

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL  
SERVICIO DE URGENCIAS DE UN HOSPITAL DE CUARTO NIVEL DE LA CIUDAD DE  
MEDELLÍN PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021

KATHERINE CASTAÑO ZAPATA-000564505-16032

NATALIA ANDREA MORENO MARIN-000573010-16032

MARIA FERNANDA CRUZ MONTOYA-000530862-16032

Docente:

HAROLD EDILBERTO VALENCIA GALLEGO

Asignatura:

OPCIÓN DE GRADO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL

OPCIÓN DE GRADO

BELLO

2021

## AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios primero que todo por darme las fuerzas e iluminar mi camino para obtener mi título de Administración en Salud Ocupacional y formarme como profesional, a mi familia por ser mi primer apoyo en los momentos difíciles y creer en mi Natalia Moreno no los voy a desilusionar como profesional.

Yo, María Fernanda Cruz Montoya agradezco enormemente A mi familia en general por el apoyo, la motivación constante y cada esfuerzo por darme lo mejor.

A la universidad por abrirme sus puertas y poder haber estudiado mi carrera, a los profesores de cada semestre por brindarme su conocimiento.

A mis compañeras de aula con las que he estado en este largo camino, por su compañerismo, amistad, paciencia y compartir su conocimiento.

A mis compañeros de trabajo de enfermería por darme el tiempo necesario y abrirme un espacio para cumplir con mis horarios de clase.

Agradezco en primera instancia a Dios por darme la fuerza y sabiduría para empezar este proyecto el cual me permite formarme como una gran profesional como administradora en salud ocupacional, a mi madre e hija las cuales me han apoyado siempre he impulsaron para seguir adelante y nunca redime, a mis compañeras las cuales han estado conmigo desde el inicio de este proyecto, me han brindado su apoyo y amistad incondicional y han compartido todo su conocimiento, se han convertido en una segunda familia gracias. Katherine Castaño

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a Dios, a mi hijo que fue el motivo por el cual inicie este camino y a mi familia que confió en mí y me apoyo en los momentos difíciles y siempre creyeron en mí, Natalia Moreno.

Dedico este trabajo de grado a Dios por haberme permitido y darme la sabiduría de llegar hasta este punto y siempre permitirme culminar mis objetivos.

A mis padres, por haberme formado con bases, gracias a ustedes soy la persona que soy en la actualidad; Muchos de mis logros se los debo a ustedes incluyendo este paso que estoy culminando. María Fernanda Cruz Montoya.

Dedicó este trabajo de grado principalmente a Dios por haberme dado la sabiduría para llegar a este punto en el cual estoy, mi hija por ser el motor y mi motivación para salir a delante en busca de un mejor futuro, también a mi madre la cual siempre ha estado apoyándome en el cumplimiento de todas mis metas y proyectos, Katherine Castaño.

## Contenido

INTRODUCCION .....	6
RESUMEN .....	7
CAPITULO 1 .....	8
1.1 Título.....	8
1.2 Descripción del problema.....	9
1.3 OBJETIVOS.....	10
1.3.1 Objetivo general.....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
CAPITULO 2.....	12
2.1 MARCO TEÓRICO .....	12
2.2 MARCO LEGAL.....	21
CAPITULO 3.....	24
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO .....	24
3.2 Enfoque de la investigación .....	24
Descriptiva: .....	24
3.4 Método .....	24
3.5 Población.....	24
3.6 Muestra .....	24
3.7 Instrumentos de recolección .....	25
3.8 Descripción del Cuestionario de Factores de riesgo psicosocial Intralaboral .....	26
CAPITULO 4.....	30
4.1 Resultados .....	30
4.1.1 Características Sociodemográficas.....	34
4.1.3 Características Ocupacionales .....	37
4.2 Calificación de los niveles de riesgo para los cuestionarios psicosociales intralaboral .....	38
4.2.1 Resultados.....	39
4.2.2 Dominio: Demanda de trabajo.....	39
4.2.3 Dominio: Control .....	44
4.2.4 Dimensión: Recompensa .....	49
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53

**LISTA DE TABLAS**

<i>Tabla 1 Dominios y dimensiones intralaborales</i> .....	25
<i>Tabla 2. Descripción sociodemográfica</i> .....	30
<i>Tabla 3 Cronograma</i> .....	50

**LISTA DE GRAFICAS**

<i>Grafica 1 Genero</i> .....	32
<i>Grafica 2 Edad</i> .....	32
<i>Grafica 3 Estado civil</i> .....	33
<i>Grafica 4 Extracto Económico</i> .....	33
<i>Grafica 5 Tipo de vivienda</i> .....	33
<i>Grafica 6 Nivel de estudio</i> .....	35
<i>Grafica 7 Grupo ocupacional</i> .....	35
<i>Grafica 8 Antigüedad</i> .....	36
<i>Grafica 9 Tipo de salario</i> .....	36
<i>Grafica 10 Tipo de salario</i> .....	36
<i>Grafica 11 Demandas cuantitativas</i> .....	39
<i>Grafica 12 Demandas de carga mental</i> .....	40
<i>Grafica 13 Demandas emocionales</i> .....	40
<i>Grafica 14 Exigencias de responsabilidad del cargo</i> .....	41
<i>Grafica 15 demandas ambientales y de esfuerzo físico</i> .....	42
<i>Grafica 16 Demandas de la jornada laboral</i> .....	42
<i>Grafica 17 Consistencia del rol</i> .....	43
<i>Grafica 18 Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral</i> .....	43
<i>Grafica 19 Control y autonomía sobre el trabajo</i> .....	44
<i>Grafica 20 Oportunidad de desarrollo</i> .....	45
<i>Grafica 21 Participación y manejo del cambio</i> .....	45
<i>Grafica 22 Fuente: Propia</i> .....	46
<i>Figura 13 Grafica 23 Dimensión Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i> .....	46
<i>Grafica 24 Relaciones sociales en el trabajo</i> .....	47
<i>Grafica 25 Retroalimentación de desempeño</i> .....	48
<i>Grafica 26 Relación con los colaboradores(subordinados)</i> .....	48
<i>Grafica 27 Reconocimiento y compensación</i> .....	49
<i>Grafica 28 Recompensa derivada de la pertenencia de la organización y del trabajo que se realiza</i> .....	50

## INTRODUCCION

Los factores de riesgos psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo y concretas de la organización, que pueden afectar la salud de los trabajadores a través de mecanismos psicológicos conocido como estrés. Vieco y Abello (2014).

Frecuentemente estos factores en el ámbito laboral actúan durante periodos largos de tiempo, de forma continua e intermitente, dado que está conformado de diferentes variables como la del entorno laboral y la vida personal; como la actitud, motivación, experiencia y formación que influyen en la percepción de la respuesta ante situaciones laborales, otros factores de riesgos psicosociales están asociados con la convivencia con otros compañeros, el apoyo del jefe y supervisión entre otras, que pueden generar perjuicio en la cotidianidad del trabajador y su rendimiento laboral. (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía. 2009).

Teniendo en cuenta lo anterior, las condiciones de trabajo han generado la aparición de dichos factores, causando efectos negativos en la salud física, mental y social, con resultados negativos como ausentismo, estrés laboral, depresión e incluso la muerte.

En Colombia actualmente la exposición a los riesgos psicosociales ha aumentado, evidenciado en trastornos mentales de origen laboral como el estrés y depresiones, debido a sus largas jornadas y condiciones de trabajo, el personal de la salud se ve expuestos de manera constante, especialmente enfermería, ya que su enfoque está en el cuidado al ser humano en ambientes hospitalarios y extrahospitalarios que generan una carga emocional al desarrollar sus funciones en escenarios que exigen la convivencia con el dolor y sufrimiento del otro y además con la toma de decisiones que deben ser ágiles y pueden desatar implicaciones éticas y morales.

## RESUMEN

En el presente trabajo se buscó determinar factores de riesgos Psicosocial a los que están expuestos el personal de enfermería de un Hospital Universitario de cuarto nivel de complejidad del área de Urgencias.

Estudio de tipo descriptivo, realizado a 35 enfermeras entre jefes y auxiliares que laboral en diferentes jornadas de trabajo de 12 horas cada turno, se utilizó la batería de instrumento para la evaluación de riesgos psicosocial dispuesta por la Resolución 2404 de 2019 se determinó perfil sociodemográfico y factores intralaborales, que están relacionados con demandas de trabajo, recompensas, control y liderazgo, participo el total de personal de enfermería de dicho servicio la mayoría mujeres, durante el estudio se pudo evidenciar que por su labor tienen demandas emocionales, que se originan en la acción del cuidado del paciente estando en constante confrontación con el sufrimiento, dolor y muerte.

También la toma de decisiones de los jefes puede generar factores de riesgos que a largo plazo genera un ambiente de trabajo inadecuado afectando al personal de forma física y mental, esto puede afectar negativamente degradando la calidad del cuidado otorgado.

Palabras claves: Enfermería, factores de riesgo, estrés laboral.

Keywords: Nursing, risk factors, work stress

## CAPITULO 1

### 1.1 Título

Factores De Riesgo Psicosocial En Enfermeras Que Laboran En El Servicio De Urgencias De Un Hospital De Cuarto Nivel De La Ciudad De Medellín Primer Semestre Del Año 2021

Seguridad y salud en el trabajo en poblaciones, de alto impacto y de interés social.

La exposición a riesgos psicosocial puede causar efecto negativo en los trabajadores y como en las organizaciones, y a largo plazo también genera un impacto negativo en la sociedad, generando en las personas efectos psicossomáticos, psicológicos y conductuales, impactando en la organización disminuyendo el rendimiento y causando un ambiente laboral inadecuado, generando costos y pérdidas por ausentismos, renunciaciones entre otras, y en la vida personal conflictos familiares, económicos.

Si el personal de enfermería enfrenta acoso laboral, estrés, y se somete a largos horarios de trabajo, no podrían brindar a un paciente atención humanizada, esto afectará el servicio causando conflictos entre compañeros.

Si se tiene en cuenta todos los factores de riesgos, podría generar una mejora continua en el servicio, dando pautas para la prevención de futuras enfermedades laborales, y disminuyendo ausentismos.

La línea de investigación de este trabajo está enfocada en la gestión social, participación y desarrollo comunitario, considerando la alta prevalencia de los factores de riesgos psicológicos en los empleados.



## 1.2 Descripción del problema

De acuerdo con lo establecido en la Ley 266 de 1996, se define la enfermería como: “Profesión liberal y una disciplina de carácter social cuyo sujeto de atención son personas, la familia y la comunidad con sus características socioculturales, sus necesidades y derechos, así como el ambiente físico y social que influye en la salud y el bienestar”.

Es importante que el estudiante de enfermería diferencie una atención humanizada de una atención en salud mental, la cual requiere conocimientos y habilidades específicas. La salud mental concibe al ser humano como un ser individual y diferente y se debe dirigir al bienestar de la persona. (Mariño, Pabón & Jaramillo, 2008)

Cabe decir que el personal de enfermería constituye el 60 % del recurso humano de los hospitales siendo la columna vertebral de los servicios asistenciales. Este grupo trabaja bajo condiciones especiales como las jornadas durante 24 horas, expuestos a diferentes riesgos y una de las características es que quienes ejercen esta profesión son el género femenino dando una importancia el abordaje particular y participativo entre la empresa y todo el equipo de enfermería. (Caravallo, 2003)

Según el estudio de Ansoleaga (2015) realizado al personal de enfermería de un hospital mental se encontró que la proporción de mujeres es significativamente mayor a los hombres. Con relación a la exposición a riesgo psicosocial laboral observamos que 48% reporta una baja capacidad de tomar decisiones y de desplegar sus destrezas en el trabajo (latitud decisional). El 47% reporta altas demandas psicológicas del trabajo considerando una diferencia estadísticamente significativa entre hombres y mujeres (40% y 49% respectivamente). Salud mental y riesgo psicosocial en trabajadores de hospital.

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que tienen las enfermeras que laboran en el servicio de urgencias del Hospital de Medellín?

¿Cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout y Estrés laboral en el personal del servicio de urgencias del Hospital de Medellín?

¿Se puede hallar una incidencia significativa en el desgaste profesional en el personal que laboran en el servicio de urgencias del Hospital de Medellín?

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo general

Analizar los factores de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del área de urgencias de Hospital de cuarto nivel de complejidad de Medellín

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- Documentar y evaluar las características sociodemográficas y de trabajo del personal de enfermería que laboran en el servicio de urgencias.
- Identificar los factores de riesgos psicosociales en personal de enfermería de primera línea de atención.
- Evaluar algunas enfermedades a las que están expuestos el personal de enfermería.

### 3. JUSTIFICACIÓN

El personal de enfermería que labora con paciente de alto riesgo pasa la mayor parte de su vida en función del cuidado de ellos, donde se ven expuestos a innumerables factores que pueden afectar su integridad física y mental. Se reconoce que el trabajo es una condición indispensable para el desarrollo social y económico donde se debe gozar de sus beneficios y de su especial protección.

Uno de los últimos estudios realizado en España, sobre las cifras de estrés, en el período de Enero y Mayo de 2017 por el Hospital Universitario Ourense, revela que el total de 68,1% del personal de Enfermería del servicio de urgencias presentan niveles medios-altos de burnout.

Diferentes estudios en Uruguay (Chuhurra, F, González, R., Grancha, L., Pérez, N., Perfecto, 2010., Silveira Rondán, 2001-2003..) con estudios han demostrado los diversos factores de riesgo se encuentran presentes en el personal de enfermería, en muchos casos sometidos a muchos niveles de estrés, llevándolo a convertirse en el síndrome de Burnout, el cual ya entra a afectar todo el contexto de la persona.

Maslach y Jackson (1981) citado por Gil-Monte y Peiró (2009) escriben sobre el síndrome de burnout llamándolo “síndrome de quemarse por el trabajo” ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. (P. 13)

Con el siguiente trabajo se pretende determinar las condiciones de salud y trabajo del personal de enfermería que laboran en servicios de primera línea como urgencias de adultos, infantil y ginecológica del HUSVF, con lo cual se describirán las condiciones de cada una de las personas que prestan el servicio para el Hospital.

El análisis permitirá reconocer las condiciones de salud y factores de riesgo psicosocial, de esta manera el Hospital tendrá herramientas para mejorar las condiciones de trabajo del personal de enfermería.

El trabajo en el sector de servicios de salud implica demandas y riesgos para los trabajadores, la exposición a estos riesgos tiene efectos especiales en la salud a nivel cardiovascular, osteomuscular y mental, también teniendo en cuenta la diferenciación de género en esta labor la mayoría de personal que la realiza es personal femenino.

Un estudio realizado en el personal de enfermería de un hospital en Bogotá sobre la relación del perfil psicológico, calidad de vida y estrés muestran que las personas en este tipo de rol pueden presentar altos niveles de ansiedad que desde la perspectiva de la calidad de vida del profesional puede generar alteraciones psicofisiológicas como migrañas, cefaleas, dolor muscular entre otros (Univ. Psychol. vol.4 no.1 Bogotá Jan. /June 2005)

Este estudio nos permite a nosotras como estudiantes entrar en contacto con la investigación y tener una idea para realizar planes de emergencia y correctivos en un futuro en nuestra vida laboral y demás personal.

## CAPITULO 2

### 2.1MARCO TEÓRICO

#### Riesgos psicosociales

El concepto de factores psicosociales en el trabajo se origina en el último cuarto del siglo pasado. Desde ese momento, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las

primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. En ese instante insistió en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. Las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan cantidades de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos. (Moreno, 2011)

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. (Gil, 2012)

La evidencia ha demostrado que estos factores pueden ser elementos positivos para el bienestar de los trabajadores, como también elementos negativos, constituyéndose, en este caso, en un riesgo para la salud. Es decir: cuando éstos son percibidos como negativos por los trabajadores, pasan a ser factores de riesgo, generando posibles alteraciones que potencialmente pudieran causar daños psicológicos, fisiológicos o sociales en las personas. (Ceballos, Valenzuela & Caravic. 2014)

Los riesgos psicosociales no son un tema secundario para la seguridad y salud en el trabajo, debido a que en la actual situación organizacional y del mercado del trabajo es una de las grandes problemáticas. Los datos actuales muestran que los efectos sobre la salud de los

trabajadores son relevantes, por lo que requieren de una atención integral, de ahí la importancia de su estudio. (Ceballos, et al. 2014)

Los riesgos psicosociales en emergentes en el trabajo han incrementado según las tasas de prevalencia y han sido agrupados en cinco áreas:

Nuevas formas de contratación laboral, Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, y recibir menos capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.

Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.

Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. El estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral, junto con las mayores exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutirán de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores.

Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria.

Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas. Los empleos precarios, con excesiva carga de trabajo, sumado a horarios laborales variables o impredecibles, sin que se le permita al

trabajador ajustarlos a sus necesidades personales; pueden provocar conflictos en la vida profesional y privada del trabajador, con efectos perjudiciales para su salud. (Gil, 2012)

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, Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud. (Gil, 2012)

#### Riesgos psicosociales en personal de la salud

En la actualidad el sistema de trabajo se caracteriza por imponer nuevas exigencias en los trabajadores en el desarrollo de las actividades y cumplimiento de sus funciones, estas pueden implicar para el desenvolvimiento de los trabajadores como riesgos para la salud. (Peiró, 2004; Peiró y Rodríguez, 2008)

Según Villalobos (2004), los factores de riesgos psicosociales pueden componer un riesgo cuando están en ciertas condiciones de intensidad y tiempo de exposición de trabajo disminuye en un gran número la salud de los trabajadores, tanto a nivel emocional, cognitivo, comportamental y fisiológico asociándolo como una respuesta de estrés en los seres humanos.

El Sistema de vigilancia epidemiológica abarca que los factores de riesgo psicosocial se basan en 3 componentes: el individuo, el trabajo y el entorno. Villalobos (2005)

Según investigaciones el entorno laboral del sector salud han arrojado resultado que los trabajadores se encuentran expuestos a factores psicosociales específicos, que pueden liberar respuesta de estrés y situaciones desencadenadas como el síndrome de burnout, acoso laboral,

alteraciones psicológicas, problemas cardiovasculares y osteomuscular. Confirmando la condición de debilidad de este personal por distintas apariencias como las jornadas y los turnos, sobrecarga de trabajo y demandas emocionales involucradas en la atención a pacientes, el contacto continuo con el sufrimiento, el dolor y la muerte. (Aranda y Pando, 2007; Ávila, Gómez y Montiel, 2010; Contreras et al., 2009; Escriba-Argüir, Artaco, Pérez-Hoyos, 2008, Fernández, Siegrist, Rödel y Hernandez, 2003; Fischer, Kumar y Hatcher, 2007; Juárez, 2007; Leguizamón y Gómez, 2002; Tejada y Gómez, 2009).

Acevedo, Sánchez, Farías & Fernández (2013) Aseguran que se ha podido evidenciar científicamente que en relación al deterioro que provoca en la salud psicofísica, la exposición crónica a riesgos psicosociales en el ámbito laboral, se considera necesario orientar más efectivamente acciones y normativas de promoción de ambientes de trabajo más saludables y de prevención de estos riesgos, en particular los vinculados a las dimensiones de Exigencias psicológicas, Apoyo social y calidad de liderazgo, y Doble presencia, que fueron aquellas donde predominan los niveles de riesgo Alto.

#### Factores de riesgos psicosocial en el trabajo

INSHT 2001a, define factores de riesgo psicosocial: “son las características del trabajo y la organización del trabajo que afectan a la salud de los trabajadores (a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos). Entre estos factores están: Características de la tarea; Estructura de la organización; Características del empleo; Características de la empresa; Organización del tiempo de trabajo.”

Según Cox y Griffiths 1996 han definido factores de riesgo psicosocial en el trabajo como “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto



social y ambiental, que tiene potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.

Los autores antes mencionados realizaron su propia caracterización de factores de riesgo así:

Contenido del trabajo: Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.

Sobrecarga y ritmo: Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.

Horarios: Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

Control: Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.

Ambiente y equipos: Factores de Riesgo Psicosocial Laboral 51 Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

Cultura organizacional y funciones: Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las tareas propias o de acuerdo en los objetivos organizacionales.

Relaciones interpersonales: Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social

Rol en la organización: Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.

Desarrollo de carreras: Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.

Relación Trabajo – Familia: Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.

Seguridad contractual: Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, Insuficiente remuneración.

Consecuencias en la salud

El estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al fenómeno del estrés como las reacciones fisiológicas que en su conjunto preparan al organismo para la acción (OMS, 1994).

Síndrome de burnout o síndrome de trabajador quemado:

Este síndrome, fue descrito por primera vez en 1969 al comprobar el extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época. En el cual ha intervenido muchos personajes partiendo desde su punto de vista. En 1974 Freudenberger hizo más popular al síndrome, y posteriormente, en 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson lo definieron como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios “siendo este el más aceptado hasta ahora.

### Antecedentes

En la investigación realizada por la Universidad del Magdalena Colombia en 2015, Riesgo psicosocial en el personal de enfermería, servicio de urgencias en el Hospital Universitario de Cartagena en una muestra de 16 enfermeras y 64 auxiliares de enfermería, el resultado fue los factores de riesgo en el contenido de la tarea “el tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas”, el 75.0% consideró que no es suficiente, el 53.8% en la pregunta “Cuándo lo supervisan lo hacen de una manera positiva?” consideran que no lo hacen de manera positiva, durante la encuesta realizada se pudo evidenciar que los factores de riesgos psicosocial están relacionada con el contenido de la tarea y el tiempo disponible para realizarlo.

En la ciudad de Quito en el año 2018, el estudio realizado por Ramírez en un Hospital Público “Factores de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia”, el mayor riesgo psicosocial está relacionado con la carga de trabajo al personal de emergencia y con una excesiva supervisión por las enfermeras jefes del servicio especialmente a las auxiliares antiguas generando un ambiente laboral inadecuado, de igual forma la rotación del personal a generado deserción de las auxiliares de enfermería nuevas y se presente mayor riesgo de riesgo psicosocial.

