

UNIVERSIDAD DEL PACIFICO

MAESTRIA:

MAESTRÍA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TÍTULO DE TRABAJO DE GRADUACION:

**INCIDENCIA Y FACTORES INFLUYENTES EN EL RIESGO
PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DEL HOSPITAL DE
GIRÓN. AÑO 2019**

NOMBRE DE LA AUTORA:

JENNY PATRICIA URGILEZ RUBIO

NOMBRE Y TÍTULO ACADÉMICO:

MAESTRÍA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN:

PSC. SILVIA CORDERO MSC.

GUAYAQUIL, MARZO DE 2020

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Jenny Patricia Urgiléz Rubio, 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.



Jenny Patricia Urgiléz Rubio

Índice de contenido

CAPITULO I: INTRODUCTORIO	8
1.1 Introducción	8
1.2 Planteamiento del Problema	10
1.3 Formulación del Problema	11
1.4 Sistematización del Problema	11
1.5 Delimitación del Problema	12
1.6 Objetivos	12
1.6.1 Objetivo general	12
1.6.2 Objetivos específicos	12
1.7 Hipótesis	12
1.8 Metodología	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1 Fundamentación Teórica – Epistemológica	14
2.1.1 Riesgo psicosocial de estrés	20
2.1.2 Riesgo psicosocial de violencia	23
2.1.3 Riesgo psicosocial acoso laboral	25
2.1.4 Riesgo psicosocial acoso sexual	26
2.1.5 Riesgo psicosocial inseguridad contractual	28
2.1.6 Riesgo psicosocial burnout	29
2.1.7 Riesgo psicosocial familia – trabajo	31
2.1.8 Riesgo psicosocial trabajo emocional	33
2.1.9 Otros riesgos psicosociales	34
2.1.10 Efectos de los riesgos psicosociales en las personas y empresas	36
2.2 Desarrollo Histórico	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	48
3.1 Tipo de Estudio	48
3.2 Método de Estudio	49
3.3 Técnicas y Herramientas para el Levantamiento de la Información	49
3.4 Población y Muestra	50
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
4.1 Encuesta	52
4.1.1 Datos sociodemográficos	52

4.1.2 Dimensión Relaciones Interpersonales	56
4.1.3 Dimensión Supervisión	58
4.1.4 Dimensión Condición del Puesto.....	59
4.1.5 Dimensión Condiciones del Trabajo.....	61
4.2 Análisis de Resultados Generales	64
CAPÍTULO V: PROPUESTA	67
5.1 Análisis de la Situación Actual	67
5.2 Justificación de la propuesta	68
5.3 Descripción de la propuesta	69
5.3.1 Actividades extra laborales	69
5.3.2 Capacitación.....	71
5.3.3 Pausa activa.....	73
5.3.4 Diagnostico Anual	76
5.4 Recursos y Materiales	78
5.5 Cronograma de la Propuesta	79
5.6 Evaluación de la Propuesta	79
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
6.1 Conclusiones	81
6.2 Recomendaciones	83
Referencias	84
ANEXOS	93

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Datos y significado de los elementos de la fórmula de población finita</i>	51
Tabla 2. <i>Sexo de los encuestados</i>	52
Tabla 3. <i>Edad de los encuestados</i>	53
Tabla 4. <i>Nivel de educación de los encuestados</i>	54
Tabla 5. <i>Jornada de trabajo del colaborador</i>	55
Tabla 6. <i>Relaciones Interpersonales entre compañeros y superiores</i>	56
Tabla 7. <i>Forma de liderar por parte de los superiores</i>	58
Tabla 8. <i>Características del Puesto de trabajo</i>	60
Tabla 9. <i>Características de la infraestructura y ambiente del trabajo</i>	62
Tabla 10. <i>Situación de exposición en el trabajo sobre riesgos psicosociales</i>	64
Tabla 11. <i>Calendario de celebraciones</i>	70
Tabla 12. <i>Capacitación para jefes</i>	71
Tabla 13. <i>Capacitación sobre manejo del estrés</i>	72
Tabla 14. <i>Ejercicios para pausa activa</i>	73
Tabla 15. <i>Calendario de control y evaluación de personal</i>	77
Tabla 16. <i>Materiales</i>	78
Tabla 17. <i>Recursos financieros</i>	78
Tabla 18. <i>Cronograma de actividades</i>	79

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Factores psicosociales de riesgo repercusiones y consecuencias	20
<i>Figura 2.</i> Estrés laboral.....	22
<i>Figura 3.</i> Riesgos psicosociales.....	36
<i>Figura 4.</i> Consecuencias del estrés.....	37
<i>Figura 5.</i> Sexo	52
<i>Figura 6.</i> Edad	53
<i>Figura 7.</i> Nivel de educación.....	54
<i>Figura 8.</i> Jornada de trabajo	55
<i>Figura 9.</i> Dimensión Relaciones Interpersonales	57
<i>Figura 10.</i> Dimensión Supervisión.....	59
<i>Figura 11.</i> Dimensión Condición del Puesto.....	61
<i>Figura 12.</i> Dimensión Condiciones del Trabajo.....	63
<i>Figura 13.</i> Tríptico lado 1.....	75
<i>Figura 14.</i> Tríptico lado 2.....	76

RESUMEN

Los factores psicosociales como el estrés, relaciones laborales conflictivas y demás situaciones pueden tener efectos negativos en la salud mental y física de los trabajadores, por lo cual es necesario crear y ofrecer un entorno saludable de trabajo para de esta forma proteger la salud, el bienestar y seguridad de todos los colaboradores. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental, transversal y método deductivo, con una muestra aleatoria, la cual dio un total de 68 trabajadores del Hospital de Girón, la técnica fue la encuesta utilizando el Método CoPsoQ-istas²¹. Los resultados indicaron que no existe una buena relación entre trabajadores de distintos niveles, ni con compañeros del mismo departamento, los jefes no son empáticos, no escuchan las opiniones de los colaboradores, no se les brinda información de cambios de manera anticipada, sobrecargan sus funciones, les asignan tareas que no les corresponden. Se concluye que existe una situación de exposición intermedia para la salud en las dimensiones de relaciones interpersonales y condiciones del trabajo, además exposición desfavorable en las dimensiones supervisión y condiciones del puesto.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, factores de riesgo psicosocial, condiciones del trabajo, relaciones interpersonales, estrés.

ABSTRACT

Psychosocial factors such as stress, conflictive labor relations and other situations can have negative effects on the mental and physical health of workers, so it is necessary to create and offer a healthy work environment in order to protect health, well-being and safety of all employees. The methodology applied was quantitative approach, descriptive scope, non-experimental design, cross-sectional and deductive method, with a random sample, which gave a total of 68 workers of the Hospital of Girón, the technique was the survey using the CoPsoQ-istas21 Method. The results indicated that there is no good relationship between workers of different levels, nor with colleagues from the same department, the bosses are not empathic, do not listen to the opinions of the collaborators, are not provided with information of changes in advance, overload their functions, they assign tasks that do not correspond to them. It is concluded that there is a situation of intermediate exposure for health in the dimensions of interpersonal relationships and working conditions, as well as unfavorable exposure in the dimensions of supervision and job conditions.

Keywords: Psychosocial risk, psychosocial risk factors, working conditions, interpersonal relationships, stress.

CAPITULO I: INTRODUCTORIO

1.1 Introducción

En la actualidad existen un sinnúmero de factores de riesgos implícitos en el entorno laboral, los factores psicosociales representan una de las principales causas de riesgo laboral a nivel mundial; dentro del entorno laboral existen una serie de características en lo que respecta a la organización y condiciones en las que se realiza el trabajo. Ante lo expuesto la actividad que se realiza puede causar bienestar o malestar dentro del grupo de trabajadores. Aunque el trabajo en ocasiones implica menos carga física, al mismo tiempo exige que las personas realicen un esfuerzo adicional respecto a lo cognitivo, emocional y psíquico.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019) indicó que el trabajo es beneficioso para la salud mental; sin embargo, un entorno laboral incómodo o deficiente puede ocasionar problemas físicos y psíquicos, además afirmó la existencia de muchos factores del entorno laboral que pueden afectar la salud mental por lo cual es necesario crear y ofrecer un entorno saludable de trabajo, de esta manera se protege la salud, el bienestar y seguridad de todos los colaboradores.

La salud laboral de los trabajadores en unidades de salud es un problema con el que la administración pública ha lidiado por años, la importancia de detectar y evaluar los riesgos psicosociales en la salud del personal de una unidad de salud es para garantizar el bienestar y seguridad de sus colaboradores. Los trabajadores de un centro de salud se encuentran expuestos a todo tipo de riesgos, con mayor probabilidad que otros trabajadores de otra rama; el estrés, la violencia y contacto con agentes biológicos son las causas de mayor frecuencia a los que suelen estar expuestos los trabajadores de un centro de salud.

En Ecuador, el Ministerio de Relaciones Laborales (2013) mediante informe publicado indicó que las condiciones de trabajo representan una amenaza para la salud ocasionando accidentes y enfermedades de todo tipo, en lo relacionado a los factores psicosociales lo expresa como el

conjunto de percepciones y experiencias del empleado las cuales pueden ser probables daños a la salud física y psicológica si son negativas. Los factores de estrés pueden desestabilizar o alterar los recursos y capacidades de las personas; por ende, se han propuesto instrumentos de evaluación que permitan la medición y corrección a través de medidas de prevención y control, las mismas que garanticen el bienestar de los trabajadores. Además, se estableció que los factores y riesgos psicosociales son un tema importante dentro de salud laboral en el país.

El Hospital de Girón ubicado en la provincia de Azuay posee en la actualidad 82 funcionarios distribuidos con diferentes puestos y horarios, los cuales de acuerdo a la actividad que realicen están expuestos a ser susceptibles ante el estrés y otros problemas de salud. Mediante el presente trabajo de investigación se pretende analizar la incidencia y los factores psicosociales de la unidad de salud antes mencionada. El trabajo fue desarrollado en seis capítulos de la siguiente manera:

En el capítulo I se presentó el problema, su formulación, sistematización y delimitación; a su vez se determinó el objetivo general y los objetivos específicos del trabajo, además se presenta la hipótesis.

En el capítulo II se investigaron las bases teóricas, las mismas que permitieron el desarrollo del trabajo a través de la fundamentación teórica y el desarrollo histórico, posteriormente en el capítulo III se estableció la metodología, el tipo y método de estudio; esto permitió la selección de la población y muestra.

En el capítulo IV una vez recopilada y tabulada la información, se procedió con el análisis de los resultados los cuales permitieron en el capítulo IV presentar la propuesta una vez analizada la situación actual de los trabajadores del Hospital de Girón. Finalmente en el capítulo IV se realizaron las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.2 Planteamiento del Problema

La salud constituye un bienestar mental, social y físico que permitirá al ser humano adaptarse al medio y a las circunstancias presentadas en su vida cotidiana; hoy en día la salud y el trabajo se encuentran estrictamente relacionados, esta relación puede presentar resultados positivos o negativos como producto final, cualquier organización sea esta de carácter público o privado debe de proteger la salud de sus colaboradores. La higiene industrial encierra la identificación, anticipación y prevención de riesgos originados en el lugar de trabajo lo cual genera consecuencias en el entorno. En el aspecto laboral diariamente surgen cambios que se relacionan con la gestión del trabajo y la organización, estos cambios han provocado la aparición de riesgos implícitos en el lugar de trabajo. Al referirse a riesgos psicosociales se encuentran vinculados el estrés relacionado con el trabajo y la violencia en el lugar de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) afirmó que es inevitable el estrés en el trabajo por lo cual es importante considerar un proceso de gestión de riesgos a fin de preservar la salud de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales pueden ser producidos por diversos factores entre ellos se encuentran los relacionados con el ambiente físico, organización, contenido del trabajo, realización de la tarea, interacciones humanas, entre otras. Para la Escuela Europea de Excelencia (2016) los riesgos psicosociales se producen por la interacción entre personas, la no adaptación al puesto de trabajo y las características físicas de cada individuo. Otros factores relacionados a los riesgos psicosociales se deben a los turnos de trabajos irregulares, impuestos, carga laboral, ritmos de trabajo, entre otros.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018) determinó la creciente evidencia de varios entornos de trabajo con malas condiciones psicosociales y estrés laboral, los cuales producen efectos directos o indirectos sobre la salud física y el bienestar mental de los colaboradores de una organización. De acuerdo a sus estadísticas, el estrés relacionado al

trabajo ataca a más de 40 millones de personas solo en Europa los cuales generan costos en pérdida de trabajo y gastos de atención médica; es decir que este fenómeno es un problema de alta complejidad con un alcance mundial.

El Ministerio de Trabajo (2017) en Ecuador estableció un reglamento el cual contiene aspectos considerados importantes dentro del ámbito de seguridad y salud ocupacional, donde se presenta un programa relacionado a los riesgos psicosociales enfocado a la prevención, identificación, evaluación y control impulsando así el bienestar mental, social y físico de los espacios laborales. Los riesgos psicosociales afectan de manera grave y significativa la salud de cada trabajador, las organizaciones persiguen la mejora de productividad a nivel interno de la empresa independientemente de su actividad; por lo tanto, extienden sus criterios laborales los cuales en ocasiones producen que los trabajadores se vean afectados por la sobrecarga. Los trabajadores de una unidad de salud no solo tienen la obligación de brindar una atención eficaz y eficiente, sino que tienen la responsabilidad y presión de salvaguardar la vida de otras personas, por esta razón los niveles de estrés pueden incrementar a máximos niveles.

Los trabajadores del Hospital de Girón ubicado en Azuay que representan el objeto de estudio, a diario realizan diversos procesos y actividades que implican su esfuerzo físico y mental, mediante la investigación efectuada se busca observar la incidencia y los factores en riesgos psicosociales, para prevenir la aparición de nuevos riesgos; por tal motivo es necesario realizar una evaluación a los 82 colaboradores de dicha institución, de esta manera se establecerán acciones y medidas para realizar prevenciones y mejoras en cuanto a las condiciones de trabajo por los factores psicosociales a los que se encuentran expuestos.

1.3 Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia y factores influyentes en el riesgo psicosocial del Hospital de Girón?

1.4 Sistematización del Problema

- ¿Qué riesgos psicosociales presentan los trabajadores del Hospital de Girón?

- ¿Cuál es la metodología establecida para estudiar los riesgos psicosociales presentados?
- ¿Cuál es el análisis acerca de la incidencia y factores influyentes en riesgos psicosociales?
- ¿Cuál es la propuesta adecuada que permitirá crear medidas específicas para el control y prevención de futuros riesgos psicosociales del personal del hospital?

1.5 Delimitación del Problema

Para realizar el presente estudio se ha establecido el Hospital de Girón de la provincia de Azuay y se entrevistará a los 82 trabajadores con los que cuenta la institución en el periodo 2019.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la incidencia y factores influyentes de los riesgos psicosociales de los trabajadores del Hospital de Girón.

1.6.2 Objetivos específicos

- Revisar las bases teóricas acerca de los riesgos psicosociales y sus factores determinantes.
- Identificar la metodología adecuada que permita conocer los factores influyentes de riesgos psicosociales en el personal del Hospital de Girón en Azuay.
- Establecer la incidencia y los factores influyentes de riesgos psicosociales en el personal del Hospital de Girón en Azuay.
- Proponer medidas específicas para el control y prevención de futuros riesgos psicosociales en el personal del hospital de Girón en Azuay.

1.7 Hipótesis

Ho. No existen factores que influyen en los riesgos psicosociales del personal del Hospital de Girón en Azuay.

Hi. Existen factores que influyen en los riesgos psicosociales del personal del Hospital de Girón en Azuay.

1.8 Metodología

El estudio se basó en un enfoque de tipo cuantitativo de corte transversal, con el objetivo de describir la incidencia y los factores incluyentes en los riesgos psicosociales, el alcance de la investigación fue descriptiva de diseño no experimental y método deductivo basados en la encuesta y observación. En la investigación cuantitativa se recopila y analiza datos sobre variables, está relacionada al levantamiento de la información numérica para comprender y establecer conclusiones objetivas con respecto al tema investigado.

Ecured (2019) afirmó que la investigación no experimental se realiza sin manipular variables y básicamente se fundamenta en la observación y análisis; dentro del estudio se recopiló información sobre las variables sin modificarlas, además se recolectaron los datos en un solo momento, por lo que es de corte transversal.

La técnica utilizada fue la encuesta, para Casas, Repullo y Donado (2003) la cual es una técnica utilizada para obtener datos de forma inmediata y eficaz, adicional permite la observación indirecta de los hechos; esta consiste en el interrogar a una muestra por medio de un cuestionario.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica – Epistemológica

Según Gómez, Rodríguez, Ordosgoitia, Rojas y Severiche (2017) el trabajo es considerado como un aspecto importante en la vida de las personas y este es necesario para poder alcanzar un adecuado desarrollo profesional; este trabajo debe de poseer condiciones adecuadas para evitar que el colaborador padezca de dolencias en la realización del mismo. Aquí es donde aparece el término riesgo el cual está atado al ambiente que debe de existir para que una persona pueda desarrollar una actividad al máximo de sus capacidades sin que exista afectación alguna en su estado de salud; por tanto, las organizaciones deben de garantizar disminuir en la mejor manera posible los riesgos psicosociales, ya que un manejo inadecuado de los mismos podría afectar de forma negativa a los intereses empresariales.

En base a lo expresado, el trabajo es la medida del esfuerzo que realizan las personas para alcanzar una meta específica y esta debe de estar bajo condiciones adecuadas para garantizar el estado de salud física, psíquica y emocional de las personas que realizan la actividad particular para una empresa determinada. Las organizaciones deben de fomentar un adecuado ambiente de trabajo para que los individuos puedan alcanzar su nivel óptimo de productividad, lo que conlleva a que las empresas obtengan beneficios importantes que estén en función de las metas planteadas por la alta dirección.

Según Bustillo et al. (2015) los riesgos psicosociales son aquellos que se encuentran presentes en el ámbito laboral y son capaces de afectar de forma importante en el desarrollo de una actividad determinada en las organizaciones. Estos riesgos tienen la capacidad de afectar de forma negativa la productividad de los colaboradores en el entorno laboral y a su vez este repercute en la salud de los mismo, así como también en su bienestar a nivel social, físico y psíquico. Es decir, estos riesgos hacen referencia a condiciones que se encuentran presentes al momento de ejecutar una actividad determinada en las organizaciones y que influye en el

desarrollo de la tarea en el trabajo. Se pueden presentar de diferentes formas tales como contenido de trabajo, tiempo, carga, cultura organizacional, participación y control, relaciones personales, desarrollo personal, entre otras.

De acuerdo a lo establecido por el autor estos riesgos están presente en el entorno laboral de las empresas y tienen la particularidad de afectar las labores de las personas que realizan actividades cotidianas en un negocio en particular; por tanto, para evitar estas afectaciones las instituciones sean públicas o privadas tienen que tener un conocimiento idóneo de como erradicar de forma oportuna la aparición de estos riesgos en el ambiente laboral de sus colaboradores para evitar que estos alcancen la productividad acorde para lo cual fueron contratados.

Según Aldrete, González, Navarro, León y Pérez (2016) riesgos psicosociales son perjudiciales para la salud y son causados por el entorno de trabajo en que viven las personas en las organizaciones. Entre las principales molestias visibles en los empleados están el estrés lo que conduce a enfermedades cardiovasculares, inmunitarias, respiratorias, gastrointestinales, mentales, entre otras dolencias las cuales son causadas por condiciones de trabajo inadecuadas las mismas que son resultado de una deficiente organización en las mismas. Entre los principales riesgos psicosociales existentes están el aumento de demanda psicológica en los colaboradores por medio de trabajo más rápido sin la intervención de los sentimientos y de forma continua, ausencia de desarrollo profesional, así como también cuando no se tiene apoyo en la realización de las actividades cotidianas con escasas compensaciones por parte de las empresas lo que da como resultado que no se reconozca la labor realizada y la doble presencia. Los riesgos psicosociales no solo causan un bajo rendimiento de los individuos en las organizaciones sino también pone en peligro de forma importante el estado de salud de los mismos, es por ello que las empresas tienen que tener claro el panorama en función de estos riesgos que puede perjudicar el estado de salud de sus empleados afectando las metas

organizacionales y por ende la salud de los colaboradores causado por el estrés, el exceso de horas de trabajo, entre otras.

Por lo expuesto con anterioridad los factores de riesgo psicosociales se han convertido en la actualidad en un pilar fundamental en las organizaciones, ya que estas tienen un vínculo importante con respecto a la salud laboral de los colaboradores que trabajan en una industria en particular. Su importancia viene creciendo a través del tiempo acompañado de la aparición de la globalización que ha impulsado a la mejora satisfactoria en los procesos que realizan las organizaciones lo que conlleva que de forma frecuente se presenten riesgos psicosociales en los empleados; por tanto, es de vital importancia que las empresas identifiquen de forma oportuna los mismos para poder aplicar correcciones que permitan mejorar las condiciones laborales de las personas garantizando con ello seguridad óptima en el trabajo. Estos riesgos tienen tres denominaciones que hacen referencia a lo mismo, factores psicosociales, riesgos psicosociales y factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés (Muñoz, Orellano, & Hernández, 2018).

