho menor al de la investigación experimental.

### Población y Muestra

La población analizada en este caso corresponde al número total de colaboradores del Centro Médico San Carlos ubicado en Guarne-Antioquia. De esta manera, el número total de personas es de 14 personas de las cuales el 21,43% son hombres y el 78,57% corresponden a mujeres. El rango de edad del grupo de personas analizados fue de 25 a 60 años. No se tienen datos acerca del nivel socioeconómico de esta muestra. Esta población suele ser constante, el número total de personal es el mismo y los roles por sexo también. Lo que suele cambiar es la persona como individuo de cada cargo.

## vii. CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 1. Cronograma de Actividades TDG

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>
<b>Planteamiento del problema</b>			
<b>Generación de problema de investigación</b>			
<b>Diseño del estado del arte</b>			
<b>Búsqueda de objetivos</b>			
<b>Diseño de metodología</b>			
<b>Análisis de personal y tiempo de trabajo</b>			
<b>Análisis de las causas del estrés</b>			
<b>Formulación de hipótesis</b>			
<b>Obtención de resultados</b>			
<b>Discusión y análisis de resultados obtenidos</b>			



## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

### Análisis de Datos

El instrumento de recolección de datos corresponde a través de un análisis observacional. De esta manera se puede evidenciar que corresponde a un método semi-cuantitativo y experimental.

Este es el número de personas pertenecientes al equipo de trabajo del Centro Médico San Carlos

Tabla 2. Personal Laboral Centro Médico San Carlos

<b>CARGO</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>
Médico general		3
Ginecólogo	1	
Odontólogo	1	
Ortodontista	1	
Odontopediatra	1	
Higienista oral	2	
Aux. laboratorio	1	
Aux. enfermería	1	
Bacteriólogo	1	
Recepcionista	1	
Aseo general	1	

Si bien las vacantes son las mismas, donde los roles sexuales permanecen constantes, el personal en sí mismo es cambiante por diferentes razones, las cuales representan un factor de riesgo interno por parte del Centro Médico y no como en algunos casos que dependen de condiciones personales de los colaboradores.

En un análisis deductivo, se realizó la presentación desde los enfoques más generales de la empresa y qué tan representativo es el o los problemas que tienen los colaboradores del centro médico para determinar si es necesario realizar un caso de estudio completo.

Inicialmente se hizo un análisis generalizado basado en la deserción de personal y la estabilidad laboral con respecto al nivel de satisfacción donde se encontró una deserción del 10% de empleados en un período de tiempo de 3 años. A pesar de que el porcentaje es relativamente bajo, si es necesario analizar y estudiar las razones por las cuales existe este porcentaje de deserción.

Ahora, para poder saber el motivo puntual se va a dividir el centro médico en diferentes facultades que lo componen con el fin de ir encontrando los factores exactos y en qué nivel se presentan. De esta manera se realiza lo siguiente:

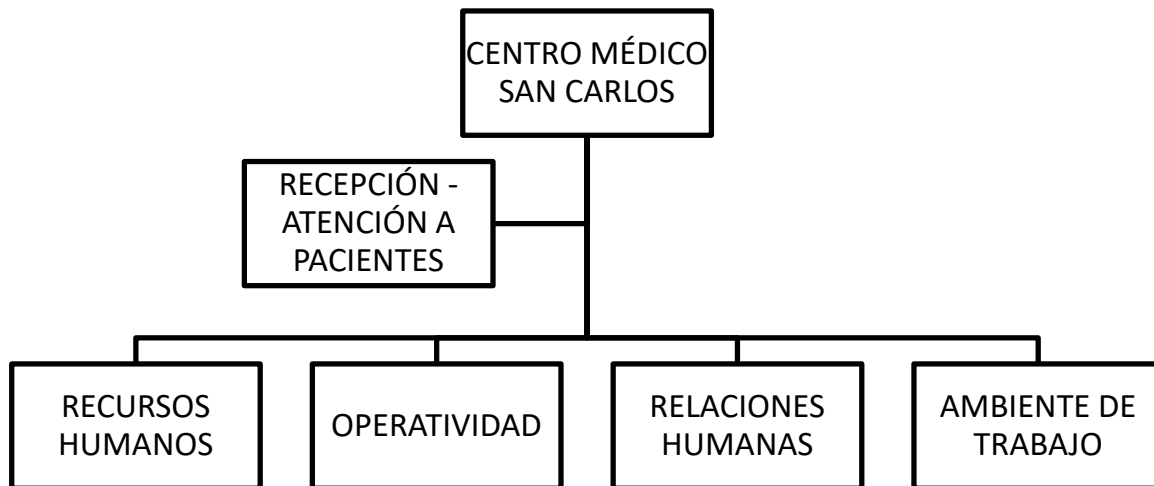


Ilustración 1. Facultades Organizacionales del Centro Médico San Carlos

Los 5 parámetros están relacionados directamente con el estrés generado por el flujo de personas que ingresan al centro médico (recepción) que de manera directa el recepcionista se afecta, pero indirectamente el resto del personal también lo hace. Los otros 4 corresponden a recursos humanos, analizando el trato que reciben a la hora de solicitar alguna cosa, la operatividad corresponde a la disposición de equipo y cumplimiento de normas básicas de la ergonomía. El tema de las relaciones humanas corresponde directamente al ambiente social que se vive en este lugar y finalmente el ambiente de trabajo que por un lado relaciona la ergonomía, pero está más dirigido a las condiciones higiénicas del lugar, así como qué tan riesgoso es laborar aquí.

Bajo estos 5 parámetros, sin realizar ninguna encuesta sino analizando directamente la causa de la salida de algunas personas en el periodo 2017-2020 se encontró lo siguiente:



Ilustración 2. Causas Generales de Deserción Centro Médico San Carlos 2017-2020

La siguiente información estadística no hace referencia a datos recolectados confirmados por los colaboradores, sino que están basados en las observaciones y comentarios generales que estos han realizados cuando varios de ellos operaban aún en las instalaciones del centro médico.

Aquí se puede observar que el factor por el cual se genera la salida de algunas personas se debe a un tema relacionado con recursos humanos. Ahora, los temas de operatividad y ambiente de trabajo se pueden despreciar porque lo que se ha visto es una falta en el presupuesto para invertir en condiciones mejoradas de trabajo y con ello mejorar la operatividad sin embargo estas condiciones no fueron representativas para el egreso de estas personas.

Ahora, de manera exhaustiva se analizó qué factor de recursos humanos fue el que provocó la salida de tanto personal debido a que, por el análisis de todos los datos en conjunto, las personas que renunciaron mostraron estrés laboral. Por eso es importante saber el motivo puntual.

Así, se realizó una segunda división enfocada en recursos humanos donde se tuvo la siguiente información:

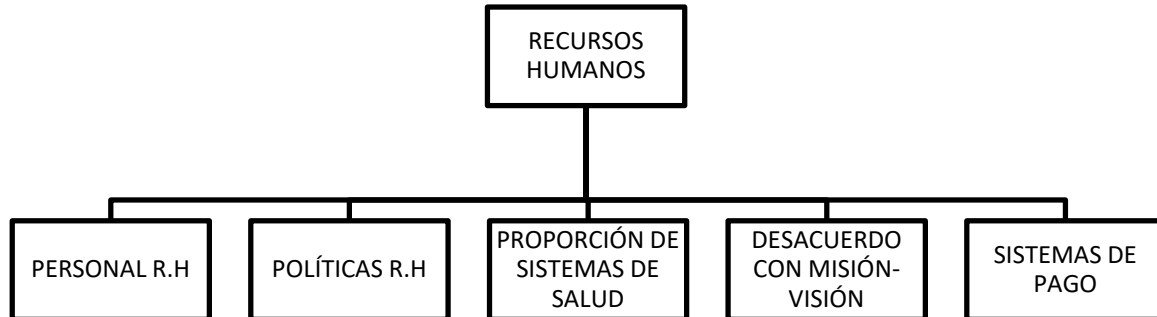


Ilustración 3. Organización del sistema de Recursos Humanos Centro Médico San Carlos

Al igual que en la parte anterior, se analizaron estas métricas de manera observacional sin interrogar directamente a algún trabajador. Sin embargo, con esta información se pudo determinar de una manera más precisa la causa del problema de estrés laboral y deserción por parte de ciertos colaboradores. La respuesta fue:

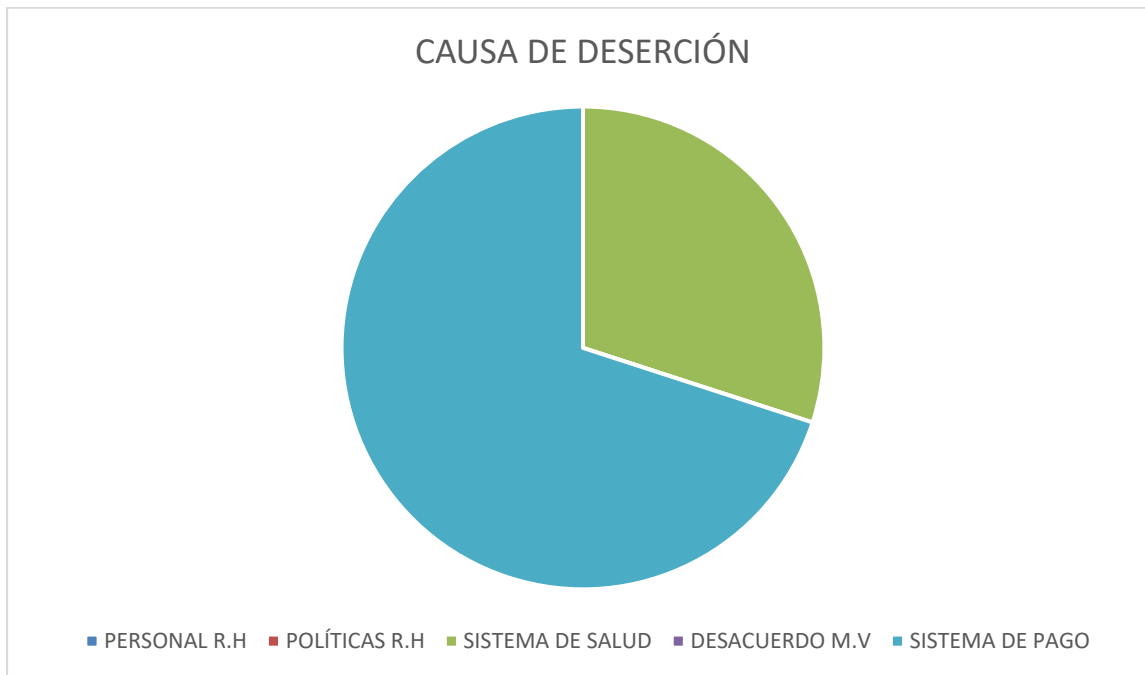


Ilustración 4. Causas de Deserción Relacionadas con el sistema de Recursos Humanos del Centro Médico San Carlos entre el 2017-2020

En este gráfico se observa de manera muy puntual que la mayor causa de estrés y deserción procede por parte de personas que están insatisfechas con el sistema de salud laboral y sistemas de pago. De esta manera todas las otras opciones se descartan completamente y el foco estará directamente sobre esta parte

Haciendo un análisis cualitativo y generalizado, se puede observar que todo el personal está de acuerdo con que el centro médico es negligente a la hora de diligenciar un sistema de aseguramiento, aunque la queja más grande se debe a que pagan en fechas mucho después de las acordadas o directamente no pagan. Inclusive existe un caso de una persona que renunció, esperó su pago y este nunca fue entregado. Esto último le causó demasiado estrés y está en la espera de si el pago de la suma la cual merece por su esfuerzo es compensado o si directamente no se paga.

Ahora, haciendo el proceso inverso de inferencia, se puede ver que estos dos factores puntuales son muy representativos a la hora de definir la estabilidad laboral y el estrés de cada persona en el Centro Médico San Carlos, razón por la cual se sugiere realizar una

investigación más a fondo y crear un plan de contingencias para que, en el sentido económico y de seguros médicos se le cumpla al trabajador.

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

- Las causas puntuales de estrés laboral por parte de los colaboradores en el centro médico San Carlos provienen de un mal sistema de pagos y seguros proporcionados por la misma.
- La cantidad de estrés generado por estos factores es tan representativa que es motivo de renuncia de algunas personas en periodos de tiempo muy cortos.
- Las principales enfermedades causadas por las personas que muestran estrés en el Centro Médico San Carlos no son de origen patológico, sino psicológico y tiene correlación porque no existe ninguna enfermedad portada por pacientes que no sea gestionada adecuadamente sino de un factor externo como un paupérrimo sistema de pago.
- Las causas económicas tienen un impacto bastante relevante en cuanto a tema de deserción laboral, ambientando que este tipo de sucesos ocurre en un municipio y en un país como Colombia
- Llevar un plan de mitigación de riesgos de estrés laboral permite encontrar puntos débiles para disminuir la deserción laboral, sin ese plan, la deserción laboral puede iniciar en cualquier momento desestabilizando una empresa.

#### **4. RECOMENDACIONES**

- Dentro de la elaboración de este tipo de proyectos, se recomienda a futuros estudiantes intentar analizar datos de una manera más certera si se puede, debido a que esa información permite sacar conclusiones de una manera más eficaz y certera. No tener estos datos y trabajar de una manera semi-cuantitativa da lugar a diferentes tipos de errores que estadísticamente no se pueden tratar.
- Es importante tener en cuenta para un futuro trabajo, continuar con un seguimiento que permita que un Centro Médico como lo es San Carlos pueda acceder a sistemas integrales que protejan el sistema de pagos de los trabajadores y con esto evitar la deserción laboral junto a problemas de estrés laboral que estos últimos deben enfrentar.
- Cuando se labora en una empresa con carácter público, es muy posible que haya condiciones inaceptables pero que, por la baja destinación de recursos, llegue a pasar lo que en este trabajo se evidenció. Por tal motivo se sugiere realizar muchas investigaciones al respecto y que las organizaciones principales como las gubernamentales, sean las que se encarguen de destinar más recursos y evitar este tipo de problemas en su población.



## 5. REFERENCIAS

- Ávila Roque, I., Robaina Aguirre, C., González Marrero, A., Oliva Oliva, E., Fernández Lafargue, B., & Núñez Arregui, N. (2016). *Razones para reorientar la salud ocupacional en la atención primaria. Reasons to redirect occupational health in the primary care attention*. 17(4), 57–61.
- Camargo, B. (2010). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 78–86. <https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103>
- de Salud Carlos III Escuela Nacional de Medicina del Trabajo, I. (n.d.). *El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual*.
- El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo | PREVECON*. (n.d.). Retrieved March 21, 2021, from <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- El estrés laboral y su prevención* /. (n.d.). Retrieved March 21, 2021, from <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- El estrés y su salud: MedlinePlus enciclopedia médica*. (n.d.). Retrieved March 21, 2021, from <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- P C, S. (2012). *EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE* (Vol. 66).
- Pérez, L. (2014). Diseño de un sistema de vigilancia ocupacional para la prevención de efectos sobre la salud derivados de la exposición ocupacional a mercurio inorgánico, en una empresa de Cundinamarca. 2013. [Universidad Nacional de Colombia]. In *Universidad Nacional de Colombia*. <http://www.bdigital.unal.edu.co/43050/1/53055612.2014.pdf>
- García, M., Buedo, V., Gallo, M., Artieda, L., & Guzmán, A. (2019). *Vigilancia de la Salud para la prevención de riesgos laborales*. Ministerio de sanidad, consumo y bienestar social.
- Colpatria. (2016). *Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo*. 10. [http://udistrital.edu.co:8080/documents/138588/2871004/anexo+e.pdf%0Ahttp://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/2290/1/32100.pdf%0Ahttps://asesoriavirtualaxacolpatria.co/axafiles/gestor\\_contenidos/zip/fortalecimientoкомпenciase](http://udistrital.edu.co:8080/documents/138588/2871004/anexo+e.pdf%0Ahttp://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/2290/1/32100.pdf%0Ahttps://asesoriavirtualaxacolpatria.co/axafiles/gestor_contenidos/zip/fortalecimientoкомпenciase)
- ILO. (1983). *C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)* (Vol. 1981). [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INS](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INS)

TRUMENT\_ID:312300

- ILO. (2020). *International Labour Standards on Occupational Safety and Health*. <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--en/index.htm>
- MinSalud. (2019). Aseguramiento en Riesgos Laborales. *Dirección de Regulación de La Operación Del Aseguramiento En Salud, Riesgos Laborales y Pensiones*, 1–201. <https://is.gd/p2ngwX>
- MinTrabajo. (2019). *Resolución Número 0312 de 2019* (pp. 1–46). Ministerio de Trabajo.
- OIT. (2015). Justicia Social y Trabajo Decente. In *Organización internacional del trabajo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_374813.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_374813.pdf)
- WHO. (1946). La organización Mundial de la Salud. In *CONSTITUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD* (45th ed., pp. 1–18). [https://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)
- EU-OSHA. (2020). *Qué hacemos - Salud y seguridad en el trabajo*. <https://osha.europa.eu/es/about-eu-osha/what-we-do>
- DOF. (2014). *REGLAMENTO GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO Y APLICACIÓN DE SANCIONES*. [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5348879&fecha=17/06/2014](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5348879&fecha=17/06/2014)
- Betancur, Y., Cubides, C., Lezama, S., & Pérez, A. (2017). *Modelo de profesiograma integral para la E.S.E Hospital Santa Mónica en Dosquebradas, Risaralda*. Universidad Libre.
- Vera-Romero, O., Failoc-Rojas, V., & Vera-Romero, F., (2015). Rol y condiciones estratégicas del médico dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 61(238), 34–44. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2015000100004>
- Mager, J., McCann, M., Warshaw, L., & Brabant. (2004). *Occupational and Environmental Medicine: SelfAssessment Review*.
- Fajardo, M. (2013). *Higiene Ocupacional*. <https://es.scribd.com/doc/39568175/Higiene-Ocupacional-y-Riesgos>
- Ceballos, M. (2013). Calidad de la historia clínica laboral de ingreso según la normatividad vigente en el Centro Médico ocupacional del Valle sede Santiago de Cali 2013. In *Universidad Libre*. Universidad Libre.
- UPV. (2003). *Riesgos de origen mecánico*. Servicio Integrado de Prevención En Riesgos

Laborales. [https://www.spri.upv.es/D7\\_3\\_b.htm](https://www.spri.upv.es/D7_3_b.htm)

Patiño, R. (2017). *Riesgo Químico y Salud Ambiental en Colombia: Estudio de caso con Hidrocarburos Aromáticos* [Universidad Miguel Hernández de Elche]. [http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3579/1/TD\\_Patiño\\_Flópez%2C\\_Rosa\\_Isabel.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3579/1/TD_Patiño_Flópez%2C_Rosa_Isabel.pdf)

Ramírez, F. (1997). *Prevención y manejo de los accidentes biológicos*. ARL Sura. <https://www.arlsura.com/index.php/centro-de-legislacion-sp-26862/161-sectorsalud/sector-salud-/946-prevencion-y-manejo-de-los-accidentes-biologicos>