Guzmán Petro, Hernandez Argumedo (2015), realizaron un estudio sobre “Trastornos emocionales frecuentes en el personal de enfermería que realiza turnos nocturnos en el servicio de urgencias de una IPS Montería”, llegaron a la conclusión” El personal que más predominio tiene es el del sexo femenino con un 85% de la muestra, seguido con un 15% del sexo masculino; el rango de edad más predominante está entre los 30–39 años de edad con un porcentaje del 50%; seguido por los que tienen 20-29 años con un 47% y por último los que tiene

40– 49 años con un 3% de la población”, la ansiedad fue el trastorno que más predominó seguido del estrés laboral, sin embargo el estrés y la depresión se evidencian en aumento debido a los turnos nocturnos teniendo repercusión en la salud mental del personal que realiza 10 o más turnos nocturnos al mes.

En la investigación realizada por Pulido (2017) Bogotá, Colombia “Factores de riesgos psicosociales asociados al trabajo del profesional de enfermería en servicios asistenciales” la alta exposición a factores de riesgo psicosocial debido al ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas a doble jornada laboral, exigencias emocionales son el resultado del deterioro de las condiciones de trabajo como bajos salarios, sobrecarga laboral, exposición a diversos riesgos, desmotivación, inestabilidad laboral, insatisfacción y abandono de los cargos, en el personal de enfermería es recurrente la mala supervisión de los jefes de como la mala asignación de paciente o actividades, esto genera en el personal trastornos físico mental como estrés, depresión, enfermedades gastrointestinales, cardiovasculares entre otros.

“Factores de riesgo Psicosocial intralaboral en trabajadores enfermeros de un Hospital Público” Que puy Aurora, Chiclayo Perú (2018) plantea que constituyen un riesgo cuando de manera intensiva y en prolongados tiempos de exposición, en donde los trabajadores enfermeros del hospital Las Mercedes comienzan a generar efectos negativos, en los grupos y en la organización, afectando de esta manera al individuo tanto en su bienestar individual como en relación con el trabajo o el entorno, asociándose de manera especial a 43 reacciones esencialmente en su vida laboral donde se tienen repercusiones en su salud como la primera dimensión que son las demandas de carga mental con un nivel de riesgo alto debido a que los

profesionales enfermeros están expuestos a una presión psicológica superior dada la responsabilidad de hacerse cargo de una vida humana y manejar la incertidumbre implicada.

## 2.2 MARCO LEGAL

Ley 100 de 1993 “ Mediante la cual se regula el cumplimiento de los planes de salud mental y física de los trabajadores, adicional a la retribución monetaria, se regula el entorno y el grado de perjuicio que podría generar la labor que esté realizando; esta ley de Seguridad Social Integral disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”.

la Constitución Política Colombiana (1991), artículo 25 define el trabajo como “un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades de la especial protección del estado. Todas las personas tienen derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, así mismo en el Código Sustantivo del Trabajo de Colombia en su artículo 56 plantea de modo general incumben al patrono obligaciones de protección y de seguridad, para con los trabajadores...”

Ley 1010 (2006)” Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

Artículo 2 La cual define acoso laboral como “conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación,

terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este”

Según el contexto del artículo el acoso laboral se puede dar en otras modalidades como:

**Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

**Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

**Discriminación laboral:** Numeral modificado por el artículo 74 de la Ley 1622 de 2013. El nuevo texto es el siguiente: todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

**Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retrasarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los

insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Ley 1616 de 2013” Por medio la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones” Artículo 3 define la salud mental como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad.

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

Capítulo II, Artículo 5to define los factores de riesgo psicosocial como “Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.”

## CAPITULO 3

### 3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.2 Enfoque de la investigación

Descriptiva: “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos.” (Carlos Sabino, 1992)

#### 3.4 Método

se forma realizar de forma cuantitativa el cual hace parte del uso de encuestas y cuestionarios con escalas numéricas.

#### 3.5 Población

Personal de enfermería del servicio de urgencias de un Hospital de cuarto nivel de complejidad.

#### 3.6 Muestra

El grupo en particular pertenece a la sección de atención en urgencias, en total son 35 empleados, un 99% son mujeres con estudios técnicos y profesionales en enfermería, El grupo en particular pertenece a las secciones de urgencias infantil contamos con 27 auxiliares de



enfermería, 9 enfermera(os) jefe, con un rango de edad de 20 años a 45 años entre hombre y mujeres.

Tipo de cargo	
Auxiliares de enfermería	26
Enfermeros jefes	9

### 3.7 Instrumentos de recolección

Según Bernal (2016): “un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación”

Se aplicó el cuestionario para la evaluación de Riesgo Psicosocial Intralaboral en su forma A, diseñado para ser contestado por funcionarios con personal a cargo y que hace parte de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual fue desarrollada por el Ministerio de Protección Social la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales en el año 2010, para el cumplimiento de la Resolución 2646 del 2008 en Colombia.

*Tabla 1 Dominios y dimensiones intralaborales*

<b>CONDICIONES INTRALABORALES</b>	<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	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
	<b>CONTROL</b>	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	<b>RECOMPENSA</b>	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

*Fuente: Min. Protección Social*

### 3.8 Descripción del Cuestionario de Factores de riesgo psicosocial Intralaboral

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo (Min Protección Social, 2010).

El cuestionario está compuesto de la siguiente manera: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas. A su vez, estos dominios

están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral. El cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales intralaborales en su forma A

**Demandas del trabajo:** se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo.

Pueden ser de diversa naturaleza. Este dominio está conformado por las dimensiones:

**Demandas cuantitativas:** Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo

**Demandas de carga mental:** Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

**Demandas emocionales:** Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

**Exigencias de responsabilidad del cargo:** Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas y que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.

**Demandas ambientales y de esfuerzo físico:** Condiciones del lugar de trabajo y carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

**Demandas de la jornada de trabajo:** Exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos.

**Consistencia de rol:** Compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

**Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral:** Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral.

**Control sobre el Trabajo:** Se refiere a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Este dominio está conformado por las dimensiones:

**Control y autonomía sobre el trabajo:** Margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

**Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:** Posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

**Participación y manejo del cambio:** Conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

Claridad de rol: Definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización.

Capacitación: Actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: Alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Este dominio está conformado por las dimensiones:

Características del liderazgo: Atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Relación con los colaboradores (subordinados): Atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación, características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

Retroalimentación del desempeño: Información que el trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Relaciones sociales en el trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo.

Recompensas: Se refiere a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio está conformado por las dimensiones:

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

Sentimiento de orgullo y 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.

Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo.

## CAPITULO 4

### 4.1 Resultados

El cuestionario nos permite hacer una descripción sociodemográfica de la población a la luz de lo establecido por la Resolución 2646 de 2008.

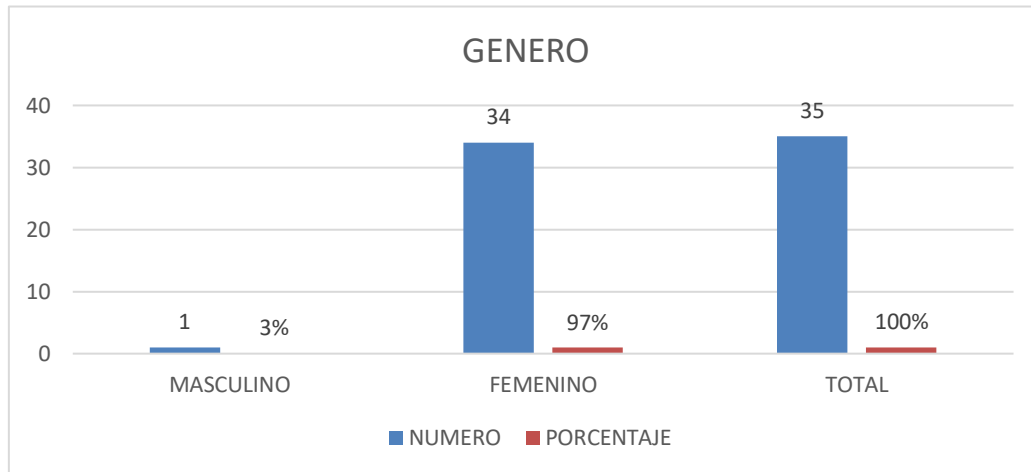
Tabla 2. Descripción sociodemográfica

GENERO	NUMERO	PORCENTAJE
MASCULINO	1	3%
FEMENINO	34	97%
TOTAL	35	100%
<b>ESTADO CIVIL</b>		
ESTADO CIVIL	NUMERO	PORCENTAJE
UNION LIBRE	10	29%
CASADO	5	14%
SOLTERO	20	57%
VIUDO	0	0%
SEPARADO	0	0%
DIVORCIADO	0	0%
SACERDOTE/MONJA	0	0%
TOTAL	35	100%
<b>EDAD</b>		
EDAD	NUMERO	PORCENTAJE
ENTRE 18 Y 29	18	51%
ENTRE 30 Y 50	16	46%
ENTRE 50 Y 60	1	3%

<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>
<b>ESTRACTO ECONOMICO</b>		
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>2</b>	<b>8</b>	<b>23%</b>
<b>3</b>	<b>19</b>	<b>54%</b>
<b>4</b>	<b>8</b>	<b>23%</b>
<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>FINCA</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NOSE</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>
<b>TIPO DE VIVIENDA</b>		
<b>EN ARRIENDO</b>	<b>16</b>	<b>46%</b>
<b>FAMILIAR</b>	<b>5</b>	<b>14%</b>
<b>PROPIA</b>	<b>14</b>	<b>40%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>
<b>PERSONAS A CARGO</b>		
<b>0</b>	<b>14</b>	<b>40%</b>
<b>1</b>	<b>16</b>	<b>46%</b>
<b>2</b>	<b>5</b>	<b>14%</b>
<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

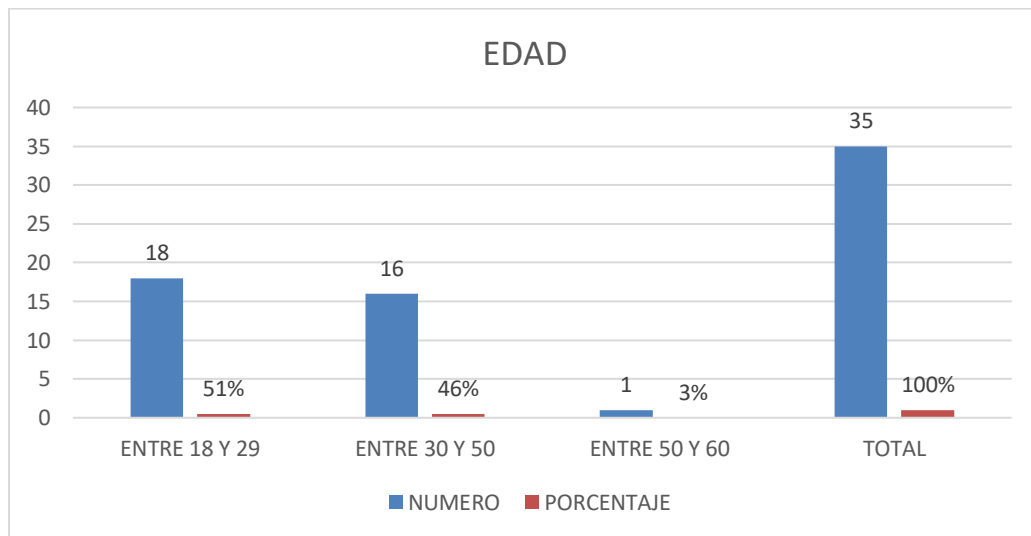
*Fuente: Propia*

Grafica 1 Genero



Fuente: Propia

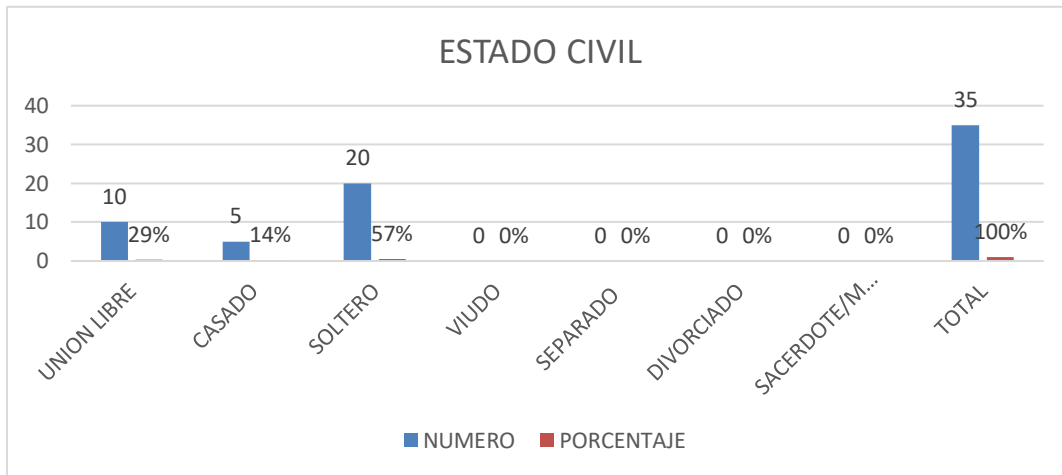
Grafica 2 Edad



Fuente: Propia

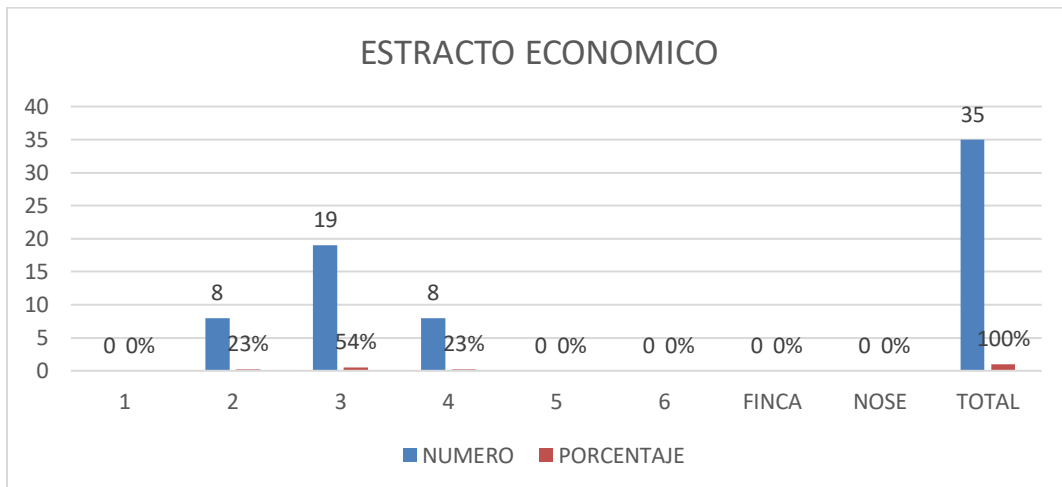


Grafica 3 Estado civil



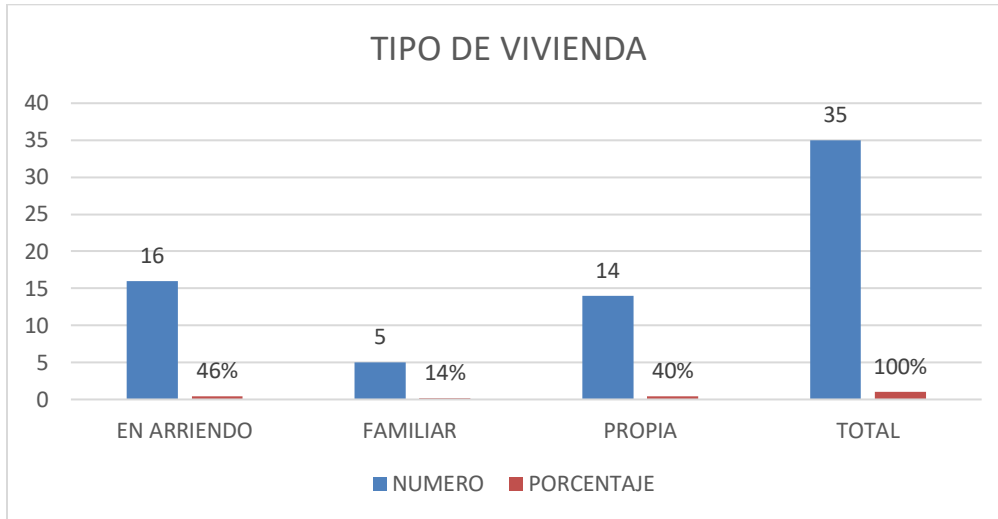
Fuente: Propia

Grafica 4 Extracto Económico



Fuente: Propia

Grafica 5 Tipo de vivienda



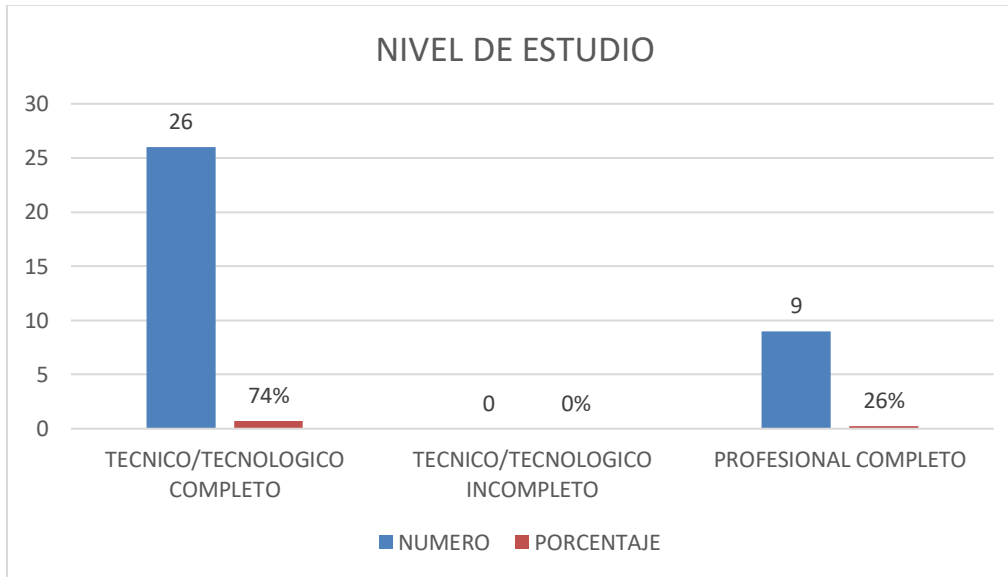
*Fuente: Propia*

#### 4.1.1 Características Sociodemográficas

Se muestra la distribución de la población participante en cuanto a género, estado civil, edad, estrato socioeconómico, tipo de vivienda y número de personas a cargo de los trabajadores evaluados. A la evaluación de este grupo se presentaron 35 (treinta y cinco) trabajadores, cuya distribución sociodemográfica es la siguiente: Con relación al género se observa que la población está conformada en un 97 % por mujeres y solo un 3% por hombres, predomina el género femenino por mucho más de la mitad de los evaluados. El estado civil predominante es los solteros (a) con el 57% de representación, seguido de los que conviven en unión libre con el 29% y casados con el 14%. Con relación a la edad se observa que predomina el grupo de los que tienen entre 18 y 29 años con el 51%, seguido de los que tienen entre 30 y 50 años con el 46% y los mayores de 51 años representados por el 3%. El estrato socioeconómico predominante es el 3 con el 54% de representación, seguido del estrato 4 con el 23% y estrato 2 con el 23%. Con referencia al tipo de vivienda el 46% viven en casa arrendada y el 40% en casa propia y el 14% en casa familiar. Finalmente, con relación a las personas a cargo se encontró que la mayoría

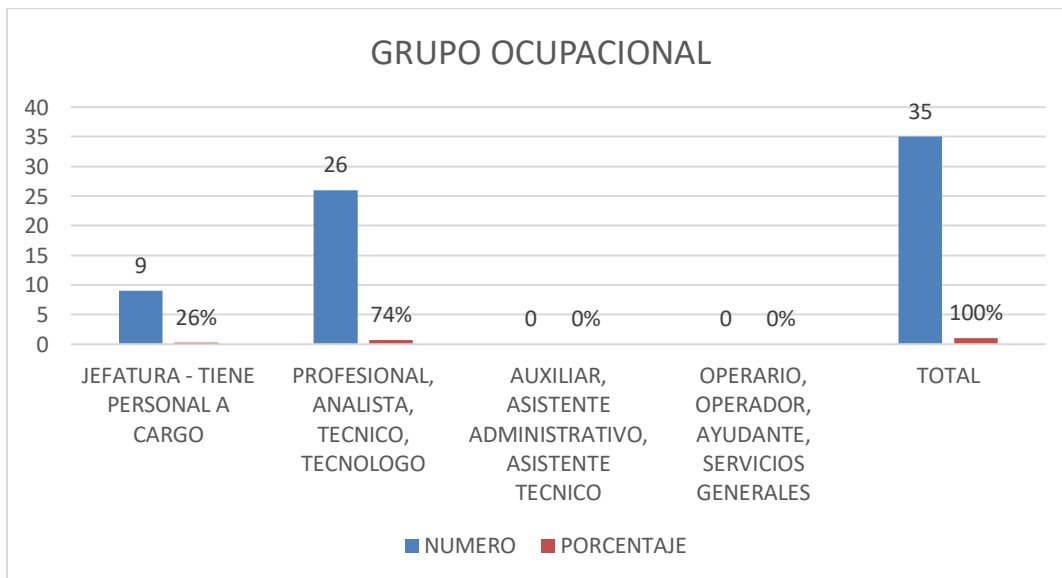
tienen por lo menos una persona a cargo con una distribución de 46%, con 2 personas a cargo 14% y el resto no tienen personas a cargo con un 40%.

Grafica 6 Nivel de estudio



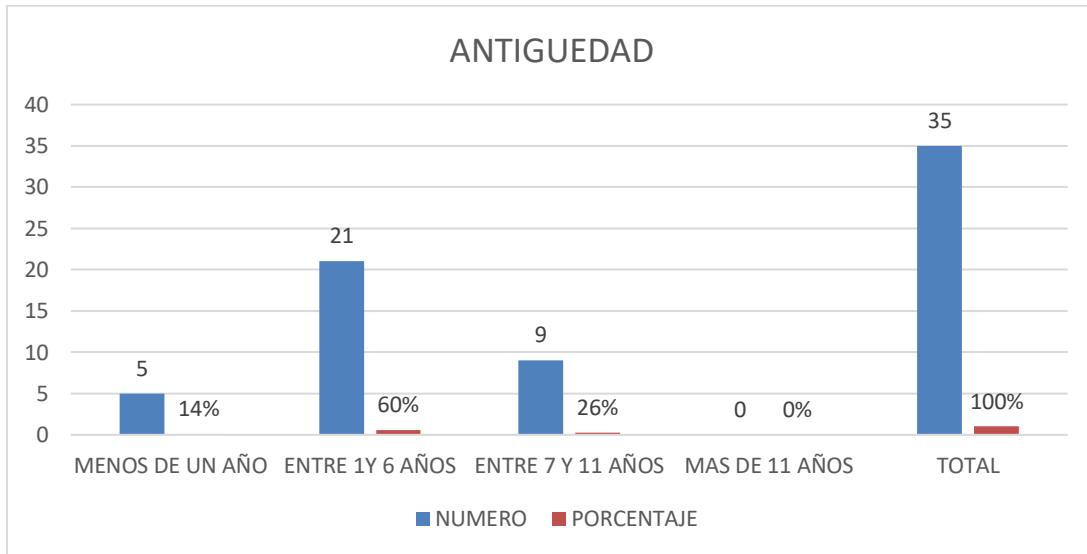
Fuente: Propia

Grafica 7 Grupo ocupacional



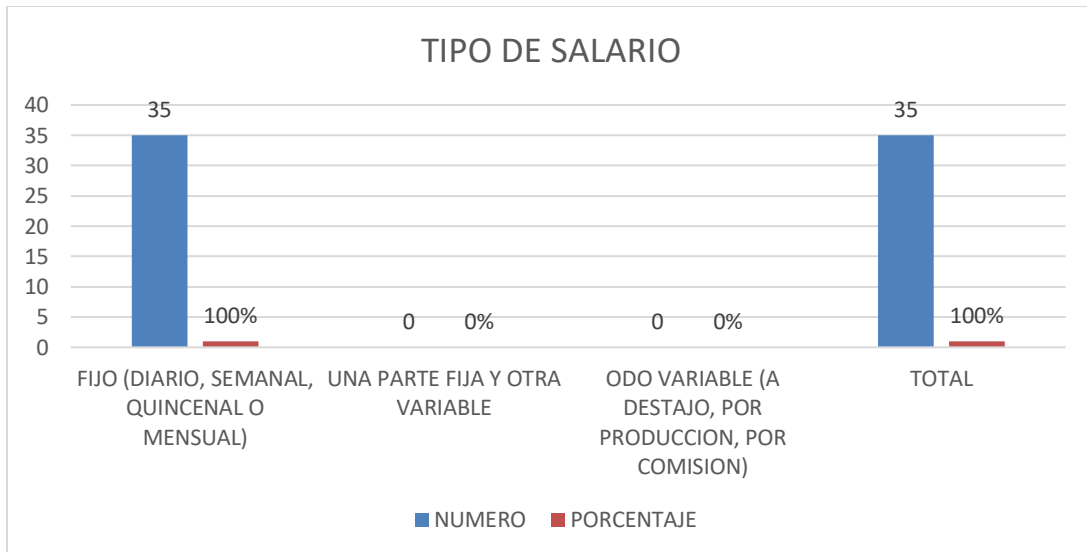
Fuente: Propia

Grafica 8 Antigüedad



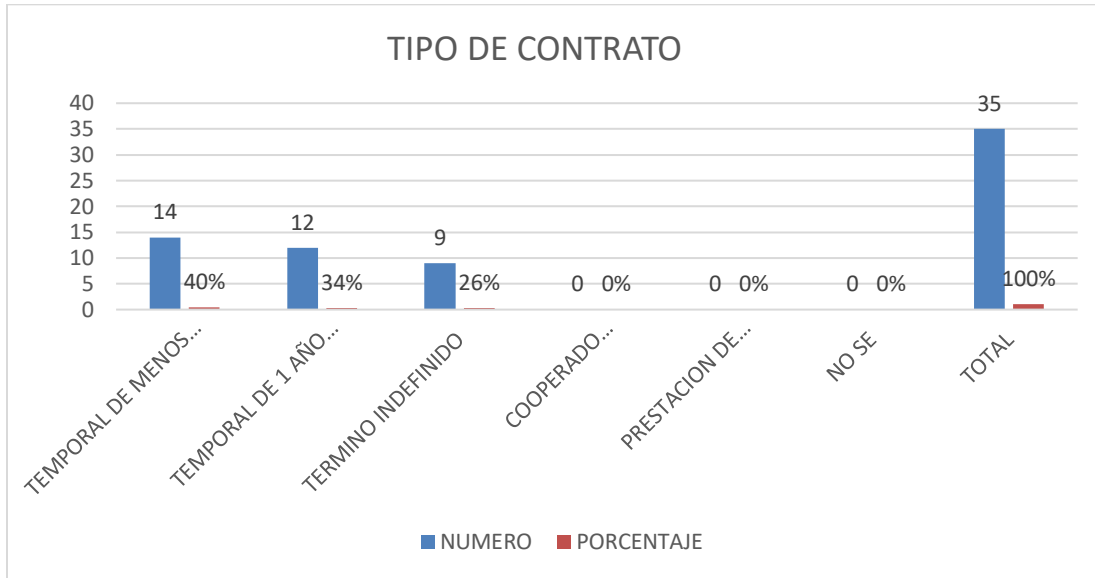
Fuente: Propia

Grafica 9 Tipo de salario



Fuente: Propia

Grafica 10 Tipo de salario



*Fuente: Propia*

#### 4.1.3 Características Ocupacionales

El nivel de estudios, el grupo ocupacional, la antigüedad, el tipo de salario y el tipo de contrato al que pertenecen. Para la primera variable se evidencia que la mayor proporción de los trabajadores son auxiliares, siendo este nivel representado por el 81% de la población, seguido por los profesionales con 19%. Con relación al grupo ocupacional al que pertenecen se observa que el 26% de los evaluados son enfermera (o) jefe, el 74% auxiliares de enfermería. Con relación a la antigüedad el 60% tienen entre 1 a 6 años seguido del 26% entre 7 a 11 y un 14% con menos de un año.

#### 4.2 Calificación de los niveles de riesgo para los cuestionarios psicosociales intralaboral

Los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales intralaborales y extralaboral, están determinados por cinco niveles de riesgo como son: sin riesgo o riesgo despreciable, bajo, medio, alto y muy alto. Cada uno de los 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, sino de acciones o programas de promoción.

**Riesgo Bajo:** En este riesgo no se espera que los síntomas o respuestas estén relacionadas con niveles significativos de estrés. Las acciones estarán encaminadas a programas de intervención, con el objetivo de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

**Riesgo Medio:** Se esperan respuestas de estrés moderada, por lo cual ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

**Riesgo Alto:** Relacionado con una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

**Riesgo Muy Alto:** tiene una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

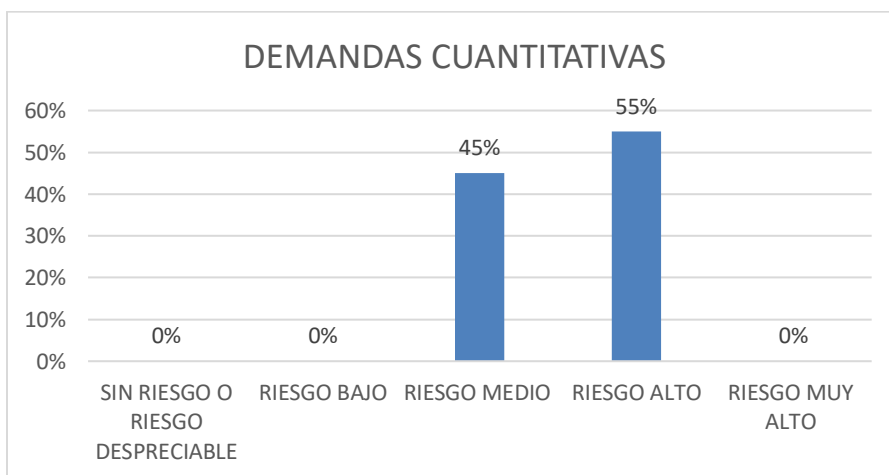
#### 4.2.1 Resultados

Las demandas de trabajo están relacionadas con las dimensiones: demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno laboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, demandas de la jornada de trabajo y consistencia del rol; se observa un gran porcentaje de trabajadores en los niveles de riesgo más altos así:

#### 4.2.2 Dominio: Demanda de trabajo

Demandas cuantitativas: Arroja el riesgo alto un 55% y el riesgo medio 45% Esta dimensión se relaciona con las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, el cual indica que el tiempo que disponen para realizar sus tareas aparentemente es bajo y deben realizar sus tareas de forma ágil (trabajar bajo presión).

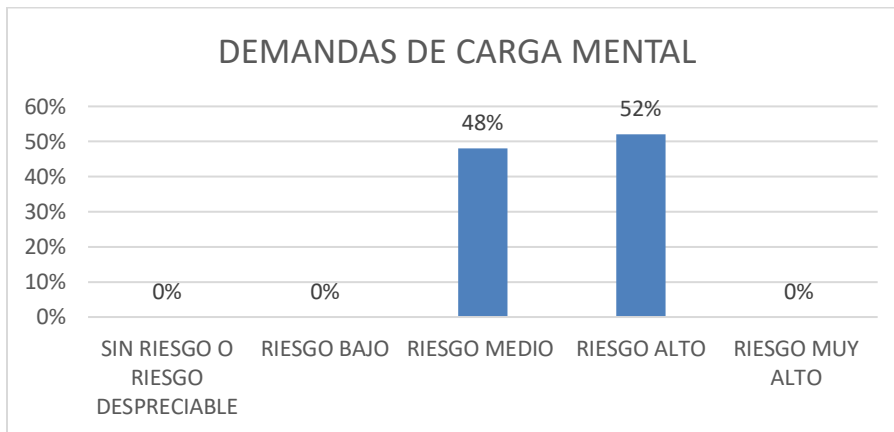
*Grafica 11 Demandas cuantitativas*



*Fuente: Propia*

Demanda de carga mental: El 52% arroja un riesgo alto, seguido 48% de riesgo medio evidenciamos que las tareas realizadas requieren de alta concentración y atención para prevenir accidentes en cuanto el cuidado con el paciente.

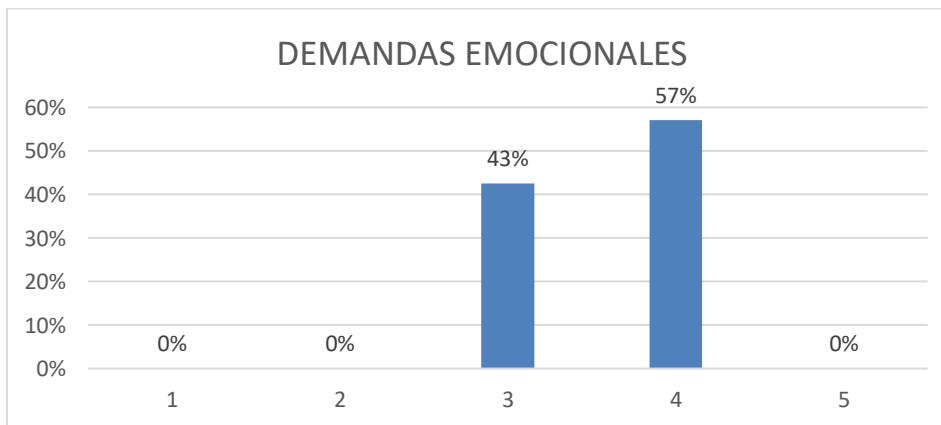
*Grafica 12 Demandas de carga mental*



*Fuente: Propia*

Demandas emocionales: El en el riesgo alto se evidencia un 57% riesgo medio 43% lo cual indica que la mayoría de las enfermeras exponen sus sentimientos y emociones en situaciones personales o familiares de los pacientes que atienden.

*Grafica 13 Demandas emocionales*

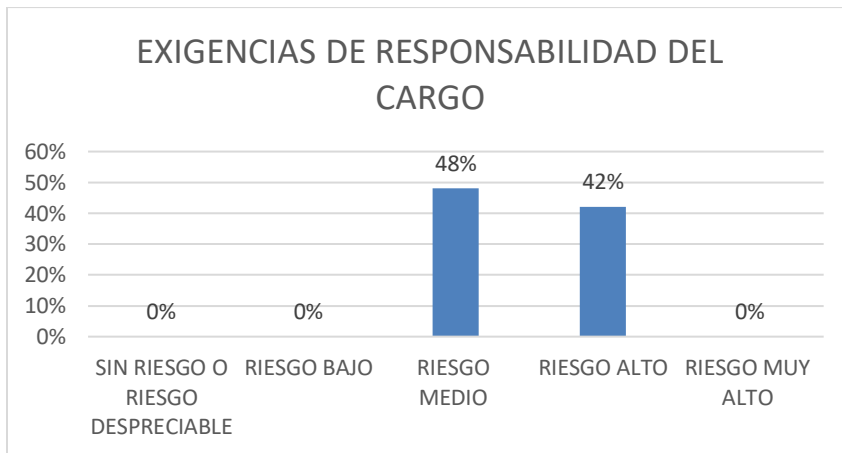




*Fuente: Propia*

Exigencia de responsabilidad del cargo: Arroja un riesgo medio en esta dimensión con un 48% y alto de un 42% donde les corresponde asumir responsabilidad del cargo y resultados de sus actividades.

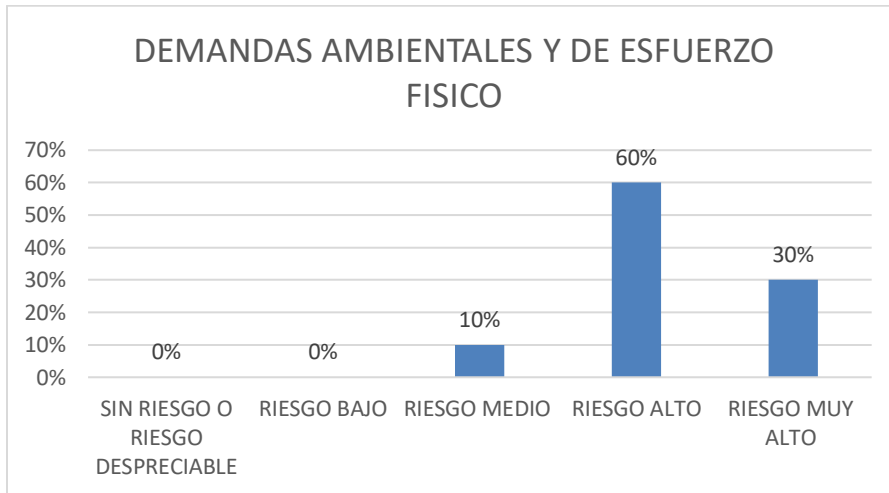
*Grafica 14 Exigencias de responsabilidad del cargo*



*Fuente: Propia*

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Arroja un 30% de riesgo muy alto y un riesgo alto de 60% y un riesgo medio 10% debido a que se ven expuesto a riesgos químicos, biológicos, carga física que generan fatiga molestias que afectan negativamente en el desempeño.

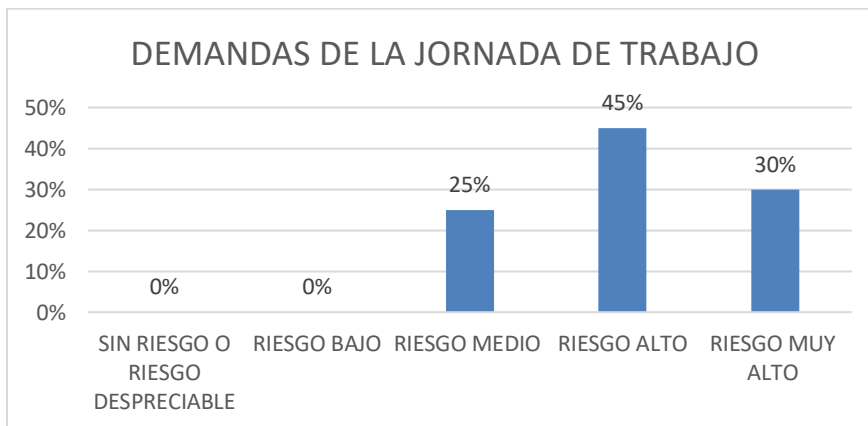
Grafica 15 demandas ambientales y de esfuerzo físico



*Fuente: Propia*

Demandas de las jornadas de trabajo: Arroja el riesgo muy alto con un 30% seguido del riesgo alto con 45% y riesgo medio 25% considerando que las jornadas laborales son muy extensas y sin pausas generando fatiga en el personal.

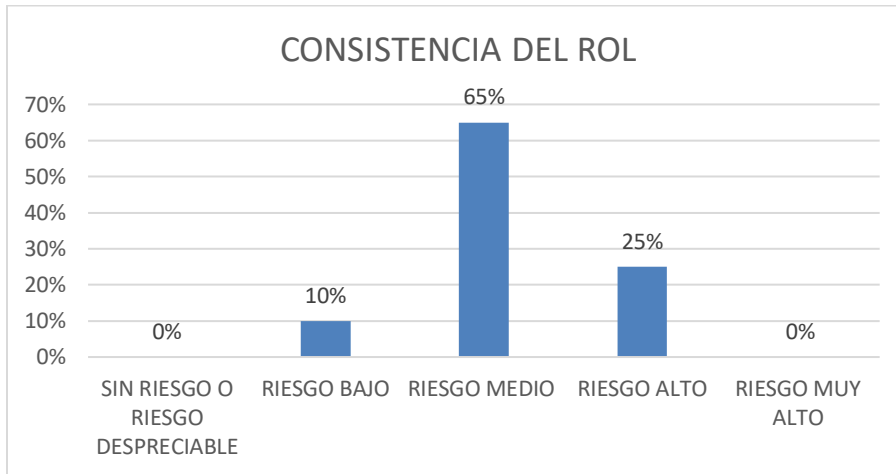
Grafica 16 Demandas de la jornada laboral



*Fuente: Propia*

Consistencia del rol: arroja un 65% en riesgo medio en riesgo alto el 25% y el 10% en riesgo bajo, considerando que son los jefes encargados de asignar tareas con exigencias inconsistentes y contradictorias por otro lado las auxiliares de enfermería se consideran en un riesgo medio.

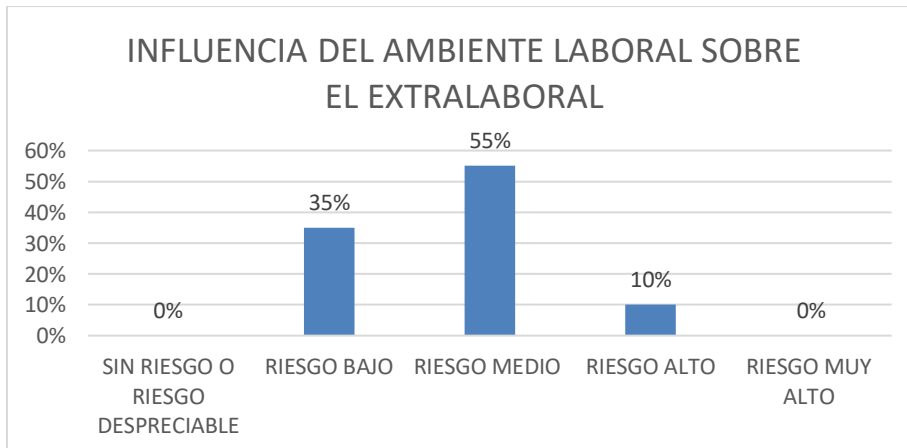
*Grafica 17 Consistencia del rol*



*Fuente: Propia*

Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral: Arroja en riesgo alto un 10% riesgo medio 55% y riesgo bajo 35%, se considera que las exigencias de tiempo y carga mental de los encuestados está logrando afectar la vida extralaboral de las auxiliares y jefes de enfermería.

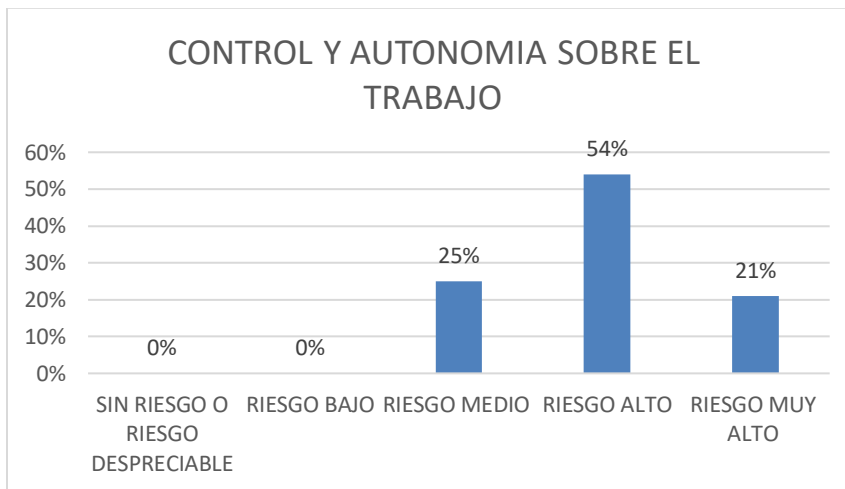
*Grafica 18 Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral*



#### 4.2.3 Dominio: Control

Control y autonomía sobre el trabajo: Arroja un riesgo alto de un 54% y un riesgo medio de 25% seguido de un riesgo muy alto 21%, considerando que el personal que está en el riesgo muy alto se refiera al personal de enfermeras (os) jefes del servicio que tiene autoridad, pero ciertas decisiones dependen de otras personas, no pueden tener control sobre el ritmo de trabajo por la complejidad del servicio.

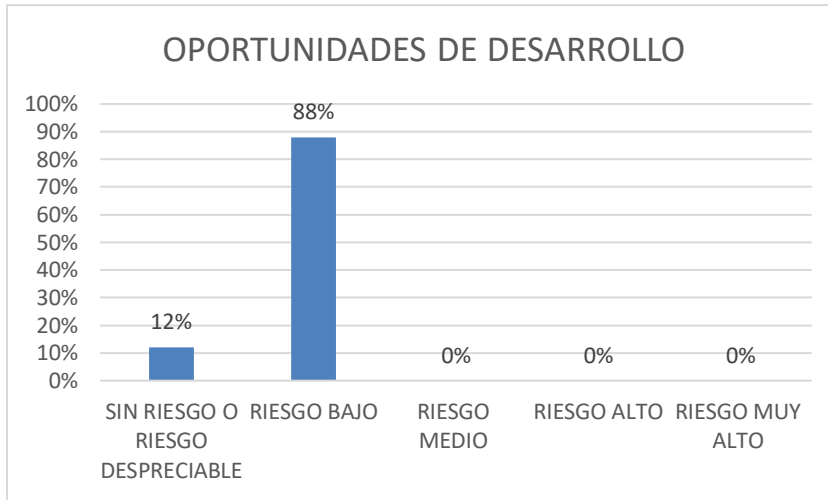
*Grafica 19 Control y autonomía sobre el trabajo*



*Fuente: Propia*

Oportunidad de desarrollo: Predomina el riesgo bajo con un 88% y con un 12 % sin riesgo o riesgo despreciable ya que la complejidad del servicio requiere que pongan en práctica todos sus conocimientos teniendo la oportunidad de conocer casos nuevos cada día.

Grafica 20 Oportunidad de desarrollo

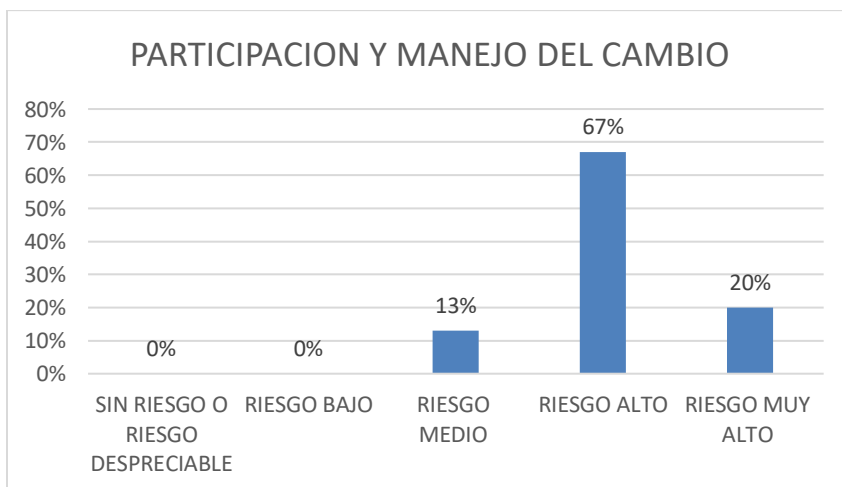


*Fuente: Propia*

Participación y manejo del cambio:

Arroja un riesgo alto con 67% muy alto 20% y riesgo medio del 13%, el mayor porcentaje refleja que los cambios constantes en decisiones sobre el método de trabajo afectan directamente a las auxiliares de enfermería.

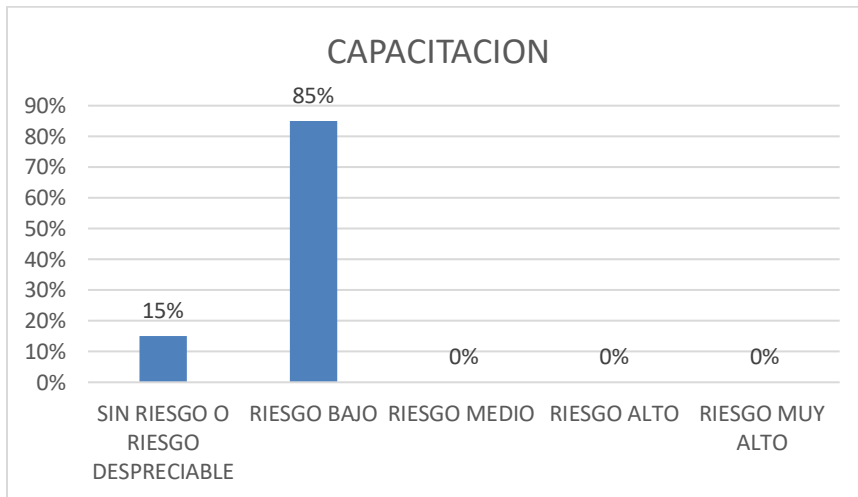
Grafica 21 Participación y manejo del cambio



*Fuente: Propia*

**Capacitación:** La mayoría de personal considera que el hospital si les brinda constantes capacitaciones y actualizaciones en temas relacionados con sus roles con un 85% y un 15% en un riesgo despreciable o sin riesgo.

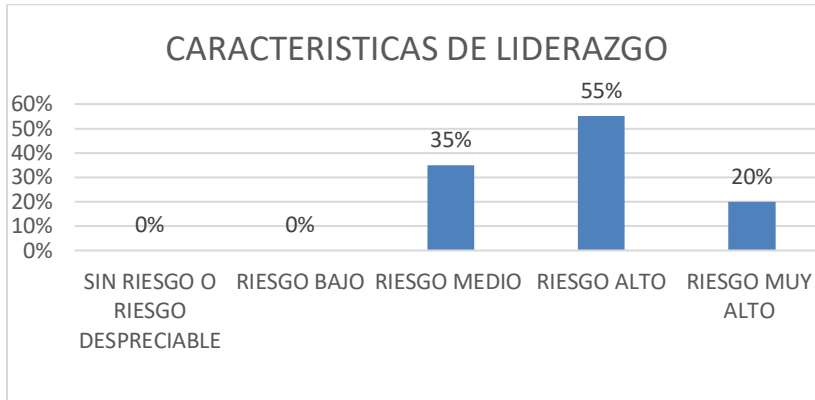
*Grafica 22 Fuente: Propia*



*Fuente: Propia*

**Dimensión Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** Se evidencia un riesgo alto con un 55%, riesgo medio del 35% y muy alto con un 20%, lo cual indica que la mayoría percibe que la gestión de las jefes presenta dificultades en la planificación y asignación de trabajo además de contar con poco apoyo.

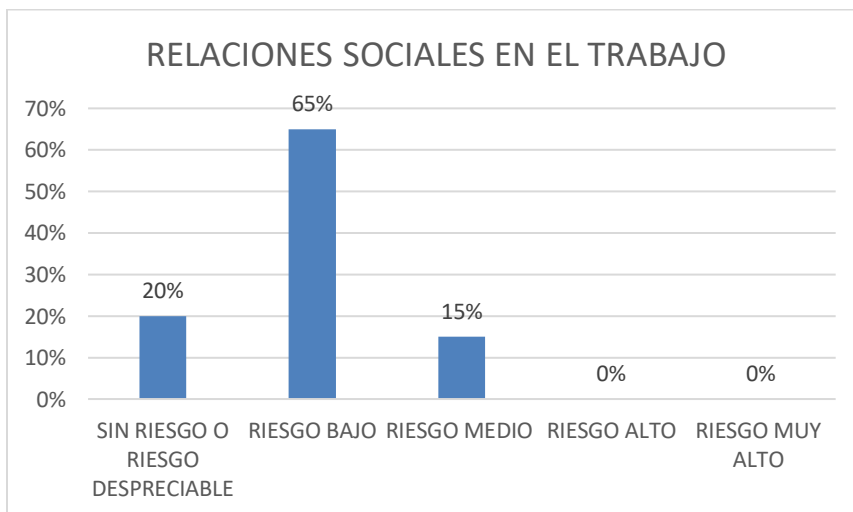
*Figura 13 Grafica 23 Dimensión Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*



*Fuente: Propia*

Relaciones sociales en el trabajo: La mayoría de personal considera que por la clase de actividades que realizan tiene la oportunidad de relacionarse con más compañeros el cual se evidencia con la sumatoria de el riesgo bajo y riesgo despreciable con un 85%, y el 15% representa un riesgo medio.

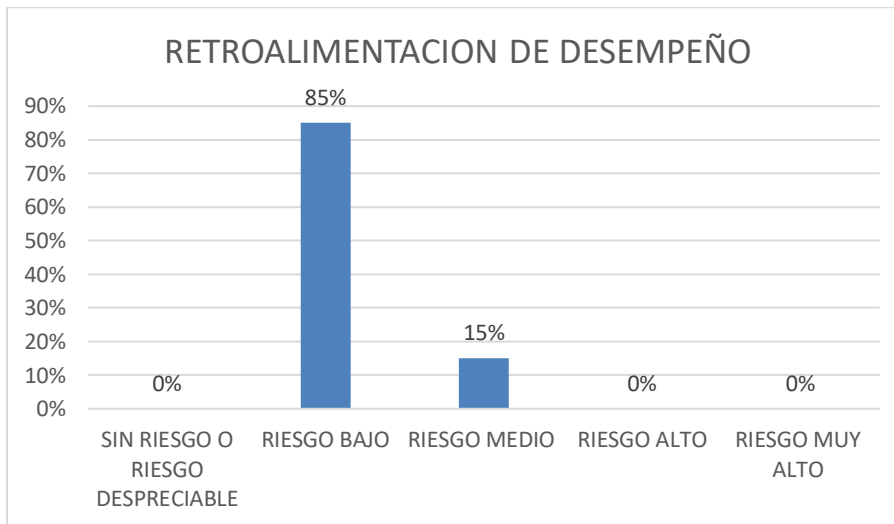
*Grafica 24 Relaciones sociales en el trabajo*



*Fuente: Propia*

Retroalimentación de desempeño: Arroja un 85% de riesgo bajo y un 15% de riesgo medio, considerando que les brindan acompañamiento y herramientas para el desarrollo de su trabajo permitiéndoles mejorar su desempeño.

*Grafica 25 Retroalimentación de desempeño*

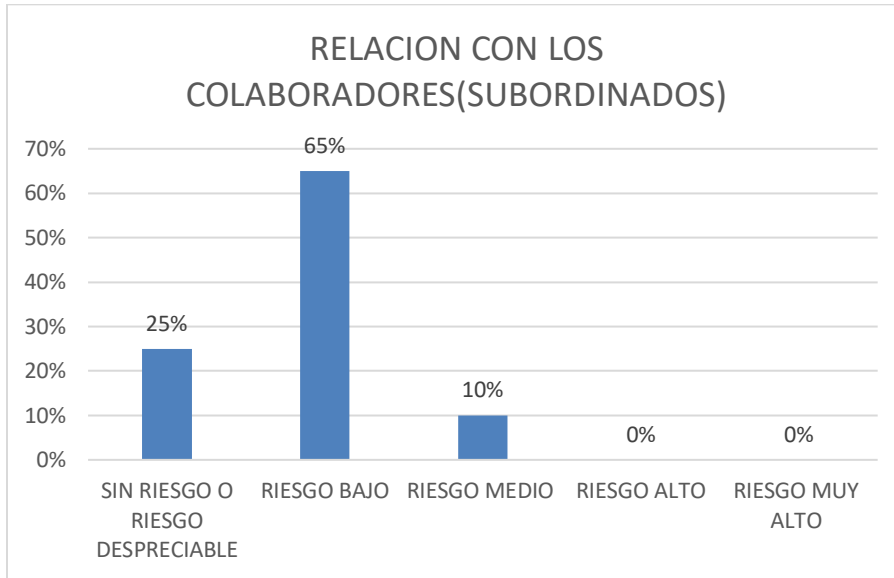


*Fuente: Propia*

Relación con los colaboradores(subordinados): Los jefes consideran que los colaboradores siguen los lineamientos y respetan las decisiones en la planificación y asignación de tareas llevando una relación respetuosa en el equipo de trabajo se puede evidenciar con el 65% con un riesgo bajo y un riesgo despreciable del 25%.

*Grafica 26 Relación con los colaboradores(subordinados)*



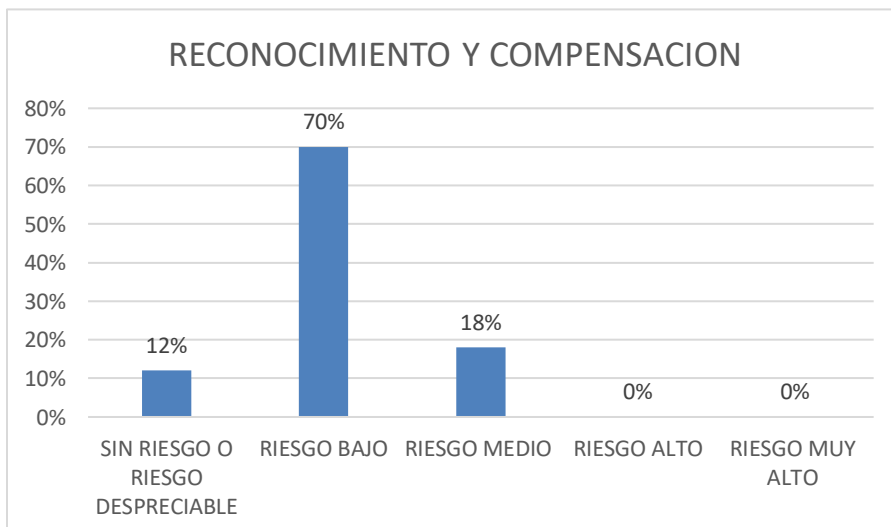


*Fuente: Propia*

#### 4.2.4 Dimensión: Recompensa

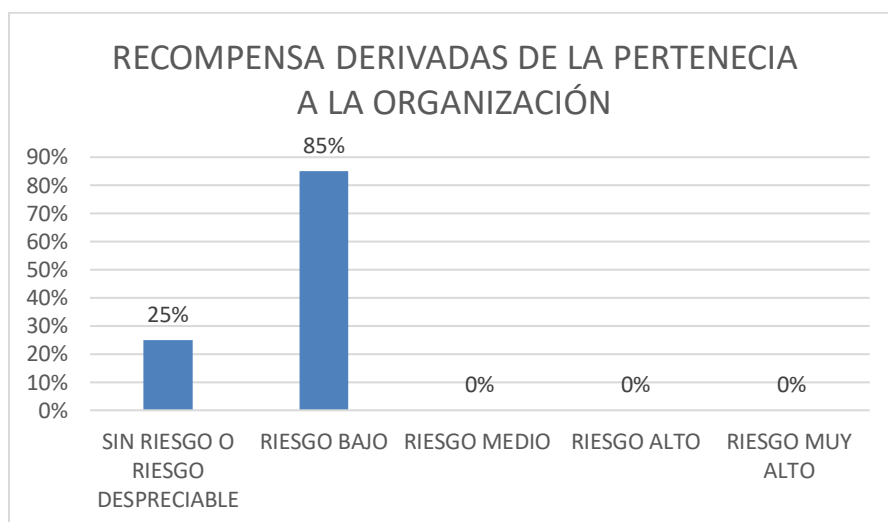
Reconocimiento y compensación: Se evidencia que un 18% esta como riesgo medio porque la institución tuvo un atraso con la responsabilidad de un pago extra convencional pero el 82% considera un riesgo bajo ya que el Hospital tiene estímulos positivos con el personal.

*Grafica 27 Reconocimiento y compensación*



Recompensa derivada de la pertenencia de la organización y del trabajo que se realiza: Arrojo 85 % de riesgo bajo demostrando que la mayoría de personal se siente orgulloso de trabajar en la institución, y siente estabilidad laboral.

*Grafica 28* Recompensa derivada de la pertenencia de la organización y del trabajo que se realiza



*Fuente: Propia*

*Tabla 3* Cronograma

FASES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
IDENTIFICACIÓN DE PUESTO DE TRABAJO				
ENTREVISTA				
ENCUESTA				
RECOLECCIÓN DE DATOS				
ACTIVIDAD DE ACERCAMIENTO				
ACTIVIDAD DE CONOCIMIENTO				
TALLER PRÁCTICO				

## CONCLUSIONES

Al realizar el análisis de la información recolectada podemos evidenciar que en la dimensión de recompensa el personal de enfermería está en un riesgo bajo, ya que el personal se siente orgullo de trabajar en la institución.

Las enfermeras jefe consideran que el equipo de trabajo es idóneo para atender al paciente, que siguen los lineamientos de trabajo y de respetan las decisiones que ellas toman en la asignación de tareas a realizar.

Otros resultados de la revisión permiten concluir que en la dimensión de demandas de trabajo existe un riesgo alto por el tipo de exigencias que tiene el servicio por ser urgencias requiere de alta concentración y esfuerzos físicos, tienen jornadas laborales extensas y turnos en la noche, y por las patologías de los pacientes atendidos y sus historias familiares el personal termina afectado emocionalmente, manifestando tristeza miedo y angustia.

Por el lado de la dimensión de control existe un riesgo bajo, el hospital les brinda constantemente capacitaciones y actualizaciones referentes a los servicios brindados dando la oportunidad de crecimiento profesional.

## RECOMENDACIONES

Realizar entrevistas individuales para evaluar dominios y dimensiones para reconocer inconformidades, y condiciones intralaborales que están generando riesgos psicosociales, para darle un manejo adecuado.

Dar al trabajador de manera oportuna información sobre cambios y decisiones que puedan afectar el ambiente o trabajo en equipo.

Brindar al trabajador la oportunidad de expresar sus opiniones para el mejoramiento de trabajo en equipo, para llegar a un acuerdo con los jefes y llegar a una buena toma de decisiones mejorando el ambiente laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo G, Farías A, Sánchez J. Trabajar en el sector salud. Factores Influyentes en las condiciones y medioambiente de trabajo. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Córdoba; 2011. 125 p.
- Aranda, C. y, Pando, M. (2007). Factores psicosociales asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México. *Revista Médica de Uruguay*, 23 (4), 251-259
- Ansoleaga E, Artaza O, Suárez J, editors. Personas que cuidan personas: dimensión humana y trabajo en salud. OPS/OMS: Chile. ed: OPS/OMS: Chile; 2012.
- Bustillo-Guzmán, M., Rojas-Meriño, J., Sánchez-Camacho, A., Sánchez-Puello, L., Montalvo-Prieto, A., & Rojas-López, M. (2015). Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena. *Duazary*, 12(1), 32-40.
- Ceballos, Valenzuela & Paravic av.enferm., XXXII (2): 271-279, 2014
- Constitución Política de Colombia, Artículo 25 de julio de 1991 (Colombia).
- Cox, T. y Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, y C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. chichester: Wiley and Sons.

- Contreras, F., Barbosa, D., Acosta, F. J., Rodríguez, A. F. U., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud: Un estudio comparativo. *Acta colombiana de psicología*, 12(2), 13-26.
- E. Ansoleaga, «Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público,» *Revista médica de Chile*, vol. 143, nº 1, pp. 47- 55, 2015.
- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 237-241.
- G. F. Vieco y R.”. Abello, «Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo,» *Psicología desde el Caribe*, vol. 31, nº 2, pp. 354-385, 2014.
- Hidrobo Revelo, M. C., Melo Salguero, D. N., & Montoya Espinosa, Á. M. (2021). Bienestar laboral como factor protector de los riesgos psicosociales: Revisión sistemática.
- Henry, J. (2005). The Healthy organization. En A.G. Antoniou y C.L. Cooper (Eds.). *Research Companion to organizational Health Psychology*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.
- Ley 100 de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, República de Colombia 23 de Diciembre 1993.
- Ley 1010 de 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. DO No. 46.160, de 23 de enero de 2006.
- Ley 1616 de 2013 Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones, Congreso de Colombia, Enero 21 de 2013.

- Mariño E, Pabon M, Jaramillo M psicosociales en los hacen más relevancia en los trabajadores de hospitales mentales de la ciudad de Antioquia, y dar a conocer los agentes de riesgos a los que se exponen.
- Moreno-Jiménez, B y Garrosa Hernández, E. Globalización y riesgos laborales emergentes. Editorial. Ciencia & Trabajo, 2009, 11, 32, 31-35
- Maslach, C. & Jackson, S. E. MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1981.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
- Organización Mundial de la Salud (2004)  
recuperado:[https://www.who.int/mental\\_health/evidence/promocion\\_de\\_la\\_salud\\_mental.pdf](https://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf)
- Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Universitas psychologica.3 (2). 179-186.
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo, 29 (1), 68-82.
- Resolución 2646 de 2008, Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.23 de Julio de 2008.

- Ramírez López, G. A. (2018). *Factores de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Público de la ciudad de Quito* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6 (14), 197 - 201.
- Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico.