



UNIVERSIDAD DEL PACIFICO

MAESTRIA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

**EVALUACIÓN Y PLANIFICACION PREVENTIVA DE LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL SANITARIO
DEL ÁREA DE HOSPITALIZACION DE LA CLÍNICA
MEDINA DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2018**

Nombre del autor:

GEMA CONSUELO SORIANO MEJIA

Previa a la obtención del Título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Director de Trabajo de titulación: Psicóloga Silvia Cordero

Guayaquil, 2019

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, GEMA CONSUELO SORIANO MEJIA, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mí autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En caso de que la Universidad auspicie el estudio, se incluirá el siguiente párrafo:

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Nombre y firma

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico en primer lugar a Dios, quien supo darme fuerzas para seguir adelante y forjar mi camino, ya que gracias a Él he logrado concluir mi carrera.

A mi madre y mi abuelita Yaya, por darme todo su apoyo y por ser un ejemplo a seguir, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo, las amo.

A mis amados hijos Andrés, Matthew y Nicolás, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi esposo Cristian, por sus palabras y confianza, por su amor y comprensión, lo que permitió que culminara mis estudios y poder realizarme profesionalmente.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron que culminaría este proyecto.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de la Maestría en Salud Ocupacional.

A mis maestros, por el tiempo y esfuerzo que dedicaron a compartir sus conocimientos, sin su instrucción profesional no habría llegado a este nivel. Quienes dedicaron su tiempo a impartir su cátedra de tal forma que lo aprendido sea utilizado en la vida, por el apoyo brindado, Gracias.

RESUMEN

Existen dentro de las organizaciones condiciones adversas derivadas del contenido, la organización o el entorno del trabajo que crean situaciones como acoso laboral, Burnout, estrés, entre otros; que pueden afectar al trabajador y provocarle trastornos o enfermedades de todo tipo. Los profesionales sanitarios están catalogados como uno de los grupos más vulnerables a padecer estrés, debido a la carga y contenido del trabajo. Por medio del presente trabajo se realizó la evaluación de los riesgos psicosociales de los empleados sanitarios del área de hospitalización de la clínica Medina, utilizando las 15 dimensiones establecidas por el método CoPsoQ Psqcat. Se encontró que las dimensiones Exigencias cuantitativas, Doble presencia, exigencias emocionales, Ritmo de trabajo, Influencia, Posibilidad de desarrollo, Previsibilidad, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Inseguridad sobre el empleo, Justicia y Calidad de liderazgo, presentaron índices altos de exposición desfavorable y sobre ellas se realizó la parte de la planificación preventiva.

PALABRAS CLAVES

Riesgo, Prevención, Psicosocial, Estrés, Evaluación.

SUMMARY

There are adverse conditions within organizations derived from the content, organization, or work environment that create situations such as workplace harassment, burnout, stress, among others; that can affect the worker and cause disorders or diseases of all kinds. Health professionals are listed as one of the most vulnerable groups to suffer stress, due to the workload and content. Through this work, the evaluation of the psychosocial risks of health employees in the hospitalization area of the Medina clinic was carried out, using the 15 dimensions established by the CoPsoQ Psqcat method. It was found that the dimensions Quantitative demands, Double presence, emotional demands, Work rhythm, Influence, Possibility of development, Predictability, Insecurity about working conditions, Insecurity about employment, Justice, and Quality of leadership, presented high rates of unfavorable exposure and the preventive planning part was carried out on them.

Key Words

Risk, Prevention, Psychosocial, Stress, Evaluation.

Contenido

I. INTRODUCTORIO	9
1.1. Introducción	9
1.2. Planteamiento del Problema	10
1.2.1. Delimitación del problema	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Preguntas de Investigación	14
1.4.1. Pregunta general	14
1.4.2. Preguntas específicas	14
1.5.1. General	14
1.6. Identificación de variables	14
1.6.1. Variables Independiente	14
1.6.2. Variables Dependientes	14
II. MARCO TEORICO	15
2.1. Antecedentes o estudios previos	15
2.2. Marco Conceptual	17
2.2.1. Factores Psicosociales	17
2.2.2. Riesgos Psicosociales	18
2.2.3. Clasificación de los factores de Riesgo	20
2.2.4. Efecto de los riesgos psicosociales	22
2.2.5. Evaluación de Riesgos Psicosociales	30
2.3. Marco Legal	34
2.4. Marco Contextual	35
III. METODOLOGIA	38
3.1. Metodología seleccionada y justificación	38
3.2. Pasos para la aplicación de método	44
3.3. Tipo de Investigación	53
3.4. Instrumento de la Investigación	53
3.5.1. La Encuesta	54
3.5.2. La Entrevista	54
3.6. Población y Muestra	55

IV.	RESULTADOS OBTENIDOS E INTERPRETACION.....	56
4.1.	Situación de Exposición por Dimensión Psicosocial	56
4.2.	Análisis de Resultados e Interpretación.....	58
V.	PLANIFICACION PREVENTIVA.....	79
VI.	CONCLUSIONES.....	88
VII.	RECOMENDACIONES.....	91
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	92
IX.	ANEXOS.....	97

I. INTRODUCTORIO

1.1. Introducción

Las empresas modernas caracterizadas por un alto dinamismo, variabilidad y capacidad de cambio de tipo organizacional, tecnológico y comercial, han producido que las exigencias en el trabajo sean cada vez mayores, lo que ha conllevado a un esfuerzo de adaptación de los trabajadores representado muchas veces en una elevación de los niveles de estrés, sentimientos de inseguridad y miedo. Por otro lado, las organizaciones y en especial las que su actividad está basada en la atención al público o pacientes, han tomado conciencia que la calidad en la prestación del servicio está muy relacionado con la calidad de vida laboral, por ello el análisis de los riesgos psicosociales está empezando a constituir una herramienta fundamental; estudios que se están haciendo en este ámbito demuestran que no todo se conjuga en la presencia de “estrés” en los trabajadores, sino que hay toda una serie de respuestas de tipo emocional, cognitivas, fisiológicas y conductuales como reacción a situaciones que en algún momento pueden presentarse y crear inestabilidad. Un entorno psicosocial favorable propicia el bienestar físico y mental del trabajador, reflejándose en un rendimiento óptimo, sentido de pertenencia y motivación hacia todo lo que se relacione con su trabajo. Por el contrario, aquellas personas sometidas a trabajos que sobrepasan sus capacidades físicas o cognitivas, abusos de autoridad, tratos desiguales, entre otros factores estresores, conlleva a una pérdida de motivación, bajo rendimiento, sentimientos de inseguridad y con el tiempo pérdida de la salud y absentismos prolongados.

Un estudio psicosocial debe ser bien encaminado desde un principio, para que no sea visto como un elemento que poco contribuye a mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Todavía hay mucho por explorar en este campo debido a que es un tema un poco

complejo ya que detectar una situación problema a veces no es fácil, entrando a jugar una serie de factores concernientes a las características del trabajo y a la capacidad que el trabajador tiene de poder afrontar o dar respuesta a esa situación, influenciada en gran medida por la personalidad y otros aspectos propios del individuo. Existen varios métodos avalados que han sido desarrollados por instituciones con reconocimiento en el tema de la seguridad y salud en el trabajo y que son de dominio público.

El presente trabajo tiene como objetivo la evaluación de los riesgos psicosociales de los empleados sanitarios del área de hospitalización de la clínica Medina, utilizando las 15 dimensiones establecidas por el método CoPsoQ Psqcat, para realizar su respectiva planificación preventiva. En primer lugar, se realiza la encuesta, proporcionada por el método, a los 21 trabajadores del área de hospitalización. Paso a seguir se determina la situación de exposición a cada una de las 15 dimensiones, obteniendo como resultado las que tienen una situación más desfavorable; luego se realiza un análisis de los datos obtenidos en cada pregunta con el fin de determinar los orígenes de la exposición. Con base en estos resultados se hace la planificación preventiva con ayuda de un grupo de trabajadores, propuestas que puedan ser aplicadas y que tengan en cuenta la realidad de la organización.

1.2. Planteamiento del Problema

La evaluación de riesgos psicosociales con el transcurrir de los años ha ido ganando un terreno importante dentro de la evaluación de riesgos labores en las empresas, debido a los altos índices de repercusiones negativas que provocan ciertas “condiciones de la organización” en la salud del trabajador, influenciado también con la forma como éste percibe su entorno laboral. La importancia de los aspectos psicológicos en el trabajo, desde el punto de vista investigativo, empezó en la década de los 50, pero en la década de los años 60 se empezó a estudiar el efecto

de situaciones concretas del entorno laboral sobre la salud. Uno de los primeros documentos sobre los factores psicosociales en el trabajo fue publicado por la OIT en 1984 “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”, el cual manifiesta lo complejo que resulta abordar y comprender los factores psicosociales debido a que depende de la percepción del trabajador de su entorno en el trabajo y por lo tanto abarca muchos aspectos.

Se debe tener en cuenta que los factores psicosociales pueden influir de manera positiva o negativa en el trabajador, ya que depende de su manera de percibir y adaptarse a una serie de circunstancias en su entorno laboral. Cuando estos factores empiezan a provocar una serie de respuestas de inadaptación, tensión y afectan la salud y bienestar del trabajador se convierten en factores de riesgos; como también diría Peiró (1993 citado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2010), los factores psicosociales se convierten en factores de riesgos cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral. Por lo tanto, un ambiente laboral donde estén confluyendo una serie de situaciones que coloquen en riesgo la salud mental y física del trabajador, afecta el normal desarrollo de las actividades y repercute en la productividad de la empresa.

La exposición a factores psicosociales que influyen negativamente en el trabajador, es considerada en el mundo una de las causas principales de absentismo laboral y se ha comprobado que tiene relación con problemas de salud (enfermedades cardiovasculares, trastornos mentales, alteraciones gastrointestinales) y con algunas conductas como el hábito de fumar, sedentarismo, consumo de drogas, alcohol, entre otras.

La sexta encuesta de condiciones de trabajo en Europa del año 2015, muestra que un 30% de la población trabajadora manifiesta que siempre o casi siempre sufren de estrés, contra un 23% obtenido en el 2010; el sector salud obtuvo el porcentaje más alto frente a otros sectores.

Encuestas similares realizadas en otros países, colocan al estrés en segundo lugar de las enfermedades más frecuente y causante de largos episodios de absentismo laboral, constituyéndose de esta manera en uno de los principales problemas a los que se ven enfrentados los profesionales en riesgos laborales. El estudio del estrés laboral debe ser abordado por todas las empresas, independientemente de su actividad, y ser estudiado en todos los niveles de la organización, ya que sus repercusiones no sólo van en la pérdida de la productividad, sino que la exposición continuada a este riesgo desencadena una serie de enfermedades que pueden terminar en un deterioro de la calidad de vida del trabajador. Esta investigación tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales del personal sanitario de la Clínica Medina mediante el método CoPsoQ Psqcat, en donde existe una carencia de estudios a nivel psicosocial y se evidencian situaciones que pueden estar afectando a los trabajadores; por ejemplo, las largas jornadas laborales que tiene que cumplir y la sobrecarga de actividades impuestas por los jefes de área. Ser miembro del personal de salud es una profesión que exige entrega, dedicación y compromiso, aún más que otros oficios; es inevitable entonces, que los empleados sientan estrés en su ámbito laboral, por lo cual esta investigación cobra una gran relevancia debido a la importancia de conocer la salud mental y emocional para brindar aportes en protocolos de atención a esta población. Por último, al identificar cuáles son los factores generadores de estrés, se podrá realizar la propuesta de las medidas a implementar para realizar las mejoras pertinentes. Los resultados encontrados, constituirán un precedente de impacto clínico, que será un punto de partida en el abordaje de síndromes como el Burnout, definido como un conjunto de signos y síntomas presentes en el trabajador, consecuencia del estrés crónico laboral, también llamado Síndrome del trabajador quemado (Castañeda & García, 2010).

1.2.1. Delimitación del problema

La evaluación de riesgos psicosociales es realizada a 21 personas pertenecientes al personal sanitario del área de hospitalización de la clínica Medina situada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales de los empleados sanitarios del área de hospitalización de la clínica Medina, utilizando las 15 dimensiones establecidas por el método CoPsoQ Psqcat, para realizar su respectiva planificación preventiva.

1.3.2. Objetivos específicos

- Calcular la puntuación de cada dimensión psicosocial que el método CoPsoQ Psqcat tiene determinado, por medio de las respuestas obtenidas en las encuestas.
- Clasificar la situación de exposición de cada dimensión psicosocial (más favorable, intermedia, más desfavorable).
- Analizar por cada dimensión los resultados obtenidos en cada pregunta.
- Establecer planes de intervención para los factores generadores de estrés.

1.4. Preguntas de Investigación

1.4.1. Pregunta general

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que están afectando al personal de la Clínica Medina y sobre los cuales se deben establecer medidas preventivas?

1.4.2. Preguntas específicas

¿Cuál es la situación de exposición de cada dimensión psicosocial aplicando el método CoPsoQ Psqcat?

¿Qué preguntas específicas del cuestionario determinan el origen de la exposición?

¿Qué medidas preventivas se pueden establecer con los resultados obtenidos?

1.5. Hipótesis

1.5.1. General

La valoración de las 15 dimensiones psicosociales que el método CoPsoQ Psqcat tiene establecidas, permitirá conocer la situación de exposición de los trabajadores del área de hospitalización de la Clínica Medina y establecer medidas preventivas acordes a los riesgos encontrados.

1.6. Identificación de variables

1.6.1. Variables Independiente

Dimensiones establecidas por el método CoPsoQ Psqcat. Estas variables se encuentran definidas en el apartado III. Metodología.

1.6.2. Variables Dependientes

Niveles de exposición a los riesgos psicosociales de los trabajadores del área de hospitalización de la Clínica Medina.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes o estudios previos

Existen diversos estudios realizados a nivel nacional e internacional concerniente al tema de investigación, ya que existe una preocupación generalizada sobre el efecto que los riesgos psicosociales tienen sobre la población trabajadora y la manera en que su exposición continuada a dichos riesgos puede afectar la salud mental y física del trabajador.

Juárez (2007), en su investigación Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio, a través de una serie de preguntas abiertas, logró identificar los principales factores psicosociales en trabajadores de la ciudad de México en diferentes ocupaciones. Los resultados obtenidos muestran factores que son muy específicos y frecuentes de cada ocupación. El grupo de las enfermeras reportó problemas de estrés y de salud mucho mayor que otros grupos.

Gómez (2016) Utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia, para evaluar los riesgos psicosociales del personal asistencial de una clínica privada de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias. Los resultados obtenidos a manera de resumen fueron: La mayoría (74%) de los trabajadores considera que su jefe brinda siempre o casi la posibilidad de tener contacto con él. Siempre tienen buena relación y apoyo de sus compañeros, 61% considera que no tienen control sobre el tiempo y la cantidad de trabajo que realizan.

Acevedo (2013) Realizó un estudio de los Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. Se aplicó el instrumento SUSESO ISTAS-21, versión corta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Gobierno

de Chile. Se determinó que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) correspondió con las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), Apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y Doble presencia (64%).

Garcés (2012). Ejecutó un estudio de los Riesgos psicosociales en la clínica Estancia utilizando un aplicativo desarrollado por el Ministerio de protección social y la universidad Javeriana de Colombia, en donde se determinó que tanto el personal administrativo como el asistencial presentan niveles considerables de estrés laboral, haciendo prioritario establecer medidas preventivas para controlar los riesgos encontrados.

Pacheco (2015). Realizó un análisis de los riesgos psicosociales en varios hospitales de Guayaquil. El objetivo de la investigación fue evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo, a partir de un conjunto de cuestionarios sobre condiciones de trabajo, bienestar psicosocial laboral, burnout y work engagement en cinco hospitales de Guayaquil. En general se encontraron niveles altos de agotamiento y un patrón común de jerarquización de condiciones laborales. En cuanto al síndrome de burnout se encontraron niveles altos y medios de agotamiento y cinismo junto con niveles altos de eficacia.

Los problemas de la salud, no solo se ven reflejado en los hospitales de nuestro país. En Córdoba, Argentina, un grupo de docentes de distintas universidades desarrollaron en el año 2013 una investigación de los riesgos psicosociales en el equipo de salud en los hospitales públicos en donde concluyeron que se encontraron factores de riesgos psicosociales con niveles muy altos: Calidad de liderazgo, apoyo social y exigencias psicológicas.

Lo anterior evidencia la importancia y la utilidad de este estudio, no sólo para la Clínica Medina en cuestión, sino que permite comprender un poco más lo complejo del ambiente laboral de los

profesionales asistenciales y cómo se puede mejorar su entorno de trabajo a través de la implementación de medidas preventivas acordes con cada situación encontrada.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Factores Psicosociales

La OIT propone una definición de factores psicosociales, que son aquellas interacciones entre el trabajo, la satisfacción respecto al mismo, su medio ambiente y ciertas condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las habilidades del trabajador, su situación personal fuera del trabajo, su cultura y sus necesidades, todo lo cual, por medio de experiencias y percepciones, puede de alguna manera influir en el rendimiento, satisfacción en el trabajo y en la propia salud.

El documento publicado por la OIT en 1984, reconoce la complejidad del estudio de los factores psicosociales debido a que confluyen muchos aspectos y depende de las percepciones y experiencias del trabajador; la OIT hace una primera aproximación a cuáles pueden ser los factores psicosociales que influyen sobre los trabajadores: la desacertada utilización de las habilidades, la falta de control, la sobrecarga de tareas, condiciones de desigualdad en cuanto al salario, falta de seguridad en el trabajo, el conflicto de autoridad, los inconvenientes que se presentan en las relaciones laborales y el trabajo por turnos (OIT, 1986, p. 5). En el año 1988, la OMS publica el documento “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, donde expresa el reto tan importante que tienen que afrontar los profesionales de riesgos laborales, debido a que independientemente de las diferencias que tiene cada trabajador por su modo de vida y su manera de afrontar las situaciones, los factores psicosociales relacionados a los nuevos métodos de trabajo comienzan a vislumbrarse como una de las principales causas de mala salud de los trabajadores. (Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L., 1988). Este

informe muestra una serie de estudios realizados en diferentes empresas, donde se identifica una correlación entre el tipo de actividad realizada y las condiciones del trabajo (horarios, volumen, contenido de la tarea) con el estrés laboral, además de la influencia de ciertos hábitos de las personas en la productividad en el trabajo (mala alimentación, alcoholismo, entre otros); Por otro lado, se hace referencia a que los factores psicosociales no solamente influyen de manera negativa en los trabajadores, sino que también pueden causar efectos positivos en la medida que en las organización se promueva el liderazgo, que exista unas formas acertadas de cultura empresarial y de clima laboral, ya que esto promueve el desarrollo individual y la satisfacción personal.

2.2.2. Riesgos Psicosociales

Cuando los factores psicosociales empiezan a afectar de forma negativamente a la salud de los trabajadores, actuando como factores que conducen a la tensión y el estrés laboral, se convierten en factores de riesgo. Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales, fueron reconocidos por la OIT en 1986, y se definen como las relaciones y/o interacciones que tienen lugar entre aspectos propios del trabajo (tipo de puesto, aspectos organizacionales, condiciones físicas y ambientales, entre muchos otros) y las características personales del trabajador; interacciones que pueden resultar en consecuencias negativas para la salud física y mental del trabajador (Llaneza, 2009).

Los factores de riesgos psicosociales se han estudiado en diferentes países y en diversos campos mencionando a países como España, Chile, Argentina y Colombia con estudios importantes sobre este tema.

El documento Evaluación de Riesgos Psicosociales, Guía de buenas prácticas, Métodos de Evaluación y Sistemas de Gestión de Riesgos Psicosociales: Un balance de utilidades y

limitaciones (Berral, Fernández, Ferrer, Gimeno, Lara, Llacuna, Molina, Munduate, Nogareda, Peiró, Pinilla, Romero 2010), consiste en un estudio detallado, desarrollado por personas destacadas en el ámbito de los riesgos psicosociales de España, el cual llega a un consenso de cómo debe ser abordado el tema de la evaluación de riesgos psicosociales teniendo en cuenta que existen varias teorías y métodos cada una con sus ventajas y deficiencias. Es importante destacar la perspectiva sobre la clasificación de los factores de riesgos, en donde se muestra que de manera general la mayoría de autores están de acuerdo en clasificar los factores psicosociales en aspectos derivados de la organización, las funciones y características de las tareas y los propios de las personas (incluyendo las relaciones interpersonales en el trabajo). Algunos autores incluyen el entorno extra laboral; es decir, se estaría hablando de las condiciones de trabajo y las características individuales de las personas encargadas de realizarlo. Se concluye que se afronta un modelo multicausal y de ahí las diferencias entre los diferentes listados de riesgos a considerar por los distintos autores que han abordado la temática. (Berral et al., 2010, pág. 21).

Siguiendo el mismo documento, se evidencia lo complicado de establecer relaciones causales cuando de evaluación de factores psicosociales se trata, debido a las diferencias individuales entre los trabajadores y lo fluctuante de las manifestaciones de los efectos perniciosos a determinados factores. Por lo tanto, ante una situación laboral adversa no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera, ya que existen determinadas características de cada trabajador (expectativas, capacidad de adaptación, vulnerabilidad, etc.) que condicionan la magnitud de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá. Se puede decir entonces que, en función de una serie de circunstancias, las condiciones de trabajo pueden calificarse como factores de riesgo psicosocial.

Los riesgos psicosociales, por tanto, deben ser estudiados en las organizaciones desde la perspectiva de las teorías existentes, pero no dejando de un lado la realidad propia de la empresa y estudiar aquellas condiciones que puedan estar afectando a los trabajadores.

2.2.3. Clasificación de los factores de Riesgo

Los factores de riesgo comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales de las organizaciones, unido a las condiciones o características intrínsecas al trabajador que, mediante las experiencias y percepciones, pueden influir en la salud y el desempeño de las personas.

Los **factores de riesgo Intralaborales** son aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de Protección social de Colombia, 2010). Varios autores coinciden en clasificar los factores de riesgo Intralaborales en 4 dominios que son: Demandas de trabajo, capacidad de autocontrol o control sobre su puesto de trabajo, relaciones interpersonales, y remuneración o recompensa.

Las demandas de trabajo son todos los requerimientos, exigencias y características del puesto de trabajo y de la organización. Dentro de estas demandas encontramos: Las que se refieren a las exigencias relacionadas con la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo que se dispone para ejecutar las tareas (Demandas cuantitativas); las exigencias de carga mental que se refiere a aquellos procesos mentales de concentración y análisis durante el trabajo y el tiempo destinado a ello; las exigencias emocionales relacionadas con situaciones propias de la tarea que pueden interferir en los sentimientos y emociones del trabajador. Otras demandas de trabajo importantes son aquellas que tienen que ver con las exigencias del tiempo laboral en términos de duración y el horario de la jornada y por último, las demandas ambientales y de esfuerzo físico que involucra las condiciones de lugar de trabajo (ruido, iluminación, temperatura, diseño del puesto, condiciones químicas y biológicas, etc.) y todo lo

que conlleva la realización de las tareas como sobreesfuerzos, manipulación de cargas excesivas, movimientos repetitivos, entre otros.

El control del puesto de trabajo se refiere a la autonomía que tiene el trabajador de tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo, el ritmo, las pausas, el orden de realizar las actividades y la forma de trabajar. La falta de control sobre el trabajo está relacionada con los momentos en los que el trabajador siente que no puede determinar qué, cómo y cuándo tiene que hacer su trabajo; lo anterior está estrechamente relacionado a la falta de claridad del rol que cumple en la empresa, carencia de programas de capacitación para poder ejercer sus actividades de manera óptima, ausencia de participación en la toma de decisiones y cambios en la empresa, etc.

Las relaciones Interpersonales están relacionadas con el grado de calidad en que un trabajador se relaciona con sus compañeros, jefes o subordinados. El apoyo o motivación que el empleado reciba de sus jefes o niveles directivos influye en el grado de satisfacción. El trato entre el personal puede determinar si existen situaciones de acoso laboral o problemas entre compañeros. La retroalimentación del desempeño se refiere a la información que el trabajador recibe sobre la manera como está realizando sus tareas, esto con el fin de exaltarlo cuándo su trabajo está bien realizado y en caso contrario, permitirle enmendar a tiempo cualquier error en que esté incurriendo.

Las recompensas se refieren a aquellos estímulos que los trabajadores reciben por su alto desempeño que pueden estar representados en reconocimientos económicos o también en nombramientos honoríficos como “empleado del mes” o similares. Los empleados cuya empresa no reconoce su buena labor dentro de la organización se sienten desmotivados y poco valorados, afectando su autoestima.

Los factores de riesgo Extralaborales comprenden toda situación ajena a la empresa que afecta al trabajador, pudiendo interferir en cualquier momento en su desempeño laboral. Estos factores pueden llegar a ser muy diversos y abarcar muchos aspectos, pero de manera general podemos mencionar los siguientes:

- Relaciones en el entorno familiar.
- Estado financiero familiar.
- Uso del tiempo extralaboral.
- Grado de afectación del trabajo en la calidad de vida.
- Situación y ubicación de la vivienda.
- Interacción social.

2.2.4. Efecto de los riesgos psicosociales

El rendimiento laboral está estrechamente ligado a un entorno de trabajo seguro y saludable. Los costes que representa la disminución en la calidad de trabajo son observables a mediano y largo plazo, donde la productividad se ve afectada por la pérdida del ritmo normal de trabajo. Los trabajadores de las organizaciones consideran que el estrés es producto de la influencia que el trabajo tiene sobre ellos, donde existen una serie de factores tanto de la personalidad propia del individuo, como del ambiente de la organización que determinan el nivel de afectación sobre la salud física y mental.

2.2.4.1. Estrés laboral

El estrés laboral se define como una serie de reacciones cognitivas, emocionales y fisiológicas a ciertas condiciones adversas o nocivas de la organización, el entorno o el contenido de trabajo. Es un estado que se identifica por elevados niveles de angustia y excitación, con la

habitual sensación de no ser capaz de hacer frente a las situaciones. (Comisión europea, 2000 citado por INSHT, 2002). Varios autores importantes dentro del ámbito del estudio de los riesgos psicosociales han creado modelos de estudio del estrés, definiendo una serie de categorías en donde cada una genera una amplia gama de factores psicosociales de riesgo; ejemplo de lo anterior es el modelo de Cox y Griffiths en el año 1996.

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
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	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 propias tareas 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, bajo
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

Figura 1. Factores Psicosociales de Riesgo o estrés, Modelo de Cox y Griffiths en el año 1996. (INSHT, 2010)

Debido a la amplia gama de factores generadores de estrés, son muchos los modelos teóricos que han tratado de explicar el origen del estrés laboral relacionado con la estructura organizacional y su funcionamiento, pero los más reconocidos son:

- Modelo Karasek Theorell

Es el modelo más conocido y el que aporta mayores indicadores cardiovasculares.

Las posibilidades en que se presenta son:

Bajo control y baja demanda (trabajadores pasivos).

Alto control con altas demandas (Trabajadores activos).

Alto control con bajas demandas (Trabajadores con baja tensión y pocas consecuencias).

Bajo control y alta demanda (Trabajadores con alta tensión y riesgos cardiovasculares).

- Modelo de Siegrist

Este modelo es conocido como esfuerzo recompensa. En realidad, se establece un equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa.

El esfuerzo puede ser cuantitativo o cualitativo o un conflicto en el trabajo (son estresores).

Elementos que influyen negativamente son el exceso de compromiso, el estrés emocional y la falta de apoyo social. Elementos compensadores están el salario, estima, la promoción o la seguridad en el trabajo. Las consecuencias de la falta de equilibrio es la aparición de riesgos cardiovasculares que se manifiestan en forma de enfermedades isquémicas cardíacas, lesiones cardíacas e infartos.

- Modelo Transaccional

El modelo de Labrador 1992, está basado en el descrito por Lazarus R y Folkman S. En esencia se denomina así por realizarse una evaluación inicial automática de los sucesos estresores y una evaluación posterior controlada. El modelo es más complejo que el de Karasek, o el de Siegrist, incluye las evaluaciones, la fase de activación y la fase de afrontamiento.

Paralelamente a la conceptualización de los diferentes modelos teóricos de estrés laboral, se han formulado modelos que tratan de explicar los daños a la salud que ocasiona el estrés, incluso llegando a poner de manifiesto un síndrome general de adaptación vinculado al estrés.

Otros estudios realizados mostraron la manera en que el organismo activa una serie de funciones fisiológicas que lo preparara para responder ante situaciones de amenaza o agresión.

Diversos métodos tanto cualitativos como cuantitativos, cada uno teniendo como base los modelos teóricos del estrés laboral, se han venido utilizando desde hace varios años para la evaluación de los riesgos laborales. La metodología CoPsoQ, escogida para el desarrollo del presente trabajo de investigación, ha ido adquiriendo un importante reconocimiento a nivel internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgo psicosocial más utilizados en evaluación de riesgos. Está basado en la teoría general de estrés, que integra los modelos conceptuales más relevantes: El “demanda-control-apoyo social” de Karasek, Theorell y Jonhson y el esfuerzo compensación de Siegrist. Fue creado para realizar evaluaciones de cualquier cargo en la organización y en cualquier sector de la economía, pudiendo de esta manera ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo en una empresa, ya sea de índole privada o pública.

Los efectos ocasionados por la exposición continuada a factores generadores de estrés se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Efectos Biológicos:** Diferentes estudios muestran los cambios biológicos originados por la exposición a factores de riesgo psicosociales o factores generadores de estrés. Suzanne Segerstron y Gregory Miller en el año 2004 realizaron un análisis donde demostraron los cambios en la reacción del sistema inmunológico producto de la exposición a factores estresantes, incrementándose el riesgo de padecer alguna enfermedad; estudios realizados en humanos muestran que las formas crónicas de estrés son acompañadas por una reducción en la citotoxicidad de las células asesinas naturales, respuestas proliferativas de linfocitos suprimidos y respuestas humorales embotadas a la inmunización. Se asumió que la disminución

de las respuestas inmunitarias de esta naturaleza es responsable de la mayor incidencia de enfermedades infecciosas y neoplásicas encontradas entre individuos con estrés crónico (Segerstron, S., Miller G., 2004). Otras investigaciones muestran que el incremento de los trastornos musculoesqueléticos, las alteraciones de tipo vascular, en el sistema digestivo y de la piel, está estrechamente ligado con factores de estrés laboral.

El documento Estrés Laboral (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2004), muestra un listado de las posibles alteraciones que ocurren en el organismo cuando una persona está sometida a situaciones de estrés de manera continuada, teniendo en cuenta que la aparición pronta o tardía de algún problema, depende del estado de salud del trabajador, sus características físicas y factores de predisposición.

Tabla 1. Efectos Biológicos del estrés

TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	Úlcera péptica, Dispepsia funcional, Intestino irritable, Colitis ulcerosas, Aerofagia Digestiones lentas
TRASTORNOS CARDIOVASCUIARES	Hipertensión Arterial, Enfermedades coronarias (angina de pecho, infarto de miocardio), Arritmias cardíacas
TRASTORNOS RESPIRATORIOS	Asma bronquial, Hiperventilación, Disnea, Sensación de opresión en la caja torácica
TRASTORNOS ENDOCRINOS	Hipoglucemia, Diabetes, Hipertiroidismo, Hipotiroidismo, Síndrome de Cushing
TRASTORNOS SEXUALES	Impotencia, Eyaculación precoz, Vaginismo, Coito doloroso, Alteraciones de la libido
TRASTORNOS DERMATOLÓGICOS	Prurito, Dermatitis atípica, Sudoración excesiva, Alopecia, Tricotilomanía
TRASTORNOS MUSCULARES	Tics, calambres y contracturas, Rigidez, Dolores musculares, Alteraciones en los reflejos musculares (Hiperreflexia – Hiporreflexia)
OTROS	Cefaleas, Dolor crónico, Insomnio Trastornos inmunológicos (Gripe -Herpes – Etc.), Falta de apetito, Artritis reumatoide

Fuente: INSHT, 2004

- **Efectos Mentales y Emocionales:** La mayoría de los trastornos mentales en los trabajadores se derivan de los altos niveles de estrés laboral, donde se ha podido evidenciar que la falta de apoyo de los demás miembros de la organización está muy relacionada con estos

trastornos. Una exposición continuada a factores generadores de estrés (horarios prolongados, cargas excesivas y malas relaciones con los compañeros de trabajo) produce en el individuo un agotamiento mental que lo conducen a estados de apatía, frustración y desinterés que lo bloquean impidiéndole su desarrollo profesional y descuidando otros aspectos importantes en su vida como la salud, los amigos y la familia. La depresión es una enfermedad producto del estrés crónico, que se manifiesta por un estado de continua tristeza y pérdida del interés en todos los aspectos de la vida; viene acompañado de sentimientos de culpa, desesperanza e ideas de suicidio. Es importante detectar si un trabajador padece de depresión porque entre más avanzada esté la enfermedad, se hace más difícil su tratamiento.

El síndrome de Burnout es otra patología que surge después de un proceso de estrés crónico laboral, que finaliza en un estado de completo agotamiento emocional y desmotivación por el trabajo. De una manera más completa se puede definir el Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas (agotamiento, cinismo e ineficacia profesional). El agotamiento hace referencia a esa sensación de no poder ir más allá; el cinismo representa una actitud distante hacia los compañeros de trabajo y hacia las actividades laborales; la ineficacia profesional es la sensación de realizar las tareas de manera inadecuada y poco competente. Este síndrome se presenta con mayor frecuencia en las personas que tienen contacto directo con otras, por ejemplo, los profesores y el personal de salud, ya que la atención a otros requiere invertir energía física, emocional y cognitiva. Estudios realizados en algunos países de Europa, muestran cómo diversos factores a los que se ven expuestos los profesionales sanitarios, ocasionan un mayor riesgo de padecer burnout: sobrecarga de trabajo, la responsabilidad sobre la salud de terceros, trabajos por turnos, enfrentamiento a situaciones de emergencia, relación directa con pacientes y familiares, pésimas condiciones laborales, etc.

- **Efectos Organizacionales:** Los riesgos psicosociales no solo afectan la salud emocional y física del trabajador, sino también repercute en las organizaciones afectando la eficiencia, la eficacia y la productividad. Las bajas laborales producidas por los factores de riesgo psicosociales son cada vez más frecuentes y los tratamientos para combatir las enfermedades ocasionadas por estos factores pueden durar meses y en muchas ocasiones se requiere de un seguimiento continuo, porque las causas que las originan pueden seguir presentes en la organización y ocasionar una recaída en el trabajador afectado. En este punto es conveniente mencionar la presencia de otros elementos nocivos en el ambiente de trabajo y que pueden ocasionar desequilibrio emocional y físico en un trabajador, es el caso de la violencia, que aunque es algo inaceptable en las organizaciones, se presenta con mucha frecuencia; el abuso de autoridad manifestado en acciones concretas de violencia física y verbal, ocasiona daños físicos y psicológicos en los trabajadores, quienes muchas veces se ven intimidados y no se atreven a denunciar a su agresor debido al temor de perder su trabajo. Esta exposición continuada a situaciones de violencia, desencadena en ausentismo laboral e incapacidades. Existen además otras formas de acoso laboral, que conllevan indiscutiblemente a que el individuo pierda su autoestima y se sienta frustrado e impedido para rendir en su trabajo. Una organización que en su ambiente interno facilita o permite este tipo de comportamientos ya sea entre compañeros de trabajo o por parte de los superiores, es una compañía que está destinada a cargar con el peso de sus consecuencias, ya que el ambiente laboral se deteriora progresivamente afectando directamente el rendimiento laboral, así como su buen nombre.

La productividad en las empresas se ve notablemente comprometida cuando los trabajadores están expuestos a algunos de los factores psicosociales mencionados, llegando a un punto en

que su bajo rendimiento laboral ocasiona afectaciones económicas en la organización. Un trabajador que realiza sus tareas con desmotivación, se encuentra altamente expuesto a tener un accidente laboral, ya que su mente no está enfocada en la forma segura en la que debe realizar su trabajo, llevándolo a tener algún episodio desafortunado que afecte su salud y los consecuentes gastos adicionales a la empresa. El absentismo laboral puede ser consecuencia de accidentes laborales o enfermedades producto de la exposición a riesgos psicosociales, donde las ausencias constantes pueden afectar la operatividad y rentabilidad de las organizaciones ya que deben utilizar otros trabajadores pagándoles turnos u horas extras.

2.2.5. Evaluación de Riesgos Psicosociales

Haciendo uso de la NTP 702, publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo de España, indica los pasos para la realización de evaluación de Riesgos Psicosociales, aplicable a cualquier empresa independiente de su actividad económica. Las fases para la realización de la evaluación de riesgos Psicosociales se pueden resumir de la siguiente manera:

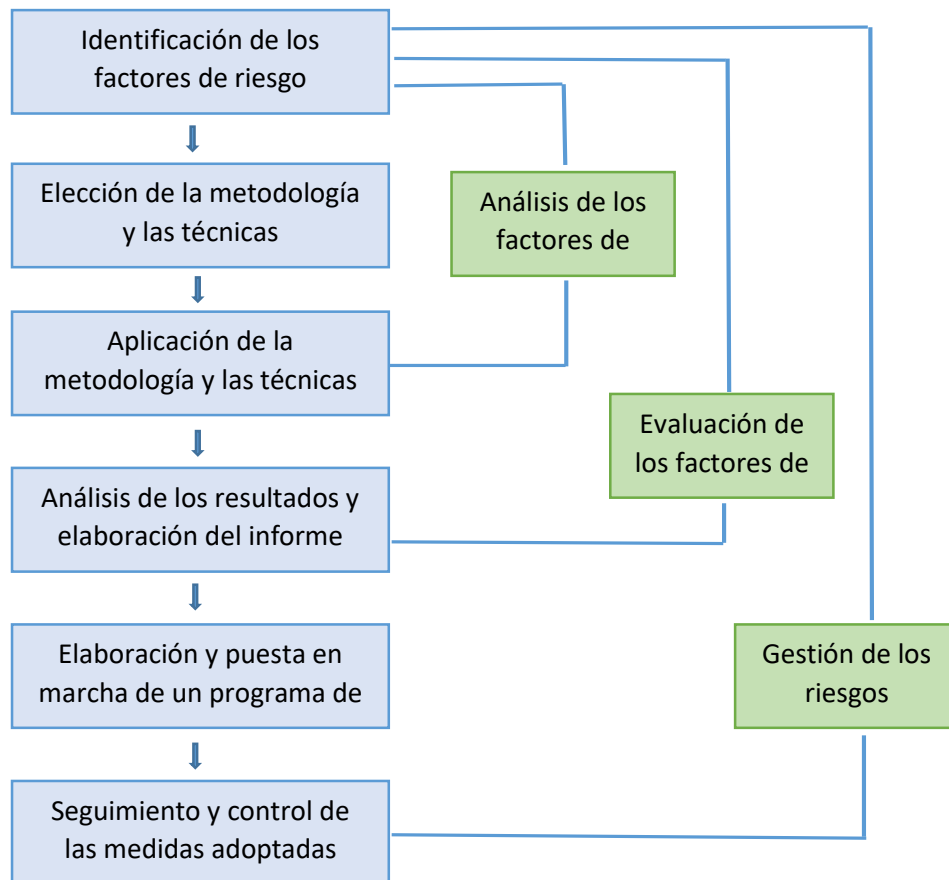


Figura 2. Fases de la evaluación de los factores psicosociales (NTP 702, 2000)

La primera fase de identificación de los factores de riesgo, que contribuye a la definición y delimitación del problema, debe ser realizada de la manera más completa posible para poder abarcar la mayoría de factores de riesgos que pueden estar afectando a los trabajadores. Para esto se puede hacer uso de técnicas como la entrevista, observación y grupos de discusión entre otros. Tras haber delimitado el conjunto de factores de riesgo que van a ser estudiados, se precisa a cuáles puestos de trabajo se les a realizar el análisis. Paso a seguir, se procede a seleccionar el método más adecuado, consultando bibliografía y casos de éxito en puestos de trabajos similares a los que se van a intervenir. Tras la aplicación del método se realiza un

análisis de los resultados obtenidos, elaborando un informe diagnóstico de la situación y un programa de intervención acorde con la realidad de la organización.

Para realizar una evaluación de riesgos psicosociales pueden utilizarse varias técnicas. De este modo, la aplicación de métodos cuantitativos (encuestas con cuestionarios preestablecidos) combinados con cualitativos es la opción más adecuada. La realización de grupos de discusión y entrevistas detalladas permite tener una visión más profunda del problema o problemas que están afectando al colectivo de trabajadores y ser una herramienta muy útil para las fases posteriores de interpretación de resultados y acciones concretas a implementar.

2.2.6. Riesgos Psicosociales en Entidades de Salud

Es importante analizar, según los estudios que se han realizado en entidades de salud, cuáles son los riesgos psicosociales que más frecuentemente se encuentran en estas organizaciones como la Clínica Medina; la revisión de otras investigaciones sirve como referencia para indagar si la clínica se encuentra en una situación que se puede denominar “normal”, o si hay presencia de otros riesgos que son particulares al ambiente laboral de esta organización.

El factor ritmo de trabajo, el cual está relacionado con la intensidad de trabajo, en algunos estudios muestra porcentajes muy elevados para los trabajadores sanitarios, debido a la forma rápida en que deben trabajar y la cantidad considerable de pacientes que deben atender durante su jornada de trabajo. Los trabajadores de la salud se ven expuestos a extensas jornadas de trabajo con pocas posibilidades de descansos o pausas, teniendo en cuenta además que en la mayoría de estos centros asistenciales la cantidad de médicos y enfermeras no cubre la alta demanda de pacientes. En muchas ocasiones, las jornadas se deben extender unas cuantas horas para poder cubrir en el turno de trabajo a los pacientes que se tienen asignados. El ritmo de trabajo elevado trae consecuencias, entre ellas la disminución de la productividad, alteraciones

osteomusculares y trastornos de comportamiento y mentales, con lo cual se debe abordar de manera prioritaria debido a las diversas alteraciones que ocasiona a la salud de los trabajadores.

La inseguridad sobre las condiciones de trabajo, referida a los cambios en el horario, salario, en aspectos relacionados con el puesto de trabajo, en la contratación, entre otros, muestra también importantes cifras en cuanto a la prevalencia de este factor de riesgo en los centros de salud. La contratación por un periodo menor a un año, es una problemática a la que se ven enfrentados los profesionales sanitarios en casi todos los países de América, donde son pocas las instituciones en que los trabajadores tienen contratos a término indefinido; cada terminación de periodo de contratación genera mucha incertidumbre y ansiedad. El cambio constante en los turnos de trabajo, es algo que también aqueja a los trabajadores de la salud, quienes en muchas ocasiones no son consultados y deben aceptar el horario impuesto por los directivos. Por último, se debe nombrar la insatisfacción por la remuneración recibida, debido a que el pago que reciben es un sueldo fijo sin acceso a otros incentivos como primas y vacaciones remuneradas a los que otros profesionales si tienen derecho.

Las exigencias emocionales, se refiere a aquellas demandas de mantener una actitud neutral, independiente de cualquier situación que deba enfrentarse, pero también tiene relación al desgaste emocional que conlleva el ejercicio de la profesión. Son muchas las situaciones que deben afrontar los médicos y enfermeras producto de sus actividades diarias: situación delicada de salud de un paciente y el tener que hablar con sus familiares, mal comportamiento de algunos usuarios, conflictos con superiores o compañeros, la represión de emociones o sentimientos y la necesidad de demostrar un comportamiento neutral ante cualquier evento, etc., ocasionando en el personal sanitario una descompensación emocional que conlleva muchas veces al deterioro de las relaciones en su entorno familiar y social.

2.3. Marco Legal

La resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y salud en el trabajo, firmada por varios países incluyendo a Ecuador, en el Capítulo III GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN LOS CENTROS DE TRABAJO OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES, Artículo 11, numeral K, hace mención a : *“Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.”*. En el capítulo V artículo 26, manifiesta las obligaciones del empleador con sus trabajadores:” *El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias”*.

En el ámbito nacional, el decreto 2393, referente al Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en el artículo 11 correspondiente a las obligaciones del empleador, hace referencia que se deben de adoptar las medidas necesarias para la prevención de aquellos riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores. Aunque los riesgos psicosociales no están mencionados de manera explícita, éstos claramente deben ser incluidos dentro del programa de prevención de riesgos de las empresas por su comprobación de los efectos que ellos producen en la salud física y emocional del trabajador.

La resolución C.D. 513 Reglamento de Seguro General de Riesgos del Trabajo, en el capítulo II artículo 9, considera a los riesgos psicosociales factores de riesgos específicos que entrañan

el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, pudiendo ocasionar efectos a los asociados a la seguridad social.

El código de trabajo en sus artículos 347, 348 y 349, define los conceptos de Riesgo de Trabajo, Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional con el fin de determinar las responsabilidades de los empleadores, responsabilidades que incluyen el manejo de los riesgos psicosociales.

2.4. Marco Contextual

Las Instalaciones de la Clínica “Medina”, están ubicadas en el Sector Norte de la ciudad de Guayaquil, en la Ciudadela Kennedy Norte, Calle Justino Cornejo Mz. 91 Solar 14 Sector 33.



Figura 3. Ubicación Clínica Medina

(Google Communities 2019)

Clínica Medina fue fundada en agosto del año 1984, por el Dr. Atahualpa Medina Rojas, el cual inició sus actividades en la ciudad de Guayaquil, en un sector urbano marginal, populoso, ubicada al sur de la ciudad, en las calles Cristóbal Colón y Nicolás Segovia, brindando servicios médicos de calidad y a bajos costos, con buena infraestructura, equipamiento y trato personalizado, con un equipo de trabajo humanizado, capacitado y disciplinado, logrando en poco tiempo posicionarse en la comunidad guayaquileña. Posteriormente en el año 1992 expande sus servicios de atención médica hacia otros sectores y funda la Clínica de la Mujer

“Oriéntame”, en las calles Carchi y Luque de esta ciudad. En el año de 1994 procede a la inauguración de la nueva Clínica Medina, ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, en un sector de acelerado crecimiento económico, como lo es la ciudadela Kennedy Norte. Esta clínica dispone de infraestructura adecuada, tanto en el área hospitalaria como en la administrativa, con equipos médicos de alta tecnología y personal competente, dinámico y capacitado para brindarle atención con eficiencia y calidad.

Los servicios que se prestan en la clínica son: Consulta externa, laboratorio, farmacia, emergencia y hospitalización. Algunos de los cuales trabajan por turnos. Se tiene contratado un servicio de prevención ajeno para el manejo del programa de Prevención en Riesgos Laborales.

Debido al ingreso al Sistema Red Complementaria de Salud (RPIS), donde la cobertura abarca la atención a todo tipo de pacientes IESS, ISSFA, ISSPOL, MSP, la afluencia de pacientes es numerosa llegando a atender hasta 300 personas en un solo día. Por tal motivo la clínica ha incrementado el número de camas y equipamiento, pero la planta de personal no es suficiente para cubrir toda la demanda.

El organigrama funcional de la clínica es el siguiente:

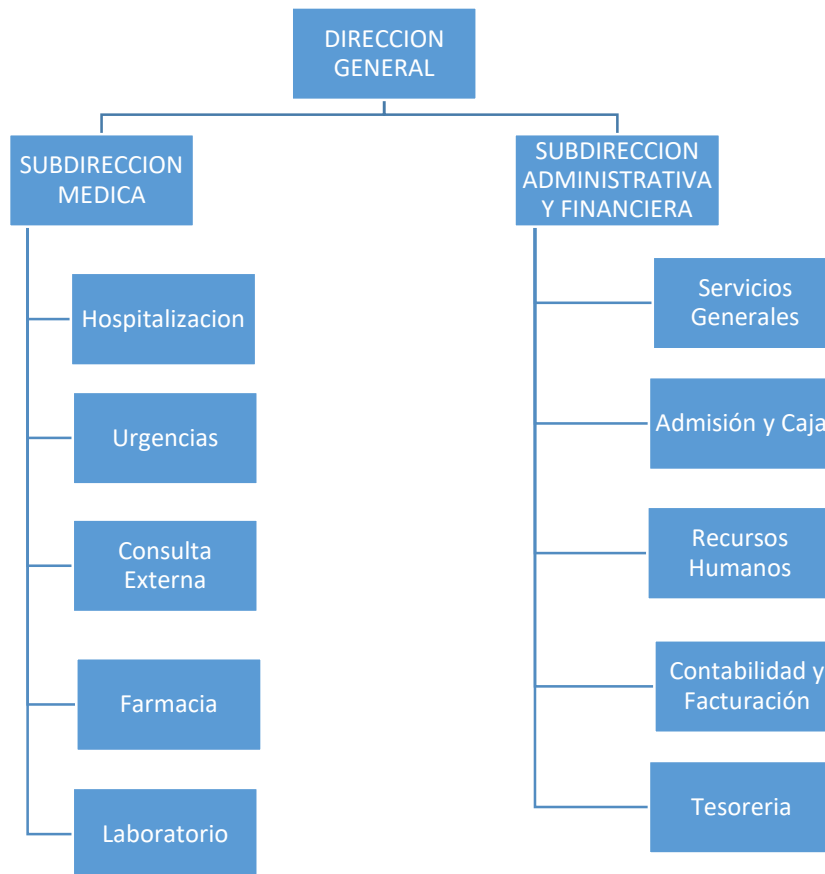


Figura 4. Organigrama de la clínica

(Elaboración propia, 2019)

III. METODOLOGIA

3.1. Metodología seleccionada y justificación

El método CoPsoQ es un instrumento para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que fue creado en Dinamarca. Desde el año 2000 que fue publicada su primera versión, ha ido ganando terreno y consolidándose como uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizado en evaluación de riesgos. El marco teórico del CoPsoQ se basa en la Teoría General del Estrés, la cual expone con claridad las exposiciones psicosociales que deben ser evaluadas en las empresas, ya que existen evidencias científicas suficientes de la relación de estas exposiciones con la salud. El método CoPsoQ utiliza los cuestionarios estandarizados como herramienta de identificación de factores de riesgos, con una serie de preguntas que ayudan a indagar sobre la situación de exposición de cada trabajador. El uso de los cuestionarios se ha convertido en un elemento fundamental en la evaluación de riesgos psicosociales; las entrevistas individuales son de gran ayuda como método complementario, pero su uso no es apropiado para la evaluación de riesgos, debido a que es posible que el entrevistador no entienda adecuadamente el lenguaje de la otra persona y en consecuencia se malinterprete la información que proporciona el entrevistado, además que información importante puede no ser mencionada y no se logre obtener los resultados esperados.

El documento sobre el método CoPsoQ, elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, (ISTAS) en España, resalta que este método, en comparación con herramientas anteriores, tiene un importantísimo avance en cuanto a la conceptualización de las dimensiones psicosociales, mostrándose éstas como unidades más manejables y homogéneas desde el punto de vista preventivo (ISTAS, 2002). El método CoPsoQ es el primer método de evaluación de riesgos psicosociales que incluye medidas para las exigencias

psicológicas emocionales y de esconder emociones, por lo cual se considera muy pertinente para la evaluación de riesgos en trabajadores sanitarios, quienes por el tipo de trabajo que realizan, pueden verse afectados emocionalmente por alguna situación que se presente con un paciente, además que en ocasiones deben retraerse de manifestar sus emociones o sentimientos.

La versión corta del método, empleada en este proyecto de investigación, se utiliza en empresas con una plantilla de menos de 25 trabajadores y contiene las dimensiones psicosociales sobre las que hay evidencias epidemiológicas de relación con la salud; la definición de cada dimensión se extrae del manual publicado por ISTAS en el año 2015:

- ***Exigencias psicológicas cuantitativas***

Se refiere a aquellas exigencias psicológicas consecuencia de la cantidad de trabajo. Tienen relación con el ritmo y con el tiempo de trabajo. Influye la falta de personal, la incorrecta planificación y distribución de los tiempos; también existen otros factores como inadecuados materiales o proceso de trabajo o herramientas no óptimas.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Es irregular la distribución de tu trabajo y hace que se te acumulen las tareas?

¿Tienes el tiempo suficiente para realizar tu trabajo?

- ***Ritmo de trabajo***

Es la exigencia psicológica que tiene que ver específicamente con la intensidad del trabajo, relacionada con el tiempo y cantidad. El ritmo puede cambiar debido a diferentes situaciones (averías de máquinas, presión de los clientes, etc.)

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Debes trabajar demasiado rápido?

¿Durante toda tu jornada el ritmo de trabajo es alto?

- ***Exigencias psicológicas emocionales***

Está relacionado con aquellas exigencias para no mezclar las emociones o sentimientos en las relaciones con otras personas en el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones de atención a clientes. Se deben tener ciertas destrezas que impidan revelar sentimientos ante exposiciones a exigencias emocionales y no traspasar los límites de lo profesional a lo personal.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Tienes que ocuparte de los problemas personales de los otros?

¿Tu trabajo te desgasta emocionalmente?

- ***Doble presencia***

Son aquellas exigencias sincrónicas y paralelas, del entorno laboral con el entorno familiar. Se presenta cuando las actividades laborales interfieren con el tiempo dedicado a la familia. Tiene que ver con aquellas exigencias en cuanto a cambios de la jornada de trabajo o alargamiento de la misma, horarios o días laborales incompatibles con el tiempo que emplea para su familia o la vida social.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Hay ciertos momentos que necesitas estar en tu casa y en la empresa a la vez?

¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa demasiado tiempo y puede perjudicar tus tareas domésticas y familiares?

- ***Influencia***

Se refiere a la potestad que tiene el trabajador de decidir en cuanto a las tareas a realizar y su cantidad, los métodos que empleará y el orden en que realizará las actividades. Tiene que ver con la posibilidad que tiene el trabajador de tomar decisiones sobre aspectos esenciales de su trabajo diario.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Puedes llegar a tener influencia sobre las decisiones que afectan tu trabajo?

¿Puedes influir sobre la manera de realizar tu trabajo?

- ***Posibilidades de desarrollo***

Son todas aquellas oportunidades que permiten colocar en práctica conocimientos, habilidades y experiencias de cada trabajador. Está ligado a la creatividad que se puede tener cuándo se realizan las tareas o la variedad de las mismas, con el fin de no caer en la rutina y la repetición, que se convierten en elementos de exposición nociva.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Tu trabajo te deja aprender cosas nuevas?

¿En tu trabajo puedes aplicar tus habilidades o conocimientos?

- ***Sentido del trabajo***

El trabajo tiene sentido si por medio de él se pueden potencializar valores como la utilidad, la importancia social y el aprendizaje. Está relacionado con el sentido de las tareas que se ejecutan, el contenido del trabajo y su aporte al servicio o producto final.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Tus labores tienen algún sentido?

¿Te parecen importantes las tareas que realizas?

- ***Calidad de liderazgo***

Está relacionada con el apoyo que los superiores pueden dar en un momento determinado, referido además a la gestión que realizan los mandos inmediatos.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Tu jefe está planificando bien tu trabajo?

¿Los conflictos son resueltos bien por tu jefe inmediato?

- ***Previsibilidad***

Significa tener de manera oportuna la información suficiente y adecuada para poder realizar el trabajo de forma correcta y de alguna manera poder adaptarse a los nuevos cambios. La ausencia de la información o las prácticas no adecuadas en la gestión de la información y de la comunicación contribuye a aumentar la falta de previsibilidad. También se relaciona con la falta de formación y apoyo a los cambios.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Los cambios y proyectos del futuro, te son informados con suficiente antelación?

¿Tienes a la mano toda la información para resolver bien tu trabajo?

- ***Claridad de rol***

Es tener conocimiento completo sobre las funciones, objetivos del trabajo, recursos que se deben emplear y el grado de autonomía. Para esto debe existir una definición concisa de los puestos de trabajo y que esta información esté disponible en el momento de ocupar un cargo.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Existen objetivos claro en tu trabajo?

¿Entiendes lo que se espera de ti en el trabajo?

- ***Conflicto de rol***

Son las exigencias de tipo contradictorio que se pueden dar en un ambiente laboral y que ocasionan conflictos de carácter ético o profesional. El trabajador puede enfrentar situaciones en las que no esté de acuerdo de ejecutar ciertas actividades debido a que pueden crear en él un

conflicto de tipo ético; además existe conflicto de rol cuando está obligado a ejecutar tareas contradictorias con alguna norma o regla.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿En el trabajo se te exigen cosas contradictorias?

¿Debes realizar tareas que crees deberían realizarse de otra forma?

- ***Inseguridad sobre el empleo***

Es la preocupación por la estabilidad del empleo y las posibilidades que existen de empleabilidad en el mundo laboral.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Estás preocupado/a por si no te renuevan el contrato o te despiden?

¿Estás preocupado/a por lo extremadamente difícil que te resultaría conseguir trabajo?

- ***Inseguridad sobre las condiciones de trabajo***

Consiste en la intranquilidad que se produce por los cambios no deseados que se puedan presentar en el puesto de trabajo, en los horarios, tareas, salario, entre otros. Esta dimensión se relaciona con las amenazas de que se empeoren las condiciones de trabajo tanto en la situación actual, como en el futuro.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Estás preocupado/a por si te hacen un cambio en tu horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

¿Estás preocupado/a por si te realizan una variación del salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?

- ***Justicia***

Hace referencia a la igualdad del trato. Tiene que ver con el nivel de participación de los empleados en la toma de algunas decisiones, lo razonable que resulten éstas y las posibilidades que existen de que los otros miembros de la empresa las cuestionen. La falta de justicia se puede evidenciar en la distribución de las tareas, la solución de conflictos, entre otros.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿Los conflictos se solucionan de manera justa?

¿Las tareas se distribuyen de manera justa?

- ***Confianza vertical***

Confianza significa estar seguro que la alta dirección y los trabajadores actúan de manera correcta y competente. En una relación de jefe y empleado, la confianza implica la certeza de que la persona que tiene el poder no sacará ventaja de su situación para influenciar sobre otras personas y que el trabajador realizará sus actividades de manera responsable y a conciencia.

En un trato injusto no puede existir confianza.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

¿La dirección confía en que sus trabajadores realicen bien su trabajo?

¿Te puedes confiar de la información que suministra la dirección?

3.2. Pasos para la aplicación de método

El método CoPsoQ PSQCAT para realizar la evaluación de los riesgos psicosociales, obtiene la información utilizando un cuestionario de 30 preguntas que corresponde a las 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales explicadas en el apartado 3.1. En la primera fase, el objetivo es conseguir que los 21 trabajadores del área de hospitalización de la Clínica

Medina, responden dicho cuestionario en su totalidad con el fin de obtener datos válidos para realizar la evaluación. Este trabajo de concientización está a cargo del técnico de prevención con el apoyo del gerente de la clínica.

Antes de la distribución del cuestionario, se recomienda informar por escrito a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y el desarrollo de la intervención preventiva. En este punto, ya se debe haber hecho público un comunicado sobre la actividad de la aplicación del método CoPsoQ. La información escrita está destinada a la población de trabajadores que serán objeto de estudio; en ella se dará una explicación de la definición de los riesgos psicosociales y sus posibles efectos sobre la salud e información importante que permita aplicar el método con éxito. Específicamente se trata de informar sobre:

Breve explicación de los riesgos psicosociales; aclarar que el objetivo central de la aplicación del método consiste en evaluar los riesgos y no evaluar a los trabajadores en su cargo, aunque el mecanismo de identificación y de medida de la exposición consista en un cuestionario que debe ser respondido de forma individual; es prioritario que los trabajadores conozcan que existen dos fases en el proceso: la primera que corresponde a la obtención de los datos y la segunda, a la interpretación e implementación de las medidas preventivas; informar que existe un Grupo de Prevención, liderado por el técnico de prevención de la Clínica, que se encargarán de encontrar los orígenes de las exposiciones nocivas y proponer las medidas preventivas con el fin de eliminarlas o reducirlas; se debe explicar que existen mecanismos para lograr el anonimato y la confidencialidad de la información recolectada; invitar a la participación y especificar el lugar, el día y la hora en que será aplicado el cuestionario.

El día escogido para que los trabajadores contesten el cuestionario, se debe realizar una charla introductoria explicando de manera general, las dimensiones y las preguntas que las contienen.

El tiempo que se sugiere para la actividad es entre 15 y 30 minutos. Se debe escoger un espacio silencioso, con buena ventilación e iluminación. El cuestionario se entrega en un sobre cerrado que debe ser devuelto, explicando que no se debe firmar ni colocar ninguna identificación. Realizada la actividad el técnico de prevención de la clínica, recoge los sobres cerrados.

Analizar los datos, consiste en darle un valor a las respuestas obtenidas y obtener la medida de la exposición a cada una de las dimensiones contempladas por el método.

Cada pregunta del cuestionario del método CoPsoQ PSQCAT tiene asignado un puntaje de acuerdo a la respuesta dada, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Preguntas relacionadas con las Exigencias y Contenido del Trabajo

¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas no es regular y puede provocar que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
2. ¿Cuentas con el tiempo suficiente para realizar tu trabajo?	0	1	2	3	4
3. ¿Hay momentos que te es necesario estar en la casa y en la empresa a la vez?	4	3	2	1	0
4. ¿Tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas doméstico/familiares?	4	3	2	1	0
5. ¿Debes ocuparte de los problemas personales de otros?	4	3	2	1	0
6. ¿Debes trabajar demasiado rápido?	4	3	2	1	0
7. ¿Puedes influir sobre las decisiones que afecta tu trabajo?	4	3	2	1	0
8. ¿Puedes influir sobre la forma de realizar tu trabajo?	4	3	2	1	0

Fuente: ISTAS, 2014

Tabla 3. Preguntas relacionadas con Contenidos del trabajo

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Tu trabajo te desgasta emocionalmente?	4	3	2	1	0
10. ¿Durante la jornada el ritmo de trabajo es muy alto?	4	3	2	1	0
11. ¿En tu trabajo puedes aprender cosas nuevas?	4	3	2	1	0
12. ¿Tus habilidades y conocimientos los puedes aplicar en tu trabajo?	4	3	2	1	0
13. ¿Tus actividades tienen de alguna manera sentido?	4	3	2	1	0
14. ¿Te parecen importantes las tareas que ejecutas?	4	3	2	1	0

Fuente: ISTAS, 2014

Tabla 4. Preguntas relacionadas con el grado de definición de tus tareas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15. ¿Tienes objetivos claros en tu trabajo?	4	3	2	1	0
16. ¿Sabes lo que se espera de ti en tu trabajo?	4	3	2	1	0
17. ¿Te están exigiendo siempre cosas contradictorias?	4	3	2	1	0
18. ¿Debes hacer cosas que crees deberían hacerse de otra forma?	4	3	2	1	0
19. ¿Si hay cambios en el futuro, se te informa con suficiente antelación?	4	3	2	1	0
20. ¿Te dan toda la información para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0

Fuente: ISTAS, 2014

Tabla 5. Preguntas relacionadas con preocupación a posibles cambios

En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21. ¿Si hay algún cambio de horario contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
22. ¿Si te realizan alguna variación en el salario?	4	3	2	1	0
23. ¿Si no te renuevan el contrato o te despiden?	4	3	2	1	0
24. ¿Lo extremadamente difícil que sería encontrar otro trabajo?	4	3	2	1	0

Fuente: ISTAS, 2014

Tabla 6. Preguntas relacionadas con el reconocimiento, la confianza y la justicia

¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
25. ¿Confían los directivos en el trabajo que ejecutan los empleados?	4	3	2	1	0
26. ¿Puedes confiar de la información que procede de la dirección?	4	3	2	1	0
27. ¿Los conflictos se solucionan justamente?	4	3	2	1	0
28. ¿Las tareas se distribuyen de una manera equitativa?	4	3	2	1	0
29. ¿Se puede decir que tu jefe inmediato planifica bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato es capaz de solucionar los conflictos?	4	3	2	1	0

Fuente: ISTAS, 2014

Paso a seguir, el técnico de prevención suma las puntuaciones obtenidas de las preguntas que corresponden a la misma dimensión. Los resultados permiten saber la situación de exposición de cada trabajador por cada dimensión psicosocial: Situación más favorable, intermedia y más desfavorable.

Tabla 7. Situación de exposición por trabajador

Dimensiones	Tu puntuación	Puntuaciones de referencia para la salud		
		Verde (situación más favorable)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable)
Exigencias cuantitativas	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 1 y 2 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Doble presencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 3 y 4 = Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Exigencias emocionales	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 5 y 9 = Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Ritmo de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 6 y 10 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Influencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 7 y 8 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Posibilidades de desarrollo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 11 y 12 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Sentido del trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 13 y 14 = Puntos	8 a 7	6	5 a 0
Claridad de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 15 y 16 = Puntos	8	7 a 6	5 a 0
Conflicto de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 17 y 18 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Previsibilidad	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 19 y 20 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 21 y 22 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Inseguridad sobre el empleo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 23 y 24 = Puntos	0 a 2	3 a 4	5 a 8
Confianza vertical	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 26 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Justicia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 27 y 28 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Calidad del liderazgo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 29 y 30 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0

Fuente. ISTAS, 2014

Con la situación de exposición de cada trabajador se crea una tabla que resume la situación de exposición de los 21 trabajadores del área de hospitalización de la Clínica Medina, que consiste en realizar, por cada una de las 15 dimensiones, una sumatoria del número de casos en cada una de las tres situaciones de exposición: más favorable, intermedia y más desfavorable para la salud.

Tabla 8. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones psicosociales

Tabla resumen de exposiciones			
Dimensiones	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
	Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas			
2. Doble presencia			
3. Exigencias emocionales			
4. Ritmo de trabajo			
5. Influencia			
6. Posibilidades de desarrollo			
7. Sentido del trabajo			
8. Claridad de rol			
9. Conflicto de rol			
10. Previsibilidad			
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo			
12. Inseguridad sobre el trabajo			
13. Confianza vertical			
14. Justicia			
15. Calidad del liderazgo			

Fuente. ISTAS, 2014

Por último, se recogen los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de exposición. La información se clasifica en tres columnas: En la primera columna

se ubican los casos que han contestado “siempre” y “muchas veces” o “en gran medida” y “en buena medida” en esa pregunta en particular. En la segunda columna, se colocan los casos que han contestado “a veces” o “en cierta medida”. En la tercera columna, se colocan los casos que han contestado “sólo algunas veces” y “nunca” o “en alguna medida” o “en ningún caso” en aquella pregunta. Esta información resumida en este cuadro es muy útil para determinar los orígenes de la exposición.

El paso final consiste en realizar la propuesta de las medidas preventivas para poder eliminar o reducir los riesgos que fueron encontrados. El servicio de prevención debe escoger la información que va a ser objeto de las medidas preventivas. Se deben establecer las medidas preventivas para todas aquellas dimensiones en la que exista una exposición desfavorable para la salud: un cuestionario en el nivel más desfavorable para la salud o que el 50% de los trabajadores encuestados se encuentren en el nivel intermedio de exposición. A continuación, se identifican cuáles son los orígenes de la exposición; esto consiste en seleccionar aquellas preguntas donde se obtienen los siguientes resultados: El 50% de las respuestas se sitúa en las categorías que contribuye a unas peores condiciones de trabajo y las categorías intermedia o, la cantidad de respuestas obtenidas que corresponden a las categorías que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo es el más alto.

El origen de la exposición determina el planteamiento de las medidas preventivas. La formulación de estas medidas debe ser realizada de la forma más concreta posible y se deben definir los procesos que serán necesarios para desarrollarlas. Existen dos tipos de medidas preventivas:

- Medidas que intervienen en el origen: Están destinadas a afectar de manera directa a la organización del trabajo (contratación, métodos de trabajo, jornada, procedimientos, etc.)
- Medias que acompañan a las anteriores: Se refieren a aquellas medidas de formación e información.

3.3. Tipo de Investigación

Este estudio presenta las siguientes características:

- Enfoque Cuantitativo

La aplicación del método CoPsoQ arroja unos resultados a los cuales se les aplica una escala de valor y se determina la situación de cada variable en estudio.

- Estudio aplicado

Por medio de él se pretende proponer medidas preventivas contra la exposición a factores de riesgos de tipo psicosocial.

- Descriptivo-Transversal

Este estudio pretende describir una situación a través de las cifras arrojadas por el método. Es transversal porque obtiene información una sola vez de cualquier muestra.

- No experimental

No se afectan deliberadamente las variables.

3.4. Instrumento de la Investigación

Para la obtención de la información para la evaluación de los riesgos psicosociales, se utiliza un cuestionario estandarizado proporcionado por el método CoPsoQ. La versión corta que es la utilizada en este estudio, consta de 30 preguntas correspondientes a 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales: Exigencias psicológicas cuantitativas, Ritmo de trabajo,

Exigencias psicológicas emocionales, Doble presencia, Influencia, Posibilidad de desarrollo, Sentido, Calidad de liderazgo, Previsibilidad, Claridad de rol, Conflicto de rol, Inseguridad sobre el empleo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Justicia y Confianza vertical. Cada pregunta tiene las siguientes opciones de respuesta: Siempre/muchas veces, en buena medida/ en gran medida, a veces/ en cierta medida, sólo alguna vez/ en alguna medida y nunca/en ningún caso; cada respuesta tiene un puntaje asignado por el método. Con los cuestionarios diligenciados por el 100% de los trabajadores seleccionados para el estudio, se procede a sumar los puntajes obtenidos en cada una de las 15 dimensiones. Dependiendo del resultado, el método tiene establecido cuál es la situación de exposición de cada dimensión: Más Favorable (color verde), Intermedia (color amarillo) y Menos favorable (color rojo).

3.5. Técnica de Investigación

3.5.1. La Encuesta

La encuesta utilizada es la proporcionada por el método CoPsoQ. Esta encuesta se realiza de manera individual, garantizándose el anonimato. Todas las preguntas deben ser contestadas con el fin de conseguir que el método arroje resultados confiables.

3.5.2. La Entrevista

Este instrumento permite ampliar un poco más la información obtenida a través de las encuestas. Se les realiza una serie de preguntas a los trabajadores, de manera espontánea, con el fin de aclarar algunas situaciones encontradas a través del método CoPsoQ. No es de carácter obligatorio y para ello se recurrirá al personal encargado de la prevención en riesgos laborales de la clínica.

3.6. Población y Muestra

La población total del área de hospitalización son 21 trabajadores de los cuáles 6 son médicos, 2 enfermeras, 1 camillero y 12 auxiliares de enfermería. Debido a que la población es pequeña no se hizo necesario seleccionar una muestra.

IV. RESULTADOS OBTENIDOS E INTERPRETACION

4.1. Situación de Exposición por Dimensión Psicosocial

Las 30 preguntas contestadas por cada uno de los 21 encuestados, las cuales se encuentran clasificadas de acuerdo a la dimensión psicosocial que representan, se les asigna el valor que el método establezca y se realiza la sumatoria, obteniendo así un resultado que permite saber la situación de exposición de los 21 empleados del área de hospitalización de la Clínica Medina por cada dimensión. La siguiente tabla muestra el No. De empleados que se encuentran en cada una de las situaciones de exposición.

Tabla 9. Resumen de Exposición
Número de Cuestionarios en cada situación de exposición

DIMENSION	No. De Empleados	No. De Empleados	No. De Empleados
	en situación más favorable	en situación Intermedia	en situación Menos favorable
Exigencias Cuantitativas			21
Doble presencia	5	7	9
Exigencias Emocionales	3	12	6
Ritmo de Trabajo			21
Influencia	2	10	9
Posibilidad de desarrollo	2	15	4
Sentido del Trabajo	12	9	
Claridad de Rol	3	18	0
Conflicto de Rol	11	10	0
Previsibilidad	1	11	9
Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo	2	6	13
Inseguridad sobre el Empleo	0	2	19

Número de Cuestionarios en cada situación de exposición

DIMENSION	No. De Empleados	No. De Empleados	No. De Empleados
	en situación más favorable	en situación Intermedia	en situación Menos favorable
Confianza Vertical	7	13	1
Justicia	1	18	2
Calidad de Liderazgo	0	18	3

Fuente: Elaboración Propia, 2019

Las dimensiones en las cuales se obtuvo el mayor número de trabajadores en situación menos favorables son: Exigencias Cuantitativas, Doble presencia, Ritmo de Trabajo, Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo, Inseguridad sobre el Empleo.

4.2. Análisis de Resultados e Interpretación

Se realiza un resumen de la distribución de las respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión de exposición. Se debe tener muy en cuenta para la interpretación, que las columnas sombreadas son las respuestas que se interpretan como las peores condiciones encontradas y sobre ellas se deben realizar las intervenciones que resulten pertinentes. Los resultados se complementan con algunos datos relevantes obtenidos de la entrevista a los trabajadores.

Tabla 10. Respuestas Exigencias Cuantitativas

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
EXIGENCIAS CUANTITATIVAS				
1.	¿Es irregular la forma que se distribuyen las tareas y provoca que se te acumule el trabajo?	15	6	
2.	¿El tiempo es suficiente para realizar el trabajo?		10	11

Fuente: Elaboración propia, 2019

El número de empleados que se encuentran en situación menos favorable para la dimensión Exigencias cuantitativas según la tabla 9 son 21, es decir corresponde a toda muestra. Los auxiliares, que son el cargo con mayor número de trabajadores sanitarios en el área de hospitalización, manifiestan que debido a la gran demanda que se presenta en la Clínica Medina y que no sólo son contratados para ser soporte en actividades propias de la enfermería, sino que deben cumplir otras funciones y depende mucho de lo que cada paciente necesite (Ayuda en el aseo personal, suministro de medicación, limpieza de las habitaciones cuándo se presente algún imprevisto, etc.), siempre tienen trabajo acumulado, atendiendo constantemente los requerimientos de las enfermeras jefes y los médicos de turno. En ocasiones deben extenderse una o dos horas más de las estipuladas para su turno. Por otro lado, Los médicos al igual que las enfermeras tienen una alta demanda de pacientes asignados, los cuales deben atender en su totalidad así su turno haya finalizado. Las enfermeras en muchas ocasiones han manifestado a la alta dirección, la necesidad que existe de ampliar la planta de personal.

Tabla 11. Respuestas Doble Presencia

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
DOBLE PRESENCIA				
3.	¿Necesitas en algunas oportunidades estar en la casa y en la empresa a la vez?	8	9	4
4.	¿Tu trabajo te ocupa tanto tiempo que puede llegar a perjudicar tus tareas familiares-domésticas?	15	6	

Fuente: Elaboración propia, 2019

La Doble presencia tiene 9 empleados en situación menos favorable, manifestándose en un porcentaje alto en los auxiliares de enfermería, con 7 trabajadores en situación desfavorable. Podemos evidenciar que la mayoría de auxiliares corresponden al género femenino, siendo esto un factor determinante en la obtención del resultado, debido a que las extensas jornadas de trabajo les hace sentir angustia por el tiempo que deberían estar dedicándole a las labores del hogar o a estar con sus hijos, sobretodo aquella que tienen hijos menores de edad; algunas de las auxiliares manifiestan que tienen sentimientos encontrados sobre si deberían continuar laborando y sacrificar el tiempo que le dedican a su familia. Los médicos y el camillero son del sexo masculino y jóvenes, con lo cual ninguno presentó una situación desfavorable para esta dimensión.

Tabla 12. Respuestas Exigencias Emocionales

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
EXIGENCIAS EMOCIONALES				
5.	¿Tienes que ocuparte de los problemas personales de los otros?	6	9	6
9.	¿Tu trabajo te desgasta emocionalmente?	16	5	

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión Exigencias emocionales presenta 6 empleados en situación menos favorable y 12 en situación intermedia. Se puede analizar que, aunque el trabajo en una clínica demanda en ocasiones enterarse sobre algunas situaciones personales de los pacientes, esto es algo que saben manejar muy bien los trabajadores de la Clínica Medina, porque la mayoría manifiestan que tratan en lo posible de no verse involucrados en situaciones que puedan traspasar la línea de la relación médico-paciente o enfermera-paciente, pero también hay que anotar que algunos todavía deben trabajar en ello. En cuanto al desgaste emocional, 16 trabajadores manifiestan que las jornadas extensas donde deben atender una gran cantidad de pacientes aparte de otras labores, les produce una fatiga excesiva, siendo muy difícil reponerse con unas cuantas horas de descanso; la exposición continuada a jornadas de trabajo extenuantes influye considerablemente en el estado emocional de los trabajadores, con lo cual es necesario realizar una intervención en este tema.

Tabla 13. Respuestas Ritmo de Trabajo

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
RITMO DE TRABAJO				
6.	¿Debes trabajar demasiado rápido?	14	7	
10.	¿Durante toda la jornada el ritmo de trabajo es demasiado rápido?	18	3	

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión Ritmo de trabajo, presenta una situación menos favorable en toda la muestra de trabajadores, por lo que es fundamental indagar sobre las causas que están ocasionando que la forma de trabajar no sea la adecuada. La gran mayoría de los médicos no se sienten forzados a realizar sus actividades de manera rápida, pero siempre están ocupados y tienen pocos minutos para tomar una pausa durante la jornada laboral, ya que la clínica ha aumentado la oferta de servicios, pero la planta de personal no se ha incrementado. En cuanto a las enfermeras, el camillero y los auxiliares, sienten que muchas veces deben trabajar de manera rápida para atender todas las labores del día, principalmente los auxiliares que no sólo realizan funciones relacionadas con el cuidado y ayuda a pacientes en cuanto a limpieza y alimentación, sino que además manejan toda la información que se genera por cada paciente durante su estancia en la clínica, extendiendo su jornada laboral una o dos horas al día. Se debe trabajar sobre la manera de planificar el trabajo y analizar si existen trabajadores que tienen más carga de trabajo que otros.

Tabla 14. Respuestas Influencia

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
INFLUENCIA				
7.	¿Puedes influenciar sobre las decisiones que afectan tu trabajo?		11	10
8.	¿Puedes influenciar sobre la forma como realizas tu trabajo?	9	7	5

Fuente: Elaboración propia, 2019

Esta dimensión presenta 9 empleados en situación menos favorable y 10 en situación intermedia. Los trabajadores expresan que la alta dirección en algunas ocasiones les consulta decisiones sobre aspectos fundamentales del trabajo como cambios en horarios, personal, métodos de trabajo entre otros, pero otras veces no; el cargo influye de manera importante en la influencia que pueden tener los empleados en los cambios que se realizan y que afectan el trabajo, con lo cual los médicos pueden opinar de manera más libre que los demás trabajadores. En cuanto a la influencia sobre cómo realizan el trabajo, existen algunos trabajadores que sienten que pueden trabajar libremente y de acuerdo a sus propias directrices, pero existe otro grupo que no se siente igual y manifiestan que sobre ellos hay una extrema vigilancia y control. Se deben tomar medidas al respecto que mejore la comunicación entre los empleados y con la alta dirección.

Tabla 15. Respuestas Posibilidades de Desarrollo

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
POSIBILIDADES DE DESARROLLO				
11.	¿Puedes aprender cosas nuevas en tu trabajo?		7	14
12.	¿Puedes aplicar tus habilidades y conocimientos en tu trabajo?	20	1	

Fuente: Elaboración propia, 2019

Esta dimensión presenta 4 empleados en situación menos favorable y 15 en situación intermedia. Haciendo un sondeo entre los trabajadores, y teniendo en cuenta que los auxiliares son más del 50% de la población, ellos sienten que su trabajo no les permite adquirir nuevos conocimientos, es un trabajo repetitivo y monótono. Los médicos y las enfermeras comentan que en cierta medida pueden aprender cosas nuevas en cuanto a nuevos métodos de trabajo o tratamiento de algunas enfermedades, entre otros. En cambio, la mayoría de trabajadores están de acuerdo en que su trabajo le permite aplicar todos sus conocimientos o habilidades, ya que no sería posible ejercer su trabajo sin los estudios o la experticia que tienen. Se debe analizar la manera de fomentar en los trabajadores la creatividad y la iniciativa en lo posible, para hacer su trabajo menos monótono y repetitivo.

Tabla 16. Respuestas Sentido del Trabajo

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
SENTIDO DEL TRABAJO				
13.	¿Tienen algún sentido tus tareas?	11	10	
14.	¿Crees que son importantes las tareas que ejecutas?	11	10	

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión sentido del trabajo tiene 9 trabajadores en situación intermedia y se encuentra muy influenciada por el cargo que ocupan los trabajadores. Mientras que los médicos y enfermeras sienten que su trabajo tiene mucho sentido y las tareas que realizan son muy importantes, ya que su labor es mejorar la salud de sus pacientes, el camillero y la mayoría de los auxiliares opinan que en cierta medida su trabajo tiene sentido, pero hay ciertos oficios que consideran no son importantes y sienten que sus superiores les colocan para mantenerlos siempre ocupados.

Tabla 17. Respuestas Claridad de Rol

		No. De Casos que contestan		
No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
CLARIDAD DEL ROL				
15.	¿Tienes objetivos claros en tu trabajo?	19	2	
16.	¿Tienes conocimiento de lo que se espera de ti en el trabajo?	21		

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión claridad del rol, muestra que casi todos los trabajadores del área de hospitalización tienen conocimiento de su puesto de trabajo y se sabe exactamente que se espera de ellos en su puesto de trabajo. Lo anterior se pudo constatar con las entrevistas realizadas.

Tabla 18. Respuesta Conflicto de Rol

		No. De Casos que contestan		
No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
CONFLICTO DE ROL				
17.	¿En el trabajo, alguna vez se te exigen cosas contradictorias?			21
18.	¿Debes hacer cosas que crees deberían realizarse de otra forma?			21

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión conflicto de rol, aunque en la tabla resumen de exposición presenta 10 trabajadores en situación intermedia, analizando cada una de las preguntas por separado se puede evidenciar que no existe empleados que estén en riesgo ante esta dimensión. Los trabajadores manifiestan que son muy pocas las ocasiones en que han tenido conflictos porque les exijan realizar sus tareas de otra manera, y esto es evidente debido a que trabajan con vidas humanas y la labor de médicos, enfermeras, camillero y auxiliares se realiza con todo el compromiso que esta profesión requiere. Los auxiliares en algunas ocasiones sienten que pueden ejecutar algunas labores de manera más eficiente por lo cual les gustaría que su opinión fuese tenida en cuenta para mejorar aspectos relacionados con el servicio que se presta en la clínica.

Tabla 19. Respuestas Previsibilidad

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
PREVISIBILIDAD				
19.	¿Se te informa con suficiente anticipación de los cambios, proyectos futuros o decisiones importantes?	5	5	11
20.	¿Te dan toda la información que necesitas para ejecutar bien tu trabajo?	20	1	

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión previsibilidad presentó 11 empleados en situación intermedia y 9 en situación menos favorable. En cuanto a la información que deben recibir los trabajadores sobre cambios o decisiones importantes, la mitad de ellos manifiestan que en alguna medida o en ninguna medida son informados con antelación y en muchas ocasiones son sorprendidos con cambio en sus horarios de trabajo o en otros temas relaciones con la manera de hacer su trabajo; esto afecta principalmente a los auxiliares. Pero en cuanto a la información que necesitan para la realización de su trabajo la mayoría de ellos expresan que esto se cumple en gran medida en la clínica.

Tabla 20. Respuestas Inseguridad Sobre las Condiciones de Trabajo

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO				
21.	¿Estás preocupado en estos momentos de que te cambien el horario?	14	2	5
22.	¿Estás preocupado en estos momentos de que te varíen el salario?	1	3	17

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión sobre la inseguridad sobre las condiciones de trabajo presenta 6 trabajadores en situación intermedia y 13 en situación menos favorable. Sobre la preocupación del cambio de horario, esto afecta a la mayoría de auxiliares, enfermeras y camillero porque como se ha comentado estos cambios muchas veces los toma por sorpresa y no son consultados, a

diferencia de los médicos cuyos horarios son estables debido a sus responsabilidades en otros establecimientos. En cuanto a la preocupación por la variación del salario, la mayoría de trabajadores manifiestan que durante el tiempo que llevan laborando en la clínica no se ha presentado situaciones de baja de salarios o propuestas de remuneración diferente a un salario, aunque a veces hay demoras en el pago y les gustaría que su salario fuera mejor.

Tabla 21. Respuestas Inseguridad sobre el Empleo

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO				
23.	¿Estás preocupado en estos momentos de que te despidan o no te renuevan el contrato?	15	5	1
24.	¿Estás preocupado en estos momentos de lo difícil que sería conseguir trabajo si quedaras cesante?	18	3	

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión inseguridad sobre el empleo muestra una porción importante de trabajadores en situación menos favorable: 19; esto muestra la preocupación en general de quedar sin empleo en cualquier momento o de la no renovación del contrato. Los contratos que maneja la clínica son por 6 meses y en ocasiones no son renovados. Los médicos presentan una estabilidad laboral mayor que el resto de empleados. La gran mayoría de los trabajadores se sienten

preocupados por lo difícil que sería encontrar trabajo en el caso de quedar sin empleo, sentimiento que está influenciado por la misma situación de desempleo del país y la gran demanda que ha surgido de personal sanitario en los últimos años. Se debe buscar la manera que mejorar la situación contractual de la clínica.

Tabla 22. Respuestas Confianza Vertical

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
CONFIANZA VERTICAL				
25.	¿La dirección confía en que sus trabajadores hagan bien sus labores?	16	5	
26.	¿Puedes confiar de la información que proviene de la dirección?	20	1	

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión confianza vertical presenta 13 empleados en situación intermedia y 1 en situación menos favorable. Algunos auxiliares manifiestan que en cierta medida la dirección confía en el buen trabajo que realizan, aunque en momentos sienten una extrema vigilancia sobre ellos. Casi todos los empleados confían en la información que procede de la alta dirección de la clínica, siendo algo muy favorable que contribuye a mantener una buena comunicación y a tener un mejor clima laboral.

Tabla 23. Respuestas Justicia

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
JUSTICIA				
27.	¿Los conflictos son solucionados de una manera justa?	17	4	
28.	¿Las tareas son distribuidas de una manera equitativa?	6	14	1

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión justicia presenta 18 personas en situación intermedia y 2 en situación menos favorable. En general, los trabajadores dicen que cuando existe algún conflicto entre compañeros de trabajo, la mayoría de las veces se buscan mecanismos como el diálogo y tratan de que las partes lleguen a acuerdos. En cuanto a la distribución de las tareas hay un grupo significativo que expresa que en cierta medida son distribuidas de una manera justa, con lo que se observa un poco de inconformidad sobre este tema. Se debe trabajar en una correcta planificación de las tareas para que algunos trabajadores no tengan una carga de trabajo mayor que los otros, teniendo en cuenta que en el área de hospitalización surgen imprevistos de todo tipo y es por ello que se requiere muchas veces utilizar al personal que esté más cerca en ese momento.

Tabla 24. Respuestas Calidad de Liderazgo

No. Pregunta	DIMENSION Y PREGUNTA	No. De Casos que contestan		
		Siempre o Muchas veces/ En gran medida o en buena medida	A veces/ En cierta medida	Sólo alguna vez o Nunca / En alguna medida o en ninguna medida
CALIDAD DE LIDERAZGO				
29.	¿Se puede decir que tu jefe realiza una buena planificación del trabajo?	5	13	3
30.	¿Se puede decir que tu jefe inmediato es capaz de solucionar los conflictos que presenten?	18	3	

Fuente: Elaboración propia, 2019

La dimensión calidad de liderazgo tiene 18 trabajadores en situación intermedia y 3 en situación menos favorable. En cuanto a la planificación del trabajo, más de la mitad de los empleados manifiestan que no todas las veces el jefe inmediato planifica bien el trabajo, aunque esto es normal en un trabajo dentro de una clínica por la poca previsibilidad de lo que pueda ocurrir en el área de hospitalización. La resolución de conflictos es un tema en que la mayoría de los trabajadores está de acuerdo que se solucionan de la forma correcta, siempre por la vía del diálogo.

A continuación, se muestra en detalle el porcentaje de trabajadores en aquellas dimensiones donde se obtuvo el mayor número de trabajadores en situación menos favorable:

- **Exigencias Cuantitativas:**

Las preguntas que están relacionadas con esta dimensión psicosocial es:

¿Es irregular la distribución de las actividades y provoca que se acumule el trabajo?

¿Cuentas con el tiempo suficiente para realizar tu trabajo?



Figura 5. Porcentaje de trabajadores x Cargo en situación desfavorable – Exigencias Cuantitativas
(Elaboración propia, 2019)

Esta dimensión presenta situación desfavorable en toda la plantilla de trabajadores encuestados. Los porcentajes están influenciados por el número de trabajadores que ocupan determinado cargo. Los auxiliares que corresponden al cargo con mayor número de trabajadores sanitarios en el área de hospitalización, manifiestan que debido a la gran demanda que se presenta en la Clínica Medina y que no sólo son contratados para ser soporte en actividades propias de la enfermería, sino que deben cumplir otras funciones y depende mucho de lo que cada paciente necesite, la mayor parte de tiempo están ocupados, además que deben atender los requerimientos de las enfermeras jefes y los médicos de turno. En ocasiones deben extenderse una o dos horas más de las estipuladas para su turno. Los médicos tienen una alta demanda de pacientes asignados, los cuales deben atender en su totalidad así su turno haya finalizado.

- **Doble Presencia:**

Las preguntas que están relacionadas con esta dimensión psicosocial son:

¿Hay situaciones en que necesitas estar a la vez en tu casa y en la empresa?

¿El trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domestico-familiares?

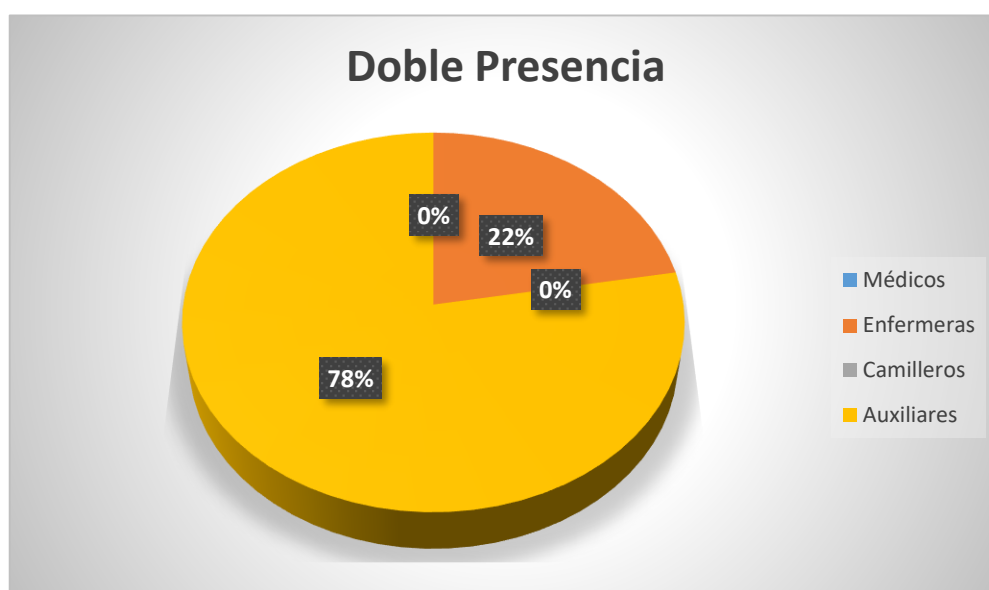


Figura 6. Porcentaje de trabajadores x Cargo en situación desfavorable – Doble Presencia (Elaboración propia, 2019)

La doble presencia se manifiesta en un porcentaje alto en los auxiliares de enfermería, con 78 trabajadores en situación desfavorable. Podemos evidenciar que la mayoría de auxiliares corresponden al género femenino, siendo esto un factor determinante en la obtención del resultado, debido a que las extensas jornadas de trabajo les hace sentir angustia por el tiempo que deberían estar dedicándole a las labores del hogar o a estar con sus hijos, sobretodo aquella que tienen hijos menores de edad; algunas de las auxiliares manifiestan que tienen sentimientos encontrados sobre si deberían continuar laborando y sacrificar el tiempo que le dedican a su

familia. Los médicos y el camillero son del sexo masculino y jóvenes, con lo cual ninguno de ellos presentó situación desfavorable en esta dimensión.

- **Ritmo de Trabajo**

Las preguntas que están relacionadas con esta dimensión psicosocial son:

¿Debes trabajar demasiado rápido?

¿Durante la mayor parte de la jornada el ritmo de trabajo es alto?

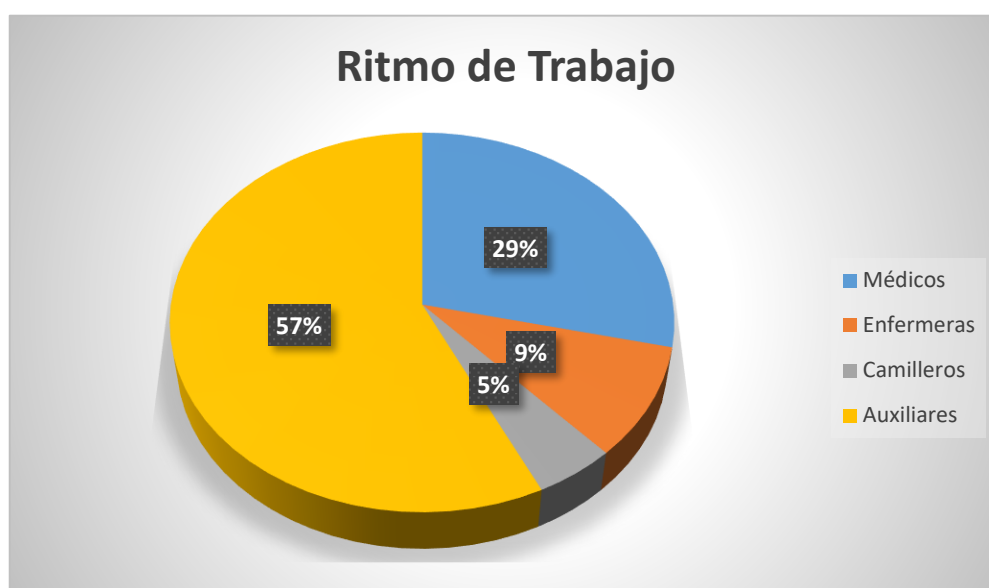


Figura 7. Porcentaje de trabajadores x Cargo en situación desfavorable – Ritmo de Trabajo
(Elaboración propia, 2019)

Esta dimensión psicosocial presenta situación desfavorable en los 21 encuestados, por lo que al igual que la dimensión Exigencias Cuantitativas, el porcentaje depende de la cantidad de trabajadores que se encuentran ocupando el cargo en el área de hospitalización. No obstante, y de acuerdo a las entrevistas realizadas, los auxiliares de enfermería y las enfermeras son los trabajadores en los cuales el ritmo de trabajo y la manera rápida en que tienen que realizar sus

actividades, está afectando de manera notable su salud, ya que manifiestan que debido al gran agotamiento físico y mental que experimentan luego de una larga jornada de trabajo, en ocasiones deben ausentarse al turno del día siguiente o recurrir a consultas médicas por el dolor que presentan en ciertas zonas del cuerpo, como espalda, piernas, brazos, entre otros. La demanda en la Clínica Medina, cada vez es mayor, debido a la ampliación de los servicios que ofertan y de la cobertura, con lo que tanto los médicos como otros cargos asistenciales, han visto incrementada su carga laboral.

- **Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo**

Las preguntas que están relacionadas con esta dimensión psicosocial son:

¿Estás preocupado/a por si te varían el horario contra tu voluntad?

¿Estás preocupado/a por si te cambian tu remuneración?

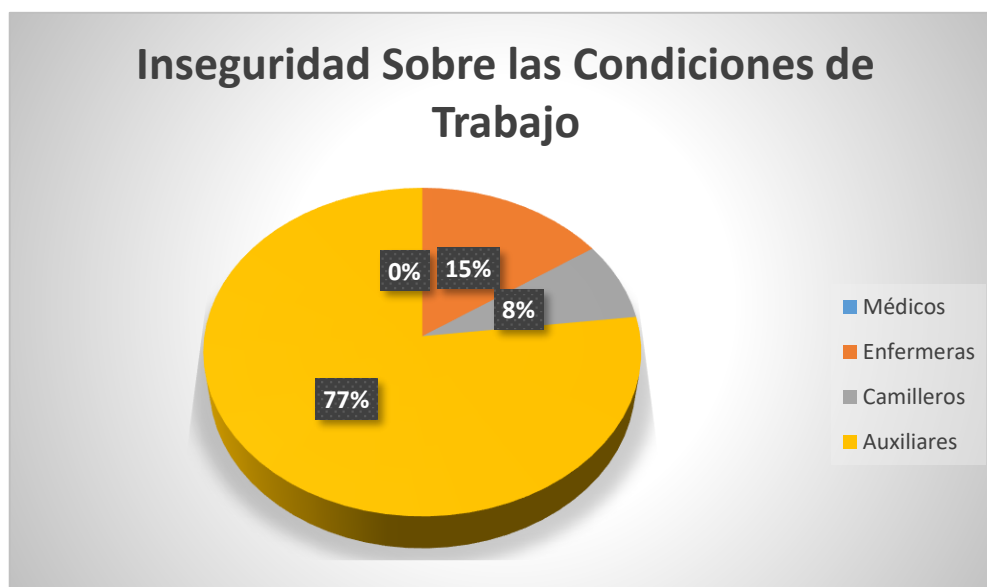


Figura 8. Porcentaje de trabajadores x Cargo en situación desfavorable – Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo
(Elaboración propia, 2019)

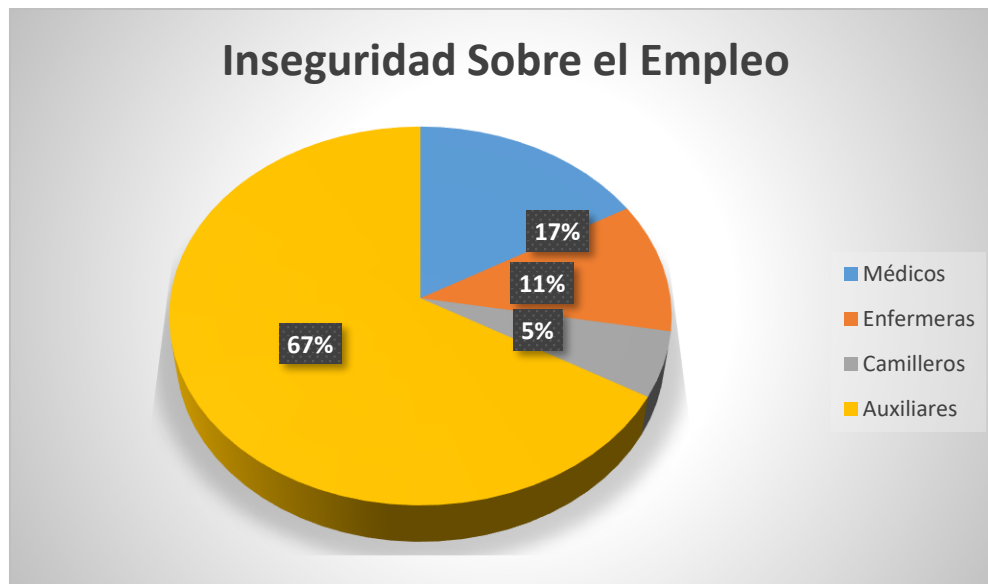
Esta dimensión afecta de manera negativa a las enfermeras, los auxiliares y camillero. Según ellos manifiestan, son muchas las ocasiones que se les realiza cambio de horario sin consultarles previamente, ocasionando en ellos una gran preocupación teniendo en cuenta que la gran mayoría planifica su tiempo para trabajar en otros centros asistenciales. Los trabajadores asistenciales del área de hospitalización y en general de toda la clínica, no están conformes con su salario actual, además la impuntualidad en el pago se ha vuelto recurrente.

- **Inseguridad Sobre el Empleo**

Las preguntas que están relacionadas con esta dimensión psicosocial son:

¿Estás preocupado/a de que no te renuevan el trabajo o te despidan?

¿Estás preocupado/a por lo extremadamente difícil que sería conseguir trabajo en caso de que quedaras cesante?



**Figura 9. Porcentaje de trabajadores x Cargo en situación desfavorable-
Inseguridad sobre el Empleo
(Elaboración propia, 2019)**

Los cambios sociales y políticos que han ocasionado la creación de nuevos modelos de contratación, han afectado de manera muy notoria al personal de salud. Los contratos son aproximadamente por seis meses, lo que conlleva a una situación de estrés por la falta de

garantías en la renovación de los mismos. De igual manera, la incertidumbre por el futuro, en caso de perder el actual trabajo, afecta a todos los trabajadores independientemente del cargo que ocupan en la Clínica.

V. PLANIFICACION PREVENTIVA

La prevención de riesgos psicosociales busca combatir dichos riesgos en su origen, realizando una adaptación del trabajo a las personas (elección de equipos y métodos, concepción de los puestos de trabajo, etc.); para que esta prevención sea efectiva, debe introducir cambios en la organización del trabajo, algo que antes no era considerado, pero con las transformaciones que se están introduciendo en las organizaciones junto con otros procesos de mejora de la calidad, hacen que cada día las empresas sean más flexibles en realizar cambios en pro del mejoramiento de la salud de los trabajadores. Evidencias muestran claramente que las intervenciones preventivas que van encaminadas a modificar la organización del trabajo son efectivas a largo plazo, combinadas con otras estrategias integradas y teniendo en cuenta la participación de todos los trabajadores. La intervención que se propone en este trabajo de investigación, está encaminada a la prevención y no al tratamiento, donde se realiza una serie de propuestas que pretenden disminuir los factores de riesgos psicosocial y por ende proteger a los trabajadores. Existen programas de prevención encaminados a producir cambio en los individuos, ayudándoles a modificar su respuesta antes factores estresantes como, por ejemplo, las exigencias emocionales, brindando herramientas que permitan adquirir habilidades para afrontarlos. Los programas de prevención cuyo objetivo es producir un cambio en los riesgos, consisten en modificar los métodos de trabajo, contenido de las tareas, relación entre los trabajadores, formas de contratación, etc., cambios organizacionales que se ha comprobado resultan efectivos en crear ambientes psicosociales de trabajo saludables, donde las intervenciones preventivas crean espacios para la participación activa de los trabajadores en el proceso, haciéndolos sentir que son parte del mismo. Para garantizar la eliminación o reducción de la exposición a los riesgos psicosociales, los cambios deben inspirarse en un principio que

disponga una mejora de las condiciones de trabajo y bienestar: que las exigencias del trabajo sean razonables, que los trabajadores tengan la posibilidad para desarrollar sus habilidades, que exista cooperación entre supervisores y trabajadores, que exista seguridad laboral y compensaciones justas.

Se pueden nombrar algunos factores claves para que las intervenciones tengan éxito y logren introducir cambios favorables en las organizaciones:

- El apoyo de la alta dirección y la participación de todos los trabajadores en cada una de las fases del proceso de intervención preventiva.
- Definición clara de las tareas, responsables y recursos.
- Evitar medidas que mejoren la exposición a un riesgo, pero que empeoren la exposición a otro.
- Dar los plazos adecuados para el establecimiento de las medidas.
- Establecer los tiempos para darle seguimiento a las medidas implementadas y verificar su efectividad.
- Priorizar aquellas medidas encaminadas a eliminar o reducir la exposición a más de un riesgo detectado o que contribuyan a eliminar o reducir desigualdades o discriminación.

El primer paso para realizar una correcta planificación preventiva de los riesgos psicosociales encontrados en los trabajadores del área de hospitalización de la Clínica Medina, consiste en seleccionar las dimensiones en donde se obtuvo al menos 1 cuestionario en situación desfavorable, o que el 50% se encuentren en situación intermedia. Se especifica además aquellas preguntas donde el 50% de las respuestas se sitúa en las categorías que contribuye a unas peores condiciones de trabajo y en las categorías intermedia o, la cantidad de respuestas

obtenidas que corresponden a las categorías que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo es el más alto.

Tabla 25. Dimensiones con exposición desfavorable para la salud

Exposición (N= 21)	Concretar la exposición
<p>Exigencias Cuantitativas. Situación Menos favorable: 21</p>	<p>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? Siempre o muchas veces: 15 A veces: 6</p> <p>¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? Sólo alguna vez o nunca: 11 A veces: 10</p>
<p>Doble presencia. Situación menos favorable: 6 Situación Intermedia: 12</p>	<p>¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? Siempre o muchas veces: 8 A veces: 9</p> <p>¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares? Siempre o muchas veces: 15 A Veces: 6</p>
<p>Exigencias emocionales. Situación menos favorable: 6 Situación intermedia: 12</p>	<p>¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas? Siempre o muchas veces: 6 A veces: 9</p>

	<p>¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</p> <p>Siempre o muchas veces: 16</p> <p>A veces: 5</p>
<p>Ritmo de Trabajo.</p> <p>Situación menos favorable: 21</p>	<p>¿Tienes que trabajar muy rápido?</p> <p>Siempre o muchas veces: 14</p> <p>A veces: 7</p>
	<p>¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?</p> <p>Siempre o muchas veces: 18</p> <p>A veces: 3</p>
<p>Influencia.</p> <p>Situación menos favorable: 9</p> <p>Situación intermedia: 10</p>	<p>¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?</p> <p>Sólo alguna vez o nunca: 10</p> <p>A veces: 11</p>
	<p>¿Tienes influencia sobre cómo realizas su trabajo?</p> <p>Sólo alguna vez o nunca: 5</p> <p>A veces: 7</p>
<p>Posibilidad de desarrollo.</p> <p>Situación menos favorable: 4</p> <p>Situación intermedia: 15</p>	<p>¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</p> <p>Sólo alguna vez o nunca: 14</p> <p>A veces: 7</p>
<p>Previsibilidad.</p> <p>Situación menos favorable: 9</p> <p>Situación intermedia: 11</p>	<p>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?</p> <p>Sólo alguna vez o nunca: 11</p> <p>A veces: 5</p>

<p>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.</p> <p>Situación menos favorable: 13</p> <p>Situación intermedia: 6</p>	<p>¿En estos momentos, estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?</p> <p>Siempre o muchas veces: 14</p> <p>A veces: 2</p>
<p>Inseguridad sobre el empleo.</p> <p>Situación menos favorable: 19</p> <p>Situación intermedia: 2</p>	<p>¿En estos momentos, estás preocupado por si te despiden o no te renuevan el contrato?</p> <p>Siempre o muchas veces: 15</p> <p>A veces: 5</p>
	<p>¿En estos momentos, estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?</p> <p>Siempre o muchas veces: 18</p> <p>A veces: 3</p>
<p>Justicia.</p> <p>Situación menos favorable: 2</p> <p>Situación intermedia: 2</p>	<p>¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?</p> <p>Sólo alguna vez o nunca: 1</p> <p>A veces: 14</p>
<p>Calidad de liderazgo.</p> <p>Situación menos favorable: 3</p> <p>Situación intermedia: 18</p>	<p>¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?</p> <p>Sólo alguna vez o nunca: 3</p> <p>A veces: 13</p>

Fuente: Elaboración propia, 2019

Teniendo como base la información de la tabla anterior, se realizan los planes de intervención, de cuya ejecución depende el éxito de este estudio. Se debe concientizar a la alta dirección sobre la importancia de realizar cada tarea, para así lograr disminuir los niveles de estrés de los trabajadores sanitarios de la clínica Medina. Esto ayudará de manera sustancial a mejorar el clima laboral y tendrá grandes repercusiones en el servicio que presta esta institución.

Tabla 26. Planes de intervención

Medida Preventiva	PLAZO	Responsable	Recursos humanos y materiales	Seguimiento
Reuniones semanales con el director de área y un grupo en representación de los trabajadores para la distribución de tareas, distribuyendo las cargas de trabajo.	Inmediato	Director de área Participación de trabajadores del área	Reuniones semanales de 40 minutos (participan 5 personas)	Trimestral. Se evaluará: ✓ Distribución equitativa de la carga de trabajo. ✓ No prolongación de las jornadas de trabajo
Formación de trabajadores en el manejo de estrés y aprovechamiento del tiempo	1 mes	Técnico prevención Personal externo	Tiempo de formación: 10 horas Contratación de psicólogo laboral	Bimensual. Programación de entrevistas con cada trabajador
Evaluar Los procedimientos de trabajo con el fin de optimizar cada uno de los procesos	Inmediato	Director de área Médicos	Tiempo aprox. en la evaluación: 10 horas	Trimestral. Seguimiento a procesos y procedimientos
Organización de turnos de trabajo, teniendo en cuenta situaciones especiales de algunos trabajadores (personas	1 mes	Jefe de recursos humanos Participación de trabajadores del área	Reuniones mensuales de 40 minutos	Trimestral. Analizar nivel de satisfacción de trabajadores y rendimiento en el trabajo

mayores a cargo, hijos pequeños, etc.).				
Establecimiento de 1 día de descanso semanal a cada trabajador, compensando las horas en los turnos durante la semana.	Inmediato	Jefe de recursos humanos Participación de trabajadores de área	Reuniones mensuales de 1 hora. Organización de días de descanso.	Trimestral. Verificar el cumplimiento del cronograma de días de descanso y de horas trabajadas semanalmente
Ejecución de programas educativos para el fortalecimiento y desarrollo de habilidades de la inteligencia emocional	3 meses	Técnico de prevención Personal externo	15 sesiones de 45 minutos C/U (2 días a la semana) Contratación de psicólogo laboral	Trimestral detectando situaciones particulares
Formación al personal en ejercicios de autorregulación emocional	2 meses	Técnico de prevención	5 sesiones de 40 minutos C/U	Bimensual. Programación de Entrevistas con cada trabajador
Formación a los jefes del área en la gestión de comportamientos emocionales del equipo de trabajo	4 meses	Técnico de prevención Persona externo	10 sesiones de 40 minutos C/U Contratación psicólogo laboral	Bimensual. jefes de área de la clínica y director, detectando situaciones puntuales
Propuesta de incremento de planta de personal: Cargo de enfermera y médico	5 meses	Jefe de recursos humanos Director de área	Nueva contratación para el cargo de enfermera y médico	Seguimiento a contratación de nuevo personal y distribución de tareas con la nueva plantilla de trabajadores

Establecimiento de pausas activas durante el turno de trabajo	Inmediato	Técnico de prevención	Reuniones trimestrales de 30 minutos para entrenamiento en realización de pausas	Trimestral. Verificar la realización de pausas de 15 minutos cada 2 horas
Reuniones bimensuales entre enfermeras y auxiliares para realizar propuestas: elección de nuevos métodos de trabajo, planificación de las tareas y organización del tiempo.	Inmediato	Enfermeras y auxiliares del área	Reuniones bimensuales de 1 hora. Seleccionar las mejores propuestas	Semestral. Comprobar el éxito de las propuestas implementada
Encontrar deficiencias formativas y programar capacitaciones a trabajadores en temas específicos	5 meses	Director de área Participación de trabajadores del área	Reuniones trimestrales de 2 horas. Revisión de situaciones detectadas producto de deficiencias formativas	Semestral. Programación de capacitaciones en temáticas actuales.
Reuniones cuando hubiere lugar para informar a los trabajadores de cambios importantes dentro de la clínica (infraestructura,	Inmediato	Gerente de la clínica	Reuniones de 1 hora programadas	Semestral. Comprobar que la información de interés se esté comunicando a los trabajadores de manera oportuna

tecnología, contratación, entre otros)				
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2019

VI. CONCLUSIONES

El estudio de los riesgos psicosociales del personal de hospitalización de la Clínica Medina, era una propuesta que ese estaba gestando desde hacía unos meses atrás, pero sólo hasta el momento en que se abordó con la alta dirección y se expuso la importancia del tratamiento de estos riesgos, se obtuvo el aval para su realización. El personal del área fue informado sobre cada una de las actividades que se iban a realizar, especialmente se habló del cuestionario que debían diligenciar y que esto no era algo que iba a comprometerlos ya que se aseguraría su confidencialidad y anonimato. Las encuestas fueron diligenciadas por todos los 21 empleados que se tomaron como muestra, donde cada uno respondió todas las preguntas de la encuesta; terminado el ejercicio, el técnico de prevención y con la colaboración de un psicólogo perteneciente a la clínica realizó la identificación y evaluación de los riesgos. En este punto se le dio la valoración a cada una de las preguntas de las 15 dimensiones del método CoPsoQ Psqcat, detectando las peores condiciones y sobre las cuales se debía realizar una intervención. Se encontró entonces que las dimensiones Exigencias cuantitativas, Doble presencia, exigencias emocionales, Ritmo de trabajo, Influencia, Posibilidad de desarrollo, Previsibilidad, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Inseguridad sobre el empleo, Justicia y Calidad de liderazgo, tenían índices altos de exposición desfavorable y sobre ellas se realizó la parte de la planificación preventiva. La planificación contó con la participación de 2 médicos, 2 enfermeras y 2 auxiliares, quienes ayudaron a establecer el conjunto de medidas que ayudaría a reducir la exposición a los riesgos psicosociales encontrados; las medidas sugeridas contaron con el aval del director del área de hospitalización y el gerente de la clínica. Por lo tanto, se logró cumplir con el objetivo general del trabajo que era: Evaluar los riesgos psicosociales de los empleados sanitarios del área de hospitalización de la clínica Medina, utilizando las 15

dimensiones establecidas por el método CoPsoQ Psqcat, para realizar su respectiva planificación preventiva; para el logro de este objetivo, se desarrollaron en su totalidad cada uno de los objetivos específicos que consistían en: Calcular la puntuación de cada dimensión por medio de las respuestas obtenidas en los cuestionarios; Clasificar la situación de exposición de cada dimensión; analizar los resultados obtenidos y, establecer planes de intervención para los factores generadores del estrés. De la Tabla 9 a la 24 se mostraron los resultados por cada dimensión y se realizó un análisis de cada situación encontrada, complementándola con las entrevistas. La tabla 25 resume todas aquellas preguntas donde se encontraron situaciones menos favorables o intermedia; esta última sirvió como base para el establecimiento de las medidas preventivas que permitirán disminuir el grado de estrés en los trabajadores sanitarios de la clínica.

La hipótesis planteada en este proyecto de investigación consistió en la valoración de las 15 dimensiones psicosociales que el método CoPsoQ Psqcat tiene establecidas, que permitirá conocer la situación de exposición de los trabajadores del área de hospitalización de la Clínica Medina y establecer medidas preventivas acordes a los riesgos encontrados; todo lo desarrollado durante este trabajo permite concluir su aceptación, ya que se pudo detectar claramente aquellas situaciones favorables, intermedias y desfavorables y sobre las más críticas establecer las medidas preventivas.

Esta investigación realizada ha servido a nivel personal para colocar en práctica los conocimientos adquiridos en la maestría y adquirir destrezas que permitirán desempeñar este oficio con la seriedad y responsabilidad que es requerida en el desempeño del mismo. El trabajo significó una experiencia muy enriquecedora, ya que se logró elaborar un documento sobre el cual el servicio de prevención y los directivos de la clínica van a poder realizar una reflexión y

tomar acciones proactivas para lograr en lo posible, darles a los empleados un ambiente de trabajo que muy seguramente les va a permitir mejorar su rendimiento y donde podrán tener la realización profesional y laboral que ellos esperan. Esto favorecerá el funcionamiento de la clínica en general y logrará que los servicios prestados se acerquen cada día a la excelencia y calidad que una institución sanitaria de este nivel debe tener.

VII. RECOMENDACIONES

Este estudio recoge las opiniones de un grupo de trabajadores en un tiempo y circunstancias específicas, con lo que se sugiere que se programe cada 10-12 meses la ejecución del método CoPsoQ Psqcat, esto con el fin de evaluar si las medidas establecidas están mejorando las condiciones de los trabajadores en cuanto al manejo del estrés, o si se deben reevaluar los planes recomendados.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acevedo, G., Sánchez, J., Faria, M., & Fernández, A. (2013). Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la provincia de Córdoba. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art07.pdf>

Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.

Berral, E., Lara, A., Fernández, J., Peiró, J. (2010). La Evaluación de Riesgos Psicosociales Guía de Buenas Prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones. Recuperado de: <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Methodologas%20de%20evaluacion/La%20Evaluacion%20de%20riesgos.pdf>

Castañeda E.A. y García A.J. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Vol. 39. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80615449006>

Código del Trabajo. Registro Oficial Suplemento 167 de 16 diciembre de 2005. Gobierno de Ecuador. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Comunidad Andina. Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de:

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Instrumento-Andino-Decisi%C3%B3n-584-y-Reglamento-del-Instrumento-957.pdf>

Decreto 2393, de noviembre de 1986, referente al Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo de Ecuador. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

Garcés, P. (2012). Riesgos psicosociales de clínica La Estancia. Recuperado de: [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1693/2013_03_04_TFM_ESTUDIO DEL TRAB AJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1693/2013_03_04_TFM_ESTUDIO_DEL TRAB AJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, E., Rodríguez, A., Ordosgoitia, K., Rojas, M., Severiche, C. (2016). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v15n27/1794-2470-nova-15-27-00077.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. RESOLUCIÓN C.D. 513. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Recuperado de:

http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2002). Trabajemos contra el estrés. Recuperado de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Folletos/Ergonomia/Ficheros/Trabajemos_estres.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2004). Estrés laboral. Recuperado de:

<https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDOS%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estrés%20Laboral.pdf>

Instituto Sindical De Trabajo Ambiente y Salud. (2002). Método ISTAS 21 CoPsoQ.

Recuperado de:

http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf

Instituto Sindical De Trabajo Ambiente y Salud. (2015). Manual del método CoPsoQ

PSQCAT (versión 2). Recuperado de:

http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf

Juárez, A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. Investigación en Salud. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14290109>

Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS. Recuperado de:

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=9EFB2A95D2F944F1EDB19DBACBF24704?sequence=1

Llaneza, F. (2009). Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista. Valladolid, España: Lex Nova.

Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Pacheco, P. (2015). Evaluación de Riesgos Psicosociales en Hospitales de Guayaquil. Informe Divulgativo. Recuperado de: <http://www.espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/2015/06/InformeRiesgos2015.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra (OIT)

Organización Internacional del Trabajo. (1984). Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

SEGERSTRON, Suzanne; MILLER, Gregory (2004). Psychological stress and the human immune system: a meta-analytic study of 30 years of inquiry. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1361287/>

IX. ANEXOS

FOTOS DE LAS INSTALACIONES DE LA CLINICA MEDINA:





