



Análisis de cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en el rendimiento laboral del personal de un servicio Farmacéutico Hospitalario en la ciudad de Medellín en el periodo comprendido entre el 2019 - 2020

Claudia Dulfary Marín Castañeda
Yulieth Marcela Álvarez Morales
Víctor Daniel Gil Suarez

Rectoría Sede Principal
Sede Bello (Antioquia)
Programa de Administración en Salud Ocupacional
Mayo 2021

Análisis de cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en el rendimiento laboral del personal de un servicio Farmacéutico Hospitalario en la ciudad de Medellín en el periodo comprendido entre el 2019 - 2020

Claudia Dulfary Marín Castañeda
Yulieth Marcela Álvarez Morales
Víctor Daniel Gil Suarez

Asesor de práctica
Tatiana Osorio López

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD
OCUPACIONAL
BELLO
2021

Dedicatoria

Dedicamos la realización de este trabajo de grados a cada una de aquellas personas que de alguna manera hicieron parte de la construcción de nuestra formación profesional, como: Docentes, compañeros y amigos.

A nuestras familias, quienes son la fuente de nuestra inspiración y deseo de alcanzar las metas propuestas, quienes en algún momento fueron nuestra motivación para que no desistiéramos de culminar los estudios que nos llevaría a lograr ser unos excelentes profesionales y mejores seres humanos con aporte positivo a la sociedad.

También, un agradecimiento especial a nuestra asesora Tatiana Osorio López, por su orientación, paciencia y apoyo en la realización y conclusión de nuestro trabajo de grado, pese a las dificultades presentadas en el transcurso del semestre.

Por último, pero no menos importante, a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, que, gracias a su equipo de docentes, lograron formar a nuevos profesionales íntegros y capaces, que darán todo de sí para mantener en alto el nombre de la institución.

Agradecimientos

Agradecemos a nuestras familias por creer en nuestras capacidades, apoyarnos incondicionalmente y motivarnos para el logro de nuestras metas profesionales, por su paciencia y tolerancia al comprender que se debía sacrificar parte de nuestro compartir y poderemos concentrar en los estudios para alcanzar tan anhelado sueño; en segundo lugar, queremos agradecer a todo el personal del servicio farmacéutico de la institución hospitalaria donde realizamos nuestra investigación, quienes nos brindaron todo el apoyo requerido para poder desarrollar el trabajo de grado, dándonos acceso a la información solicitada para la ejecución del proyecto; finalmente agradecemos a todo el equipo institucional de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, a la asesoría y orientación que nos dieron, las cuales que fueron fundamentales para cerrar el ciclo de nuestra formación profesional.

Tabla de Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras	8
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
Análisis de cómo influye los Factores Riesgo Psicosocial en el Rendimiento Laboral del Personal de un Servicio Farmacéutico Hospitalario en la ciudad de Medellín en el periodo comprendido entre el 2019 y 2020	14
Sub-línea de Investigación	14
Aportes de Conocimiento para el Programa, las Instituciones y Empresas	14
CAPÍTULO I	16
1 Descripción del Problema	16
2 Preguntas de investigación	18
2.1 Principal.....	18
2.2 Específicos.....	18
3 Objetivos de Investigación	19
3.1 Objetivos General	19
3.2 Objetivos Específicos.....	19
4 Justificación.....	20
CAPÍTULO II	22
5 Marco Referencial.....	22
5.1 Antecedentes de Investigación	22
5.2 Marco Legal.....	25
5.3 Marco Teórico	26
CAPÍTULO III	34
6 Diseño Metodológico.....	34
6.1 Tipo de Estudio.....	34
6.2 Población.....	34
6.3 Muestra.....	34
6.3.1 Criterios de Inclusión de los Participantes.....	34

6.3.2	Criterios de Exclusión de los Participantes.....	35
6.4	Instrumento para Recolección de Datos.....	35
6.5	Plan de Recolección y Análisis de la Información.....	36
6.6	Cronograma de Actividades.....	41
CAPÍTULO IV.....		42
7	Resultados.....	42
7.1	Características Sociodemográficas.....	42
7.2	Características Laborales.....	46
7.3	Factores asociados al Riesgo Psicosocial Intralaboral.....	49
7.4	Análisis de datos recolectados.....	55
CAPÍTULO V.....		57
8	Conclusiones.....	57
9	Recomendaciones.....	58
Referencias.....		59
Anexos.....		64
ENCUESTA.....		64
Factores asociados al Riesgo Psicosocial Intralaboral.....		65

Lista de tablas

Tabla 1- Plan de Recolección y Análisis de la Información	36
Tabla 2- Cronograma de Actividades	41

Lista de figuras

Figura 1. Genero.....	42
Figura 2. Edad.....	43
Figura 3. Estado Civil	43
Figura 4. Número de Hijos.....	44
Figura 5. Estrato Socioeconómico	45
Figura 6. Tipo de Vivienda	45
Figura 7. Nivel Educativo	46
Figura 8. Rol	46
Figura 9. Antigüedad en el Puesto de Trabajo	47
Figura 10. Horario Laboral	48
Figura 11. Tipo de Contrato	48
Figura 12. Concentración	49
Figura 13. Descanso	50
Figura 14. Disponibilidad horaria	50
Figura 15. Aplicación del Conocimiento	51
Figura 16. Bienestar Laboral.....	51
Figura 17. Trabajo en Equipo	52
Figura 18. Desempeño Laboral.....	53
Figura 19. Motivación Laboral	53
Figura 20. Agotamiento Emocional	54
Figura 21. Ambiente Laboral	55

Lista de Anexo

Anexo A. Cuestionario.....	64
Anexo B. Carta de Autorización Manejo de Datos.....	68
Anexo C. Link de Video	69

Resumen

Desde hace algunos años se ha evidenciado el incremento de enfermedades mentales relacionadas con el riesgo psicosocial, viéndose notablemente afectada la salud de los colaboradores expuestos a los diversos factores intralaborales como, jornada y ambiente laboral, agotamiento emocional, trabajo en equipo, entre otros.

El propósito de esta investigación es encontrar que afectación tienen los factores del riesgo psicosocial en el rendimiento laboral de un servicio farmacéutico hospitalario en la ciudad de Medellín. Para el logro de los objetivos se aplicó una encuesta corta a los 22 colaboradores del servicio farmacéutico, con el fin de medir el nivel de satisfacción o insatisfacción dentro de la institución, y como éste afecta el rendimiento laboral. Al analizar las preguntas en general se encontró un alto nivel de satisfacción y aceptación en los diferentes roles, con algunas excepciones, pero éstas son de un porcentaje poco representativo, que sin embargo deben ser tratadas para mejorar en el ambiente laboral y la productividad empresarial.

Palabras claves: Riesgo psicosocial, Estrés, Agotamiento emocional, Ambiente laboral, Satisfacción.

Abstract

For some years it has been evident the increase of mental illness related to psychosocial risk, with the health of collaborators exposed to the various intra-labor factors such as, workday and environment, emotional exhaustion, teamwork, among others, being significantly affected.

The purpose of this research is to find that affectation has the factors of psychosocial risk in the work performance of a hospital pharmaceutical service in the city of Medellin. To achieve the objectives, a short survey was applied to the 22 employees of the pharmaceutical service, in order to measure the level of satisfaction or dissatisfaction within the institution, and how it affects job performance. Analyzing the questions in general found a high level of satisfaction and acceptance in the different roles, with some exceptions, but these are of an unrepresentative percentage, which nevertheless need to be addressed to improve in the work environment and business productivity.

Keywords: Psychosocial Risk, Stress, Emotional Exhaustion, Work Environment, Satisfaction

Introducción

El propósito de este trabajo, además de aspirar al título de Administradores en Seguridad y Salud en el Trabajo que otorga la Corporación Universitaria Minuto de Dios con sede en Bello, Antioquía., es analizar el factor de riesgo psicosocial que afecta el rendimiento laboral del personal de un servicio farmacéutico hospitalario en la ciudad de Medellín, para este fin se fijaron unos objetivos específicos con el propósito que al desarrollarlos se obtuviera un resultado final.

Al establecer que causas internas predisponían a la población del servicio farmacéutico frente a los factores de riesgos psicosociales, se pudo establecer que estos afectaban poco o casi nada el rendimiento laboral; además también se encontró que el trabajo a turnos tenía alta influencia en el estado de agotamiento mental de los colaboradores; para minimizar esta afectación se recomendó la creación de estrategias de capacitación que ayudaran a minimizar el nivel de estrés emocional y físico de todo el personal.

Al determinar las características sociodemográficas de los trabajadores se evidencio que esta tenía poca relación con los factores de riesgo psicosocial que pudieran afectar el desempeño laboral. Luego de la aplicación de la encuesta se concluyó que los colaboradores se sentían a gusto en su ambiente laboral, y aunque se presentó nivel de agotamiento emocional a causa de la exigente concentración de su labor, ésta no los llevaba a presentar factores de riesgo psicosocial que pudiera ocasionar alguna enfermedad profesional. Se evidencio que a personal les hacían

falta espacios físicos y de tiempo para el desarrollo de actividades de recreación que mejoraran su bienestar laboral.

En la actualidad los factores de riesgo psicosocial son de principal importancia de estudio e intervención por parte del sistema de salud, para mantener la buena salud mental y física de las personas, las instituciones deben estar muy atentos a las señales que lleven a detectar algún factor de riesgo psicosocial como el síndrome de desgaste profesional o síndrome de Burnout.

Análisis de cómo influye los Factores Riesgo Psicosocial en el Rendimiento Laboral del Personal de un Servicio Farmacéutico Hospitalario en la ciudad de Medellín en el periodo comprendido entre el 2019 y 2020

Sub-línea de Investigación

La investigación se articula con la sub-línea de Promoción y está dirigida a detectar las causas y efectos del riesgo psicosocial que pueden afectar el rendimiento laboral en el personal de un servicio farmacéutico en un hospital de la ciudad de Medellín, con el fin de encontrar soluciones que ayuden a mejorar la salud mental y a prevenir enfermedades psicosociales promoviendo un entorno laboral saludable. Es importante, además de obligatorio cumplimiento, realizar la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial como lo especifica la resolución 2404 de 2019. (Ministerio del Trabajo, 2019)

Aportes de Conocimiento para el Programa, las Instituciones y Empresas

Al concluir la investigación, se pretende tener una idea más clara del nivel de afectación del riesgo psicosocial en el personal que labora en una farmacia hospitalaria de la ciudad de Medellín; con esta información se podrá implementar programas de promoción y prevención que ayuden a disminuir los efectos negativos en la salud mental, esperando tener ambientes laborales más sanos y seguros, logrando así el bienestar del colaborador. La institución también podrá usar esta información para crear estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento laboral.

Este proyecto puede ser fuente de información o consulta para estudiantes del programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo que requieran apoyo para la realización de nuevos proyectos investigativos, o que deseen profundizar de qué manera afecta el riesgo psicosocial a un área específica dentro de una organización en el sector salud.

Desde el entorno laboral, con este estudio de riesgos psicosocial, se pretende aportar a la sociedad en la importancia de realizar investigaciones que contribuyan al conocimiento del porqué se presentan enfermedades como el estrés, la depresión y el agotamiento emocional, pues es preocupante como aumenta cada día el consumo de sustancias psicoactivas como, el alcohol, opiáceos, entre otros, incrementando el índice de suicidios en personas jóvenes; por ello es importante abarcar este tipo de riesgo desde todos los ámbitos.

Con este estudio el servicio farmacéutico hospitalario podrá crear estrategias de promoción y prevención, logrando mejorar la salud mental de los colaboradores, disminuyendo el nivel de riesgo psicosocial y las consecuencias que puede tener en el ambiente laboral. Esta investigación se elabora en aras de prevenir el desarrollo de alguna patología y la materialización de accidentes laborales.

CAPÍTULO I

1 Descripción del Problema

Algunos de los factores de riesgo psicosocial que se presentan al interior de las farmacias hospitalarias pueden ser: excesiva demanda laboral, responsabilidad laboral con un nivel alto de exigencia emocional y turnos rotativos; esto último puede ocasionar inconformidades en la vida del trabajador a nivel psicosocial, afectando la calidad de su trabajo, con la rotación de los turnos se puede afectar el entorno social de los empleados de la farmacia; si un trabajador con turnos rotativos se encuentra sometido a presiones de tiempo, poco apoyo por parte de sus compañeros y superiores y poca autonomía para elegir turno, se podría generar estrés laboral (Castaño, 2013).

Según el Dr. José Ignacio Rosales, director general de la Clínica Previsional de San Juan de Dios en Chinandega –Nicaragua, considera que la situación que enfrenta el área de farmacia afecta directamente a las instituciones médicas, presentando déficit en cuanto a las atenciones que brindan, sustentado en las quejas que los asegurados realizan constantemente. Se presume que dentro de sus causas figuran; la falta de trabajo en equipo, mala comunicación del grupo, falta de disponibilidad del personal que fomenta desmotivación e insuficiencia para realizar las funciones asignadas, ausencia de subordinación, llegadas tarde al trabajo que reflejan falta de ética profesional, desorganización laboral y no desempeñarse con éxito en su área de trabajo. Otro elemento que influye es el factor externo al lugar de trabajo, que pueden ocasionar frustración y tensión en el personal. (Torrez, 2015).

El alto volumen de trabajo y el entorno laboral hospitalario, pueden ocasionar emociones fuertes y presentar un entorno negativo como acoso psicológico o intimidación, que se reflejan en estrés, trastornos de depresión o ansiedad pudiendo llegar a afectar la salud mental del empleado, generando un daño grave y contribuyendo a las repercusiones que presenta la economía mundial. Se estima que la depresión y ansiedad cuestan \$1 billón de dólares cada año en pérdida de productividad. (OMS, 2019).

Con la investigación a realizar en la farmacia hospitalaria, se hace un análisis del factor interno laboral que puede estar afectando de manera negativa las funciones del personal. Como punto de partida se analizará el ambiente laboral teniendo en cuenta los factores de riesgo psicosocial como, el estrés, la depresión, problemas inter- personales, responsabilidades en el rol, agotamiento físico y mental, entre otros.

2 Preguntas de investigación

2.1 Principal

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que influyen en el rendimiento laboral del personal de un servicio farmacéutico hospitalario en la ciudad de Medellín en los periodos comprendidos entre 2019 y 2020?

2.2 Específicos

¿Cuáles son las causas internas que influyen en el personal de servicio farmacéutico en su rendimiento laboral?

¿Qué tanto influye el trabajo a turnos, el nivel de estrés en los colaboradores del servicio farmacéutico?

¿Cómo influyen las características sociodemográficas el rendimiento laboral de los colaboradores de un servicio farmacéutico hospitalario en la ciudad de Medellín?

3 Objetivos de Investigación

3.1 Objetivos General

Analizar cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en el rendimiento laboral del personal de un servicio Farmacéutico Hospitalario en la ciudad de Medellín en el periodo comprendido entre el 2019 - 2020.

3.2 Objetivos Específicos

Establecer las causas internas que predisponen a la población del servicio farmacéutico frente a los factores de riesgo psicosociales que pueden influir en su rendimiento laboral.

Relacionar si el trabajo a turnos influye en el nivel de estrés en los colaboradores del Servicio Farmacéutico.

Determinar las características sociodemográficas de los trabajadores del servicio farmacéutico hospitalario y su relación con el riesgo psicosocial que pueden influir en su desempeño laboral.

4 Justificación

Se pretende con la investigación analizar los factores de riesgo psicosocial que afectan las condiciones de los empleados que laboran en una farmacia hospitalaria, teniendo en cuenta que el para el ser humano uno de los principales lugares de interrelación con otros es su ámbito laboral, dentro del cual, estos se exponen a diferentes situaciones que pueden afectar la salud; estableciendo de esta manera la relación *salud-trabajo*. En cuento lo anterior, se ve la necesidad de identificar los factores de riesgos psicosociales dentro de la farmacia con el propósito de prevenir y disminuir el peligro, para así promocionar la salud y el bienestar de los colaboradores del servicio farmacéutico hospitalario.

Con el desarrollo de este trabajo los principales beneficiados son, la parte administrativa con su coordinador de servicio y en la parte asistencial, los regentes y auxiliares del servicio farmacéutico, debido que la propuesta puede ser útil para determinar si se deben realizar algunas acciones de mejora en cuanto al riesgo psicosocial dentro del servicio para contribuir a un mejor desempeño laboral de los colaboradores. De manera indirecta, se verá beneficiado todo el personal que labora dentro de la institución hospitalaria como, médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería, que interrelacionan con el área de farmacia.

Se espera que el resultado obtenido con esta intervención sea de gran utilidad y sirva de referencia para futuras investigaciones en riesgos psicosociales en los servicios farmacéuticos hospitalarios, siendo los hallazgos detectados el punto de partida para indagar más sobre el sector que hace parte del gremio de la salud, evitando así que los factores de riesgo aumenten, disminuyendo enfermedades y accidentes laborales en industrias afines a la salud.

Si bien existe normatividad y artículos de organizaciones internacionales sobre el riesgo psicosocial, se encuentran grandes vacíos en las instituciones, ya sea por omisión o clasificación de otros riesgos más afines a la actividad económica. Es una problemática con tendencia al alza, que cada día afecta más a la población laboral activa, ocasionando estrés, depresión, trastornos mentales, enfermedades crónicas, entre otras.

CAPÍTULO II

5 Marco Referencial

5.1 Antecedentes de Investigación

En la ciudad de Elche en España, se realizó una investigación acerca de los Riesgos Psicosociales en una farmacia, donde los objetivos generales consistían en realizar la evaluación de éstos, usando como instrumento el método internacional de origen danés Ista 21 CoPsoQ, que es una herramienta utilizada para la evaluación y prevención de los Riesgos Psicosociales en el trabajo; con base a esos resultados, se realiza una planificación preventiva para los riesgos derivados de esa evaluación. Dentro de los objetivos específicos quisieron conocer las condiciones de los empleados de la farmacia y los riesgos psicosociales a los que estuvieron expuestos. Ésta metodología utilizada cuenta con características como: un marco conceptual que se basa en la teoría del estrés, identifica y mide los factores de Riesgo Psicosocial, se puede aplicar a cualquier labor, cuenta con dos versiones según el tamaño de la empresa, confidencialidad en el cuestionario, combina las técnicas cualitativas y cuantitativas, para su análisis se basan en dos fases, la descriptiva y la interpretativa; los indicadores de resultado se muestra como áreas de mejora y los resultados deben ser decididos y adaptados a la realidad de la empresa en estudio. (Sanchez, 2017).

En una investigación realizada en una empresa de Quito, Ecuador, del sector farmacéutico donde se centraron en la *"Identificación de factores de riesgos psicosociales que influyen en la rotación del personal de la empresa Econofarm S.A"*., cuyo objetivo general era

determinar si los factores de riesgo psicosociales influían en la rotación del personal, para el logro de este objetivo se trazaron otros específicos como, diagnosticar los riesgos psicosociales, evaluar la rotación del personal en la empresa y establecer la posible relación entre éstos.

Durante la investigación se pudo evidenciar que los riesgos psicosociales y las enfermedades derivadas de éstos era altamente responsable en la rotación del personal de la empresa, la cual no le daba la suficiente importancia al problema; también se notó el poco interés que la organización mostraba por la salud mental y emocional de sus colaboradores al no incluirlos en la toma de decisiones, además de separarlos del manejo de los procesos productivos, sin prever que esto afectaba la productividad de la empresa por la baja eficiencia y eficacia en el personal al ejecutar sus funciones; todo esto ocasionado por la inestabilidad laboral, la cual tenía como consecuencias el poco sentido de pertenencia hacia la empresa, la falta de trabajo en equipo y lo peor, el miedo a perder el empleo que trae como resultado problemas de: Ansiedad, depresión, estrés, entre otros. Al poder evidenciar y dimensionar el problema se puede empezar a buscar soluciones como la implementación de un plan de mejora donde se tenga en cuenta más al colaborador y la importancia de su salud mental. (Bahamonde, 2015)

A nivel mundial, el síndrome de desgaste profesional también conocido como Burnout, es uno de los riesgos psicosociales a los que se ven sometidos o expuestos los colaboradores de la salud y que va en aumento, es por eso que una investigación realizada en la ciudad de Medellín, se enfocó en la relación existente entre el síndrome y el personal que labora en el área de prestación de servicios en salud, donde el objetivo general consistió en realizar una búsqueda bibliográfica y encontrar su relación, con el fin de documentar las formas de control que mitigaran la problemática, recomendando acciones de mejora; para esto es importante determinar

las variables que ayuden a la aparición del Burnout, su asociación y las formas para su control. Se realizó una investigación teórica descriptiva de tipo documental, dado que el procedimiento implica el rastreo, organización, sistematización y análisis de un conjunto de documentos electrónicos sobre el tema de dicho síndrome en el personal de salud. (Garcia, 2013).

En el año 2017, los alumnos de la especialización en Gerencia de Riesgos Laborales de la Universidad Minuto de Dios, con sede en la ciudad de Bogotá, realizaron una investigación sobre propuestas para la intervención en riesgo psicosocial y estrés laboral, ésta se enfocó en una empresa del sector farmacéutico, cuyo objetivo primario era minimizar esta problemática; fomentando estrategias de promoción y prevención para bajar el estrés laboral en el personal, diseñando un plan de mejora e implementando un sistema de vigilancia epidemiológica. De acuerdo a estos objetivos, se realizó un estudio descriptivo y se analizaron las características de la población; evidenciando los factores de riesgo psicosocial intra-laboral y extra-laboral a los que se ven expuestos los empleados de la empresa; ésta, por medio de un asesor externo, evalúa el riesgo utilizando la batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales del Ministerio de la Protección Social (2010), y el formulario de estrés, en la cual se evaluó a 10 de los 20 colaboradores con más de 8 meses de laborar en la empresa, se obtuvo como resultado que el 90% de la muestra advierte las condiciones psicosociales como un factor de riesgo alto o muy alto, y el 10% de la población dijo experimentar niveles altos o muy altos de estrés; se concluyó, como resultado del análisis, la necesidad de una intervención prioritaria. (Mora, 2018)

En el departamento de Boyacá, más exactamente en el municipio de Sogamoso, y hacia el año 2013, se hizo un trabajo de investigación sobre el estrés laboral y factores asociados al

síndrome de Burnout, ésta se realizó en el personal vinculado al hospital regional de la localidad, con énfasis en la importancia de los servicios en salud para nuestra comunidad, se determinó el grado de estrés y desgaste laboral, se explicó en qué consistía, evidenciando sus antecedentes y sugiriendo una metodología para su aplicación. El método utilizado para la investigación fue participativo, con fin de probar si efectivamente se presentó el síndrome dentro de la institución. El trabajo fue realizado bajo el lineamiento de investigación en Salud Ocupacional y Aseguramiento de Garantía de la Calidad. El hospital cuenta con una población total de 346 empleados y la muestra utilizada en la investigación contó con 130 colaboradores asociadas a todas las áreas de la institución, excluyendo al personal practicante y aquellos con antecedentes psicológicos y psiquiátricos. Los participantes del estudio lo hicieron de manera voluntaria y cumpliendo con los criterios de inclusión que son: laborar dentro del hospital y ser mayor de edad. Las variables que se presentaron en el estudio fueron, la variable dependiente fue el síndrome de Burnout, y las variables independientes fueron, agotamiento emocional, género, edad, número de hijos, profesión, estrato socioeconómico, antigüedad en el puesto, entre otros. (Vásquez, 2014).

5.2 Marco Legal

Resolución 1403 de 2007 (14 de mayo) - Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones. (Social, 2021)

Decreto 1477 de 2014 y fue modificada por el Decreto 676 de 2020 - La Tabla de Enfermedades que pueden originarse por agentes psicosociales. (Trabajo, 2020)

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.

Resolución 2346 de 2007 - Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.

Resolución 2404 de 2019 - Por medio de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. (Trabajo, 2021)

5.3 Marco Teórico

La exposición prolongada a los riesgos psicosociales afecta de manera negativa a los profesionales de la salud y a las organizaciones, donde los empleados presentan síntomas como agotamiento emocional e ineficacia en su labor. Dos de las consecuencias más comunes del agotamiento, entre el personal de salud, es el estrés y la depresión. En el momento que se realizó este estudio en los años 2010-2011, y buscando información sobre los factores de agotamiento del personal de hospitales y clínicas en Europa, se encontró que esta causa tenía un pequeño porcentaje en la estadística del desarrollo del riesgo que afecta al personal de salud; los factores sociodemográficos también presentaron una puntuación baja en el impacto del agotamiento y para lograr los resultados se ejecutó un análisis abstracto donde fue posible reconocer el razonamiento deductivo e inductivo. La población analizada correspondió a todo el personal de las clínicas donde se realizó el estudio, tanto administrativo como asistencial; pero al finalizar

este estudio se demostró que, aunque los países europeos, el sistema de salud funcionaba de forma diferente para cada uno de ellos, los profesionales de la salud, sin importar a qué país pertenecían, presentaban factores de riesgo psicosocial muy similares asociados al agotamiento laboral. (Bria, Baban, & Dumitrascu, 2012)

En una empresa española del sector farmacéutico, durante el año 2017, realizaron un estudio donde se evaluó y analizó los factores de riesgo psicosocial, con el objetivo de conocer cuáles eran los aspectos relacionados con la exigencia de la organización que podrían influenciar en la aparición de algún trastorno de tipo psicológico, condiciones de trabajo y determinar cómo afectan los riesgos psicosociales en los casos de violencia presentados en esta empresa; la población para este estudio fue de 196 colaboradores, entre administrativos y asistenciales de la empresa farmacéutica, donde se utilizó el método “Factores Psicosociales” (FPSICO) en su versión 3.1 publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), que es una herramienta para evaluar los riesgos psicosociales y que puede ser utilizada en las empresas sin importar su sector económico o tamaño, adecuándolo a los objetivos de cada estudio. Se hace un análisis descriptivo de la frecuencia de los factores psicosociales y las variables donde se puedan ver los reportes, o si se presenta o no violencia en el trabajo. En el resultado final de este estudio se muestra que el 60% de la población trabajadora reporta haber vivido una situación de violencia y acoso en su lugar de trabajo. Este porcentaje de colaboradores estuvo más expuesto a situaciones como, alta carga de trabajo, altas demandas psicológicas, poco apoyo y escasa remuneración por parte de la empresa. (Bonjoch, 2017)

El estrés laboral es considerado uno de los riesgos psicosociales más importantes en la sociedad, teniendo una amplia dimensión de temas con relación a su estudio, como lograr la identificación de factores que afectan el entorno laboral, fomentando intervenciones de control para garantizar el bienestar del personal en el lugar de trabajo. El estudio realizado por Aguado Martín , Bátiz Cano y Quintana Perez en el 2013, fue direccionado para reconocer el nivel de afectación que tiene el estrés en el personal hospitalario, utilizando los metodos mas apropiados para la evaluación del mismo. Hacia el siglo XX, los riesgos psicosociales empezaron a tener mayor relevancia en la actividad laboral, luego fueron una prioridad en la sociedad productiva, tanto así, que el estrés se convirtió en uno de los factores de riesgo más estudiados. Los riesgos psicosociales más reconocidos son: El estrés, violencia, desgaste e inseguridad y acoso laboral, teniendo presente que existen otros factores que impactan en el ámbito psicosocial del lugar de trabajo, como son: Las arduas jornadas laborales, excesiva carga laboral; los factores externos, entre ellos los problemas intrafamiliares, económicos, agotamiento emocional, entre otros. Las enfermedades de tipo psicosocial tienen grandes repercusiones para la vida y el trabajo como, baja en la productividad, déficit de concentración, poco razonamiento lógico e incertidumbre laboral. Se identifica en los profesionales de la Salud un alto estrés laboral ocasionado por extensas jornadas laborales y excesiva carga de trabajo, además se encuentra que es uno de los sectores más expuesto a padecer algún trastorno de tipo psicosocial. (Aguad , Bátiz, & Quintana, 2013)

En una Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, realizada en la población española en los años 1999 y 2011, se valoró el nivel de afectación de los turnos de trabajo y de qué manera esto alteraba su relación en la sociedad. Según datos arrojados por la encuesta, la

distribución de la población ocupada de 1999, según el Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo (INSHT), destaca una población de trabajadores de 11.1% que laboraban por turnos y para el 2011 el porcentaje se dobla, contando con un 22.2%, es así que demuestra un importante incremento en los trabajos a turno en el sistema actual. De este modo, se ve en un 22.6% los efectos negativos de los trabajadores, no solo a nivel físico, sino también a nivel psicológico y social, al estar en jornadas tan extensas y no poder en muchas ocasiones dormir bien o descansar lo suficiente; esto es nocivo para su salud física y mental porque afecta las relaciones con amigos y familiares debido a sus cambios de humor, que además de afectar su concentración, disminuyen la calidad de sus tareas laborales. (INSHT, 2011)

Según Zambrano Iturralde, (2014). La exposición a los factores de riesgos psicosociales, pueden ocasionar un deterioro en la salud mental de los trabajadores, llevándolos a padecer trastornos como, el estrés laboral, la depresión e incluso sufrir del síndrome de Burnout. Antecedentes investigativos demuestran que los factores que contribuyen al estrés no solo son ocasionados por la labor ejercida (rol), sino también, causados por factores de tipo personal y horarios de trabajos extensos o muy exigentes. Según la Organización Mundial de la Salud – OMS, “el estrés laboral es una reacción que presentan los individuos ante exigencias y presiones laborales, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”, (OMS, 2020). Todo esto lleva a afirmar que los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral traen consecuencias negativas para la salud de los individuos, que podrían sufrir trastornos físicos como, enfermedades cardiovasculares o problemas musculo esqueléticos, entre otros.

A pesar de los beneficios humanísticos, clínicos y económicos de programas de atención farmacéutica con los que se cuentan en Europa, Estados Unidos y en algunos otros países latinoamericanos, como por ejemplo Brasil, aún hay muchos Estados con Sistemas de Salud donde ésta práctica no necesariamente es ejercida por farmacéuticos profesionales, esto podría llevar a que estos individuos estén en una desventaja competitiva en el ámbito laboral, y que su rol no sea bien remunerado económicamente, porque los servicios farmacéuticos preferirán contratar mano de obra barata así no esté profesionalizada. (De Oliveira, 2008). Lo que ha llevado a presentar una baja autoestima que somete al individuo a enfrentar factores de riesgo psicosocial como el estrés, la depresión, la fatiga mental, entre otros. La relación de estos factores de riesgo psicosocial puede desencadenar un mal desempeño de la labor profesional del farmaceuta titulado.

Según estudio realizado en un hospital al sur de Perú, en el año 2003, dirigido a determinar la pérdida de productividad causadas por enfermedad en el personal que allí laboraba y de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo concluir que el presentismo causaba 3 veces más pérdida de productividad que el absentismo; como segundo segmento que ocasionó mayor cantidad de pérdida de productividad se encontró la ansiedad o depresión (53,24 días), a pesar de que en el porcentaje de absentismo solo representa el 9%. Esto demuestra que las enfermedades producto de riesgo psicosociales en muchas ocasiones no se le da la suficiente importancia por las entidades de salud, o son los trabajadores que por desconocimiento u omisión no consultan al Sistema. El estudio determinó que el impacto en la productividad ocasionado por el presentismo es hasta 3 veces más que el del absentismo; corroborando lo encontrado en otros estudios. Al analizar la disminución de productividad en relación con la ocupación, arrojó que la ansiedad y

la migraña provocan mayor pérdida de productividad en los trabajadores de la salud. (Ruiz, 2006).

Jiménez Ruíz (2013), expone que cuando se habla de estrés ocupacional se debe evaluar cada empresa de manera individual, de igual forma cada área, incluso cada empleado. Aunque la totalidad de las personas se encuentren expuestas a condiciones de trabajo similares, no todas desencadenan estrés laboral. “Los factores de riesgos psicosociales incluyen aspectos intralaborales, extralaborales, individuales o características intrínsecas del empleado, los cuales, en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Jiménez, 2013)

El ausentismo laboral en las instituciones prestadoras de salud en Colombia se ha convertido en un problema que tiene un impacto negativo muy alto, en vista que no se cuenta con personal disponible para cubrir las ausencias inesperadas, ni con el tiempo para realizar procesos de selección de personal calificado y entrenamiento en cargo, generando estrés, sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales deficientes, eventos adversos, cansancio mental, suspensión de vacaciones, reubicación temporal de cargos para cubrir las necesidades que se presenten en los diferentes servicios, inconformidad en los empleados, Se ha percibido que la ausencia del personal en los turnos programados son los días festivos y celebraciones especiales. (Jiménez, 2014).

En un estudio realizado por Cortés (2012), en el departamento del Quindío, Colombia, donde determinaron las condiciones laborales de cuatro hospitales de primer nivel y dos de

segundo nivel, con una muestra de 577 empleados, mediante la recolección de datos demográficos y la aplicación de la “Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo” del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT). “El resultado obtenido por el ítem de percepción de carga mental y factores de riesgo psicosocial fue que: el 92% de la población necesito de un alto nivel de atención en la realización de sus labores, el 77%, ejercía diferentes tareas en el mismo espacio de tiempo, el 52% realizaba tareas con un alto nivel de complejidad, el 49% retraía sus emociones en el puesto de trabajo, el 13% manifestaba excesiva carga laboral, el 66% se consideraba presionado por el ritmo de trabajo, el cual está determinado por corto tiempo para cumplirlo. En lo referente a salud mental, se evidencia que 20% sufría con frecuencia de alteración del sueño, otro 20% manifestaba sensación de tensión, de tristeza y/o depresión en un 13%, y en un 15% advertía dificultad para desconectarse del trabajo”. En la muestra estudiada se manifestó alta percepción en los factores de riesgo psicosocial, por ende, es indispensable destacar que los hallazgos obtenidos reflejaron lo reportado en la literatura internacional y dejaron ver la necesidad y la importancia de reflexionar en la identificación de los riesgos, la sensibilización a la población y de priorización en las actuaciones preventivas.

La calidad de la atención en salud no solamente depende de un sistema y políticas gubernamentales que apoyen financieramente a las instituciones hospitalarias o prestadoras de salud, también depende de políticas organizacionales al interior de las instituciones, que conlleven a que el recurso humano disponible sea competente y esté motivado a lograr la eficacia y la eficiencia su rol laboral. Diferentes estudios demuestran que no solamente la remuneración salarial es la que genera mayor motivación a los empleados del sector salud; “también se ha observado que el reconocimiento de los superiores y de la sociedad, así como trabajar en una

entidad con una infraestructura y recursos adecuados, que generen un ambiente sano de trabajo, también son importantes para un mejor desempeño, así como para acrecentar el espíritu de trabajo y la calidad de vida en general”. (Cortés, Dussán, & Tarallo, 2012).

CAPÍTULO III

6 Diseño Metodológico

6.1 Tipo de Estudio

Esta investigación se clasifica como un estudio cuantitativo de diseño transversal, de tipo descriptivo y correlacional.

6.2 Población

La población corresponde a todos los empleados que hacen parte de un servicio farmacéutico hospitalario en la ciudad de Medellín, para un total de 22 colaboradores entre hombres y mujeres mayores de edad, que realizan sus labores bajo un contrato a término fijo e indefinido que lo vincula con el mismo y que han estado relacionados entre la actividad laboral entre los años 2019 y 2020.

6.3 Muestra

No se aplicará un muestreo, pues se seleccionará a la totalidad de la población, correspondiente a 22 trabajadores del servicio farmacéutico de una Institución hospitalaria, que comprenden técnicos, tecnólogos y profesionales.

6.3.1 *Criterios de Inclusión de los Participantes.*

Se incluirán en el estudio, profesionales, regentes y auxiliares de farmacia que prestan sus servicios en un servicio farmacéutico en una institución hospitalaria en la ciudad de Medellín en el periodo comprendido de 2019 - 2020.

6.3.2 Criterios de Exclusión de los Participantes.

Se excluirán del estudio, profesionales, regentes y auxiliares de farmacia con las siguientes características:

- Aquel personal que haya ingresado después de haber iniciado el estudio.
- Toda persona externa o ajena a la operación del servicio farmacéutico.
- Personal practicante.

6.4 Instrumento para Recolección de Datos

El instrumento que se recomienda para aplicar en el servicio farmacéutico de la institución hospitalaria es la *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* expedida por el Ministerio del Trabajo según resolución 2404 de 2019.

La batería está conformada por cuatro instrumentos utilizados para la evaluación de riesgo psicosocial, los cuales son; cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés, ficha de datos generales (sociodemográficos y ocupacionales). Deben realizarse garantizando la reserva y confidencialidad de la información, por parte del psicólogo especialista que realice esta evaluación. (Ministerio del Trabajo , 2019).

Esta batería aplica a todos los empleadores públicos y privados, trabajadores dependientes e independientes y otras modalidades contractuales. (Ministerio del Trabajo , 2019).

Las guías de análisis psicosocial que hacen parte de la batería y que deben ser utilizadas para las evaluaciones a profundidad de los factores de riesgo psicosocial son las siguientes; Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, Guía para entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. (Ministerio del Trabajo , 2019)

6.5 Plan de Recolección y Análisis de la Información

Se tendrá en cuenta en el presente estudio la variable dependiente: riesgo psicosocial y las variables independientes: genero, edad, estado civil, número de hijos, estrato socioeconómico, tipo de vivienda, profesión, rol, tipo de contrato, antigüedad en la farmacia de la institución hospitalaria, horario laboral, ambiente laboral, agotamiento emocional, motivación en el puesto de trabajo; a partir de una encuesta se aplicaran unas variables para obtener información que nos permita recolectar datos de cada una de las personas que participa en el estudio.

Tabla 1- Plan de Recolección y Análisis de la Información

Nombre de la Variable	Descripción Conceptual	Tipo de Variable	Nivel de Medición	Unidad de Medida
Género	Condición orgánica masculina o femenina de una persona.	Independiente	Nominal	Hombre Mujer
Edad	Tiempo en años cumplidos que ha vivido una persona.	Independiente	Discreta	18 a 27 28 a 37 38 a 47 48 años o más

Estado civil	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene pareja o no.	Independiente	Nominal	Soltero(a) Casado(a) Unión libre Separado/divorciado(a)
Hijos	Es aquel individuo en relación de su madre y de su padre, esto implica una relación de consanguinidad.	Independiente	Discreta	Ninguno Uno Dos Tres 4 o más
Estrato socioeconómico	Es la segmentación de la población por sus rangos de ingresos, posesión, nivel de bienes en el hogar y estilos de vida.	Independiente	Ordinal	1 - 2 3 - 4 5 - 6
Tipo de vivienda	Edificación donde su función es brindar refugio a las personas protegiéndola de las inclemencias del clima o cualquier otro tipo de amenaza	Independiente	Nominal	Propia Arrendada Familiar

Nivel educativo	Es la acción y efecto de proporcionar a una persona la enseñanza obligatoria.	Independiente	Ordinal	Técnico Tecnólogo Profesional Especialista
Rol	Labor determinada para buscar un fin.	Independiente	Ordinal	Dirección de servicio farmacéutico. Químicos farmacéuticos. Regentes de farmacia. Auxiliares de servicio farmacéutico.
Tipo de contrato	Es un tipo de acto jurídico en el que intervienen dos o más personas y está destinado a crear derechos y generar obligaciones.	Independiente	Nominal	Indefinido Fijo Prestación de servicios Aprendizaje
Antigüedad en el puesto de trabajo	Tiempo total que lleva prestando sus servicios para una empresa.	Independiente	Discreta	De 1 a 3 años De 3 a 5 años Más de 5 años
Horario laboral	Es el tiempo en que un trabajador dedica a la ejecución de sus actividades en el lugar donde ha sido contratado.	Independiente	Nominal	Diurno Nocturno Mixto

Ambiente laboral	Condiciones que se viven y se perciben dentro de un entorno laboral.	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca
Agotamiento emocional	Estado al que se llega por sobrecarga de un esfuerzo.	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca Nunca
Concentración en el trabajo	La capacidad que tiene el colaborador de mantener la mente centrada en sus actividades labores	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca Nunca
Descanso Laboral	Es el tiempo libre al que tien derecho un colaborador durante el cumplimiento de un contrato	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca Nunca
Disponibilidad horaria	Tiempo fuera del horario de trabajo donde le personal debe permanecer localizable.	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca Nunca

Aplicación de conocimiento	Desarrollo de las habilidades adquiridas académicamente en situaciones de la vida o en el lugar de trabajo.	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca Nunca
Bienestar laboral	Consiste en garantizarles a los empleados beneficios para permanecer seguros y satisfechos en sus actividades laborales.	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca Nunca
Trabajo en equipo	Es la unión de varias personas, donde todas aportan para lograr un bien común.	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca Nunca
Desempeño laboral	Es el rendimiento que un colaborador muestra durante el desempeño de sus funciones.	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca Nunca
Motivación laboral	Es aquello que impulsa a los individuos a conseguir sus objetivos y metas.	Independiente	Ordinal	Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Casi nunca Nunca

Fuente: Elaboración propia, 2021

6.6 Cronograma de Actividades

Tabla 2- Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE PROCESO DE INVESTIGACIÓN												
Actividad/Semanal	Febrero				Marzo				Abril			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Asesoría trabajo de grado												
Asesoría Etapa 1 y 2												
Definición de la idea/problema de investigación												
Descripción del problema/ Formulación de preguntas y objetivos de investigación												
Asesoría/ Aprobación de comité y retroalimentación etapa 1 y 2												
Ajustes primeras 2 etapas y Elaboración de la justificación del proyecto												
Entrega completa primeras 2 etapas												
Asesoría de etapa 3 y 4												
Asesoría/ ajustes y validación de etapa 1 y 2 y recomendaciones para etapas 3 y 4												
Elaboración de etapa 3 y 4												
Entrega de etapas completas de la 1 a la 4												
Asesoría etapa 5 y 6												

Fuente: Elaboración propia, 2021

CAPÍTULO IV

7 Resultados

7.1 Características Sociodemográficas

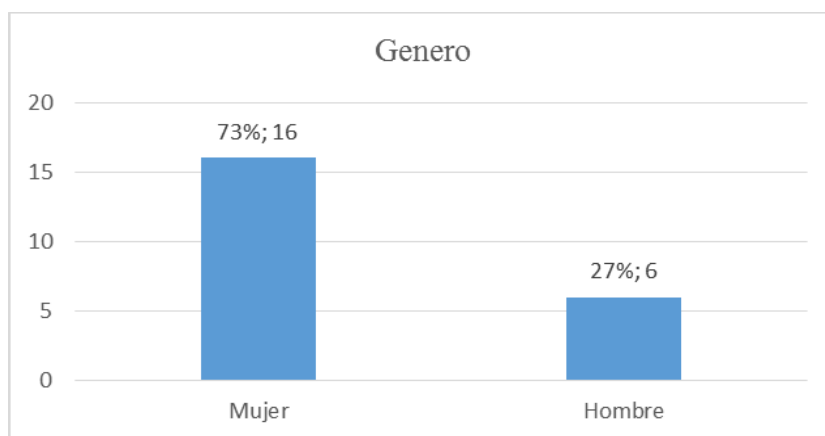


Figura 1. Genero

Se realiza la encuesta a una muestra de 22 colaboradores del servicio farmacéutico de una entidad hospitalaria en la ciudad de Medellín, organizados de la siguiente manera: en el grafico número 1 se muestra la variable “género”, donde el 27% son hombres y el 73% predominando en la muestra, son mujeres.

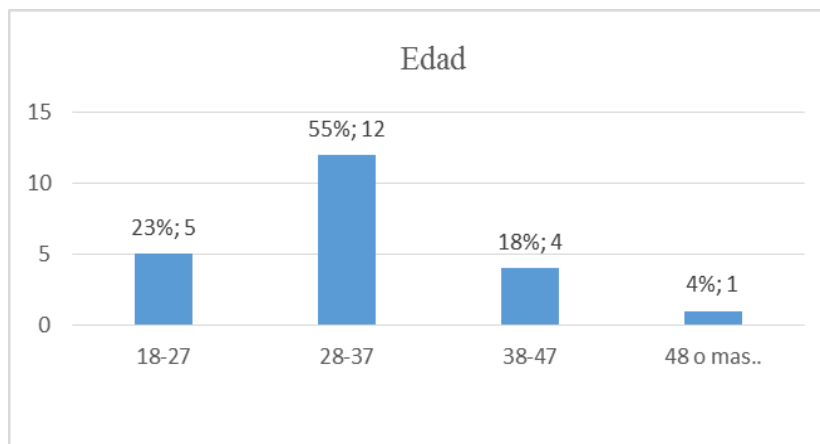


Figura 2. Edad

Se evidencia que los colaboradores del servicio farmacéutico se agrupan en cuatro rangos de edades, donde el porcentaje más alto está entre los 28 y 37 años de edad, mientras que los mayores de 48 años o más, están en el porcentaje más bajo de población encuestada.

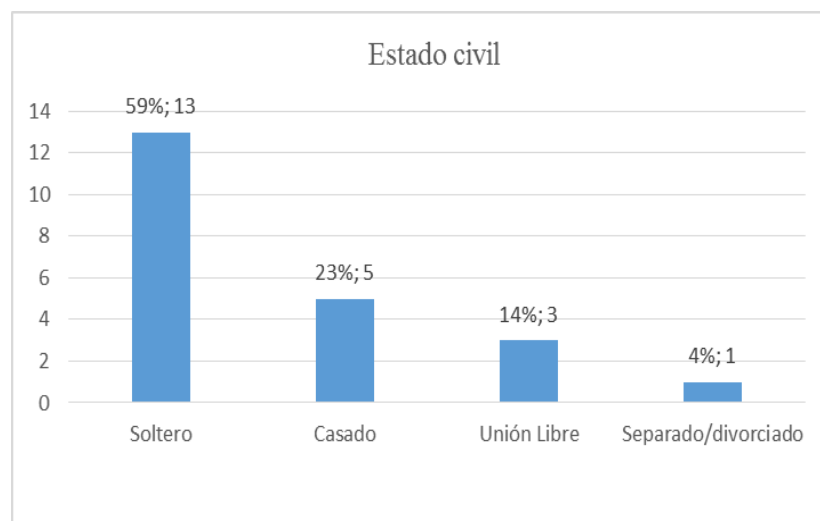


Figura 3. Estado Civil

El estado civil de los colaboradores se aprecia de la siguiente forma: el 59% de los encuestados son solteros, un 23% son casados, en unión libre se encuentra un 14% y separado(a) o divorciado(a) esta representado en un 4% de la población.

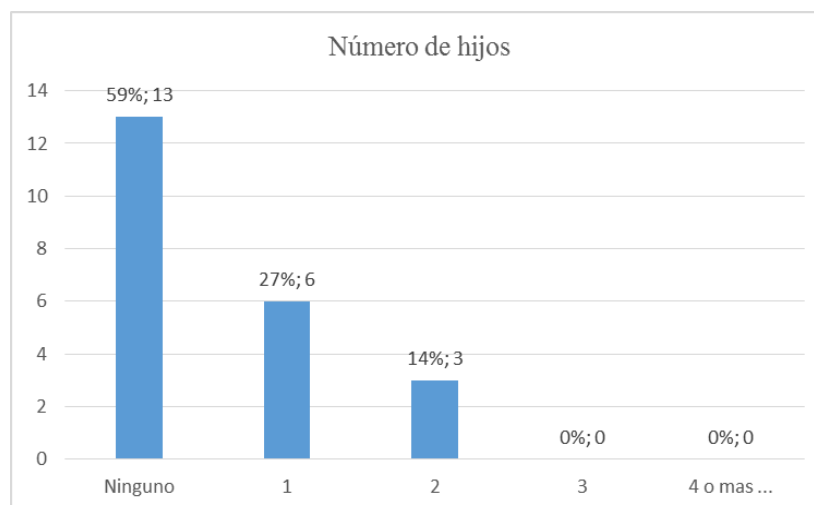


Figura 4. Número de Hijos

El número de hijos según la distribución de la muestra indica que: un 59% de la población no tiene hijos, el 27% son padres de un hijo y el 14% de los colaboradores tienen 2 hijos.

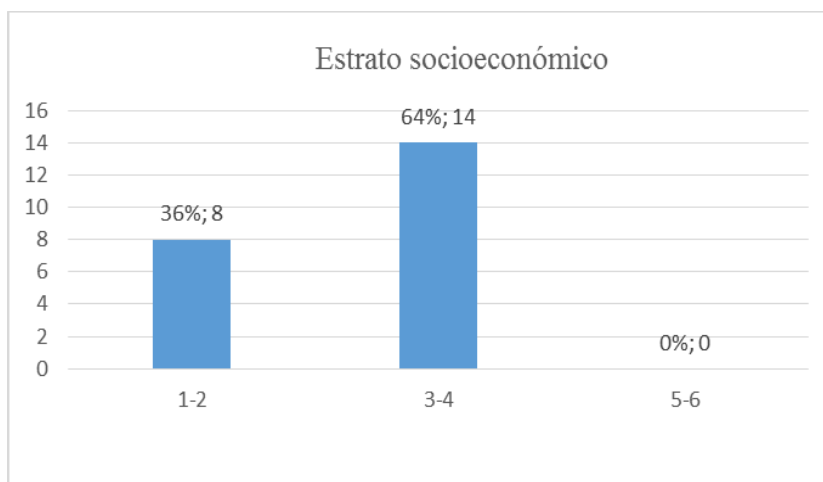


Figura 5. Estrato Socioeconómico

Según el resultado de la figura 5, un 36% de los colaboradores habitan en sectores catalogados en estrato 1-2, y una mayor concentración entre los rangos 3-4 con un 64%.

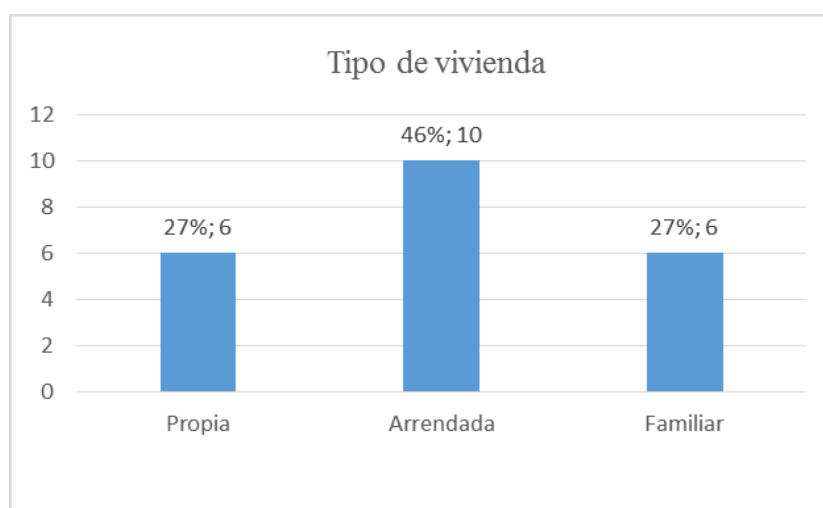


Figura 6. Tipo de Vivienda

La figura 6 indica que el 27% de los colaboradores residen en vivienda propia, el 46% en vivienda arrendada, y un 27% en vivienda familiar.

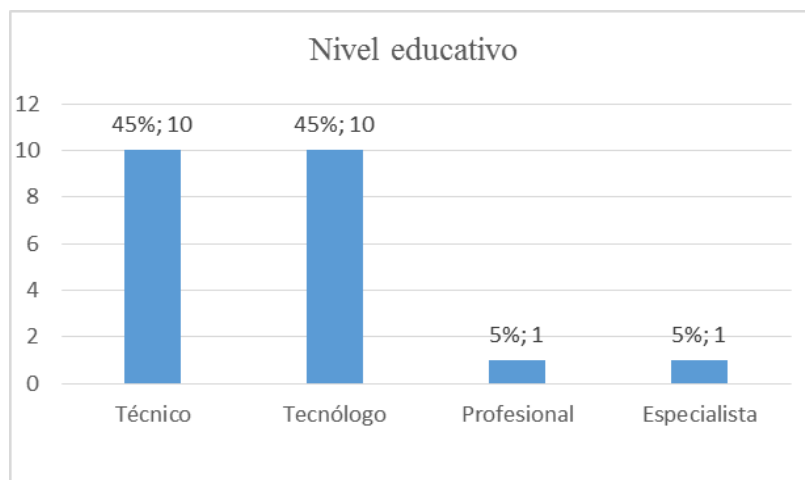


Figura 7. Nivel Educativo

En la figura 7 se muestra el nivel de educación de los colaboradores del servicio farmacéutico, donde el 45% son técnicos, el 45% tecnólogos, un porcentaje del 5% de la población, son profesionales y el 5% restante especialistas.

7.2 Características Laborales

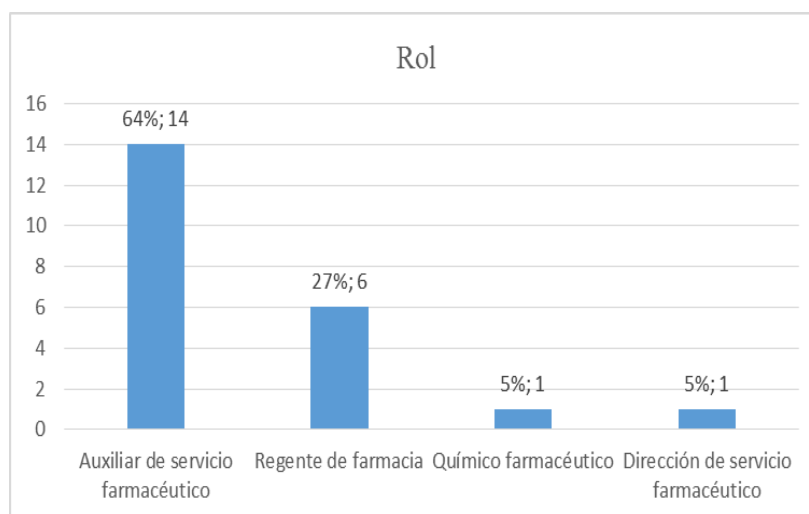


Figura 8. Rol

Dentro de las funciones que se realizan en el servicio farmacéutico se encontró que el 64% de la población labora como auxiliar de servicios farmacéuticos, el 27% cumplen funciones como regente de farmacia, el 5 % como químicos farmacéuticos y un 5% en la dirección del servicio.

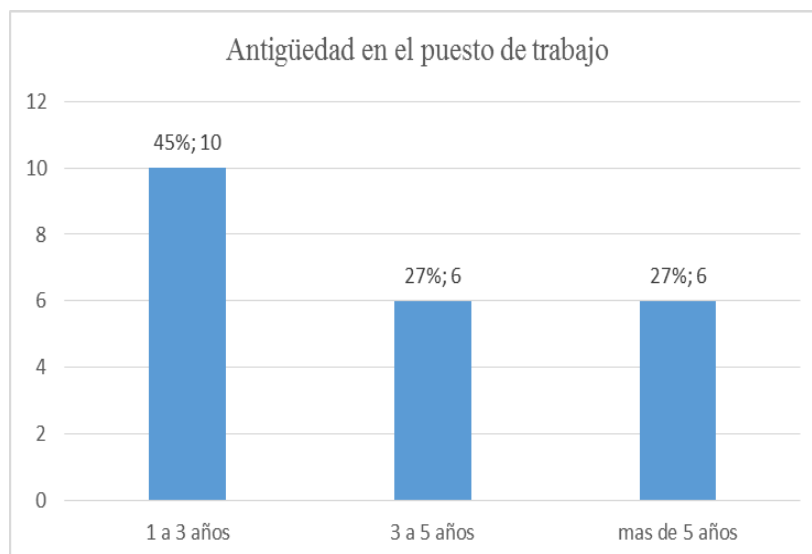


Figura 9. Antigüedad en el Puesto de Trabajo

Se idéntica que el 45% de la población tiene una antigüedad en el cargo de 1-3 años, el 27% lleva desempeñando sus funciones en el servicio entre 3-5 años, de igual manera con un porcentaje del 27% se encuentran colaboradores que lleva más de 5 años laborando en esta entidad hospitalaria.

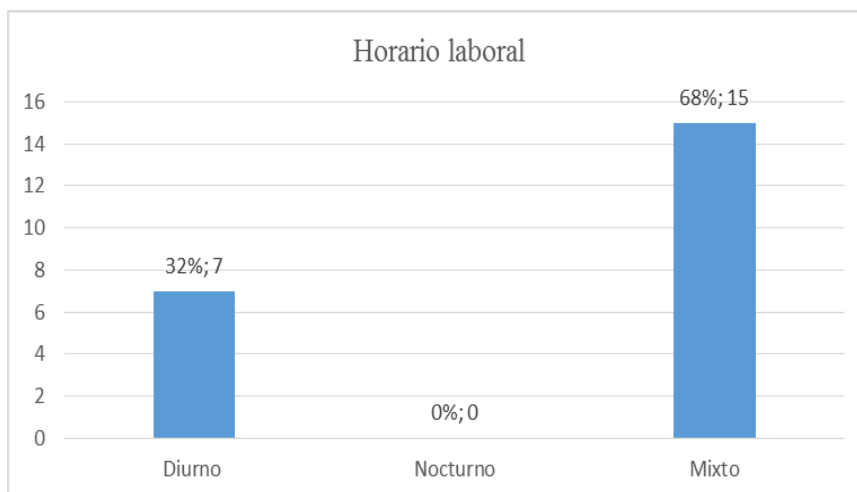


Figura 10. Horario Laboral

En el servicio farmacéutico encuestado el 68% de la población debe realizar turnos mixtos, mientras que el área administrativa de la farmacia que corresponde al 32% solo realiza turnos diurnos.

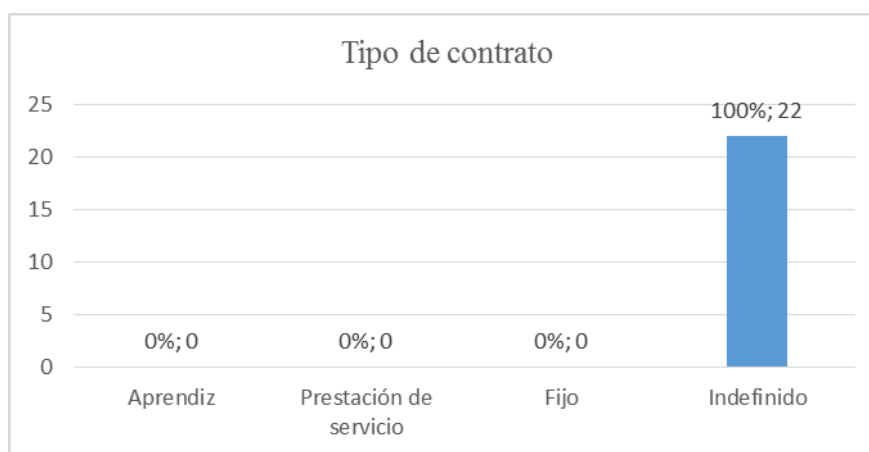


Figura 11. Tipo de Contrato

En el servicio farmacéutico de esta entidad hospitalaria podemos encontrar que 100% de la población cuenta con contrato a término indefinido.

7.3 Factores asociados al Riesgo Psicosocial Intralaboral

Se realizó una encuesta al personal del servicio farmacéutico de una entidad hospitalaria, con el fin de analizar el factor de riesgo psicosocial que afecta el rendimiento laboral del personal del servicio, la cual contaba con opciones de respuestas de: siempre, casi siempre, ocasionalmente, casi nunca, nunca, por medio de una escala de Likert.

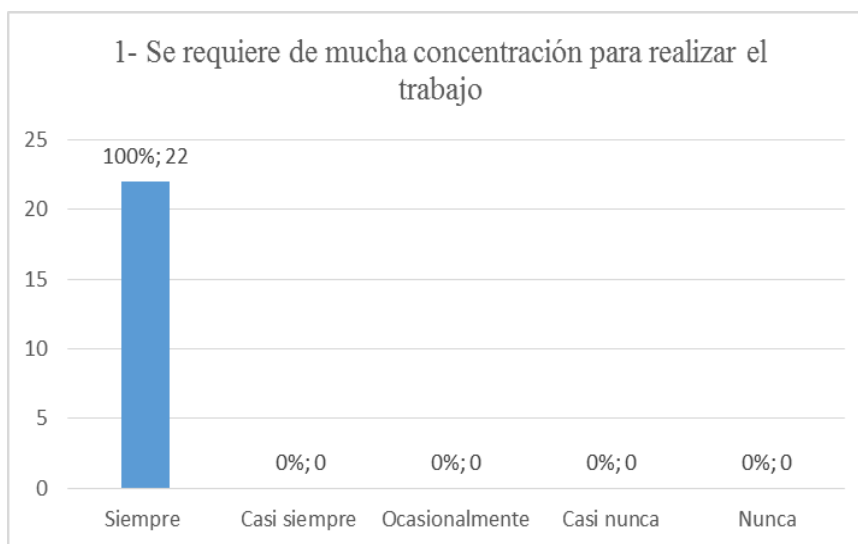


Figura 12. Concentración

En la gráfica 12 se puede ver que el 100% de los colaboradores manifiestan que se requiere de mucha concentración para realizar sus funciones dentro de la farmacia.

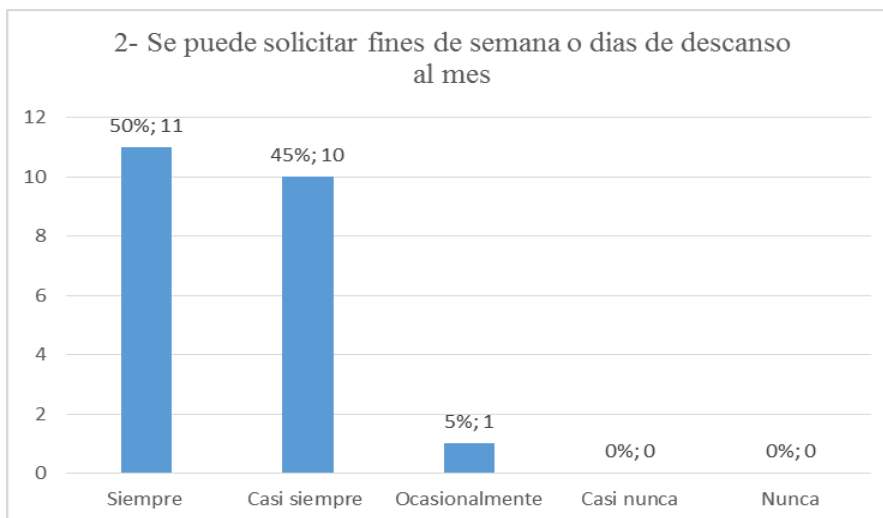


Figura 13. Descanso

El 50% de la población encuestada, responde a la opción siempre se puede solicitar descanso, lo que es positivo para el bienestar laboral.

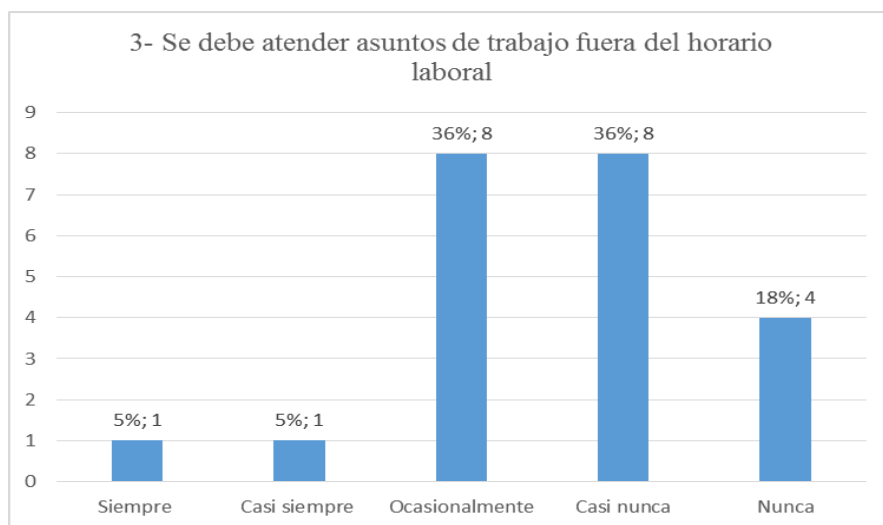


Figura 14. Disponibilidad horaria

Un 5% de los colaboradores del servicio farmacéutico refieren que *siempre* deben atender asuntos de trabajo fuera del horario laboral, de igual forma otro 5% *casi siempre*, un 36% dice

hacerlo *ocasionalmente*, al igual que otro 36% *casi nunca*, y *nunca* con una representación del 18%.

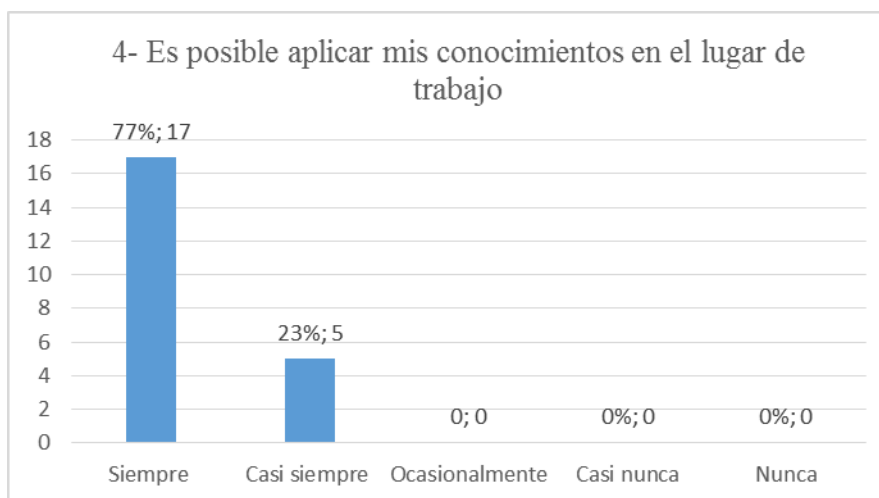


Figura 15. Aplicación del Conocimiento

Se observa que, para aplicar los conocimientos en los procesos de la farmacia hospitalaria, hay una representación de 77% que declaran *siempre* hacerlo, y un 23% *casi siempre*.

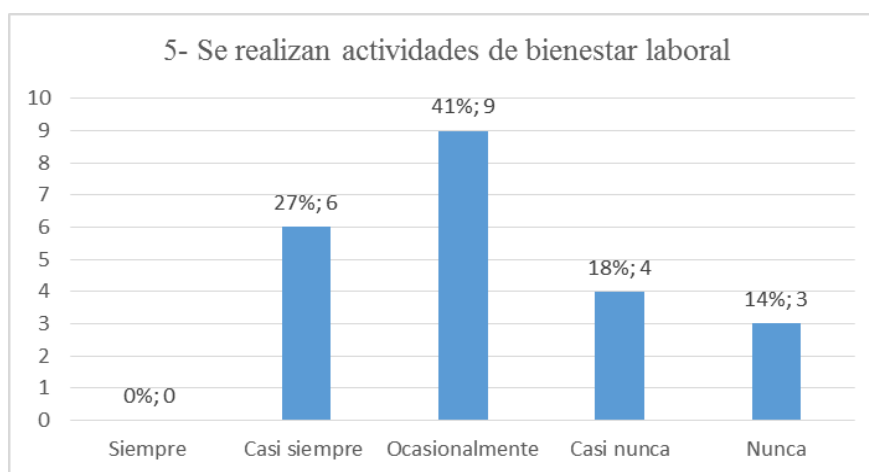


Figura 16. Bienestar Laboral

En la figura 16 se representa un 27% de los colaboradores que afirman que *casi siempre* se realizan actividades de bienestar laboral, el 41% *ocasionalmente*, un 18% *casi nunca*, y *nunca* un 14%.

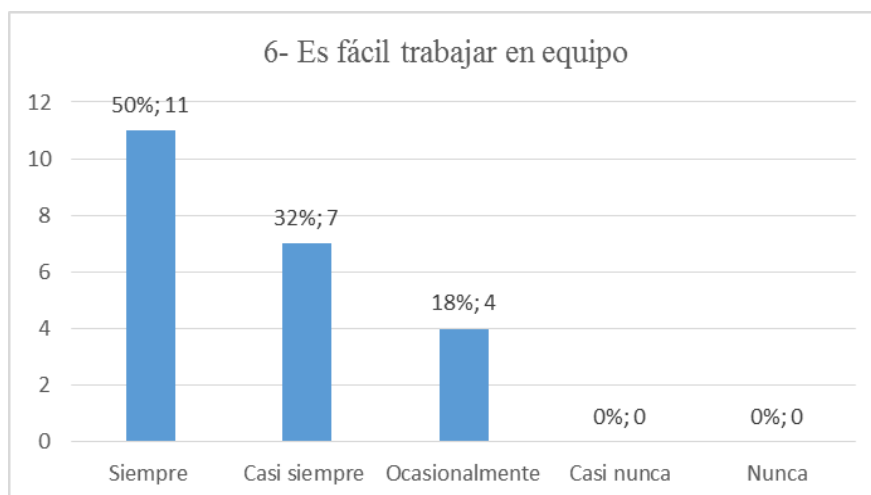


Figura 17. Trabajo en Equipo

El 50% de los colaboradores del servicio farmacéutico aseveran que *siempre* es fácil trabajar en equipo, un 32% *casi siempre*, y *ocasionalmente* un 16%.

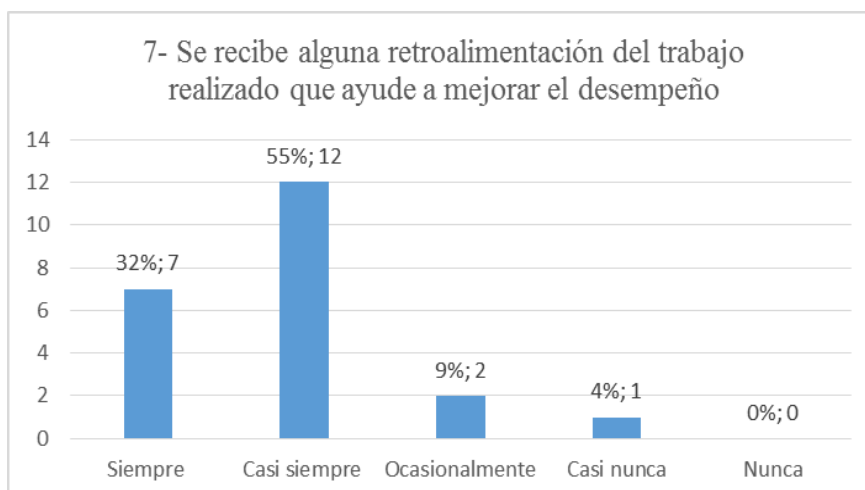


Figura 18. Desempeño Laboral

La figura 18 corresponde al desempeño laboral de los colaboradores, donde el 55% (12) menciona que *casi siempre* recibe retroalimentación del trabajo realizado, el 32% (7), dice que *siempre*, el 9% (2) manifiesta que *ocasionalmente* y el 4% (1) *casi nunca*.

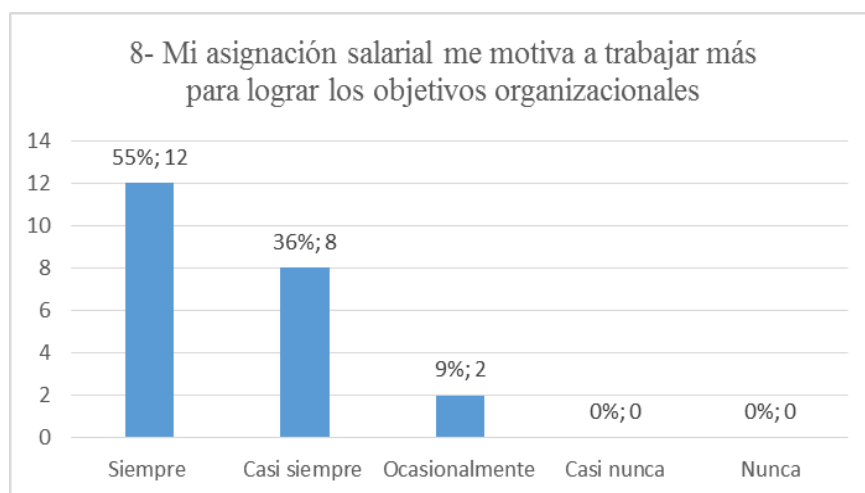


Figura 19. Motivación Laboral

En el servicio farmacéutico y como se evidencia en la gráfica 19, el 55% (12) de la población refiere estar *siempre* satisfechos con la asignación salarial, el 36% (8) *casi siempre* y el 9% (2) dice que *ocasionalmente*.

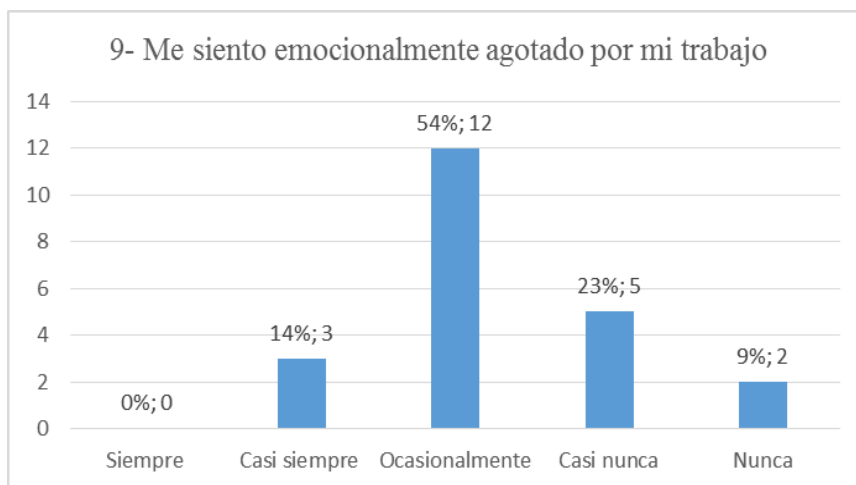


Figura 20. Agotamiento Emocional

El agotamiento emocional es un riesgo intralaboral al que se encuentran expuestos los colaboradores del servicio farmacéutico, mostrando que el 54% de la población se siente *ocasionalmente* con agotamiento emocional a raíz de su trabajo, el 14% manifiesta que *casi siempre*, el 23% *casi nunca*, y el 9% refiere que *nunca*.

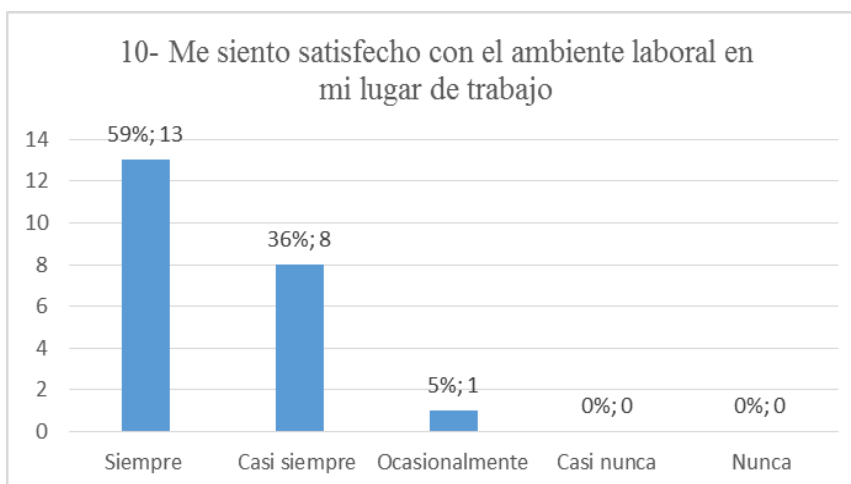


Figura 21. Ambiente Laboral

Según el resultado de la gráfica 21, el 59% de la población dice estar *siempre* satisfecho con el ambiente laboral dentro del servicio farmacéutico, el 36% dice que *casi siempre* y el 5% de los colaboradores dice que ocasionalmente.

7.4 Análisis de datos recolectados

De acuerdo a la información recolectada con la encuesta aplicada a una muestra donde participaron 22 colaboradores de un servicio farmacéutico de una institución hospitalaria, entre los cuales se encontraban técnicos, tecnólogos, profesionales y especialistas, podemos analizar que fueron más las respuestas positivas que negativas en cuanto a la afectación del rendimiento laboral a causa del riesgo psicosocial que se puede presentar dentro del servicio, mostrando un buen nivel de satisfacción.

Con respecto a las preguntas realizadas en la encuesta se destacan algunas variables donde se observa que los resultados en su gran mayoría fueron positivos, como: bienestar y ambiente

laboral, lo que demuestra que el personal del servicio farmacéutico se encuentra en un ambiente laboral sano, donde se sienten cómodos para desempeñar sus funciones y a gusto con las condiciones laborales que ofrece la institución.

Por otro lado, la concentración en el trabajo esta relacionada con la carga laboral, asociado a la cantidad de trabajo y a las características del mismo, que conlleva a una responsabilidad ética en el proceso de sus funciones dentro del servicio farmacéutico; igualmente, el agotamiento emocional esta asociado a la carga laboral, que en muchas ocasiones se presenta por una inadecuada administración del tiempo; estos factores pueden llevar a que se vea afectado el rendimiento laboral de los colaboradores y que se puedan presentar algunas enfermedades laborales de tipo psicosocial como, estrés, ansiedad, depresión, o síndrome de desgaste profesional (Burnout).

Aunque el porcentaje arrojado no es representativo para llegar a ser una amenaza que afecte directamente la salud física y mental de los colaboradores, no es menos importante para tener en cuenta e intervenir con estrategias de prevención y control, enfocándonos en el ambiente y bienestar laboral.

CAPÍTULO V

8 Conclusiones

- Contrario a lo que se esperaba en esta investigación, los resultados arrojados en la elaboración de la encuesta, evidencia que hay satisfacción laboral por parte de los colaboradores del servicio farmacéutico, presentándose un nivel bajo de posibles enfermedades por el factor de riesgo psicosocial, esto hace que no se vea afectado el rendimiento laboral; aunque el mayor porcentaje de la población manifestó sentirse en ocasiones agotado emocionalmente, también muestra que se siente a gusto con el ambiente laboral y las condiciones de trabajo.
- Si bien el resultado arrojado por la aplicación de la herramienta fue positivo para el servicio farmacéutico de la entidad hospitalaria, la investigación abre la oportunidad de implementar programas de promoción y prevención para el control de los riesgos psicosociales dentro del lugar de trabajo.
- En la actualidad se puede ver que el riesgo psicosocial es una de las principales causas de las enfermedades laborales, estas pueden ser físicas o mentales. Se realizó un estudio para evaluar este tipo de riesgo en el personal de un servicio farmacéutico hospitalario y de cómo afecta su rendimiento laboral, ya que se identificaron varios factores de riesgo, pero haciendo un análisis interno y viendo los resultados, se concluye que dentro de éste servicio farmacéutico el nivel de riesgo psicosocial es bajo.

9 Recomendaciones

- Fomentar espacios o actividades de bienestar laboral para los colaboradores donde se puedan incluir actividades deportivas, recreativas, de esparcimiento, entre otras, con el objetivo de minimizar la carga de estrés laboral, incentivando el cuidado de la salud física y mental, además de mejorar el estado de inteligencia emocional e incrementar la satisfacción laboral.
- Realizar capacitaciones periódicas al personal del servicio farmacéutico donde se aborden los diferentes factores del riesgo psicosocial, con el fin de prevenir enfermedades y mantener el bajo nivel de riesgo que arroja el análisis de la encuesta.
- Debido a la alta concentración que exige la ejecución de las actividades dentro del servicio farmacéutico, es importante que los colaboradores realicen pausas activas dentro de su jornada laboral, además es recomendable ejecutar capacitaciones que eduquen sobre el control mental y el manejo eficiente del tiempo.

Referencias

- Aguado Martín , J. I., Bátiz Cano, A., & Quintana Perez, S. (20 de Mayo de 2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actua. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 259-275. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/revision1.pdf>
- Bahamonde Chalco, A. E. (2015). <http://www.dspace.uce.edu.ec/>. Recuperado de [file:///D:/Usuarios/claumaca/Downloads/T-UCE-0007-349i%20\(2\).pdf](file:///D:/Usuarios/claumaca/Downloads/T-UCE-0007-349i%20(2).pdf)
- Betancourt, Z., Mercy, L. (30 de 11 de 2016). <http://repositorio.ug.edu.ec>. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20921>
- Bonjoch, R. M. (24 de 01 de 2017). *Universitat Politècnica de Catalunya Barcelona Tech*. Recuperado de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/100983/Mem%c3%b2ria_MaudosRoger.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bria, M., Baban, A., & Dumitrascu, D. L. (2012). Systematic Review Of Burnout Risk Factors Among European Health Care Professionals. *Cognition, Brain, Behavior: An Interdisciplinary Journal*, 16(3), 423-452. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44218667/Systematic_Review_of_Burnout_Risk_Factor20160330-19925-12f1011.pdf?1459376061=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSystematic_Review_of_Burnout_Risk_Factor.pdf&Expires=1619758151&Signature=ExJF~dRwD37OxB6ml7iG-24XBHNpdA52VzGaPa-g1MXdEwF45kWbkDgjShCGBYJPL3Bzi8-mqIrN5-5XuSlc8Q26jVvDVrSHbI9ESc9cJbKbVS1c3bgYtx3uQERmOrbrKwW4Dv2cBFxKccbRkR8tO-qkB-

IFIKoP0lIPVFak2HNqdqiNz48ioUm2Az3NVLSBeHmaKQq90~85vHy8W0fCGLyzlNbp
 FtdKv39R3xzy0RpWrUfQEO-
 ewyvPKf9QpcjydAZaLkqYLkTJ~tVELKYCLuWssUeuZ~3NZcxFowaWA67V6ct6E48
 cLILE~QdF4Y5EJ~lUISdrDUGm61sfsHl1Sg__&Key-Pair-
 Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Castaño Pérez, A. M. (julio de 2013). *Repositorio Institucional de la Universidad de Ovideo*.

Recuperado de

https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/18250/TFM_AnaMCastanoPerez.pdf;jsessionid=A9A55EF423A8F6ED513066A293B11BB6?sequence=4

Cortés, M., Dussán, P., & Tarallo, G. (2012). *Determinacion de Condiciones Laborales de los Trabajadores de Cuatro Hospitales de Primer Nivel y Dos de segundo Nivel en el Departamento del Quindío-Colombia 2012*.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4182/DussanRivera-PedroAlfonso-2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

De Oliveira, D. D. (diciembre de 2008). <https://www.scielo.br/>. Recuperado de

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-93322008000400024&script=sci_arttext&tlng=es

García Cianci, C. y. (2013). *Repositorio Digital Universidad CES*. Recuperado de

https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1901/2/Burnout_personal_de_salud.pdf

INSHT. (enero de 2011). www.insst.es. Recuperado de

<https://www.insst.es/documents/94886/96082/IV+Encuesta+Nacional+de+Condiciones+de+Trabajo/f1fd9a8b-cf0b-4870-bdf0-d0070b747cde>

- Jiménez Beltran, F. M. (2014). *Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad en la ciudad de Bogotá entre los años 2011 y 2012*. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12062>
- Jiménez Ruíz, L. K. (02 de 2013). *Proyecto tesis de Maestría Factores Psicosociales Intralaborales. Un estudio empírico en una empresa de carbón mineral*. Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/878/Jimenez_Ruiz_Luz_Karine_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio del Trabajo . (22 de Julio de 2019). *Ministerio del Trabajo* . Recuperado de Bateria de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%252C+guia+y+protocolos.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (05 de 08 de 2014). *Tabla de enfermedades laborales*. Recuperado de Decreto número 1477 de 2014: http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500
- Mora Díaz, e. a. (2018). *Repositorio institucional UNIMINUTO*. Recuperado de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8194>
- OMS. (05 de 2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- OMS. (19 de octubre de 2020). <https://www.who.int/>. Recuperado de <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>

Ruiz Gutierrez, e. a. (marzo de 2006). *http://www.scielo.org.pe/*. Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2006000100006

Sanchez Pujalte, M. A. (Diciembre de 2017). *Universidad Miguel Hernández de Elche*.

Recuperado de

<http://193.147.134.18/bitstream/11000/5847/1/SANCHEZ%20PUJALTE%2C%20ADEL A%20TFM.pdf>

Social, M. d. (22 de marzo de 2021). *Resolución 1403 de 2007*. Recuperado de [redjurista.com](http://www.redjurista.com):

https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_1403_de_2007_ministerio_de_la_proteccion_social.aspx#/

Torrez, A. D. (2015). Desempeño del personal del área de farmacia de la Clínica Médica san Juan de Dios. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 31.

Trabajo, M. d. (22 de julio de 2019). <https://www.mintrabajo.gov.co/>. Recuperado de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%252C+guia+y+protocolos.pdf>

Trabajo, M. d. (22 de mayo de 2020). *Tabla de Enfermedades Laborales*. Recuperado de

safetya.co: <https://safetya.co/tabla-de-enfermedades-laborales/>

Trabajo, M. d. (22 de marzo de 2021). *mintrabajo.gov.co*. Recuperado de Bacteria de

Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Vásquez Quintero, C. (2014). *Repositorio - Universidad Militar Nueva Granada*. Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12089/Trabajo%20de%20grado%20-%20AG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vazquez Quintero, C. (2014). <https://repository.unimilitar.edu.co/>. Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12089/Trabajo%20de%20grado%20-%20AG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zambrano Iturralde, E. (2014). <https://dspace.ups.edu.ec/>. Recuperado de

<file:///D:/Usuarios/claumaca/Downloads/UPS-GT000821.pdf>

Anexos

Anexo A. Cuestionario

Esta encuesta es realizada por estudiantes del último semestre del programa académico Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo de la universidad UNIMINUTO. El propósito de esta encuesta es obtener información con fines académicos, para el análisis del riesgo psicosocial que afecta el rendimiento laboral del personal de un servicio farmacéutico hospitalario en la ciudad de Medellín.

ENCUESTA

Características sociodemográficas	
<p style="text-align: center;">Genero</p> <p><input type="checkbox"/> Hombre</p> <p><input type="checkbox"/> Mujer</p>	<p style="text-align: center;">Edad</p> <p><input type="checkbox"/> 18-27</p> <p><input type="checkbox"/> 28-37</p> <p><input type="checkbox"/> 38-47</p> <p><input type="checkbox"/> 48 años o más</p>
<p style="text-align: center;">Estado civil</p> <p><input type="checkbox"/> Soltero (a)</p> <p><input type="checkbox"/> Casado (a)</p> <p><input type="checkbox"/> Unión libre</p> <p><input type="checkbox"/> Separado/divorciado (a)</p>	<p style="text-align: center;">Hijos</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguno</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4 o mas</p>
<p style="text-align: center;">Nivel educativo</p> <p><input type="checkbox"/> Técnico</p> <p><input type="checkbox"/> Tecnólogo</p> <p><input type="checkbox"/> Profesional</p> <p><input type="checkbox"/> Especialista</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de vivienda</p> <p><input type="checkbox"/> Propia</p> <p><input type="checkbox"/> Arrendada</p> <p><input type="checkbox"/> Familiar</p>
<p style="text-align: center;">Estrato socioeconómico</p>	

<input type="checkbox"/> 1-2 <input type="checkbox"/> 3-4 <input type="checkbox"/> 5-6
--

Características laborales	
Rol <input type="checkbox"/> Auxiliar de servicio farmacéutico <input type="checkbox"/> Regente de farmacia <input type="checkbox"/> Químico farmacéutico <input type="checkbox"/> Dirección de servicio farmacéutico	Antigüedad en el puesto de trabajo <input type="checkbox"/> 1 a 3 años <input type="checkbox"/> 3 a 5 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años
Horario laboral <input type="checkbox"/> Diurno <input type="checkbox"/> Nocturno <input type="checkbox"/> Mixto	Tipo de contrato <input type="checkbox"/> Aprendiz <input type="checkbox"/> Prestación de servicios <input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Indefinido

Factores asociados al Riesgo Psicosocial Intralaboral
<p>Se requiere de mucha concentración para realizar mis funciones en el trabajo</p> <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca

<p>Se puede solicitar fines de semana o días de descanso al mes</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre<input type="checkbox"/> Casi siempre<input type="checkbox"/> Ocasionalmente<input type="checkbox"/> Casi nunca<input type="checkbox"/> Nunca
<p>Se debe atender asuntos de trabajo fuera del horario laboral</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre<input type="checkbox"/> Casi siempre<input type="checkbox"/> Ocasionalmente<input type="checkbox"/> Casi nunca<input type="checkbox"/> Nunca
<p>Es posible aplicar mis conocimientos en el lugar de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre<input type="checkbox"/> Casi siempre<input type="checkbox"/> Ocasionalmente<input type="checkbox"/> Casi nunca<input type="checkbox"/> Nunca
<p>Se realizan actividades de bienestar laboral en mi lugar de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre<input type="checkbox"/> Casi siempre<input type="checkbox"/> Ocasionalmente<input type="checkbox"/> Casi nunca<input type="checkbox"/> Nunca
<p>Es fácil trabajar en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre<input type="checkbox"/> Casi siempre<input type="checkbox"/> Ocasionalmente<input type="checkbox"/> Casi nunca<input type="checkbox"/> Nunca

<p>Se recibe alguna retroalimentación del trabajo realizado que ayude a mejorar el desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre<input type="checkbox"/> Casi siempre<input type="checkbox"/> Ocasionalmente<input type="checkbox"/> Casi nunca<input type="checkbox"/> Nunca
<p>Mi asignación salarial me motiva a trabajar más para lograr los objetivos organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre<input type="checkbox"/> Casi siempre<input type="checkbox"/> Ocasionalmente<input type="checkbox"/> Casi nunca<input type="checkbox"/> Nunca
<p>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre<input type="checkbox"/> Casi siempre<input type="checkbox"/> Ocasionalmente<input type="checkbox"/> Casi nunca<input type="checkbox"/> Nunca
<p>Me siento satisfecho con el ambiente laboral en mi lugar de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre<input type="checkbox"/> Casi siempre<input type="checkbox"/> Ocasionalmente<input type="checkbox"/> Casi nunca<input type="checkbox"/> Nunca

Anexo B. Carta de Autorización Manejo de Datos

Medellín, 26 de abril de 2021

Señora:

Sandra Puerta Cálad

Coordinadora Servicio Farmacéutico

Cordial saludo.

Nos permitimos informar que los estudiantes; Yulieth Marcela Álvarez Morales, Claudia Dulfary Marin Castañeda y Victor Daniel Gil Suarez se encuentran matriculados en la asignatura de opción de grado, en la cual deben desarrollar un documento en el que plasme actividades desarrolladas en el marco de la seguridad y salud en el trabajo.

Para el desarrollo de dicha actividad agradezco se estudie la posibilidad de permitir y apoyar el desarrollo de dicho trabajo de grado con la realización de una encuesta, donde se mantendrá en el anonimato el nombre de la institución y de los participantes; dado que el proyecto a desarrollar es de carácter netamente académico y de investigación.

Cordialmente

Claudia Dulfary Marin Castañeda

Yulieth Marcela Álvarez Morales

Victor Daniel Gil Suarez

Firma

Estudiantes UNIMINUTO
Pregrado Administración en SST

Anexo C. Link de Video