En función de lo establecido por los autores, los riesgos psicosociales tienen una gran importancia en las metas empresariales de las organizaciones, debido al enlace que tienen con respecto a la salud de los colaboradores, es por ello que su pronta detección aportará valor a la operaciones cotidianas de las empresas, ya que al disminuir el padecimiento de las mismas los colaboradores podrán realizar sus actividades al máximo de sus capacidades lo que conlleva una eficacia y eficiencia en las operaciones.

Orozco, Zuluaga y Pulido (2019) mencionaron que, debido a la reducción de ofertas laborales, los cambios a los que se encuentran expuestos los trabajadores han ocasionado que estos se vean en la obligación de adaptarse a los requerimientos de sus superiores sin considerar si es perjudicial o no para la salud. Uno de los sectores que se encuentra más vulnerable es el sector de la salud, ya que esta es una profesión, la cual requiere dedicación y asistencia al usuario de

forma indefinida por lo que es un área que no cuenta con el suficiente personal para cubrir la demanda existente. No obstante, el personal médico y sanitario debe de tratar suplir y abarcar la deficiencia existente, generando que realicen jornadas laborales más extensas, que atiendan a más de un paciente a la vez, en donde no se encuentran consideradas las condiciones físicas ni ambientales en las que se desempeñan las funciones, es ahí donde se empiezan a presentar diferentes factores que atentan con la calidad de vida del personal sanitario. Dentro de los riesgos más comunes se consideran las condiciones externas e internas en donde se lleve a cabo la actividad laboral, además se encuentran las experiencias y percepciones que posee cada individuo, las cuales pueden afectar el estado de cada individuo.

Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez (2018) realizaron un estudio en el cual buscaron conocer los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores; de acuerdo a los estudios realizados indicaron que estos se dan debido a la presión y exceso de trabajo que poseen los empleados de una institución. Por esta razón, consideran que el personal enfermero es el que se encuentra más afectado por las condiciones propias de sus labores, seguido del personal médico, en donde con frecuencia mantienen una relación directa con el paciente enfermo, deprimido, desahuciado, sumado de los problemas existentes en el ambiente laboral en el que se desempeñan. Todos estos factores a los que se encuentran en contacto, se van acumulando hasta llegar al punto de causar un grado de estrés crónico lo cual se verá reflejado en su poca capacidad de respuesta, en el interés hacia su trabajo; el agotamiento físico y mental cada vez aumentará y puede ocasionar daños físicos y psicológicos en los individuos que lo padecen.

De acuerdo a lo expuesto por Jiménez, Orozco y Caliz (2017) los factores de riesgos psicosociales se presentan con mayor frecuencia en el personal de enfermería, ya que el trabajo realizado por este grupo se encuentra en constante exposición al estrés, así como también al cambio de horarios, variación en las áreas de trabajo, a la presión impuesta por los pacientes y el personal médico, la poca flexibilidad que estos poseen en sus jornadas laborales las cuales

en muchas ocasiones exceden las 12 horas diarias. Los profesionales llegan en un determinado momento a verse sumergidos en la monotonía de su trabajo prestando poca atención a las condiciones de salud que pueden presentar debido a las pocas horas de sueño, la mala alimentación, entre otras. Los autores antes mencionados establecieron que los factores psicosociales se encuentran divididos en dimensiones las cuales son las exigencias cuantificables, exigencias emocionales, el conflicto del rol, la doble presencia y el ritmo del trabajo. Estas a su vez son clasificadas en varios grupos, los cuales son el apoyo social y la calidad del liderazgo; el control que posea el individuo sobre el trabajo; las exigencias psicológicas; la existencia de conflictos en el hogar y el trabajo; el capital social y las compensaciones brindadas en el trabajo.

Mejía, Allpas y Cáceres (2016) mencionaron la existencia de factores de riesgo psicosocial relacionados con el maltrato que reciben los profesionales de la salud, lo cual se da con mayor frecuencia en este campo, debido a que mantienen contacto con los pacientes de manera directa, en donde se encuentran expuestos y son quienes reciben los reclamos dados por ellos, lo que con facilidad se puede convertir en agresiones de tipo físicas.

Brito, Juárez, Nava, Castillo y Brito (2019) señalaron que los riesgos psicosociales en el personal sanitario son de sumo interés para la comunidad científica, debido a la vulnerabilidad latente que presenta este segmento. Entre los efectos generado se encuentra una disminución del desempeño y afecciones a la salud mental; en tanto que, las posibles causas son la sobrecarga laboral, deficiente delegación, exceso de responsabilidades, complejidad en las labores y poca autonomía en la toma de decisiones. En el entorno laboral de los servicios de salud se debe contar con un personal motivado y satisfecho laboralmente; esto se logra por medio del desarrollo de competencias y facilidades para desarrollar el trabajo. Un modelo muy estudiado en el campo sanitario es el de Karasek en donde los factores de riesgos psicosociales se clasifican en nivel de apoyo social, grado de decisión o autonomía, y demanda laboral.

A su vez, Vallejo, Rubio y Medranda (2019) determinaron que estos riesgos psicosociales en el campo de la salud puede tener como consecuencia efectos psicológicos y físicos en el personal, llegando incluso a perjudicar el ambiente laboral y la calidad del servicio brindado. Entre los principales problemas identificados se encuentran la falta de sueño por guardias nocturnas, cansancio, escaso tiempo de descanso, frecuente contacto con el dolor y sufrimiento, poca interrelación con la familia y densas jornadas laborales. No obstante, el entorno de trabajo influye en los riesgos psicosociales, esto se da por guardias de trabajo, remuneraciones, infraestructura de la institución, así como exigencias de pacientes y familiares.

Según la OMS (2019) los riesgos psicosociales en el trabajo tienen una influencia importante en la salud mental de los trabajadores, ya que el trabajo como tal es considerado como beneficioso para la mente de las personas siempre y cuando el desarrollo del mismo se lo realice en condiciones favorables que no afecten negativamente a sus labores causando inconvenientes a nivel psíquicos y físicos. Otro factor a mencionar es la depresión y la ansiedad la cual tiene unos índices elevados en la pérdida de productividad de las personas en las empresas; la intimidación así como también el acoso son otros factores que perjudican a la eficiencia y eficacia de las personas y pueden causar problemas importantes en la salud de los trabajadores a nivel mental. Es por ello que las organizaciones en los últimos tiempos se han concentrado en tomar medidas oportunas que puedan disminuir el padecimiento de estos riesgos psicosociales con la finalidad de poder aumentar la productividad de los trabajadores mejorando con ello la salud mental de los mismos.

Según lo enunciado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019), clasificó a los riesgos psicosociales como los problemas que tienen las personas dentro de las organizaciones al momento de desarrollar una actividad o tarea en particular, lo que conlleva a la afectación de la salud del trabajador. Estas situaciones se dan cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas; es decir, no se acopla a las necesidades del empleado lo que causa que se

presente una postura de riesgo incrementando con ello el padecimiento de enfermedades cardiovasculares, psicológicas, esqueléticas y gastrointestinales. Estos factores también perjudican a las organizaciones debido a que los trabajadores no logran ejercer sus capacidades al máximo, lo que conlleva al incremento descontrolado del ausentismo laboral, abandono y desajustes, el mismo que está relacionado en ocasiones al *burnout* producto de la insatisfacción laboral. A continuación, se presenta un flujograma sobre los factores psicosociales de riesgo, sus repercusiones y consecuencias.

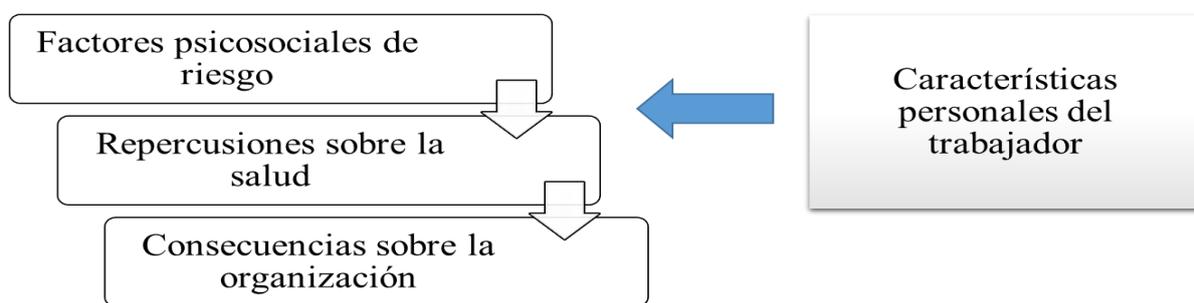


Figura 1. Factores psicosociales de riesgo repercusiones y consecuencias. Tomado de Moreno (2014).

2.1.1 Riesgo psicosocial de estrés

Uno de los riesgos psicosociales que más aparece en el ámbito laboral es el concerniente al estrés, el cual es considerado a nivel empresarial el de más repercusión a nivel global. Según entidades internacionales el estrés laboral hace referencia a un conjunto de reacciones negativas de carácter emocional, fisiológicas y cognitivas las cuales son resultado de un errado ambiente de trabajo por parte de las organizaciones lo cual afecta de manera directa al estado de salud de los colaboradores. Según estudios enfatizan que existen dos variedades de estrés laboral, el primero se da cuando las actividades laborales a realizar por el trabajador son superiores a los recursos que contiene una empresa determinada y el otro cuando el colaborador se ve inmerso en eventos críticos ocasionando con esto que el empleado tienda a sentir desajustes y descompensación; por tanto, el estrés se considera como un estado de agotamiento que padece un trabajador que le impide realizar sus actividades de forma adecuada (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

De acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior, el estrés es uno de los riesgos psicosociales que más se presentan en el entorno laboral y en la actualidad es el que mayor atención se está tomando debido a sus repercusiones en el estado de salud de los individuos que pertenecen a una organización determinada a nivel físico y mental. Por tanto, su detección oportuna y prevención garantizará de forma adecuada el estado de salud de los colaboradores, así como también el éxito empresarial debido a que si los trabajadores tienden a padecer esta enfermedad no podrán trabajar al máximo de sus capacidades lo que perjudica a las aspiraciones empresariales en cuanto a la productividad que deben de tener cada uno de sus integrantes para alcanzar los objetivos organizacionales.

Según la Organización Mundial de la Salud (2019) el estrés laboral tiene unas repercusiones importantes en la salud física y psicológica de los colaboradores lo que disminuye de forma amplia la eficiencia y eficacia de los trabajadores en la entidad en la cual prestan sus servicios. Por ello es que la organización en mención ha calificado al estrés laboral como uno de los principales problemas de salud que padecen los trabajadores en las empresas, ya que el padecer del mismo repercutirá en su desempeño debido a que mostrará poca motivación lo cual da como resultado baja productividad y por ende debilidad en referencia al mercado competitivo que se vive en la actualidad. Este riesgo psicosocial puede ser fruto del entorno laboral y este puede corregirse al momento de que el empleador garantice unas condiciones óptimas en la labor desempeñada por el funcionario. Es decir, el apoyo por parte de los jefes directos y colegas mejorará de forma significativa las condiciones laborales evitando con ello la aparición de la enfermedad en mención. A continuación, se presentan las variables que intervienen en el estrés laboral.

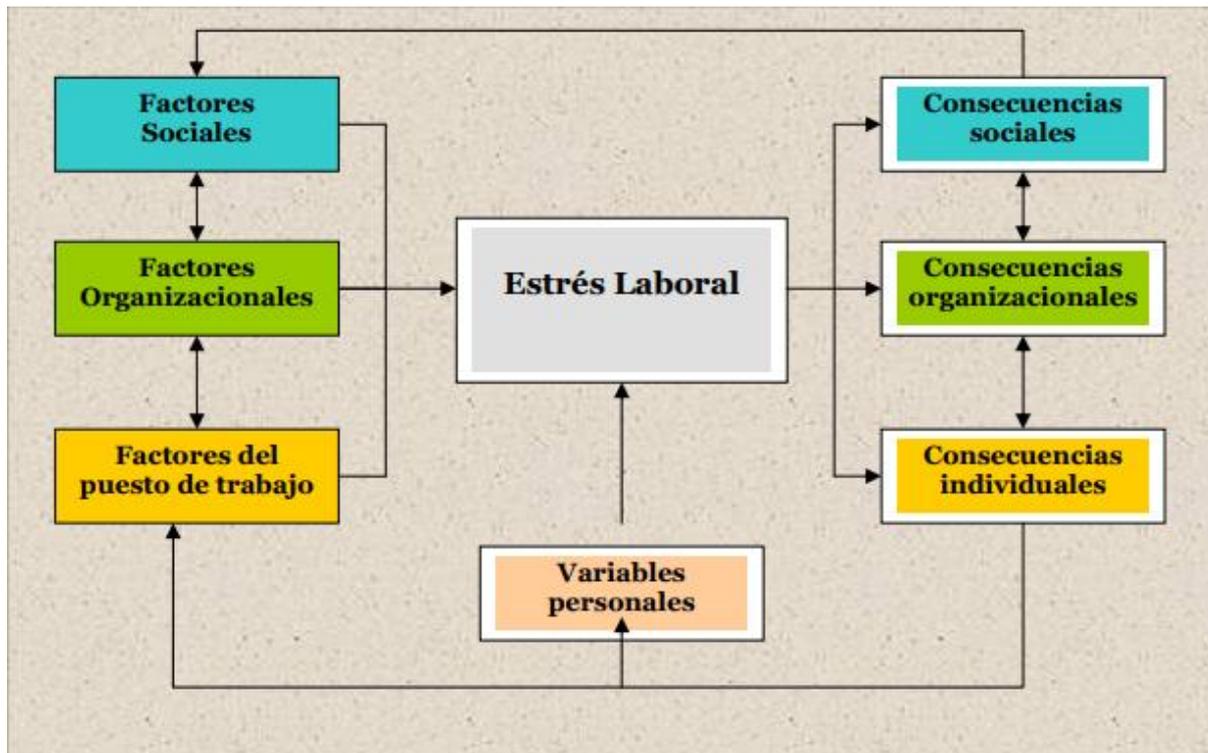


Figura 2. Estrés laboral. Tomado de Ministerio de Trabajo e Inmigración de España (2010).

En relación a lo expuesto por la OMS el estrés laboral se presenta en circunstancias cuando el trabajador es expuesto a tensiones laborales que están fuera de sus capacidades, así como también de sus conocimientos; esto es resultado del desconocimiento por parte de los empleadores en cuanto a diferenciar la presión, estrés y el reto. Otro factor a mencionar por el autor es que este riesgo psicosocial no solo se presenta cuando las capacidades del trabajador son inferiores a las exigencias, sino también en el sentido contrario cuando el mismo tiene conocimientos y capacidades adecuados y no son explotados por el empleador, causando frustración por parte del funcionario lo que da como resultado que padezca de estrés laboral afectando su bienestar de salud a nivel mental, físico y social. Con lo descrito se concluye que el estrés laboral es ocasionado principalmente por la mala gestión en cuanto a la organización del trabajo en la definición de actividades a realizar.

2.1.2 Riesgo psicosocial de violencia

Según Bordalejo, Cebey, Trotta y Napoli (2017) el riesgo psicosocial de violencia en el trabajo es uno de los más comunes e importantes dentro de las organizaciones y este repercute de manera negativa en la calidad de vida laboral de los trabajadores y por ende en la salud del mismo. Debido a su alto nivel de ocurrencia en la actualidad se ha tomado atención a nivel legal y de jurisprudencia para poder controlarlo de manera satisfactoria. La OIT califica a la violencia laboral como todo acto que ocurre en el ambiente laboral interviniendo un comportamiento irracional por parte de los jefes o colegas hacia un funcionario; es decir, es la acción en la que se ve involucrado un trabajador el cual es sujeto de amenazas, lesiones o humillaciones en el momento de la realización de su labor dentro de una empresa determinada. Por otro lado, la OMS la califica como un abuso desmedido e intencional del poder por parte de un funcionario a un individuo o grupo.

En relación a lo descrito se puede observar que la violencia en el trabajo tiene implicaciones importantes en la calidad de vida laboral, así como también en la salud de los trabajadores, debido a que esta acción es realizada con la intención de provocar de manera directa o indirecta daño a un trabajador determinado de forma física, moral o psicológica; estas se pueden presentar de diferentes formas entre las cuales resaltan la amenaza o a su vez por medio de una acción consumada. Este riesgo psicosocial tiene la particularidad de presentarse como violencia de género, moral, psicológico y sexual y este en la mayoría de los casos proviene de grados jerárquicos superiores dentro de las organizaciones hacia los rangos jerárquicos inferiores afectando su bienestar y por ende la capacidad de realizar la labor cotidiana al máximo de sus capacidades comprometiendo con ello los resultados que busca todo tipo de negocio; es por ello que es fundamental su trato oportuno.

Según Camacho y Mayorga (2017) en los últimos años las organizaciones han puesto mayor asunto a los riesgos psicosociales debido a su influencia negativa en la productividad, la cual

es consecuencia de un inadecuado clima organizacional afectando de manera importante en las relaciones interpersonales, así como también en la salud y calidad de vida laboral de los trabajadores. Uno de los principales riesgos psicosociales es la violencia en el trabajo, la cual tiene como característica que los funcionarios de una empresa determinada padecen de abusos personales que se presentan en forma de amenazas las cuales se ejecutan en circunstancias laborales. Estas afectaciones al empleado son realizadas de índole físico, así como también psicológico. Entre los principales tipos de abusos por violencia en el trabajo están el abuso emocional el cual se presenta por medio de comportamientos hostiles, incivilidad que hace referencia a una serie de conductas irrespetuosas que padece un dependiente y finalmente violencia de forma psicológica que puede presentarse en forma de *mobbing* que hace mención a un tipo de hostigamiento.

Debido a las implicaciones que tiene el riesgo psicosocial de violencia en el trabajo y en la productividad del colaborador, es la razón por que las empresas en la actualidad han puesto énfasis en la solución de este riesgo, así como otros para mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios, garantizando con ello que los empleados puedan rendir el máximo de sus capacidades logrando con ello eficacia y eficiencia en las labores que realizan día a día. Para lograr esto se debe de tener claro cuáles son los tipos de violencia de trabajo para así poder erradicarlo; esto se refiere a la acción de someter o excluir a otra persona y se presenta por medio de agresión a nivel psicológico y físico o hasta sexual repercutiendo de forma importante en la salud mental del individuo que la recibe, afectando el bienestar del mismo en el entorno laboral que se desenvuelve constituyendo un atentado a los derechos de las personas. Concluyendo que este tipo de riesgo se puede presentar por medio de agresión física, psicológica y sexual.

2.1.3 Riesgo psicosocial acoso laboral

Otro de los riesgos psicosociales principales que se debe de controlar en las organizaciones es el acoso laboral el cual está clasificado como un tipo de violencia de trabajo, pero al examinar el alcance que tiene el mismo en las empresas ponen mayor énfasis a su control y erradicación; por tanto, esta se establece en la actualidad como un riesgo psicosocial específico a la violencia de trabajo debido a que tiene más implicaciones las cuales atentan de manera directa a la intimidad y dignidad de los colaboradores de una empresa determinada. En los últimos años se han tomado consideraciones importantes en referencia a los efectos que tiene este tipo de acciones en la salud de los funcionarios, es por ello que los gobiernos de todo el mundo han tomado una postura más ruda a nivel de jurisprudencia para suprimir estas acciones en los negocios los cuales son generados en las relaciones interpersonales dentro de la organización (Barrado & Prieto, 2016).

Con respecto a lo descrito por el autor en relación al riesgo psicosocial por acoso laboral, este indicó que es un tipo de agresión psicológica que padecen los integrantes de una organización que se da en diferentes zonas de trabajo lo cual es resultado del deterioro de las relaciones interpersonales dentro de una determinada empresa. Esto se da por un sinnúmero de razones y atacan principalmente a la religión, género, nacionalidad, etnia, edad, entre otras razones que van en función de razones socioeconómicas. Este tipo de acciones tienen la particularidad de infringir miedo, terror, intimidación y angustia a un colaborador determinado y se ocasiona normalmente por parte de grados jerárquicos superiores como el empleador, supervisor o jefe directo en una empresa.

Según Ibarra, Escalante y Mendizábal (2015) a través del tiempo el acoso laboral se lo ha denominado también como mobbing y este tiene la característica de ser uno de los riesgos laborales más tomados en cuenta por parte de las organizaciones debido al impacto que tiene sobre la calidad de vida laboral de las personas y por el incremento que ha tenido en los últimos

años; es por ello que las leyes se han vuelto más estrictas cuando se detecta este tipo de prácticas en los negocios teniendo unas sentencias en función de considerarse como un delito penal. Por lo expuesto, organismos internacionales han calificado al acoso laboral como una práctica que tiene la finalidad de desestimar, humillar o atacar en varias ocasiones a una persona en particular de forma directa o indirecta con la intención de afectar la dignidad de una persona en particular. Concluyendo que este tipo de acciones son catalogadas como un comportamiento negativo que suele darse por individuos de jerarquía alta o por propios compañeros de una organización.

En función de lo relatado por el autor se pudo apreciar que el acoso laboral o también denominado como mobbing tiene presencia en todos los lugares del mundo y la finalidad del mismo está dado en el comportamiento amenazador y agresivo que pudiera existir dentro de una organización por parte de los miembros de la misma. Este tipo de riesgo psicosocial puede practicarse por medio de un individuo o grupo de personas con la intención de que el trabajador el cual recibe el ataque tenga sentimientos de terror, miedo, desánimo y desprecio con la intención de que el funcionario renuncie o sea despedido por el bajo rendimiento laboral que tiene al afectar esta práctica a la productividad empresarial no siendo apto para los objetivos empresariales. Es por ello que las empresas deben detectar con anticipación este tipo de malas prácticas para garantizar la salud y calidad de vida laboral de los integrantes de la organización mejorando con ello la eficacia y eficiencia en las labores desarrolladas por los empleados del negocio.

2.1.4 Riesgo psicosocial acoso sexual

Según Scarone (2014) con respecto al riesgo psicosocial por acoso sexual es caracterizado como una forma de violencia de trabajo que se apega más al acoso laboral; pero al tener unas implicaciones importantes ha dado paso a un sinnúmero de leyes para que de esta forma se pueda reducir su práctica en la mejor medida posible. Este tipo de riesgo psicosocial ha tenido

una gran atención por parte de las instituciones públicas y privadas debido a que atenta de manera directa en contra a los derechos fundamentales que tienen todas las personas en el mundo, debido a que este acto tiene como finalidad violar la intimidad que tiene derecho toda persona invadiendo con eso su libertad. Es por ello que las leyes son fuertes en contra de estos tipos de actos que están en función de incentivar de manera adecuada los derechos que tienen las mujeres para que por medio de ello puedan estar en un ambiente sano y saludable sin violencia. Por tanto, las organizaciones deben de precautelar que este tipo de prácticas no se realicen en el ámbito laboral.

Por lo expuesto, el riesgo psicosocial por acoso sexual laboral es el tipo de conducta que se desarrolla en el ámbito de trabajo que tiene como característica ser una ofensa o relación no deseada por parte de la víctima, causando con ello una mala relación a nivel laboral lo que repercute en el desenvolvimiento empresarial del colaborador afectando de manera directa a los objetivos planteados por la organización. Este tipo de prácticas daña de forma rotunda las condiciones laborales creando con ello un mal ambiente de trabajo que se transforma en hostil, ofensivo y humillante por parte de la persona que padece esta situación mencionada. Este tipo de acoso presentado en el lugar de trabajo se puede presentar de forma verbal, no verbal indeseada y física.

Según Cuenca (2014) el acoso sexual dentro de las organizaciones se clasifica en dos tipos básicos, partiendo si dentro de la acción existe algún tipo de chantaje el cual en la literatura es denominado como *Quid Pro Quo*, el cual hace referencia a una cosa por la otra. Este fenómeno de chantaje sexual es común en las organizaciones la cual tiene la particularidad de brindar beneficios laborales con la finalidad de recibir favores sexuales. Este tipo de situaciones ocasionan un perjuicio para la persona que padece este acto, debido a que condiciona su instancia laboral por medio del acceso a un favor sexual. Este tipo de situaciones se dan de forma habitual en los rangos altos de jerarquía abusando del poder que tienen en una

organización determinada, pero este a su vez también se puede dar entre colegas cuando el que propone tiene acceso a decisiones de poder por las buenas relaciones personales que tenga con la cúpula directiva. El otro tipo está dado en función de explotar los atributos sexuales que tiene una fémina en una organización resultando un ambiente hostil para la colaboradora.

En relación a lo anterior se puede establecer que con respecto al Quid Pro Quo que es un provecho empresarial que recibe una colaboradora por un favor sexual; entre los beneficios están el no ser objeto de un despido o a su vez no ser desplazada de forma inesperada a un puesto de trabajo en la cual se sienta incómoda. Por otro lado, con respecto a la creación de un ambiente hostil hace referencia cuando la colaboradora debe de hacer uso de sus atributos sexuales para el desarrollo de una actividad en particular como el uso de una mini falda descotada, lo cual no hace correspondencia a la razón de la labor que ejecuta en la empresa, ocasionando con ello un riesgo de acoso, es por ello porque las naciones han desarrollado leyes fuertes para luchar contra estas malas prácticas empresariales que se dan en todas partes del mundo.

2.1.5 Riesgo psicosocial inseguridad contractual

Según Sora, Caballer y Peiró (2014) el riesgo psicosocial acerca de la inseguridad contractual de trabajo tiene dos direcciones principales; por un lado, está la existencia de estabilidad laboral en un futuro cercano y por otra las características físicas que tiene la labor desarrollada en cuanto a las garantías disponibles. Estas perspectivas se dan debido a la llegada de la globalización donde los procesos empresariales tienen una característica de ser más rápidas para aprovechar las economías de escala interviniendo en los procesos la tecnología; por ende, nace la necesidad de personal calificado y estos colaboradores al tener condiciones satisfactorias apuntan a poder escalar en posiciones dentro de las organizaciones teniendo la oportunidad de planes de carrera. Es por ello que se siente inseguridad debido a que no se

garantiza la continuidad laboral ni una protección adecuada contra el desempleo, la discriminación, sueldo inadecuado e inseguridad en el trabajo.

En función de lo descrito por el autor se puede concluir que la inseguridad contractual hace referencia a la incertidumbre que padecen los colaboradores de una institución determinada con respecto a la existencia de trabajo en un futuro cercano, debido a la continua amenaza que se vive en el entorno competitivo de las empresas, fruto del medio laboral proveniente de cambios en los modelos de trabajo.

A lo largo del tiempo se han notado unas mejoras considerables con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo para disminuir de la mejor forma posible la incertidumbre fruto de la inseguridad contractual y protección del trabajo. Sin embargo, estas mejoras no han sido suficientes debido al entorno económico que se vive en la actualidad después de la aparición de la globalización sumado a las continuas crisis económicas que ha padecido el mundo, logrando con ello disminuir de manera importante la seguridad del trabajo debido a la flexibilidad laboral que adoptan las empresas para subsistir, lo que causa que subcontraten la mano de obra durante la época de demandas intensas afectando de manera importante a las empleos de los colaboradores causando estrés en los mismos (Camacho & Mayorga, 2017).

2.1.6 Riesgo psicosocial burnout

Según Merino et al. (2018) el riesgo psicosocial Síndrome de Burnout hace referencia a un tipo de estrés laboral que padecen los trabajadores el cual es resultado de un desgaste físico importante que puede suceder a nivel mental y emocional, el cual da como resultado que el colaborador tenga inconvenientes en la autoestima, dando como resultado que las personas que lo padecen pierdan de manera paulatina el interés en las actividades que desarrollan de manera cotidiana en las organizaciones, así como también en las responsabilidades que tienen a cargo lo que conlleva a que los trabajadores caigan en una depresión importante lo que ocasione desequilibrio en su salud. Este síndrome también es denominado como quemado en el trabajo

o estrés crónico y su origen se da en el trabajo y no por el empleado, es por ello que en base a esto es que se debe tratar su prevención por medio de identificar de forma oportuna cuales son las fuentes que ocasionan estrés al colaborador.

De acuerdo a lo descrito por el autor el Síndrome de Burnout hace referencia a un trastorno emocional que padece una persona el cual está en función del entorno laboral que vive un empleado determinado, este síndrome también está relacionado con el estilo de vida que lleva la persona causando graves afectaciones en la salud a nivel físico como psicológico; por tanto, su pronto tratamiento repercutirá en el estado de la salud del trabajador para evitar que se desarrolle en mayor medida la ansiedad y depresión que son las características principales de este tipo de estrés crónico laboral. Es por ello que se presenta normalmente en el campo de la salud debido a que los recursos humanos de esta industria tienen un problema importante con respecto al cambio, es por ello que en ocasiones se puede presentar un entorno laboral tóxico causado por el agotamiento emocional, despersonalización y falta de la realidad personal, los cuales son los principales síntomas que se presentan al momento de que un colaborador padece del Síndrome de Burnout.

Según Saborío y Hidalgo (2015) el Síndrome de Burnout puede aparecer debido a diferentes causas entre las cuales pueden ser debido a las condiciones de vida personal del individuo donde intervienen específicamente la flexibilidad que se tenga al estrés o debido a las malas condiciones laborales las cuales son resultado de deficiencia del departamento encargado de administrar el talento de la organización, así como también mala asignación de puestos, estilo de liderazgo de los jefes directos, ambiente laboral, etc. A continuación, se mencionan cuáles son las causas comunes de que los trabajadores padezcan de este estrés crónico: perspectiva poco clara con respecto a la actividad laboral, no poder tomar decisiones de manera oportuna en el puesto de trabajo, desequilibrio existente entre la vida laboral en función de la familiar y

social, poco interés de la organización en cuanto al apoyo social, estrés excesivo, diabetes, ansiedad, depresión, insomnio, entre otras causas.

El autor estableció las considerables implicaciones que tiene el padecer el Síndrome de Burnout y los efectos negativos para la salud de los colaboradores que lo padecen, ya que esta enfermedad da como consecuencia una falta de paciencia y poca empatía hacia los compañeros de trabajo, lo que repercute de manera importante en el ambiente laboral de la organización y por ende causa problemas en la productividad en la misma, esta enfermedad también logra la destrucción del trabajo en grupo comprometiendo con ello el alcance de los objetivos organizacionales por parte de las empresas. Es decir, el no controlar de forma oportuna este riesgo psicosocial ocasionará una dinámica de trabajo disfuncional; por tanto, la detección oportuna de la misma aportará valor a la salud del colaborador, así como también a los intereses organizacionales.

2.1.7 Riesgo psicosocial familia – trabajo

El riesgo psicosocial familia – trabajo al pasar del tiempo ha constituido un factor tomado en consideración por parte de las organizaciones debido a que la existencia de algún tipo de conflicto entre estos dos ámbitos tendrá unas repercusiones importantes en el desarrollo de las actividades del colaborador debido a que son parte fundamental de la identidad de un individuo, ya que la familia constituye la columna vertebral de estos. Es por ello que en los últimos años las empresas del mundo han tomado en consideración realizar un balance entre estos dos factores con la finalidad de realizar un balance con respecto a los tiempos que los colaboradores permanecen en las organizaciones con la finalidad de que exista un tiempo considerable a compartir con la familia logrando con ello que tengan una satisfacción emocional entre los dos roles (Almirall, Torres, Palenzuela, Cruz, & Cruz, 2018).

Los autores expresan dentro de su estudio las repercusiones que tiene en la productividad laboral del colaborador o colaboradora el desequilibrio entre el trabajo y la familia o la familia

y el trabajo. Por tanto, en la actualidad las instituciones viendo el enorme impacto que tienen las mismas optan por una conciliación entre ambas actividades; en consecuencia, han puesto mayor énfasis en solucionar este tipo de inconvenientes, con la finalidad de que los colaboradores puedan alcanzar de manera satisfactoria la eficacia y eficiencia en sus actividades cotidianas dentro de las instituciones, logrando con ello alcanzar los objetivos organizacionales que se ha planteado una organización en particular. Esto se logra por medio del equilibrio entre la demanda y exigencias laborales que tiene que cumplir un trabajador en particular versus los roles a cumplir con respecto a la familia.

Según Jiménez y Gómez (2015) este riesgo psicosocial aparece en las organizaciones cuando existe un conflicto entre los roles familia y trabajo o trabajo y familia; es decir, no son compatibles y esto se da de acuerdo del sentido donde se produzca el problema; este puede surgir desde el trabajo o de la familia, es por ello que las organizaciones han tomado cartas sobre el asunto con respecto a este riesgo psicosocial para evitar que el colaborador o colaboradora tenga un bajo rendimiento en sus actividades empresariales debido a este conflicto. Las acciones tomadas por las organizaciones están en función de la flexibilidad laboral con respecto a los horarios de labores logrando con ello que los colaboradores no se encuentren fatigados al momento de realizar su rol laboral o familiar.

Por lo expuesto se puede apreciar las implicaciones negativas que tiene para las organizaciones el no tener un equilibrio trabajo – familia y familia – trabajo, con respecto a la productividad de las labores de los funcionarios de una empresa determinada. Es por ello que las instituciones han puesto asunto a este tipo de riesgo psicosocial, debido a que al no haber un equilibrio se deteriora la calidad de vida laboral de la persona y por ende sufrirá afectaciones en su salud lo que se transmite en bajo rendimiento en las actividades cotidianas que realiza tanto a nivel laboral como familiar. Las empresas buscan cada vez más dar flexibilidad con respecto a los horarios laborales, logrando con ello un equilibrio entre ambas funciones y así el trabajador

pueda rendir al máximo de sus capacidades, obteniendo con ello dar un beneficio satisfactorio a las organizaciones en cuanto al cumplimiento de sus perspectivas empresariales.

2.1.8 Riesgo psicosocial trabajo emocional

Según Galeano (2015) por el cambio de modelo de negocio de las empresas en la actualidad ha aparecido otro tipo de riesgo psicosocial el cual hace énfasis a las emociones en el trabajo, es por ello que la regulación de las mismas constituye un factor a tomar en consideración para lograr el éxito empresarial. He aquí donde aparece el concepto de autocontrol que hace referencias a la capacidad de las personas de dominar las emociones sean estas positivas o negativas para evitar que influya en sus labores cotidianas. Por lo expuesto, las organizaciones han implementado una serie de políticas con la finalidad que las emociones negativas no afecten en el desempeño de los trabajadores, con la finalidad de poder llegar a satisfacer al cliente de manera adecuada logrando con ello alcanzar los objetivos planteados por la organización. Esto se logra cuando el funcionario tiene un claro control en sus emociones y logra manipular o hasta influir en las emociones que muestra un cliente en particular logrando con ello favorecer al negocio.

En relación al riesgo psicosocial trabajo emocional este se da normalmente en la rama de las empresas de servicios, donde se tiene una interacción directa con el cliente, es por ello que las organizaciones han enfocado sus esfuerzos en lograr que sus colaboradores puedan manejar sus emociones tanto positivas como negativas de manera adecuada, con la finalidad de poder influir en las emociones del cliente logrando con ello alcanzar una satisfacción del mismo, lo que conduce a la fidelización. Esto se da, ya que al manejar de forma satisfactoria las emociones en empresas de servicios que tienen relación directa con las personas serán las bases fundamentales para lograr el éxito empresarial.

Según Gracia, Ramos y Moliner (2014) el factor de riesgo psicosocial emocional tiene una gran incidencia en el éxito empresarial de las empresas de servicio que tienen trato directo con las

personas, es por ello que las organizaciones realizan acciones con la finalidad de que los colaboradores tengan entre sus competencias emociones organizacionales deseables hacia sus clientes, pero para lograr aquello se debe de trabajar en el control emocional propio con el objetivo de realizar sus actividades laborales de forma eficaz. Este tipo de control en las empresas que tratan con personas necesitan que los empleados tengan las siguientes características: por un lado, que posean una actuación superficial y por el otro una actuación profunda. La primera hace referencia a que el colaborador tenga la capacidad de poder mostrar algo diferente a lo que realmente siente; mientras que la segunda es lograr intensificar una emoción positiva hacia el cliente por medio de la utilización del trabajo cognitivo constituyendo esta una emoción más real.

Como se puede apreciar en lo descrito por el autor con respecto al riesgo psicosocial de trabajo emocional es de vital importancia para las organizaciones que trabajan directamente con personas el control del mismo por medio de la aplicación de dos vías, por un lado, con la capacidad de mostrar al cliente algo diferente a lo que siente el colaborador y por otro aumentando la intensidad de una emoción que está viviendo el trabajador, con la finalidad de poder administrar las emociones propias del cliente logrando influir en el mismo de manera positiva llegando a la satisfacción y por ende al logro de los objetivos empresariales por la realización de una actividad eficaz.

2.1.9 Otros riesgos psicosociales

Según Cáceres, Campillay, Cvitanic y Bargsted (2015) los riesgos psicosociales son aquellas contingencias que ocurren en el ámbito laboral de las organizaciones afectando la calidad de vida laboral de los colaboradores, así como también su estado de salud, estos riesgos suceden debido a las condiciones cambiantes que padecen los entornos laborales, es por ello que las organizaciones deben de tener mucho énfasis en los mismos, ya que estos van apareciendo a través del tiempo. Viéndolo desde otro punto de vista también aparecen nuevos riesgos en

cuanto a las condiciones laborales de los trabajadores, higiene y ergonomía. Por tanto, los riesgos psicosociales van apareciendo mientras transcurre el tiempo, es por ello que las organizaciones deben de tener parámetros definidos para su monitoreo oportuno para así lograr su prevención evitando así que estos afecten a la salud de los colaboradores, lo que da como resultado que los funcionarios tengan un mal desenvolvimiento en sus labores.

Cuando se hace referencia a los riesgos psicosociales, estos son aquellos problemas que tienen los colaboradores en el ambiente de trabajo, los cuales afectan de manera significativa a la salud de los mismos de forma física y psíquica causada por la mala gestión de las condiciones de trabajo, así como también en las interacciones personales entre sus miembros. Entre los factores que intervienen para que existan estos factores de riesgo están: carga mental, medio ambiente de trabajo de forma física, definición de rol, autonomía en la toma de decisiones del puesto laboral, contenido de tareas a desarrollar en el puesto laboral, relaciones entre miembros de la organización, perspectivas presentes y futuras del empleo y las condiciones, comunicación y estilos de mando en entorno de trabajo (Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo, 2019).

Por lo expuesto en la fundamentación teórica se puede concluir que los riesgos psicosociales no se definen de manera cerrada, sino que se deja abierta la posibilidad de la aparición de nuevos debido a las condiciones cambiantes de trabajo que vive el entorno laboral en la actualidad; por tanto, la aparición de los mismos se da de forma progresiva a medida que pasa el tiempo y las condiciones de mercado cambian. A continuación, se presenta una clasificación de los riesgos psicosociales que más influencia negativa tienen en las organizaciones afectando el rendimiento de los colaboradores y por ende el alcance de las metas organizacionales por parte de las instituciones públicas y privadas.

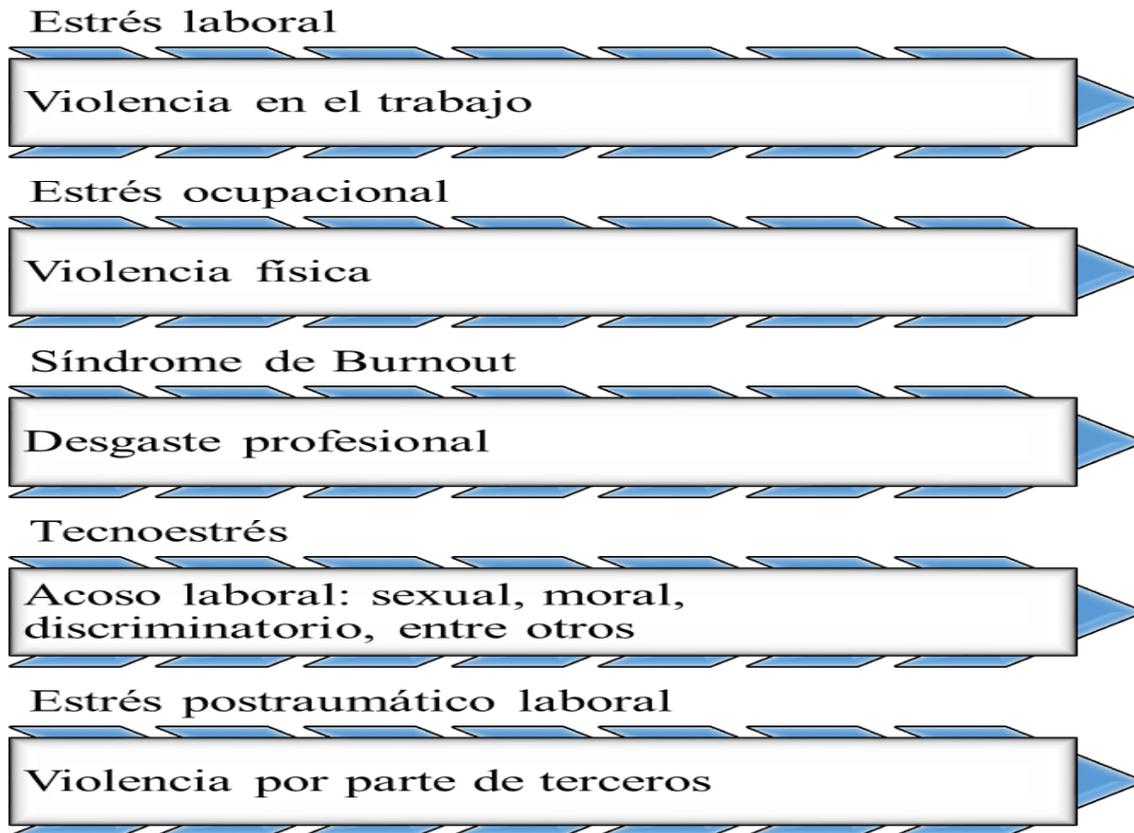


Figura 3. Riesgos psicosociales. Tomado de Observatorio de Riesgos Psicosociales (2012).

2.1.10 Efectos de los riesgos psicosociales en las personas y empresas

Uno de los efectos que más perjuicio causa en las personas con respecto a los riesgos psicosociales es el estrés el cual depende de cada individuo en relación a las características propias entre las cuales resaltan la educación, género, edad, autoconfianza entre otras. Los factores que causan el estrés en los colaboradores están relacionados con la sobrecarga laboral, falta de apoyo por parte de los supervisores o jefes inmediatos, horarios prolongados de trabajo, bajas remuneraciones, entre otros factores, las cuales causan en el individuo reacciones conductuales, fisiológicas, cognitivas y emocionales causando con ello baja productividad en sus labores, enfermedad y errores continuos en el proceso de sus actividades ocasionando inconvenientes en la productividad y por ende en el alcance de los objetivos empresariales (Organización Internacional del Trabajo, 2016). A continuación, se presentan las consecuencias que podrían presentarse a largo plazo a nivel de salud del colaborador como para la empresa:

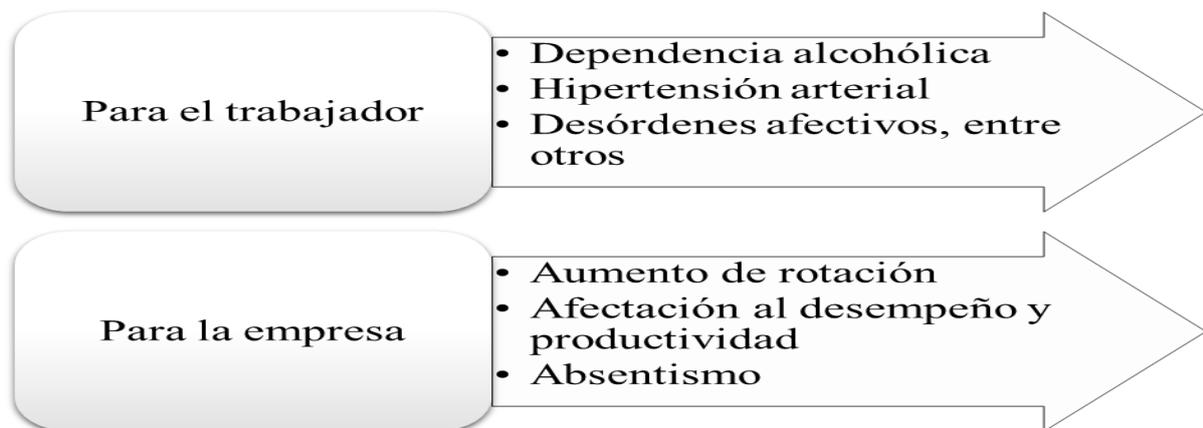


Figura 4. Consecuencias del estrés. Tomado de Organización Internacional del Trabajo (2016).

Según Del Valle (2014) la violencia laboral en las empresas es un tipo de riesgo psicosocial que tiene unas consecuencias importantes en la salud del colaborador, así como también en el desempeño dentro de la organización, debido a que esta violencia puede presentarse de dos formas, por medio de daños físicos y por daños psicológicos. Con respecto a los daños físicos estos pueden presentarse desde lesiones leves hasta convertirse en graves que pueden llegar a considerarse de acuerdo al escenario de cómo se presenten en mortales. Por otro lado, en relación a los daños psicológicos los efectos pueden ir desde padecer de tensiones, malestar, estrés breve llegando a presentarse aspectos crónicos que necesiten tratamiento de un profesional debido al cuadro de riesgo que presente en la salud el empleado, lo que desembocaría en la renuncia de la empresa por parte del funcionario.

Según De Miguel y Prieto (2016) los efectos del acoso laboral están considerados como un problema importante debido a que es un daño a la identidad del profesional que presta sus servicios en una empresa determinada, causando con ella que las competencias laborales de un funcionario sean menos efectivas llegando hasta el punto de causar la renuncia del trabajador debido a la sintomatología presentada por el colaborador a nivel físico y mental. Dentro de estas sintomatologías la física se presenta por medio de pérdida de apetito, continua fatiga al

realizar las labores y dolores musculares a nivel de la zona de la espalda; mientras que con respecto a las mentales están los trastornos de memoria y estrés. Por otro lado, el acoso sexual tiene implicaciones más severas debido a la falta a la intimidad de un colaborador causando con ello ausentismo, abandono de trabajo llegando a ocasionar estrés postraumático ocasionando pérdida de la calidad de vida laboral.

Los efectos que producen la incertidumbre laboral es un estado de miedo debido a que el colaborador tiende a pensar que al no tener garantizado su puesto de trabajo piense que le va faltar ingreso económico para el sustento familiar ocasionando el deterioro de su salud y disminuyendo con ello la calidad de vida laboral (Artegui, 2017).

Con respecto a los efectos del burnout están relacionados de manera directa con una respuesta que tiene un individuo en particular con sus emociones debido a los problemas que acarrea a nivel personal y profesional causando depresión y ansiedad en el colaborador que lo padece disminuyendo su productividad laboral (Serrano, et al., 2017).

En relación a los efectos del conflicto familia trabajo estos son palpables ya que el empleado muestra desorganización en sus labores acompañado de conflictividad con respecto a la conducta del mismo, fatiga, ansiedad y bajo rendimiento dentro de la organización (Andrade & Landero, 2015).

Entre los principales problemas que presentan los colaboradores al momento de padecer riesgos psicosociales en el ámbito laboral están: el incremento de absentismo en la empresa con claras intenciones de abandono o renuncia de trabajo, también incrementa la baja productividad empresarial debido a la insatisfacción que mantiene el funcionario con respecto a las condiciones laborales de la organización perjudicando con ello el compromiso laboral. Otros efectos que se presentan están en función de las conductas laborales inadecuadas, accidentes laborales y daños a terceros.

2.2 Desarrollo Histórico

Moreno, Moreno y Marcial (2018) realizaron un estudio acerca del estrés laboral en médicos del área hospitalaria, la investigación tuvo por objetivo conocer los agentes psicosomáticos del estrés, para lo cual se utilizó un estudio de tipo cualitativo y cuantitativo. Los resultados de la investigación mostraron que de los 46 médicos encuestados el 72% presentaba un cuadro de estrés crónico y como resultados dicha población mostraba baja productividad laboral; por ende, se recomendó un plan de mejoramiento continuo de acuerdo a las debilidades detectadas durante el estudio.

Ante lo expuesto los trabajadores a menudo consideran que el estrés es normal en el lugar de trabajo; sin embargo, este es un problema grave para su corrección, en ocasiones es necesario reevaluar si existen deficiencias en la organización además la gestión de trabajo puede producir resultados tales como estrés, depresión y agotamiento.

Aman (2018) realizó una investigación titulada evaluación de riesgos laborales, la misma que tuvo por objetivo evaluar los riesgos laborales para la reducción de accidentes en el área de trabajo, en esta investigación se utilizó el método científico mediante un tipo de investigación descriptiva de corte transversal, una vez recopilada la información mediante el cuestionario realizado, los resultados del estudio presentaron que el 96.25% de la población encuestada afirma que el riesgo psicosocial con mayor incidencia son las manifestaciones psicosomáticas seguidos de la sobrecarga mental, por lo cual se propuso una guía de diagnósticos de riesgos laborales y se recomendó aplicar un programa de charlas al personal del hospital.

Rivera et al. (2018) presentaron una propuesta enfocada en el fortalecimiento del sistema de seguridad y salud del trabajo en el ámbito psicosocial, dicho trabajo hizo énfasis en evaluar riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés, los resultados mostraron que el riesgo psicosocial no representaba una prioridad por lo que expresaron la necesidad de valorar los riesgos psicosociales con los cuales determinarán la condición presente del trabajador y

actuar para preservar la salud mental en el entorno laboral. Ante lo expuesto es importante el estudio psicosocial en el ambiente laboral porque estos perjudican la salud de los trabajadores, provocan estrés y a largo plazo se pueden generar enfermedades cardiovasculares, respiratorias entre otras.

Leyton, Valdés y Huerta (2016) realizaron un trabajo orientado a prevenir e intervenir los riesgos psicosociales en el trabajo, el tipo de estudio que se determinó fue de tipo cuantitativo de corte transversal, además se aplicó un instrumento de evaluación y se analizaron los resultados, en los que se observó que el 90% de la población encuestada está expuesta en un alto nivel y es susceptible ante los riesgos psicosociales, respecto a lo mencionado se hace hincapié en que realizar una evaluación psicosocial contribuirá a estudiar estos riesgos, prevenir y corregir las deficiencias en las condiciones del trabajo.

Fernández et al. (2017) presentaron un trabajo que tenía como objetivo la evaluación de riesgos psicosociales relacionados al puesto de trabajo en un grupo del Hospital Universitario San Cecilio, la población seleccionada para la encuesta fueron 42 personas divididas en: 32 mujeres y 10 hombres; se aplicaron tres cuestionarios en una reunión con la población y los resultados mostraron que el 38% recibieron al menos una agresión por parte de sus superiores, dicha cantidad representa la existencia de un control ante riesgos psicosociales; sin embargo, las autoridades del sector sanitario deberán tomar las medidas pertinentes para erradicar este tipo de problemas comunes.

Ibáñez (2016) realizó un estudio con el objetivo de determinar la influencia de los niveles de fatiga y riesgos psicosociales, a través de un análisis estadístico de correlación significativa; la muestra seleccionada para la encuesta fue de 26 trabajadores, en los resultados obtenidos con respecto a fatiga laboral el 99% presentó un nivel de fatiga moderada, en lo correspondiente a riesgos psicosociales el 100% de la población encuestada no presentó riesgos.

Pando et al. (2019) presentaron un estudio acerca del estrés laboral y la exposición ante factores psicosociales, el cual tuvo como objetivo evidenciar el origen del estrés laboral determinando el factor psicosocial, por lo cual se realizó un estudio transversal descriptivo, tomando en consideración una muestra 542 trabajadores, los estudios mostraron los factores psicosociales más representativos los cuales fueron la exigencia laboral y la carga de trabajo; en consecuencia de los resultados el 70% de las personas encuestadas mostró exposición ante factores psicosociales.

Polanco y García (2017) realizaron un estudio titulado riesgo psicosocial laboral y su medición, donde se determinó como objetivo diagnosticar y crear programas de vigilancia epidemiológica para evitar accidentes de trabajo, el estudio hace hincapié en evaluar la infraestructura del entorno laboral, la distribución de tareas y su frecuencia, la dinámica relacional, entre otros; las cuales constituyen un factor importante para el desarrollo diario de la actividad laboral y de qué manera estas pueden afectar la salud de manera negativa o positiva en cada trabajador.

Romero et al. (2016) presentaron un estudio acerca de los factores de riesgo psicosociales en el personal administrativo, su objetivo fue identificar los factores de riesgo extralaborales y determinar los niveles de estrés, se estudió una población de 227 trabajadores en una investigación de campo de diseño no experimental los resultados mostraron que existe un buen ambiente laboral para el personal administrativo evaluado lo cual garantiza el bienestar y tranquilidad de los altos mandos.

Garrafa, García y Sánchez (2015) realizaron una investigación para la identificación de factores de riesgos que producen tenosinovitis y verificar cuáles son de origen laboral, la metodología aplicada para dicha investigación fue una revisión bibliográfica de la literatura científica de los periodos 2014-2017, los resultados arrojaron que los factores psicosociales se encuentran relacionados a otras patologías; también se determinó que el movimiento repetitivo, como las

posturas forzadas extremas, ritmo y número de horas de trabajo son un factor clave para que aparezca el estrés.

Rivera (2019) realizó un estudio acerca del riesgo psicosocial y sus factores desde el punto de vista laboral por medio de una revisión bibliográfica, acotó que los factores de riesgo psicosocial pueden transformarse en enfermedad o salud para los colaboradores de una institución en consecuencia de las experiencias personales esto servirá como un indicador para la medición de la percepción de bienestar laboral que tiene el empleado.

Aguilera y Rojas (2017) presentaron una investigación acerca de la incidencia de los riesgos psicosociales, la cual tuvo como objetivo identificar los riesgos psicosociales de todo el personal de una unidad educativa; para recoger la información se realizó un cuestionario lo que permitirá la elaboración de un plan de mejora que facilite el cuidado de la salud en el trabajo, el estudio resalta la importancia de reflexionar y concientiza sobre los riesgos y las medidas preventivas lo cual producirá satisfacción laboral, mejora el bienestar del personal y se genera un incremento de la producción.

Olivares (2016) publicó un artículo acerca de una problemática de discusión pública como los riesgos psicosociales, en el trabajo publicado indica que en el 2013 Chile creó un protocolo de vigilancia para riesgos psicosociales en el trabajo, el cual tenía por objeto identificar el grupo de trabajadores más vulnerables y expuestos a riesgos psicosociales para generar líneas de trabajo que permitan disminuir la prevalencia de personas expuestas y reducir el daño causado por estos riesgos a los trabajadores. En este artículo se presenta la idea de mejorar y optimizar lo que ya se encuentra operativo sin crear más complejidades en un proceso que lo único que acarrea es una barrera para que intervenir los riesgos psicosociales de orden laboral.

Aldrete et al. (2015) presentaron un trabajo acerca de los factores psicosociales y síndrome de burnout, como objetivo se estableció determinar la relación de los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los miembros del equipo de enfermería; en el tipo de estudio analítico

y transversal se encuestaron 163 personas de las cuales el 47.5% perciben factores psicosociales negativos, los más relevantes son: la remuneración, la exigencia y las malas condiciones en el lugar del trabajo; en cambio el 33.3% en cuanto a burnout padece de agotamiento emocional. Los resultados obtenidos permitieron confirmar la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de burnout, pero en este caso tomar medidas correctivas no solo depende de los altos mando sino de cada individuo.

Guerrero et al. (2018) presentaron estudio donde se explora las relaciones entre el riesgo psicosocial, el estrés y la salud mental, para recopilar la información se utilizó un estudio exploratorio, descriptivo y transversal mediante una encuesta a 550 maestros universitarios; a través de los resultados se evidenció que la fuente principal de estrés del personal de esta unidad se debe a la falta de interés de los alumnos, la indisciplina y la poca colaboración que muestra la familia del estudiante ante las diversas situaciones reportadas, por lo cual se recomendó la toma de acciones preventivas orientadas no solo a la reducción de riesgos psicosociales sino también elaborando nuevos recursos sociales y organizacionales, de esta manera existirá la posibilidad de crear programas de sensibilización los cuales ayuden para que la familia del estudiante presente más interés.

Bravo y Espinoza (2016) publicaron un artículo con respecto a los indicadores de salud mental que se encuentran relacionados al riesgo psicosocial, en dicho artículo se hace referencia a la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores; en consecuencia de lo antes expuesto el estudio fue orientado a un diseño analítico y transversal donde se consideraron 782 trabajadores, los resultados revelaron que el 95% de la población encuestada estimó la ocurrencia de indicadores de salud mental por la presencia de síntomas depresivos y estrés, las mujeres que representan el 70% de la población presentaron los peores indicadores de salud mental y riesgo psicosocial. Por lo tanto, se recomendó a las jefaturas mejorar sus sistemas de planificación, retroalimentación y comunicación organizacional.

Delgado y Flores (2017) manifestaron la importancia de determinar los riesgos psicosociales de los trabajadores, por esta razón decidieron utilizar un tipo de estudio descriptivo a la totalidad de trabajadores de una empresa metalmecánica; el objetivo de dicho trabajo es informar y sensibilizar a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos diariamente. Se aplicó un cuestionario, una vez identificados los trabajadores más sensibles a los factores de riesgo psicosocial se establecerán sesiones de charlas para ayudar a reducir sus niveles de estrés.

Ramón (2016) realizó un estudio, el cual tuvo por objetivo la identificación de factores de riesgo psicosociales y la recomendación de medidas preventivas, por tal motivo se entrevistó a 36 personas, los resultados obtenidos mostraron factores relevantes como la demanda de la jornada laboral, relaciones sociales en el trabajo y claridad del rol; esto representa un riesgo alto en los trabajadores y la afectación que puede producir; por tal motivo se recomienda la intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial.

Torres (2017) presentó un trabajo que hace hincapié en la determinación del riesgo psicológico en el personal de enfermería, para realizar este proyecto se procedió a diagnosticar el perfil de riesgo psicosocial de cada trabajador entre los aspectos más relevantes del diagnóstico están el contacto directo con el sufrimiento, muerte y responsabilidad de la vida de un paciente, la irresolución del diagnóstico, comunicar malas noticias a los pacientes y el tratamiento a los que son sometidos.

Camacho y Mayorga (2017) presentaron un artículo con respecto a los riesgos psicosociales manifestados en el aspecto laboral desde la perspectiva organizacional, jurídica y social, en el trabajo se hace referencia de la preocupación y alerta que la organización manifiesta antes las cifras negativas en clima organizacional, productividad, relaciones del personal y su salud en general; por tal motivo muestran atención para prevenir y controlar los factores que ocasionan la afectación directa de la organización. Otros aspectos que considera este artículo son los

riesgos psicosociales por causa de la discriminación laboral dentro de la cual hay una extensa lista que afecta directamente la sensibilidad del trabajador como, por ejemplo: por motivos de género, por motivos raciales, por pertenecer a grupos de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transgéneros (LGBT), por discapacidad y por motivos de edad.

Muñiz et al. (2018) publicaron un estudio que aborda la relación entre el trabajo y la salud, además de la importancia que el trabajador muestra ante esta relación; también se mencionan las consecuencias de las condiciones y medio ambiente de trabajo, los riesgos psicosociales y el impacto en la salud de un trabajador. Finalmente se acotó que para estudiar los riesgos psicosociales presentados en el trabajo existen un sinnúmero de estrategias que permiten medir la intensidad del trabajo, las relaciones sociales, la autonomía y destreza para ejecutar una tarea establecida, el control de las emociones, conflictos éticos relacionados al puesto de trabajo, la estabilidad y seguridad en el empleo.

García (2016) presentó un estudio que revela que los factores psicosociales no han sido explorados en muchas organizaciones, a pesar de que existen normas y reglamentos los cuales exigen su identificación y control; el objetivo principal de este proyecto fue determinar los factores psicosociales de alto riesgo que presentan los trabajadores en diversas áreas y la eficacia para la toma de medidas preventivas; la investigación uso un método científico donde intervinieron la observación, análisis y síntesis. Los resultados presentaron que el 100% de la población encuestada coincidió en el exceso de carga laboral porque realizan más de 45 horas semanales en jornada partida, de manera adicional el 100% estuvo de acuerdo respecto al ritmo de trabajo y la falta de apoyo por parte de los demás trabajadores. Ante lo expuesto se recomendó que se extienda el monitoreo y detección de factores de riesgo psicosocial y una evaluación de las tareas, roles, exigencias, entre otras para que la distribución del trabajo sea equitativa.

Unda et al. (2016) expresaron a través de un artículo el valor de contar con una herramienta que permita medir factores de riesgo psicosocial, por lo cual elaboraron una escala compuesta de 66 ítems con cinco opciones de respuesta. El instrumento fue aplicado a 500 profesores de escuelas públicas en la ciudad de México entre 21 y 76 años de edad, a través de la evaluación se pretende estimar la confiabilidad y estructura factorial. Los resultados mostraron que contribuyen con los riesgos psicosociales aspecto como: falta de recursos en el trabajo, estudiantes difíciles, sobrecarga académica y la percepción de inseguridad.

Uribe y Martínez (2016) realizaron un estudio a través del cual pretendían identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales a los que están expuestos los trabajadores de una unidad de salud; la investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo basada en el diseño no experimental, la muestra considerada fue de 260 personas que ocupan cargos administrativos y operativos las mismas que fueron encuestadas, mediante la información recopilada manifestaron su afectación en la calidad de vida, prestación del servicio y gestión organizacional; por lo tanto, se recomendaron las intervenciones preventivas enfocadas en las condiciones del trabajo y demandas emocionales para garantizar la comodidad y tranquilidad de los trabajadores.

Pérez (2016) afirmó en su artículo que los factores de riesgo psicosocial han generado un grado de importancia notorio a nivel mundial debido que no solo afectan los resultados en el trabajo, sino también la salud con diversas patologías desde la cardiovascular hasta la mental. En consecuencia, de lo antes mencionado se realiza el valor de detectar a tiempo estos factores, porque si se acumulan provocarán graves afectaciones en la salud a nivel personal, como organizacional.

Bonilla y Gafaro (2017) presentaron un estudio donde manifiestan que el objetivo principal es evaluar y verificar la presencia de riesgos psicosociales y las repercusiones en la salud y calidad de vida, por lo cual realizaron una búsqueda bibliográfica de trabajos de investigación y

artículos científicos, además de artículos observacionales en varios idiomas; esto contribuyó a evaluar e identificar las causas que presentan relación directa con los riesgos psicosociales. Los resultados revelaron los factores en dos grupos: calidad de vida y factores de riesgo y concluyen en que determinar el nivel de exposición y la asociación de riesgo psicosocial no es fácil porque existen una cantidad de variables en cada individuo estudiado

Gómez et al. (2017) publicaron un artículo el cual tuvo como objetivo la determinación de riesgos psicosociales del personal asistencial de una institución del sector privado, por tal motivo se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, se tomó como referencia 57 trabajadores los mismos que fueron sometidos a la batería de instrumentos para la medición y evaluación de riesgos psicosociales. El 74% de los trabajadores estudiados manifestaron que su superior siempre tiene disponibilidad para ser contactado; sin embargo, el 76% expresaron que se encuentran sobrecargados laboralmente, esto requiere un esfuerzo mental y físico más exigente; a pesar de la buena relación con su superior sus jornadas de trabajo son extensas con poco tiempo de descanso, ante lo expuesto se produce escasa interacción con su familia y cansancio.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Estudio

Cadena et al. (2017) indicaron que el enfoque cuantitativo se trata de la recopilación de información donde se producen datos numéricos, por lo que trata de establecer las correlaciones o relaciones que existe entre las variables, la objetivación y la generalización de los resultados por medio de una muestra para lograr inferir en una población. Se hizo uso del enfoque cuantitativo ya que se busca por medio de datos numéricos y tablas estadísticas lograr conocer la incidencia y los factores que influyen en el riesgo psicosocial en el personal del Hospital de Girón.

Para Gozález, Escoto y Chávez (2017) el alcance descriptivo se refiere a la búsqueda de información detallada acerca del fenómeno que se investiga, es decir las características, propiedades de un objeto, grupo, personas, entre otros. Se aplicó el alcance descriptivo porque se quiso conocer los factores que influyen en el riesgo psicosocial dentro de la población del hospital objeto de estudio y de esta forma poder establecer conclusiones.

Según Hernández y Mendoza (2018) el diseño no experimental se trata de los estudios que se llevan a cabo sin, manipular las variables deliberadamente, además de que se logra observar los fenómenos desde su contexto natural. Se usó la investigación no experimental debido a que se busca conocer sobre los factores que inciden e influyen en el riesgo psicosocial en su ámbito natural sin interferir en sus variables.

Para Rosendo (2018) la investigación transversal es aquella donde se recoge de la muestra, información relevante en un solo momento en un tiempo específico de tiempo, es decir que se elige una fecha y hora para desarrollar la recolección de la información que es necesaria para la investigación. La investigación fue transversal porque se la llevó a cabo en una fecha específica y en lugar determinado.

3.2 Método de Estudio

El método deductivo para Ibáñez (2015) es un método que parte del razonamiento, por lo que se logra acceder a conocimiento general que al ser comprobada su aplicabilidad se logra llegar a conclusiones, es decir que se aplica conocimiento general sobre un tema específico y se busca que la información general que se tiene pase a casos particulares que se desean estudiar.

Se utilizó el método deductivo, porque se busca por medio de la información general que se conoce sobre los riesgos psicosociales identificar dentro del personal del Hospital de Girón los factores que inciden e influyen para que exista el riesgo.

3.3 Técnicas y Herramientas para el Levantamiento de la Información

Según Mantilla (2015) la encuesta es una técnica que se encarga de conseguir datos de una muestra específica donde se toma sus opiniones a través de un cuestionario de preguntas a fin de conocer la mayor información sobre la población objeto de estudio.

El cuestionario que se usó para el levantamiento de información fue del Método CoPsoQ-istas²¹ para evaluar los riesgos psicosociales de Copenhague la versión corta. Este método es un instrumento internacional que sirve para evaluar y prevenir riesgos psicosociales, el cual cuenta con cuatro dimensiones de estudio que son las relaciones interpersonales (8 ítems), la supervisión (7 ítems), las condiciones del puesto (8 ítems) y las condiciones del trabajo (8 ítems). El cuestionario dispone de un total de 31 preguntas con respuestas tipo Likert utilizando las opciones de Siempre, casi siempre, a veces y nunca (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014).

Para conocer la situación de exposición en el trabajo de los riesgos psicosociales que puedan incidir en la salud de los trabajadores se debe evaluar cada dimensión del método colocando una puntuación del cero al tres, donde (cero) se coloca cuando lo que se consulta es algo que es bueno y se puntúa con (tres) cuando la situación es mala; se debe sumar la puntuación de cada uno para conocer si dicha dimensión tiene una situación favorable, intermedia o

desfavorable. Para esto se requiere revisar la tabla de puntuaciones, donde en la dimensión relaciones interpersonales si tiene una puntuación (0-9) es favorable, de (10-15) intermedia y (16-24) desfavorable.

En la dimensión supervisión si tiene una puntuación de (0-8) es favorable, de (9-13) intermedia y de (14-21) desfavorable. En la dimensión condiciones del puesto la puntuación de (0-9) es favorables, de (10-15) intermedia y de (16-24) desfavorable. En la dimensión condiciones del trabajo la puntuación de (0-9) es favorables, de (10-15) intermedia y de (16-24) desfavorable.

Para la tabulación y procesamiento de datos de la encuesta se procedió a utilizar el programa SPSS 25 y para desarrollar los gráficos estadísticos que fueron los pasteles se empleó el programa Microsoft Excel 2016.

3.4 Población y Muestra

Para Martínez (2015) la población o universo se refiere al conjunto de elementos, personas, cosas que pueden ser infinito o finito y de las que se quiere conseguir información indispensable sobre el objeto de estudio. En cambio, la muestra se trata de del conjunto de unidades que han sido seleccionadas para su respectivo análisis y que pertenecen al total de la población.

Para el cálculo de la muestra se necesita aplicar una formula dependiendo el tipo de población que se estudia, en este caso se tiene una población finita por lo que se debe llevar a cabo por medio de la fórmula de población finita que se muestra a continuación.

$$= \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Los datos de la fórmula presentan los siguientes criterios que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1
 Datos y significado de los elementos de la fórmula de población finita

	Significado	Datos
N	Es la población de estudio	82
Z	Es el nivel de confianza	1.962=95%
p	Es la probabilidad de éxito	0.5
q	Es la probabilidad de fracaso	0.5
d	Es la precisión	0.05

El nivel de confianza se lo obtiene revisando en la tabla Z el porcentaje de confiabilidad que dio 1.926. Estos datos se reemplazan en la fórmula quedando como se muestra a continuación.

$$n = \frac{82 \times 1.962^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (82 - 1) + 1.962^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 68$$

La muestra que se obtuvo con la fórmula de población finita fue de 68 trabajadores del Hospital de Girón a ser encuestadas sobre los riesgos psicosociales.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Encuesta

4.1.1 Datos sociodemográficos

1. Sexo

Tabla 2

Sexo de los encuestados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	41	60,3%
Masculino	27	39,7%
Total	68	100%

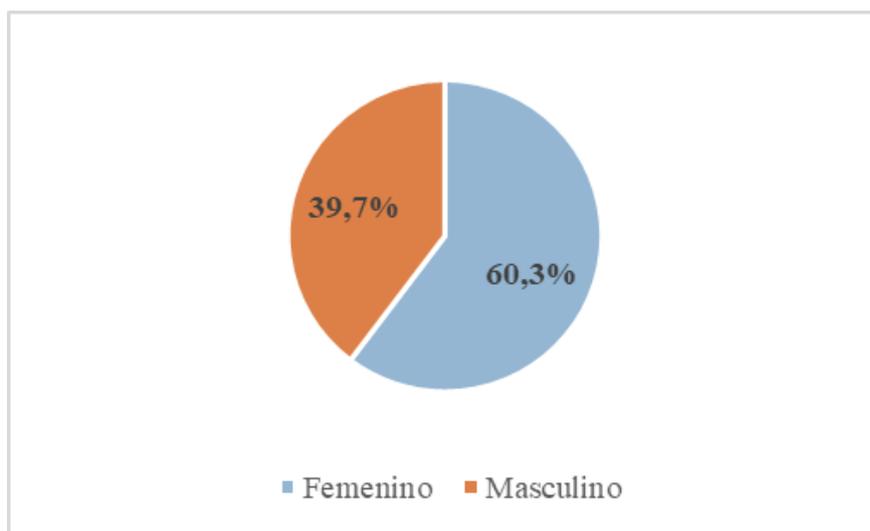


Figura 5. Sexo. Tomado de encuestas.

Los resultados de la encuesta con respecto al sexo de los trabajadores del Hospital de Girón pudieron establecer que el 60.3% son del sexo femenino, mientras que el sexo masculino lo conforma el 39.7% de los trabajadores.

2. Edad

Tabla 3
Edad de los encuestados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
20-30 años	8	11,8%
31-40 años	19	27,9%
41-50 años	25	36,8%
Más de 50 años	16	23,5%
Total	68	100%

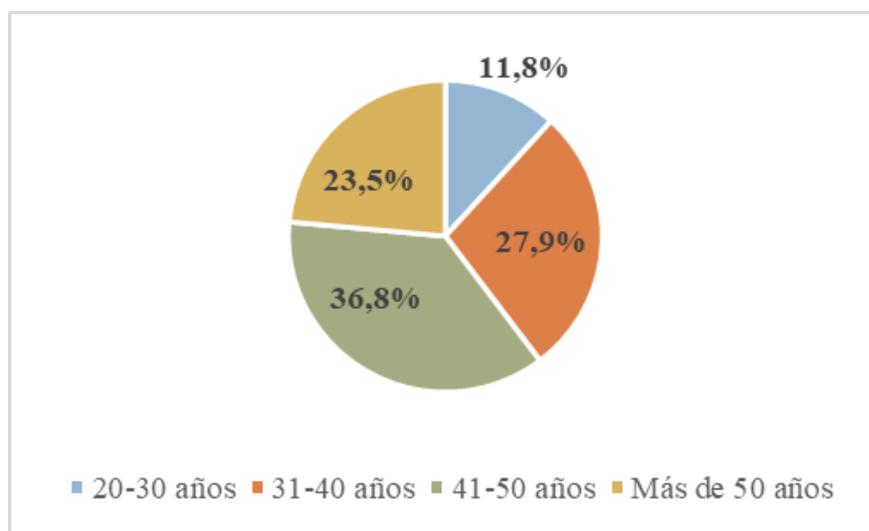


Figura 6. Edad. Tomado de encuestas.

Según los resultados se determinó que la mayor parte de los trabajadores pertenecen al grupo de trabajadores que tienen entre 41 a 50 años, seguido del grupo que tienen entre 31 a 40 años con el 27.9%, mientras que el grupo con edad que oscila entre 20 a 30 años fue del 11.8%.

3. Nivel de educación

Tabla 4

Nivel de educación de los encuestados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Tercer nivel	45	66,2%
Cuarto nivel	23	33,8%
Total	68	100%

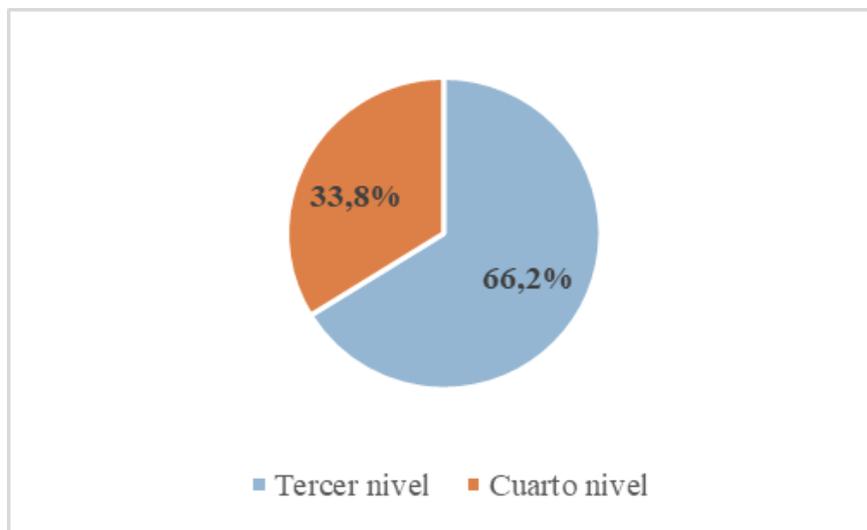


Figura 7. Nivel de educación. Tomado de encuestas.

La mayoría del personal que labora en el hospital tiene un título de tercer nivel con el 66.2%, mientras que los que de cuarto nivel representa el 33.8% de trabajadores, denotando claramente una diferencia entre ambos niveles de estudio

4. Jornada de trabajo

Tabla 5

Jornada de trabajo del colaborador

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Matutino	32	47,1%
Vespertino	22	32,4%
Nocturno	14	20,6%
Total	68	100%

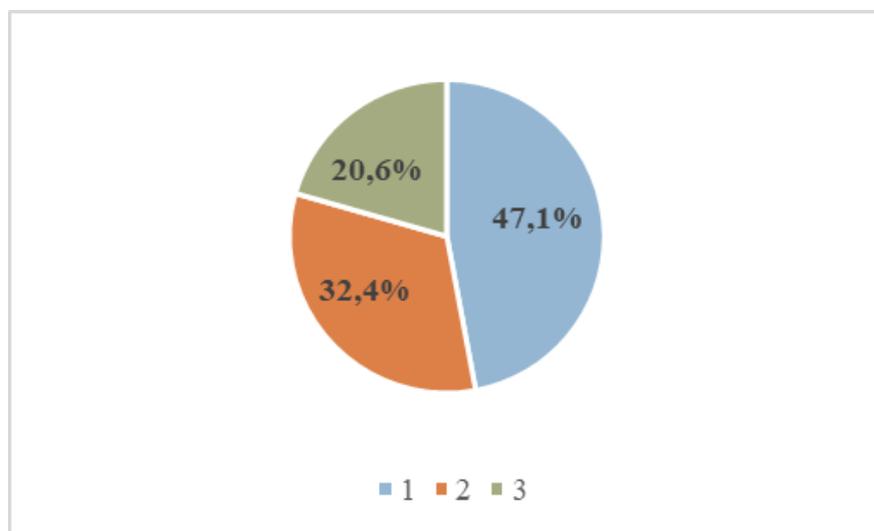


Figura 8. Jornada de trabajo. Tomado de encuestas.

En lo que respecta a la jornada de trabajo la mayoría labora en el turno matutino con el 47.1%, el 32.4% en el horario vespertino, mientras que el turno de la noche apenas el 20.6% lo efectúa.

4.1.2 Dimensión Relaciones Interpersonales

Tabla 6

Relaciones Interpersonales entre compañeros y superiores

Relaciones interpersonales	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
	F	P	F	P	F	P	F	P
5. ¿Tiene una buena relación de trabajo con sus superiores y compañeros?	7	10,3%	31	45,6%	19	27,9%	11	16,2%
6. ¿Existe un buen entendimiento para llegar a un acuerdo cuando realiza actividades en grupo?	13	19,1%	17	25,0%	29	42,6%	9	13,2%
7. ¿En el hospital se fomenta los valores entre compañeros?	3	4,4%	21	30,9%	33	48,5%	11	16,2%
8. ¿Cuándo necesita algo recibe ayuda de sus compañeros?	6	8,8%	31	45,6%	23	33,8%	8	11,8%
9. ¿Encuentra soluciones cuando existe conflictos con sus compañeros de trabajo?	4	5,9%	26	38,2%	14	20,6%	24	35,3%
10. ¿Organizan actividades de integración entre jefes y compañeros?	5	7,4%	7	10,3%	13	19,1%	43	63,2%
11. ¿Tiene una buena relación con las personas que son de su departamento?	11	16,2%	29	42,6%	23	33,8%	5	7,4%
12. ¿Dentro del hospital siente que pertenece a un grupo?	11	16,2%	17	25,0%	35	51,5%	5	7,4%

En la dimensión relaciones interpersonales se pudo apreciar que la mayoría de trabajadores con el 45.6% consideró que casi siempre existe una buena relación de trabajo con sus compañeros y superiores, seguido del 27.9% que cree que es a veces, mientras que el 16.2% nunca. A veces existe un buen entendimiento permitiendo llegar a un acuerdo cuando se desarrolla actividades en grupo, seguido de casi siempre con el 25.0%, mientras que el 13.2% nunca. A veces se fomenta dentro del hospital los valores entre compañeros con el 48.5%, seguido del 30.9% que es casi siempre, mientras que el 16.2% nunca.

Casi siempre que necesita algo tienen la ayuda de sus compañeros se presentó con el 45.6%, seguido del 33.8% a veces, mientras que el 11.8% nunca. Casi siempre encuentra soluciones cuando existe un conflicto con sus compañeros de trabajo se presentó con el 38.2%, seguido del 35.3% nunca, mientras que el 20.6% a veces. Nunca organizan actividades de integración

entre jefes y compañeros se reflejó con el 63.2%, seguido del 19.1% a veces, mientras que el 10.3% casi siempre. Casi siempre tienen una buena relación con las personas que forman parte de su departamento o área de trabajo se mostró con el 42.6%, seguido del 33.8% a veces, mientras que el 7.4% nunca. A veces dentro del hospital siente que pertenece a un grupo se evidenció con el 51.5%, seguido del 25.0% casi siempre, mientras que el 7.4% nunca.



Figura 9. Dimensión Relaciones Interpersonales. Tomado de encuestas.

4.1.3 Dimensión Supervisión

En la dimensión supervisión se encontró que el 61.8% de los trabajadores piensa que a veces sus jefes inmediatos planifican correctamente el trabajo, el 22.1% nunca, mientras que el 16.2% casi siempre. A veces sus jefes toman en cuenta sus opiniones al momento de tomar decisiones se mostró con el 42.6%, seguido del 30.9% casi siempre, mientras que el 13.2% nunca. A veces el 45.6% de los trabajadores cuando tienen inconvenientes al momento de realizar sus tareas siente el apoyo de su jefe, el 35.3% casi siempre, mientras que el 11.8% nunca.

Tabla 7
Forma de liderar por parte de los superiores

Supervisión	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
	F	P	F	P	F	P	F	P
13. ¿Sus jefes inmediatos planifican correctamente el trabajo?	0	0,0%	11	16,2%	42	61,8%	15	22,1%
14. ¿Sus jefes toman en cuenta sus opiniones al momento de tomar decisiones?	9	13,2%	21	30,9%	29	42,6%	9	13,2%
15. ¿Cuando existe inconvenientes al momento de realizar sus tareas siente el apoyo de su jefe?	5	7,4%	24	35,3%	31	45,6%	8	11,8%
16. ¿El jefe inmediato le asigna funciones que no le corresponden?	6	8,8%	28	41,2%	31	45,6%	3	4,4%
17. ¿Su jefe inmediato es empático?	1	1,5%	7	10,3%	29	42,6%	31	45,6%
18. ¿Siente preocupación, incomodidad o nervios cuando habla con su jefe?	31	45,6%	21	30,9%	11	16,2%	5	7,4%
19. ¿Su jefe se encuentra pendiente de su bienestar laboral?	4	5,9%	11	16,2%	47	69,1%	6	8,8%

A veces con el 45.6% el jefe inmediato le asigna funciones que no le corresponden, seguido de casi siempre, mientras que el 8.8% siempre. El 45.6% de los trabajadores señaló que nunca percibe que su jefe inmediato sea empático, seguido de a veces con el 42.6%, mientras que el 10.3% casi siempre. El 45.6% de encuestados afirmó que siempre sienten preocupación, incomodidad o nervios cuando habla con su jefe, seguido del 30.9% siempre, mientras que el

16.2% a veces. A veces el 69.1% de trabajadores considera que su jefe se encuentra pendiente de su bienestar laboral, el 16.2% casi siempre, mientras que el 8.8% nunca.

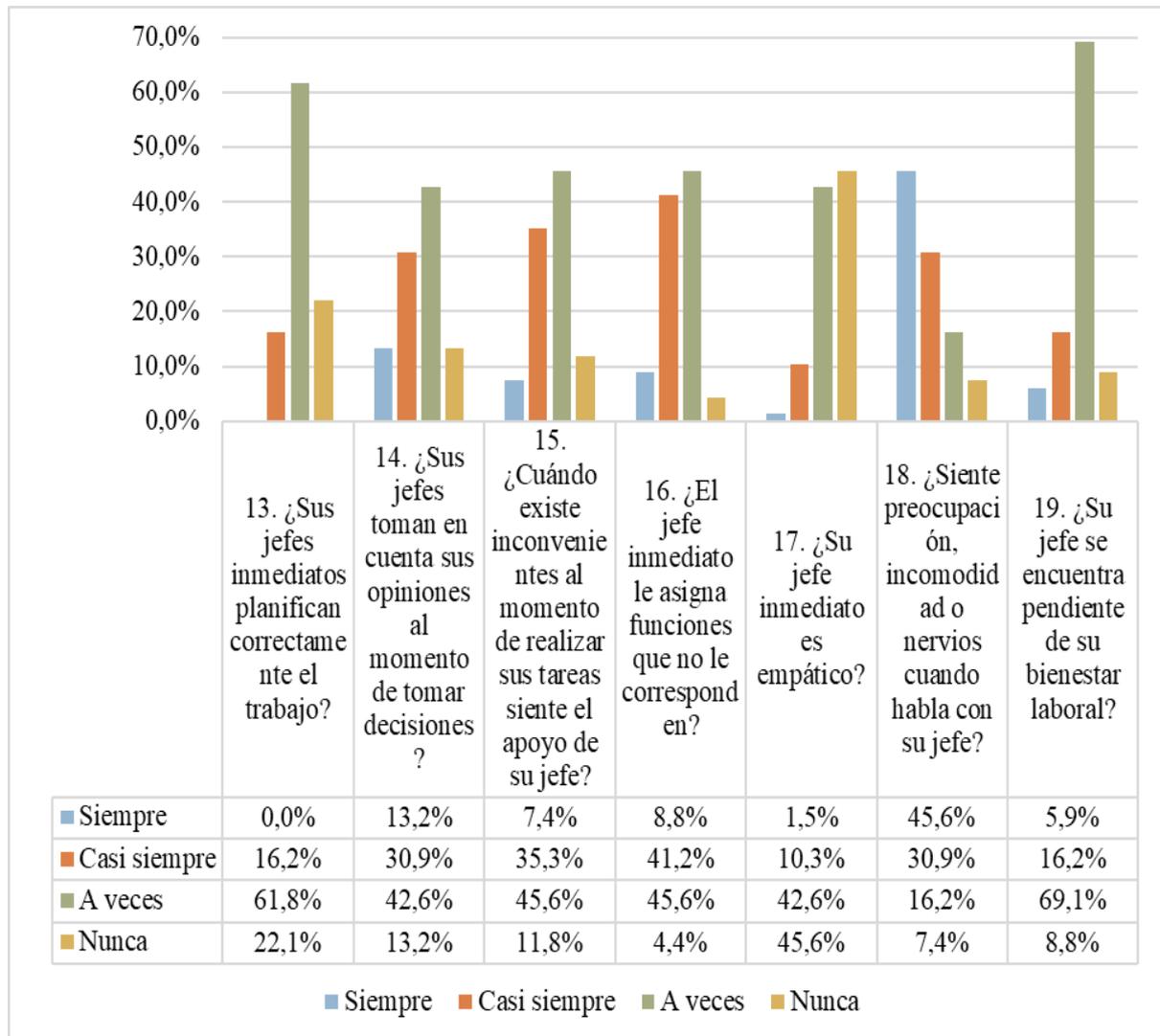


Figura 10. Dimensión Supervisión. Tomado de encuestas.

4.1.4 Dimensión Condición del Puesto

En la dimensión condiciones del puesto se pudo encontrar que a veces el 47.1% de los trabajadores conoce las tareas laborales que son de su responsabilidad, casi siempre con el 27.9%, mientras que nunca con el 7.4%. El 50.0% considera que casi siempre su trabajo lo desgasta de forma física y mental, seguido de siempre con el 41.2%, mientras que a veces el 8.8%. El 57.4% de encuestados piensan que casi siempre las tareas son distribuidas de manera irregular provocando que se acumule el trabajo, a veces el 27.9%, mientras que siempre el

8.8%. El 48.5% de profesionales cree que casi siempre el trabajo le ocasiona gran carga laboral, siempre el 38.2%, mientras que a veces el 7.4%.

Tabla 8
Características del Puesto de trabajo

Condiciones del puesto	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
	F	P	F	P	F	P	F	P
20. ¿Conoce las tareas laborales que son de su responsabilidad?	12	17,6%	19	27,9%	32	47,1%	5	7,4%
21. ¿Considera que su trabajo lo desgasta de forma mental y física?	28	41,2%	34	50,0%	6	8,8%	0	0,0%
22. ¿Las tareas son distribuidas de manera irregular provocando que se acumule el trabajo?	6	8,8%	39	57,4%	19	27,9%	4	5,9%
23. ¿El trabajo le ocasiona gran carga laboral?	26	38,2%	33	48,5%	5	7,4%	4	5,9%
24. ¿Para llevar a cabo sus actividades debe consultar las decisiones con su superior?	32	47,1%	18	26,5%	11	16,2%	7	10,3%
25. ¿Las funciones que desempeña en su puesto de trabajo lo obligan a prepararse más?	49	72,1%	13	19,1%	6	8,8%	0	0,0%
26. ¿Dentro de su jornada de trabajo dispone de unos minutos para descansar?	5	7,4%	18	26,5%	25	36,8%	19	27,9%
27. ¿Logra realizar todas sus tareas dentro de su jornada de trabajo?	7	10,3%	4	5,9%	36	52,9%	21	30,9%

El 47.1% de encuestados asegura que siempre para que puedan llevar a cabo sus actividades deben primero consultar las decisiones con su supervisor, casi siempre el 26.5%, mientras que a veces el 16.2%. El 72.1% opina que las funciones de su trabajo siempre lo obligan a prepararse más, casi siempre el 19.1%, mientras que el 8.8% a veces. El 36.8% de los profesionales considera que a veces dispone de unos minutos libres para descansar dentro de su jornada de trabajo, el 27.9% nunca, mientras que el 26.5% casi siempre. El 52.9% de trabajadores afirmó que a veces logra realizar todas sus tareas dentro de su jornada de trabajo, el 30.9% nunca, mientras que el 10.3% siempre.

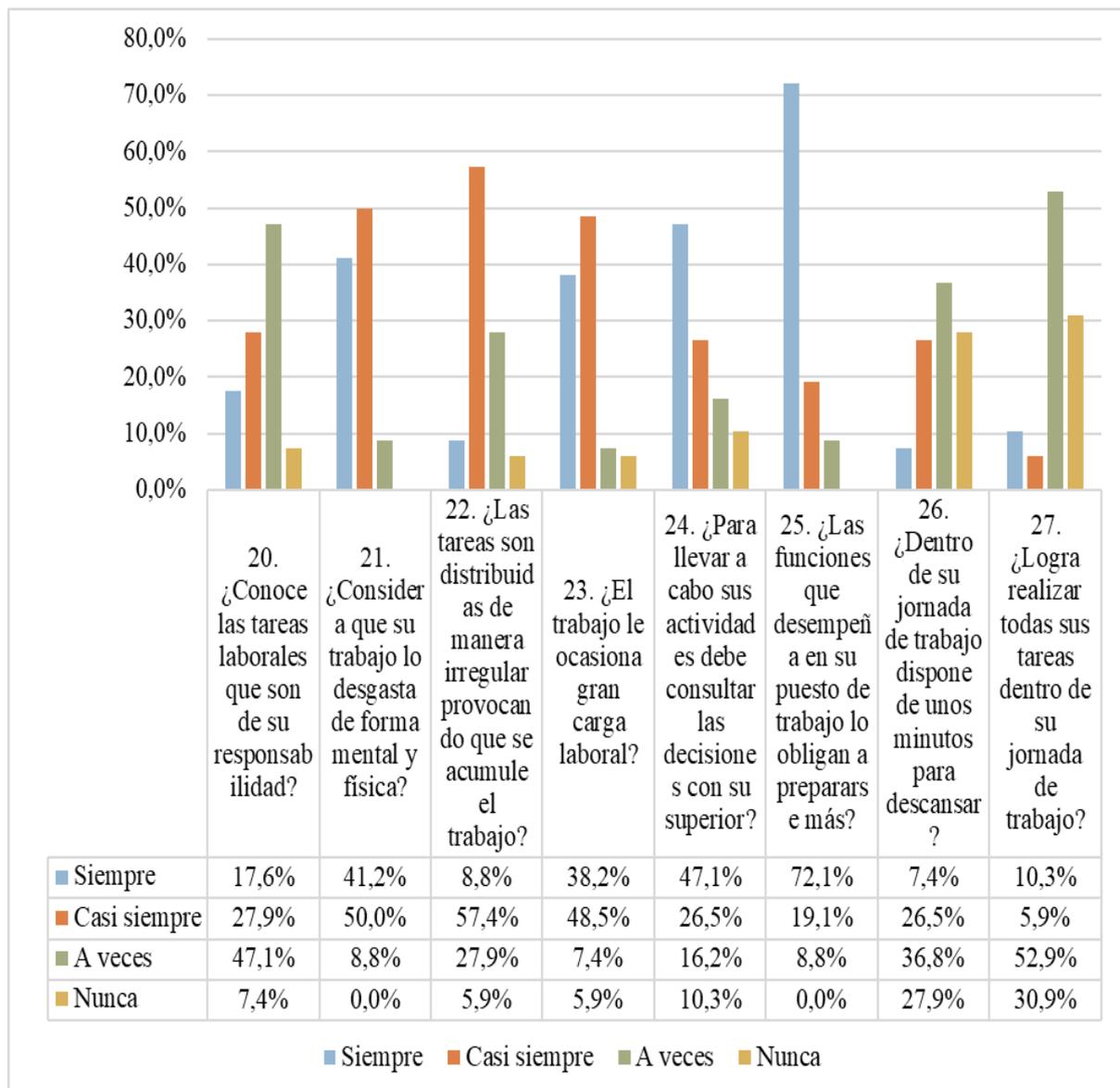


Figura 11. Dimensión Condición del Puesto. Tomado de encuestas.

4.1.5 Dimensión Condiciones del Trabajo

En la dimensión condiciones del trabajo a veces el 39.7% de los trabajadores cuenta con las instalaciones adecuadas para efectuar sus funciones de trabajo, casi siempre el 35.3%, mientras que el 7.4% nunca. El 47.1% piensa que a veces la tecnología que utiliza tiene las condiciones necesarias para realizar su trabajo, casi siempre el 27.9%, mientras que el 16.2% siempre. El 51.5% opinó que a veces los materiales de trabajo que le proporciona el hospital le permiten llevar a cabo bien sus tareas, casi siempre el 39.7%, mientras que el 8.8% siempre. El 50.0%

indicó que nunca se le proporciona información anticipada de los cambios que se vayan a dar en su trabajo, a veces el 42.6%, mientras que el 7.4% casi siempre.

Tabla 9

Características de la infraestructura y ambiente del trabajo

Condiciones del trabajo	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
	F	P	F	P	F	P	F	P
28. ¿Cuenta con las instalaciones adecuadas para efectuar sus funciones de trabajo?	12	17,6%	24	35,3%	27	39,7%	5	7,4%
29. ¿La tecnología que utiliza tiene las condiciones necesarias para realizar su trabajo?	11	16,2%	19	27,9%	32	47,1%	6	8,8%
30. ¿Los materiales de trabajo que le proporciona el hospital le permiten llevar a cabo bien sus tareas?	6	8,8%	27	39,7%	35	51,5%	0	0,0%
31. ¿Se le proporciona información anticipada de los cambios que se vayan a dar en su trabajo?	0	0,0%	5	7,4%	29	42,6%	34	50,0%
32. ¿En el hospital existe ruido cuando trabaja?	0	0,0%	5	7,4%	15	22,1%	48	70,6%
33. ¿Cuenta con adecuada higiene y salubridad su lugar de trabajo?	55	80,9%	7	10,3%	6	8,8%	0	0,0%
34. ¿Siente que le perjudica las políticas del hospital con respecto a turnos, horarios de trabajo, licencias y permisos?	23	33,8%	31	45,6%	9	13,2%	5	7,4%
35. ¿El hospital se preocupa de que tenga un buen ambiente de trabajo?	5	7,4%	13	19,1%	33	48,5%	17	25,0%

Considera el 70.6% que nunca hay ruido dentro del hospital cuando trabaja, el 22.1% a veces, mientras que el 7.4% casi siempre. Los encuestados afirmaron en un 80.9% que siempre cuentan con la adecuada higiene y salubridad su lugar de trabajo, el 10.3% casi siempre, mientras que el 8.8% a veces. El 45.6% de los trabajadores opina que casi siempre se sienten perjudicados por las políticas del hospital con respecto a turnos, horarios de trabajo, licencias y permisos. El 48.5% de profesionales considera que el hospital a veces se preocupa de que disponga de un buen ambiente de trabajo, nunca el 25.0%, mientras que el 19.1% casi siempre.

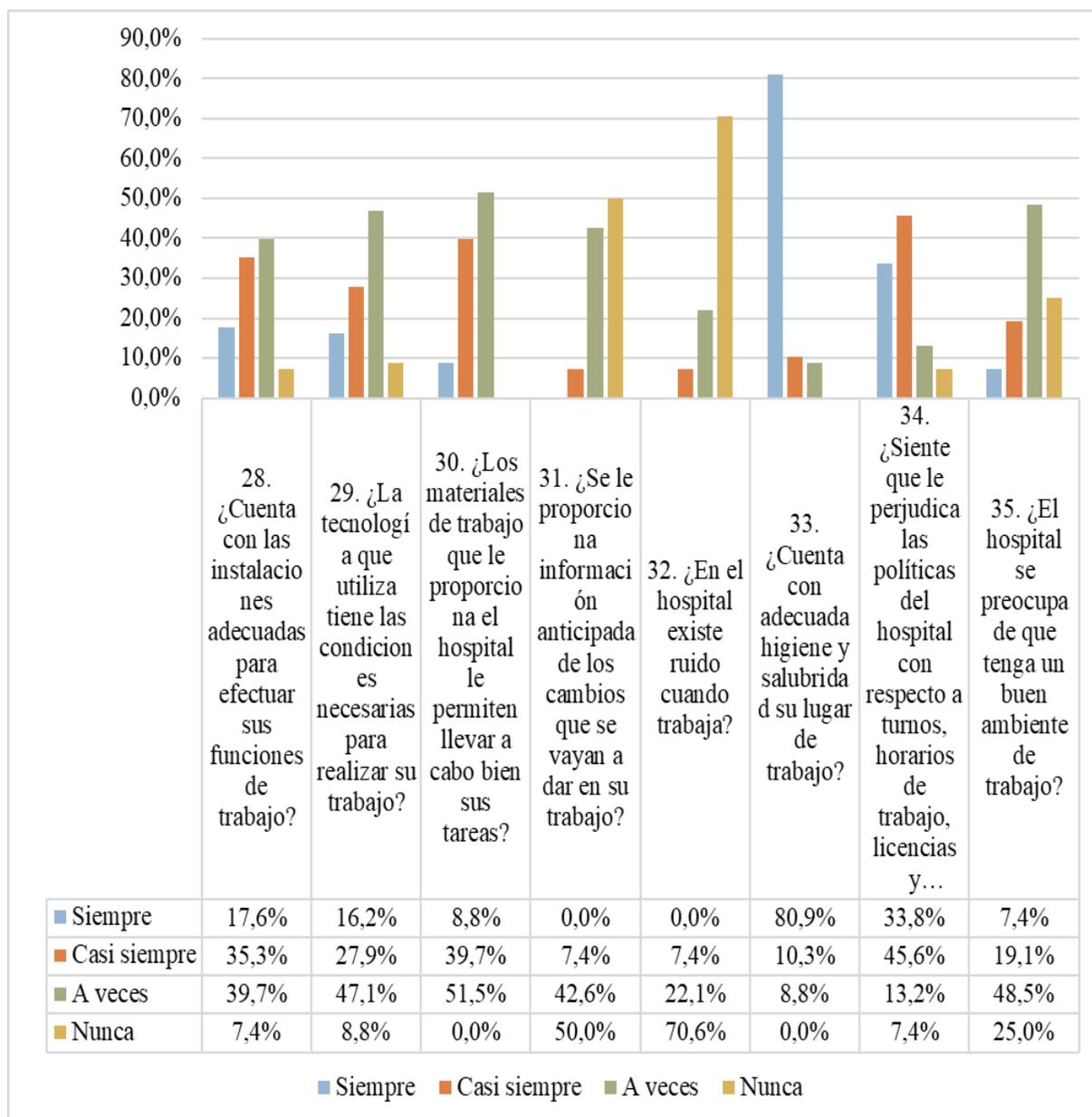


Figura 12. Dimensión Condiciones del Trabajo. Tomado de encuestas.

Con respecto a la situación de exposición en el trabajo a los riesgos psicosociales, se pudo apreciar que en las relaciones interpersonales la situación fue intermedia de exposición al conseguir una puntuación de 13, en la supervisión fue desfavorable al obtener una puntuación de 14, en las condiciones del puesto obtuvo una puntuación de 18 que es desfavorable y las condiciones del trabajo tuvo una puntuación de 13 que es una exposición intermedia a los riesgos psicosociales para los trabajadores. Estos datos se pueden apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 10
Situación de exposición en el trabajo sobre los riesgos psicosociales

Dimensiones psicosociales	Favorable	Intermedia	Desfavorable
Relaciones interpersonales		(10-15)	
Supervisión			(14-21)
Condiciones del puesto			(16-24)
Condiciones del trabajo		(10-15)	

4.2 Análisis de Resultados Generales

Los resultados de las encuestas ayudaron a tener un mayor conocimiento sobre la situación a la que diariamente se exponen los trabajadores del Hospital de Girón, por lo que se pudo establecer que casi siempre los trabajadores tienen una buena relación de trabajo con sus superiores y compañeros, reciben ayuda de sus superiores cuando existe conflictos, logran encontrar soluciones cuando se suscitan conflictos con sus compañeros de trabajo y poseen una buena relación con las personas que forman parte de su departamento. Sin embargo, se pudo determinar que a veces sienten que pertenecen a un grupo, se fomenta los valores entre compañeros y tienen un buen entendimiento para llegar a un acuerdo cuando llevan a cabo actividades grupales, es claro que las relaciones entre distintos trabajadores no son buenas y este es un aspecto muy importante que puede generar gran estrés en las personas, por lo que es importante fomentar el compañerismo, la solidaridad y la amistad. Es por ese motivo que la mayoría de encuestados indicó que nunca se organizan actividades de integración entre jefes y trabajadores.

En la dimensión supervisión se observó que a veces su jefe inmediato planifica correctamente el trabajo, le asigna funciones que no le corresponde, toma en cuenta sus opiniones cuando se

toma decisiones, se encuentra pendiente de su bienestar laboral y siente el apoyo del jefe cuando existe inconvenientes al realizar sus tareas. Además, nunca su jefe inmediato es empático, seguido de a veces, mientras que la mayoría siente preocupación, incomodidad o nervios cuando habla con su jefe.

En la dimensión condiciones del puesto se estableció que siempre debe consultar las decisiones con su superior al momento de realizar sus actividades laborales y que las funciones que desempeña en su puesto lo obligan a prepararse más. Se determinó que casi siempre considera que su trabajo lo desgasta física y mentalmente, las tareas son distribuidas de manera irregular provocando que se acumule el trabajo; por lo que, se ve reflejado en que casi siempre el trabajo le ocasiona carga laboral. En cambio, a veces logra efectuar sus tareas dentro de su jornada de trabajo, dispone de unos minutos para descansar y conoce sus tareas laborales que son su responsabilidad. Es evidente que existe una gran carga laboral que no le permite tener pausas de descanso que le ayude a recuperarse y que evite que se estrese, esto se debe principalmente a la falta de una buena planificación de las actividades que debe desempeñar cada trabajador del hospital y que no se les brinda la confianza para que pueda tomar decisiones que sean parte de su trabajo diario.

En la dimensión condiciones del trabajo se logró apreciar que a veces el hospital se preocupa de que los trabajadores tengan un buen ambiente de trabajo, cuenta con instalaciones, materiales y tecnología adecuados para desarrollar bien su trabajo. Se debe agregar que nunca le proporciona información anticipada de cambios que se vayan a dar en su trabajo y nunca hay ruido en el hospital mientras se trabaja. En cambio, siempre existe una adecuada higiene y salubridad en el lugar de trabajo y casi siempre sienten que les perjudica las políticas del hospital con respecto a turnos, horarios de trabajo, licencias y permisos. Es claro determinar que los encuestados sienten que no se les participa las decisiones que se toman sobre sus puestos de trabajo con anticipación, por lo que puede generar descontento, estrés, angustia por

no conocer sus nuevas funciones, así como sentirse desmotivado por las decisiones que toman y que les podría generar mayores responsabilidades sometiéndolos a una mayor carga laboral que es perjudicial para la salud de los trabajadores.

La información que se pudo establecer mediante cada valoración individual de cada ítem de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial, determinan que existe una exposición intermedia en la salud, en lo que respecta a las relaciones interpersonales del trabajo y las condiciones del trabajo; por el contrario, se pudo observar que existe una situación de exposición a la salud desfavorable en la supervisión y en las condiciones del puesto. Por lo que es necesario tomar medidas correctivas que ayuden a mejorar de carácter urgente las condiciones del puesto y la supervisión a fin de reducir la exposición a estos factores que pueden ocasionar graves problemas de salud en una gran parte de los trabajadores, además de buscar estrategias que le permitan fomentar los valores y se promueva las relaciones interpersonales dentro de la empresa, para que esto permita encontrar soluciones adecuadas para mejorar las condiciones de trabajo.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1 Análisis de la Situación Actual

El Hospital de Girón presenta problemas en las relaciones interpersonales de sus trabajadores, ya que se pudo establecer claramente que más de la cuarta parte del personal encuestado presenta problemas de relación personal con sus superiores y compañeros, no existe un ambiente donde se fomente los valores a sus trabajadores, no existe la solidaridad y compañerismo cuando se necesita ayuda, muchas veces no encuentra solución a ciertos conflictos que se dan con compañeros y solo a veces llega a tener una buena relación con las personas que trabajan en su área o departamento. Por lo que, se puede concluir que el ambiente que existe dentro del entorno laboral no es placentero, ya que los trabajadores no mantienen una buena relación, lo que ocasiona problemas para desarrollar acciones que en ocasiones requiere de trabajo en equipo bien fomentado.

Se pudo identificar que no hay una adecuada planificación con anterioridad para que las actividades se lleven a cabo de la mejor manera, lo que genera disconformidad, desmotivación, fatiga y estrés. Esto se puede apreciar en el hecho que sientan que no son escuchadas sus opiniones, la mala actitud que toman los jefes, la falta de comunicación del superior con sus subordinados, la mala organización, la falta de empatía por parte del jefe inmediato; que sumado a la falta de relación interpersonal se puede deducir que las dos van de la mano y que sin una buena predisposición para comunicarse y conocerse no existirá un buen liderazgo. Es importante que se interrelacionen con el fin de que a través del diálogo se logre encontrar soluciones eficientes que permitan mejorar el ambiente laboral pesado que existe y que es uno de los factores causantes del riesgo de fatiga que conlleve a estrés.

Los trabajadores consideran que el trabajo les genera un gran desgaste físico y mental, generado por la carga laboral, ya que no logran terminar sus tareas durante su jornada de trabajo, debido

a la manera irregular de distribuir las tareas. Esto ocasiona que se le acumule el trabajo, dejándolo sin minutos de descanso que le permitan recuperar energía.

Es necesario considerar que los trabajadores no están conformes con las políticas del hospital en lo que se refiere a turnos de trabajo, horarios, licencias y permisos; esto se debe a que no hay una buena planificación ni organización de los mismos, lo que ocasiona la insatisfacción de la mayoría de trabajadores, por lo que se requiere crear horarios mensuales donde se rote al personal de manera igualitaria.

5.2 Justificación de la propuesta

Las actividades que se llevan a cabo fuera del trabajo permiten que los trabajadores se conozcan más, así como mejoran, mantienen y preservan el clima laboral, brindando a su vez aspectos beneficiosos para el desempeño de los trabajadores, lo que ocasiona que se consoliden agradables estructuras organizacionales. Es muy importante planificar actividades que le proporcionen al trabajador una oportunidad de conocer a sus compañeros y jefes fuera del entorno del trabajo; además, del trabajo en equipo y la resolución de conflictos que se hayan podido propiciar dentro del ambiente laboral, de manera que todos puedan acudir a su puesto de trabajo con nuevas ideas y predisposición.

Es necesario desarrollar una capacitación sobre la empatía y la actitud asertiva a fin de poder causar un impacto en los trabajadores que tienen a cargo a otros compañeros, debido a que muchas veces por tener un cargo superior se olvidan de aspectos elementales como son los buenos modales, los valores, la ética y la empatía. Por ese motivo se planteó que el personal con cargos superiores acuda a un curso de capacitación donde puedan aprender técnicas que les facilite ser más empáticos con los demás y una comunicación asertiva, con lo que se busca mejorar las relaciones interpersonales entre diversos niveles jerárquicos y esto propicie a una mejor planificación de las funciones y tareas que desarrollan a diario, ya que al mantener una comunicación asertiva y empatía los jefes podrán escuchar a los diversos profesionales sus

ideas, lo que conlleva a una mejor toma de decisión y una organización de los trabajos, permitiendo la reducción de la carga laboral a los trabajadores.

Adicional, la propuesta ayuda a que los colaboradores aprendan a manejar el estrés, mediante varias técnicas específicas que facilitan la reducción de la ansiedad y del estrés, además de conocer más sobre los riesgos psicosociales, los factores y lo perjudicial que pueden ser para las personas, por lo cual es importante que también lleven un control médico y una buena alimentación, así como la práctica de la pausa activa. Todas las actividades de la propuesta tienen el propósito de brindar al trabajador herramientas necesarias para sobrellevar varios factores de riesgo psicosocial, así como motivar a los trabajadores para que se desempeñen de manera saludable, con lo cual permita que mejoren su calidad de vida.

5.3 Descripción de la propuesta

5.3.1 Actividades extra laborales

Para llevar a cabo las actividades extra laborales dentro del Hospital de Girón se va a crear un calendario de actividades con fechas específicas que les brinde a los trabajadores de manera anticipada la información acerca de dichos eventos, esta actividad se la realizará con el fin de poder motivar a los colaboradores para que desempeñen sus funciones de forma eficiente, ya que un trabajador motivado hará cambios necesarios en sus actividades que conlleve a un mayor compromiso por parte de los trabajadores que se vean reflejados en una mayor productividad y a la vez permite tener un ambiente más agradable y proactivo . Este calendario anual será socializado por medio de su publicación vía correo electrónico, estas actividades serán realizadas para el día del médico, de la madre, del padre y navidad.

Para el día del médico se propone entregar a los profesionales de la salud un pequeño presente con una tarjetita de felicitación, las pequeñas intenciones pueden brindar un momento de motivación.

Para el día de la madre se establecerá un pequeño evento donde se elija por votación a la madre símbolo, para esto se iniciará con la preselección de las madres que se lo efectuará por cada área del hospital una madre, las madres que se propongan para madre símbolo se dará a conocer a todos los trabajadores para que los mismos trabajadores el día de la madre den su voto a la madre que desean que sea la ganadora. El evento se llevará a cabo a las 17:00 y el cierre de las votaciones será a la misma hora, por lo que deben votar en el transcurso de la mañana y tarde del día. A la madre símbolo se le otorgará su respectiva cinta, un ramo de flores y un obsequio. También se entregará a todas las madres del hospital un pequeño presente con su respectiva tarjeta de felicitación. En el día del padre se hará un evento similar al del día de la madre y así mismo se les hará la entrega de un pequeño presente a cada padre del hospital con una tarjetita. El presente que se dará serán chocolates, entradas al cine en pareja y jarros. Entradas al cine para los padres y madres símbolos, jarros para los segundos puestos y chocolates a todos los padres y madres.

Tabla 11
Calendario de celebraciones

Fecha	Celebración	Actividad
21 febrero 2021	Día del médico	Homenaje a los médicos
8 mayo 2021	Día de la madre	Elección de madre símbolo
19 junio 2021	Día del padre	Elección del padre símbolo
19 diciembre 2021	Navidad	Almuerzo navideño

A inicios de diciembre se planteará que cada departamento realice el juego del amigo secreto, se sorteará las parejas con las que van a intercambiar obsequios el día de celebración de navidad del hospital. Para navidad se hará una un almuerzo conmemorativo por las festividades donde se les brinde un menú navideño para todo el personal, tomándose unos minutos para decir unas palabras y tratando que todos compartan de un momento ameno entre compañeros. Además, al término de la jornada de trabaja se hará la entrega de obsequios en el auditorio del hospital que

contará con una bonita decoración para que puedan tomarse fotos y se los llamará por departamento para que hagan la entrega de los obsequios.

5.3.2 Capacitación

Para que se logre capacitar adecuadamente al personal con mandos medios se planteó que se seleccione a una persona para que realice la capacitación en una empresa de cursos online sobre la empatía, asertividad y comunicación no verbal, la misma que tendrá una duración de 60 horas y un costo de \$44.50 en la página Educaweb que tiene el aval del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. La capacitación tendrá una duración de tiempo de una hora, se llevará a cabo en el mes de mayo del 2020, dentro de las instalaciones del auditorio del hospital que es objeto de estudio. Una vez que termine el curso online la persona seleccionada deberá brindar todos sus conocimientos a sus compañeros para que también sean partícipes de dicha información que es fundamental para las funciones que llevan a cabo diariamente.

La información que se impartirá en dicha capacitación se puede ver claramente en la siguiente tabla.

Taller 12
Capacitación para jefes

Tema	Subtema	Tiempo
Empatía	Definición	20 minutos
	Importancia	
	Obstáculos que dificultan la empatía	
	Expresar la empatía	
Actitud asertiva	Definición	20 minutos
	Comunicación asertiva	
	Comportamiento asertivo	
	Beneficios de ser asertivo	
Taller	Sobre empatía y actitud asertiva	20 minutos

Los trabajadores también requieren capacitarse acerca del estrés laboral, de esta manera podrán aprender a sobrellevar y manejar el estrés y reducir la ansiedad. Para lo cual se tomó en consideración las alternativas del mercado sobre cursos que permiten gestionar el estrés,

encontrando un curso de técnicas de relajación y manejo del estrés. Se va a elegir un trabajador para que se capacite, esta persona deberá acudir al curso hasta que lo complete y obtenga su certificado, una vez terminado deberá impartir dichos conocimientos al resto del personal, el costo del curso es de \$120.00, los temas a impartir se muestran a continuación.

Tabla 13
Capacitación sobre manejo del estrés

Tema	Subtema	Tiempo
Riesgos laborales	Definición, causas, factores determinantes Prevenir mediante chequeos médicos y la alimentación.	10 minutos
Estrés laboral	Definición, causas y factores influyentes	5 minutos
Pensamiento y filosofía	Ejercicio del viaje Ejercicios de la mandarina	15 minutos
Manejo de estados emocionales	Diálogos internos ejemplos Ejercicio de agenda	10 minutos
Salud física	Autohipnosis. Ejercicios de hipnosis. Explicación sobre relajación del cuerpo, anestesia y analgesia, alteración de estados fisiológicos, elección de estados emocionales.	20 minutos
Manejo de conflictos	Estrategias de tranquilidad y relajación Técnicas para mantener un buen estado emocional y físico.	10 minutos
Ejercicios de relajación en el puesto de trabajo	Ruptura de estado, manejo de ira, estrés, cansancio, pausas frecuentes, hidratación, modificación del ambiente de trabajo, ejercicios de relajación del cuerpo y mental, estiramientos, manejo de estados emocionales, auto hipnosis, respiración y modificación del ambiente de trabajo.	40 minutos
Clientes difíciles	Inflexión de la voz, sintonía, frases para calmar al cliente, lenguaje no verbal y calibración.	10 minutos

El último punto de la capacitación es totalmente práctico por lo cual es donde más tiempo se va a emplear, la enseñanza tendrá un total de dos horas por lo que se harán grupos, los mismos que tendrán una fecha y hora específica para que se presenten. Estos se seleccionarán de acuerdo a los horarios que se manejen en el hospital para evitar sobrecargar el trabajo de los empleados. Se tendrá un registro firmado del personal que se presente a la capacitación como una prueba de que todos los profesionales han asistido.

5.3.3 Pausa activa

La pausa activa es una técnica que permite reducir el estrés, el cual es un problema que afecta en el rendimiento de la organización y repercute en la salud de los trabajadores, es por eso que, para prevenir el estrés laboral y la fatiga es necesario llevar a cabo pausas activas en el trabajo y complementarlo con ejercicios al llegar a casa.

Tabla 14
Ejercicios para pausa activa

Tiempo/ veces	Descripción	Ejercicios	
5 segundos 3 veces	Con piernas semi abiertas levantar talón sin levantar pies del suelo, luego levantar la punta de los pies sin levantar talón del suelo.		
5 sesiones 3 veces	Con pies separados, manos en cintura hacer movimientos en forma de círculos con la cintura, para ambos lados.		
5 sesiones 3 veces	Pies separados, manos apoyadas en parte trasera de la cintura y levantar los hombros hacia atrás y luego hacia adelante.		
5 sesiones 3 veces	Pies semi separados manos en hombros tocándolos y elevarlos estirándolos.		

5 sesiones
3 veces

Pies separados, manos extendidas hacia adelante haciendo puño, mover los puños hacia arriba y hacia abajo sin mover los brazos.



3 segundos
3 veces

Pies separados, manos en cintura, mover la cabeza hacia la derecha, luego izquierda.



3 segundos
3 veces

Pies semi separados, manos en cintura, tratar de tocar con la oreja el hombro de un lado, luego el otro lado.



3 segundos
3 veces

Pies semi separados, manos en cintura, mover la cabeza hacia adelante lo más que se pueda.



5 sesiones
3 veces

Pies separados, manos arriba de lado derecho aplaudir, levantar pierna izquierda y aplaudir debajo de la pierna, luego del otro lado lo mismo, intercambiando.



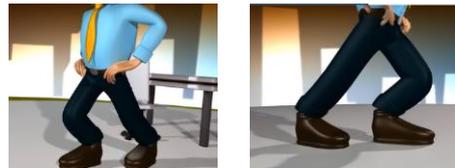
5 segundos
3 veces

Pies semi separados con la mano derecha a la cabeza inclinarla hacia el hombro, girar cabeza a la izquierda y hacer lo mismo.



5 segundos
3 veces

De pie llevar la pierna derecha adelante y mantener pierna izquierda atrás quedando en línea, manos a la cintura, inclinar cuerpo hacia adelante flexionando la pierna derecha y la pierna izquierda extendida sin levantar talón. Repetir con el otro pie.



Las pausas activas se deben llevar a cabo cada dos horas de trabajo, de esta forma permite que las personas recuperen energía para que tengan un desempeño eficiente en el trabajo, por medio de ejercicios que compensen las tareas que han sido desempeñadas, proporcionando al trabajador la reversión de la fatiga muscular y el cansancio que son causados por el trabajo.

A fin de lograr que todos los trabajadores conozcan los ejercicios que se deben realizar en la pausa activa se diseñarán trípticos en papel couche que contendrán los diversos ejercicios que pueden realizar durante la pausa activa y ciertas recomendaciones que le ayudarán a reducir ciertos riesgos psicosociales como el estrés y la fatiga, para que de esta forma las practiquen y se logren aprender; además, la puedan llevar a todo lugar. De esta forma, se busca que logren llevar a cabo cada ejercicio sin inconvenientes durante su jornada de trabajo.

Las piernas semi abiertas, con la mano derecha a la cabeza inclinarla hacia el hombro 5 segundos, girar cabeza a la izquierda y hacer lo mismo. Repetir 3 veces.

10


De pie llevar la pierna derecha adelante y mantener pierna izquierda atrás quedando en línea, manos a la cintura, inclinar cuerpo hacia adelante flexionando la pierna derecha y la pierna izquierda extendida sin levantar talón por 5 segundos. Repetir con el otro pie por 3 ocasiones.

11


Recomendaciones

Practica la meditación: Encuentra un lugar tranquilo, aclara tu mente y concéntrate en tu respiración, entre 10 y 20 minutos. Trata de hacerlo diariamente, para darle a tu cuerpo un descanso físico y mental.

Recomendaciones

- **Escucha música:** Oír un disco de tu artista favorito o algunos sonidos relajantes como el movimiento del mar o cascadas pueden ser un alivio para la tensión.
- **Haz ejercicio:** Salir a caminar o participar en un programa de entrenamiento completo te ayuda físicamente y te estimula mentalmente.
- **Realiza yoga:** Esta disciplina tiene muchos beneficios contra la tensión, gracias a la respiración controlada, la meditación y los ejercicios mentales.
- **Reduce el consumo de alcohol:** La ingesta de cantidades de bebidas alcohólicas refuerzan los síntomas del estrés.
- **Deja de comer en exceso:** Establece una estrategia de alimentación que te permita mantenerte sano y en forma.
- **Date un masaje relajante:** Esta terapia es una de las más agradables y efectivas para reducir el estrés. Existen diferentes tipos que van de cuerpo completo, shiatsu o con piedras. Tu pareja puede ayudarte al masajear tus hombros por 10 minutos.
- **Descansa:** Dormir las horas adecuadas cada noche es un componente vital de un estilo de vida saludable. La falta de sueño puede disminuir el rendimiento mental, incluyendo la pérdida de concentración y mala memoria.

PAUSA
ACTIVA

Ejercicios



Cuida tu salud!

Figura 13. Tríptico lado 1

EJERCICIOS

Las piernas semi abiertas, levantar talón sin levantar los pies del suelo por 5 segundos, luego levantar la punta de los pies mismo tiempo. Repetir 3 veces.

1 

Las piernas separadas, manos extendidas hacia adelante haciendo puño, mover los puños hacia arriba y hacia abajo sin mover los brazos 5 sesiones. Repetir 3 veces.

4 

Las piernas separadas, manos en cintura, tratar de tocar con la oreja el hombro de un lado, luego el otro lado 5 segundos. Repetir 3 veces.

7 

Las piernas semi abiertas, levantar talón sin levantar los pies del suelo por 5 segundos, luego levantar la punta de los pies mismo tiempo. Repetir 3 veces.

2 

Las piernas separadas, manos en cintura, mover la cabeza hacia la derecha, luego izquierda 5 sesiones. Repetir 3 veces.

5 

Las piernas separadas, manos arriba de lado derecho aplaudir, levantar pierna izquierda y aplaudir debajo de la pierna, luego del otro lado lo mismo, intercambiar por 5 sesiones. Repetir 3 veces.

8 

Las piernas separadas, manos apoyadas en parte trasera de la cintura y levantar los hombros hacia atrás 5 sesiones y luego hacia adelante igual. Repetir 3 veces.

3 

6 

9 

Hospital de Girón

Figura 14. Tríptico lado 2

5.3.4 Diagnostico Anual

Otra de las actividades que se toman como medida para prevenir y reducir el riesgo psicosocial es evaluar de manera anual a los trabajadores mediante la técnica usada en esta investigación que es la encuesta, tomando en consideración también un control de seguimiento de los trabajadores que se identificaron con mayor riesgo de padecer estrés. Para esto se planificará un proceso de control, poniendo como responsable del seguimiento de los colaboradores al jefe de recursos humanos, quien con los datos que se reflejan en el reporte de registros de asistencia, podrá conocer de forma mensual las personas que faltan y compararlas con los colaboradores que fueron tomados como muestra a fin de poder revisar si las actividades que se han plantearon han ido reduciendo las cifras de absentismo.

Además, con las evaluaciones anuales se podrá confirmar de manera estadística las acciones invertidas en la institución, mediante la comparación de datos anteriores con nuevos que se realicen y así ver la variabilidad de dicha información. Las encuestas serán realizadas por personal de recursos humanos mediante Google Trive que será enviado el link a cada trabajador para que pueda llenar los datos respectivos, por lo cual esto no representa costo para la institución, sino que se lo considera como autogestionado. El control mensual del ausentismo tampoco generará costos, debido a que la información será operada por el personal de recursos humanos mediante el uso de programas como Microsoft Excel y Spss Statistics.

Tabla 15
Calendario de control y evaluación de personal

Fecha	Actividad
Enero 2022	Revisión de reporte de asistencias
Febrero 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias enero-febrero
Marzo 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias febrero-marzo
Abril 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias marzo-abril
Mayo 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias abril-mayo
Junio 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias mayo-junio
Julio 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias junio-julio
Agosto 2022	Encuesta de riesgo psicosocial Revisión y comparación de reportes de asistencias julio-agosto
Septiembre 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias agosto-septiembre
Octubre 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias septiembre-octubre
Noviembre 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias octubre-noviembre
Diciembre 2022	Revisión y comparación de reportes de asistencias noviembre-diciembre

5.4 Recursos y Materiales

Los materiales que se van a emplear para poner en práctica la propuesta se pueden apreciar de manera detallada en la tabla a continuación.

Tabla 16
Materiales

Cantidad	Materiales
68	Caja de bombones (75 g)
68	Tarjetas de felicitaciones
4	Jarros de colores
4	Entradas al cine
2	Cintas de madre y padre símbolo
1	Ramo de flores
1	Curso online (60 horas)
1	Curso de manejo del estrés
82	Almuerzo navideño
100	Trípticos

Los recursos financieros que se necesitan cubrir para lograr desarrollar la propuesta se encuentra de manera detallada con su respectivas cantidades y costo unitario en la siguiente tabla.

Tabla 17
Recursos financieros

Cantidad	Materiales	Costo	Total
68	Caja de bombones (75g)	0,99	67,32
68	Tarjetas de felicitaciones	1,20	81,60
8	Jarros personalizados	1,70	13,60
4	Entradas al cine	5,50	22,00
2	Cintas de madre y padre símbolo	5,00	10,00
1	Ramo de flores	10,00	10,00
1	Curso online	44,50	44,50
1	Curso de manejo del estrés	120,00	120,00
1	Trípticos	89,99	89,99
82	Almuerzo navideño	Autogestión	
	Total		459,01

El almuerzo navideño se lo ha identificado como un recurso que es de autogestión, debido que en el hospital normalmente se le brinda el almuerzo al personal, por lo que solo se va a cambiar

el menú con uno más navideño que cumpla con los recursos que normalmente se requieren para el mismo, por lo que no ocasiona ningún costo adicional para su implementación.

5.5 Cronograma de la Propuesta

Todas las actividades que se van a llevar a cabo en la propuesta serán desarrolladas durante el año 2021 las desglosa detalladamente en la siguiente tabla.

Tabla 18
Cronograma de actividades

N ^o	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		n	e	a	b	a	u	u	g	e	c	o	i
1	Reunión para seleccionar a jefe que se capacitará	/											
2	Cotización de obsequios	/											
3	Capacitación online		/										
4	Entrega de presentes por el día del médico		/										
5	Preparación de material para capacitación general de jefes			/									
6	Diseñar volantes informativas			/									
7	Cotizar tarjetas y caja de bombones				/								
8	Entrega de presentes por el día de la madre					/							
9	Elección de madre símbolo, entrega de cinta, ramo					/							
10	Entrega de jarros y entradas al cine					/							
11	Seleccionar una persona para mostrar los ejercicios					/							
12	Capacitación a jefes del hospital						/						
13	Entrega de volantes informativas						/						
14	Entrega de presentes por el día del padre						/						
15	Elección del padre símbolo, entrega de cinta						/						
16	Entrega de jarros y entradas al cine						/						
17	Puesta en marcha de pausa activa						/	/	/	/	/	/	/
18	Entrega de tarjetas navideñas												/
19	Almuerzo navideño												/

5.6 Evaluación de la Propuesta

Con el propósito que todas las actividades que se plantean en la propuesta se lleven a cabo de la manera más eficiente y sin tener ningún contratiempo, se desarrollará una prueba a los jefes del hospital una vez que termine la capacitación, por vía electrónica donde dispondrán de pocos minutos para contestar, de esta forma se podrá conocer si han comprendido el tema a cabalidad.

A esto se agregará como método de evaluación continuas encuestas al azar al personal que serán anónimas con la finalidad de que puedan contestar con toda tranquilidad y conocer si el personal de mando superior y medio ha hecho cambios en su actitud y en la comunicación con sus subordinados.

Otra manera de evaluar la propuesta es por medio de la supervisión de las actividades a desarrollarse para cada festividad, que permitirá que cada trabajador pueda participar de los eventos y todos tengan la misma oportunidad de ganar los obsequios.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se concluyó que los riesgos psicosociales se encuentran presentes en el ámbito laboral por lo cual son capaces de afectar el desarrollo de las actividades de una organización, provocando daños en la productividad de los colaboradores, repercutiendo en su salud y en el bienestar a nivel social, físico y psíquico. Entre los riesgos psicosociales se encuentra el estrés laboral que es un conjunto de reacciones negativas emocionales, fisiológicas y cognitivas, provocadas por un errado ambiente de trabajo por parte de las organizaciones, lo que impacta en el estado de salud de los colaboradores. Otro de los riesgos es la violencia en el trabajo que repercute de manera negativa en la calidad de vida laboral de los trabajadores y por ende en la salud del mismo. En cuanto al acoso laboral es un tipo de violencia de trabajo, que tiene implicaciones que atentan de manera directa a la intimidad y dignidad de los colaboradores de una empresa determinada. La inseguridad contractual de trabajo que se basa como en la estabilidad laboral en un futuro cercano y las características físicas del trabajo.

Se concluye que la metodología que fue aplicada en la investigación fue con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, investigación transversal, diseño no experimental y método deductivo, a través de la técnica de la encuesta que se estructuró por medio de un cuestionario de 31 preguntas y compuesto por cuatro dimensiones que fueron las relaciones interpersonales, la supervisión, las condiciones del puesto y las condiciones del trabajo, con respuestas tipo escala de Likert. Adicional, se calculó la situación de exposición a riesgos psicosociales que provoquen problemas de salud en los trabajadores a través de brindar puntuaciones a los resultados de cada trabajador para conocer si la exposición es favorable, intermedia o desfavorable.

Se pudo concluir que existe riesgo psicosocial dentro de la institución, lo cual se reflejó en las dimensiones del riesgo psicosocial obteniendo en las relaciones interpersonales una exposición

intermedia para la salud, debido a que los trabajadores no tienen una buena relación laboral con sus superiores y compañeros y la falta de ayuda de sus jefes cuando tienen un conflicto. En la dimensión supervisión se encontró una exposición desfavorable para la salud, ocasionado por la mala planificación del trabajo, la falta de empatía del jefe y el no tomar en cuenta sus opiniones haciendo que sientan incomodidad o nervios al mantener un diálogo. En la dimensión condiciones del puesto hubo una exposición desfavorable para la salud, generado por la sobrecarga de trabajo que le provoca desgaste físico y mental, la mala distribución de tareas, por no poder tomar decisiones sobre su trabajo, al igual que la falta de tiempo para descansar y para realizar todas sus tareas. La dimensión condiciones del trabajo presentó una exposición intermedia para la salud, ya que no se brinda de manera anticipada información sobre cambios en el trabajo, así como el desacuerdo con las políticas del hospital en relación a turnos, horarios y permisos.

Se concluyó que la propuesta que se implementó para el control y prevención de futuros riesgos psicosociales se gestionó bajo tres actividades importantes que fueron la capacitación a los jefes sobre liderazgo y a los trabajadores sobre los técnicas para manejar el estrés, las actividades extra laborales como festejar día del médico, de la madre y del padre, además de la celebración de la navidad, estos eventos permiten que los trabajadores socialicen entre ellos y tengan un momento de distracción, así como los motive y se logren sentir apreciados por la organización, con lo cual se podrá reducir la fatiga y el estrés. La capacitación ayudará para que exista un mejor ambiente laboral que es uno de los factores que influyen de manera radical para aumentar el riesgo psicosocial. Además, se implementó la pausa activa que es una forma de poder reducir los riesgos psicosociales y ayuda a recobrar energías, con lo que se obtiene un mejor desempeño de los trabajadores en cada una de sus tareas.

6.2 Recomendaciones

Llevar a cabo nuevas investigaciones sobre los factores de riesgos psicosociales donde se los relaciones con estrés, la motivación, el síndrome de Burnout, la satisfacción, entre otros, a fin de poder establecer un mayor conocimiento sobre estos aspectos que son muy importantes y que se deben revisar a fin de poder reducir los efectos que producen estos riesgos como son el ausentismo, la baja productividad y desempeño.

Realizar un estudio utilizando otros instrumentos de evaluación, bajo otras dimensiones con mayor cantidad de ítems a fin de poder encontrar otros factores de riesgo psicosocial que no hayan sido abordados en la investigación y que faciliten la toma de decisiones, así como la adecuación de nuevas estrategias que faciliten la reducción de los factores como la fatiga, la desmotivación y el estrés.

Llevar a cabo de manera semestral encuestas al personal de manera electrónica y anónima sobre los riesgos psicosociales con el propósito de poder conocer si las acciones que se han tomado en cuenta en la presente investigación ha tenido el debido efecto que se buscaba, en caso de comprobar alguna irregularidad lograr hacer los respectivos cambios y adecuaciones que ayuden a mejorar los cuatro aspectos investigados.

Se recomienda que se haga un seguimiento continuo a las actividades propuestas en la investigación, así como implementar juntas de personal una vez al mes, donde se pueda dialogar de ciertos temas que puedan estar suscitándose dentro del hospital y que deben ser atendidos de suma urgencia.

Referencias

- Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo. (2019). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Aguilera, P., & Rojas, Y. (2017). Evaluación de la incidencia que tienen los riesgos psicosociales y elaboración de un plan de mejora. (Tesis de grado). Repositorio de la Universidad del Azuay.
- Aldrete, M., González, R., Navarro, C., León, S., & Pérez, J. (2016). Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un Hospital Público de Tercer Nivel de Atención. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 15(3), 8-15.
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., & Contreras, M. P. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Revista Ciencia y Trabajo*, 17(52), 32-36.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007>
- Almirall, P., Torres, J., Palenzuela, N., Cruz, L., & Cruz, L. (2018). Estudio sobre riesgos psicosociales en la empresa. A propósito de una norma y un instrumento para evaluarlos. Convención Internacional de Salud.
- Aman, J. (2018). Evaluación de los riesgos laborales en el servicio de emergencia del Hospital General Docente Ambato. (Tesis de grado). Repositorio de la UNIANDES.
- Andrade, L., & Landero, R. (2015). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 7(1), 185-198.
- Artegui, I. (2017). El impacto de la incertidumbre en la transición a la edad adulta. *Arbor*, 193(784).
- Barrado, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial. *Perspectivas*, 19(38), 25-44.

- Bonilla, L., & Gafaro, A. (2017). Condiciones Laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público. *Revista Cuabana de salud y Trabajo*, 18(2), 48-56.
- Bordalejo, M., Cebey, M., Trotta, M., & Napoli, M. (2017). Condiciones laborales percibidas como precursoras de malestar y violencia laboral. Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV.
- Bravo, V., & Espinoza, J. (2016). Factores de Riesgo Ergonómico en Personal de Atención Hospitalaria en Chile. *Ciencia y Trabajo*, 18(57), 150-153.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300150>
- Brito, J., Juárez, A., Nava, M., Castillo, J., & Brito, E. (2019). Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias. *Revista Enfermería Universitaria*, 16(2), 138-148.
doi:<https://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.2.634>
- Bustillo, M., Rojas, J., Sánchez, A., Sánchez, L., Montalvo, A., & Rojas, M. (2015). Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de urgencias en Hospital Universitario de Cartagena. *Revista Duazary*, 12(1), 32-40.
- Cáceres, N., Campillay, J., Cvitanic, C., & Bargsted, M. (2015). Los factores de riesgo psicosocial del trabajo afectan la salud mental de los profesores según el tipo de financiamiento del establecimiento. *Salud & Sociedad*, 6(1), 50-75.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales y su perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. doi:<http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>

- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos*, XX(40), 159-172.
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Revista Enfermería Global*, 17(50), 304-324.
doi:<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *31*(8), 527-538.
- Cuenca, C. (2014). Incidencia en los tipos de acoso sexual en el trabajo en España. *Convergencia*, 21(66), 125-149.
- De Miguel, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial. *Revista Perspectivas*(38), 25-44.
- Del Valle, R. (2014). Formas y consecuencias de la violencia laboral en la administración pública de la Provincia de Buenos Aires. *Revista Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 336-347.
- Delgado, E., & Flores, C. (2017). Nivel de exposición a los riesgos psicosociales de los trabajadores de una empresa metalmeccánica de mobiliario biomédico. Lima: Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Ecured. (2019). *Investigación no experimental*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental
- Escuela Europea de Excelencia. (2016). *Norma OHSAS 18001 en la prevención de riesgos laborales*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2016/01/ohsas-18001-prevencion-riesgos-laborales/>

- Fernández, M., González, J., Iribar, C., & Peinado, J. (2017). Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias. *Gaceta Médica de México*, *153*, 450-458.
- Galeano, P. (2015). Riesgos psicosociales en el trabajo y el papel de las emociones. 5to Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología.
- García, K. (2016). Factores de riesgos psicosociales en la empresa B&B Murillo S.A.C., Arequipa 2016. Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú.
- Garrafa, M., García, M., & Sánchez, G. (2015). Factores de riesgo laboral para tenosinovitis del miembro superior. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, *61*(241), 486-503.
- Gómez, E., Rodríguez, A., Ordosgoitia, K., Rojas, M., & Severiche, C. (2017). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. *NOVA*, *15*(27), 77-89.
- Gómez, E., Rodríguez, A., Ordosgoitia, K., Rojas, M., & Severiche, C. (2017). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. *Nova*, *15*(27), 77-89.
doi:<https://doi.org/10.22490/24629448.1960>
- González, F., Escoto, M., & Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. México: Manual Moderno.
- Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. *Universitas Psychologica*, *13*(4), 15-27.
- Guerrero, E., Gómez, R., Moreno, J., & Guerrero, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés percibido y salud mental en el profesorado. *Revista Clínica Contemporánea*, *9*(2), 1-12. doi:<https://doi.org/10.5093/cc2018a2>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Editorial DYKINSON.
- Ibáñez, J. (2016). Influencia de la fatiga laboral, riesgos psicosociales y conflicto trabajo-familia en la accidentabilidad de trabajadores forestales. (Tesis de grado). Repositorio de la Universidad de Concepción.
- Ibarra, L., Escalante, A., & Mendizábal, G. (2015). El acoso laboral entre los trabajadores universitarios. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 4(7).
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo.
- Jiménez, A., & Gómez, V. (2015). Conciliando trabajo-familia: análisis desde la perspectiva de género. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 11(2), 289-302.
- Jiménez, C., Orozco, M., & Caliz, N. (2017). Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un Hospital de la Red Pública en la ciudad de Bogotá Colombia. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 20(1), 23-32.
- Leyton, C., Valdés, S., & Huerta, P. (2016). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 19(1), 1.
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo: un enfoque a la investigación de mercados*. Sangolquí: Editorial ESPE.
- Martínez, J. (2015). *Investigación comercial*. España: Parinfo.
- Mejía, C., Allpas, H., Cáceres, O., & Peru, R. G. (2016). Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú. *iMedPub Journals*, 12(1:4), 1-6. doi:doi: 10.3823/1280

- Merino, M., Carrera, F., Boscá, N., Asensi, A., Ferreiro, P., Morales, A., & Benbrahim, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cuadernos de Salud Pública*, 34(11).
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). Factores y riesgos psicosociales: Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación.
- Ministerio de Trabajo. (2017). Formato de reglamento de seguridad e Higiene y Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Ministerio de Trabajo e Inmigración de España. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Obtenido de [http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *Revista ORPjournal*, 1, 4-18.
- Moreno, P., Moreno, A., & Marcial, P. (2018). Análisis cualitativo del estrés laboral y su incidencia en médicos del área hospitalaria en Guayaquil. *Recimundo*, 2(1), 116-135. doi:10.26820/recimundo/2.esp.2018.116-135
- Muñiz, L., Gorbán, D., Longo, J., Beliera, A., & Ambort, M. (2018). Los sentidos del trabajo. Cultura, subjetividad, trayectorias e identidades en el mundo. Repositorio de la Universidad Nacional de la Plata.

- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones. *Psicogente*, 21(40), 532-544.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2012). *Riesgos y factores psicosociales*. Obtenido de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas01%20Riesgos%20y%20factores%20psicosociales.pdf>
- OIT. (2016). *Gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés laboral*. Obtenido de https://www.ilo.org/lima/recursos/video/WCMS_475249/lang--es/index.htm
- Olivares, V. (2016). Mitos sociales y riesgos psicosociales. *Revista Ciencia y Trabajo*, 18(55), 1. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100001>
- OMS. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Orozco, M., Zuluaga, Y., & Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 1-16. doi:<https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.230>
- Pando, M., Santiago, G., Varillas, W., & Aranda, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Revista de Ciencia UNEMI*, 12(29), 1-8. doi:[10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp01-08p](https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp01-08p)

- Pérez, J. (2016). Nuevos trabajos, nuevos riesgos. Chile y los factores de riesgo psicosocial laboral. *Revista Chilena de Salud Pública*, 20(1), 5-6. doi:10.5354/0719-5281.2016.39334
- Polanco, A., & García, M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Dialnet*, 14(1), 111-131.
- Ramón, S. (2016). Identificación de factores de riesgo psicosociales intralaborales y recomendación de medidas preventivas en el Área de Estadística y Atención al Usuario del Hospital General Docente de Calderón. Quito: Repositorio digital de la Universidad Central del Ecuador.
- Rivera, D. (2019). Gestión del Riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *Revista de Investigación - Administración e ingenierías*, 7(1).
- Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Bonilla, N., Hernández, Y., & Silva, G. (2018). Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Ámbito Psicosocial desde la Perspectiva del Marco Lógico. *Espacios*, 39(28), 31-45.
- Romero, C., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A., & Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Revista Electrónica - Enfermería actual en Costa Rica*, 1(31), 1-15. doi:: <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i31.22083>
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados. Aplicación al marketing estratégico empresarial*. Madrid: ESIC.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.

- Scarone, M. (2014). Violencia laboral intramuros. Hostigamiento sexual y otras formas de violencia contra la mujer en las maquiladoras de Sonora y Baja California. *Región y sociedad*(4), 129-154.
- Serrano, M., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H., & Angulo, G. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista Espacios*, 38(55).
- Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 15-21.
- Torres, L. (2017). Riesgos psicosociales laboral que presentan los enfermeros de una institución de salud. Repositorio de la Universidad Metropolitana de educación, ciencia y tecnología.
- Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H., & Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de la Organización*, 32(1), 67-74. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2016.04.004>
- Uribe, A., & Martínez, A. (2016). Riesgos Psicosociales Intralaborales en instituciones de salud de nivel III de atención en Santander. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32(2), 56-68.
- Vallejo, F., Rubio, O., & Medranda, R. (2019). Riesgos psicosociales en personal médico que labora en el Hospital Rodríguez Zambrano en Manta, Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 5(4), 4-18. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i4.989>

ANEXOS

Cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial método CoPsoQ-istas21

Datos sociodemográficos

1. Sexo

- Femenino
 Masculino

2. Edad

- 20-30 años
 31-40 años
 41-50 años
 Más de 50 años

3. Nivel de Educación

- Tercer nivel
 Cuarto nivel

4. Jornada de trabajo

- Matutino
 Vespertino
 Nocturno

Dimensión Relaciones interpersonales

5. ¿Tiene una buena relación de trabajo con sus superiores y compañeros?

- Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Nunca

6. ¿Existe un buen entendimiento para llegar a un acuerdo cuando realiza actividades en grupo?

- Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Nunca

7. ¿En el hospital se fomenta los valores entre compañeros?

- Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Nunca

8. ¿Cuándo necesita algo recibe ayuda de sus compañeros?

- Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Nunca

9. ¿Encuentra soluciones cuando existe conflictos con sus compañeros de trabajo?

- Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Nunca

10. ¿Organizan actividades de integraciones entre superiores y compañeros?

- Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Nunca

11. ¿Tiene una buena relación con las personas que son de su departamento?

- Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Nunca

12. ¿Dentro del hospital siente que pertenece a un grupo?

- Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Nunca

Dimensión Supervisión

13. ¿Sus jefes inmediatos planificación correctamente el trabajo?

- Siempre

- Casi siempre
- A veces
- Nunca

14. ¿Sus jefes toman en cuenta sus opiniones al momento de tomar decisiones?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

15. ¿Cuándo existe inconvenientes al momento de realizar sus tareas siente el apoyo de su jefe?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

16. ¿El jefe inmediato le asigna funciones que no le corresponden?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

17. ¿Su jefe inmediato es empático?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

18. ¿Siente preocupación, incomodidad o nervios cuando habla con su jefe?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

19. ¿Su jefe se encuentra pendiente de su bienestar laboral?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces

- Nunca

Dimensión condiciones del puesto

20. ¿Conoce las tareas laborales que son de su responsabilidad?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

21. ¿Considera que su trabajo lo desgasta de forma mental y física?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

22. ¿Las tareas son distribuidas de manera irregular provocando que se acumule el trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

23. ¿El trabajo le ocasiona gran carga laboral?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

24. ¿Para llevar a cabo sus actividades debe consultar las decisiones con su superior?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

25. ¿Cuándo se le asigna actividades inmediatas considera que las realiza de manera

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

26. ¿Las funciones que desempeña en su puesto de trabajo lo obligan a prepararse más?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

27. ¿Dentro de su jornada de trabajo dispone de unos minutos para descansar?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

28. ¿Logra realizar todas sus tareas dentro de su jornada de trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Dimensión condiciones del trabajo

29. ¿Cuenta con las instalaciones adecuadas para efectuar sus funciones de trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

30. ¿La tecnología que utiliza tiene las condiciones necesarias para realizar su trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

31. ¿Los materiales de trabajo que le proporciona el hospital le permiten llevar a cabo bien sus tareas?

- Siempre

- Casi siempre
- A veces
- Nunca

32. ¿Se le proporciona información anticipada de los cambios que se vayan a dar en su trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

33. ¿En el hospital existe ruido cuando trabaja?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

34. ¿Cuenta con adecuada higiene y salubridad su lugar de trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

35. ¿Siente que le perjudica las políticas del hospital con respecto a turnos, horarios de trabajo, licencias y permisos?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

36. ¿El hospital se preocupa porque tenga usted un buen ambiente de trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca