

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO
MONCALEANO PERDOMO DE LA CIUDAD DE NEIVA

BEATRIZ MONJE MUÑOZ
DUBER JULIAN SÁNCHEZ SÁNCHEZ
NORY ESTHER GONZALEZ TELLO

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE SALUD
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Y
SEGURIDAD SOCIAL
NEIVA- HUILA
2009

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO
MONCALEANO PERDOMO DE LA CIUDAD DE NEIVA

BEATRIZ MONJE MUÑOZ
DUBER JULIAN SÁNCHEZ SÁNCHEZ
NORY ESTHER GONZALEZ TELLO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista
en Gerencia de Servicios de Salud y Seguridad Social

Asesor
ANGELA MARIA HERMOSA
Psicóloga

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE SALUD
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Y
SEGURIDAD SOCIAL
NEIVA- HUILA
2009

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Neiva, Junio del 2010

DEDICATORIA

A dios y a nuestras familias por brindarnos el apoyo incondicional e impulsarnos a construir una posibilidad de sociedad mas justa y equitativa.

BEATRIZ
DUBER JULIAN
NORY ESTHER

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos

A las personas que colaboraron con su aporte de opinión para la realización de este estudio.

A los maestros que nos formaron durante estos semestres enseñándonos a ver con diferentes ojos la realidad en que vivimos.

A todos mil gracias....

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	16
2. JUSTIFICACIÓN	18
3. ANTECEDENTES	20
4. OBJETIVOS	23
4.1 OBJETIVO GENERAL	23
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	23
5. MARCO REFERENCIAL	24
5.1 MARCO TEORICO	24
5.1.1 Riesgos psicosociales, comportamiento y salud	24
5.1.1.1 Riesgos Ocupacionales	24
5.1.1.2 Riesgos psicosociales	26
5.2 MARCO INSTITUCIONAL	40
5.2.1 Misión Hospital Hernando Moncaleano Perdomo	41
5.2.2 Visión	41
5.3 MARCO CONCEPTUAL	42

	Pág.
5.4 MARCO LEGAL	45
6. METODOLOGÍA	47
6.1 TIPO DE ESTUDIO	47
6.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	47
6.3 INSTRUMENTO	48
6.4 NIVELES DE INTERVENCIÓN	49
7. RESULTADOS	50
8. DISCUSIÓN	58
8.1 CONTENIDO ESPECÍFICO DEL TRABAJO	58
8.2 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	59
8.3 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	60
8.4 RELACIONES INTERPERSONALES	61
8.5 CARGA MENTAL	62
8.6 ALTERACIONES PSÍQUICAS Y BIOLÓGICAS DERIVADAS DEL DESEMPEÑO LABORAL	63
9. NIVELES DE PELIGROSIDAD	65
10. CONCLUSIONES	67
11. RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFIA	69
ANEXOS	72

LISTA DE CUADROS

		Pág.
Cuadro 1	Grado de Peligrosidad	39
Cuadro 2	Tipos de Intervención	40
Cuadro 3	Variables evaluadas por el instrumento de evaluación de riesgo psicosociales en los Empleados del Hospital. Universitario de Neiva 2009.	49
Cuadro 4	Escala de valoración de resultados de riesgo psicosocial en los trabajadores del Hospital Universitario de Neiva 2009	50
Cuadro 5	Grados de peligrosidad por áreas según el tipo de vinculación al Hospital Universitario Hernando Moncaleano Neiva 2009.	51

LISTA DE GRAFICAS

		Pág.
Grafica 1	Contenido específico del trabajo en el personal de planta y contratista del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009.	52
Grafica 2	Administración del personal en el personal de planta y contratista del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009.	53
Grafica 3	Organización del trabajo en el personal de planta y contratista del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009.	54
Grafica 4	Relaciones interpersonales en el personal de planta y contratista del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009.	55
Grafica 5	Carga mental en el personal de planta y contratista del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009.	56
Grafica 6	Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral en el personal de planta y contratista del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009.	57

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A Consentimiento Informado	72
Anexo B Cuestionario para la identificación de riesgos psicosociales	75
Anexo C Solicitud recolección de información	79
Anexo D Fotografías	80

RESUMEN

Los factores de riesgo laboral de naturaleza psicosocial, han sido objeto de estudio para la psicología con miras a encontrar formas de aumentar la productividad y de crear estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y del mismo clima laboral.

Es decir que los factores psicosociales hacen referencia a las condiciones que se encuentran vigentes en un ámbito laboral y que están relacionadas claramente con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que directamente tienen la capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud física, psíquica y social del trabajador, como el desarrollo del trabajo.

A partir de estas concepciones, se adelantó el estudio sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en el ambiente de trabajo de los empleados de planta y los de contratación a término definido del Hospital Hernando Moncaleano Perdomo de la Ciudad de Neiva, con el objeto de identificar cuales están presentes y el nivel de peligrosidad en que se encuentran sus trabajadores, en las siguientes áreas: contenido específico del trabajo, administración de personal, organización del trabajo, carga mental y alteraciones biológicas derivadas del desempeño laboral.

En este sentido se adelanto el estudio de tipo descriptivo; para recolectar la información del presente trabajo se utilizo la encuesta Bocanumen- Verjan, que nos identifica los factores de riesgo psicosocial de manera cuantitativa y la observación directa. Analizados estadísticamente los resultados se concluyo que: en el área de contenido específico del trabajo, tanto los empleados de planta como los de contratación, aparecen en gran porcentaje de trabajadores en el nivel medio de peligrosidad. Empezándose a detectar un número significativo en el nivel de peligrosidad alto; lo que permite asegurar que el conjunto de tareas a desempeñar por cada uno de los trabajadores presentan factores que deterioran o impiden el desenvolvimiento en una cierta variedad de funciones, lo que obstaculiza el fomento del desarrollo de habilidades y conocimientos de cada persona. E igualmente evidencia que sus actividades se están tornando rutinarias y a pesar de desempeñarse en espacios en los cuales inminentemente hay riesgos, ya los asumen como cotidianos.

En el área de administración de personal o de estrategias de gestión del recurso humano en la empresa, relacionada con la evaluación de desempeño, la capacitación, ascensos, estabilidad laboral, remuneración, entre otros, si bien es cierto también se encontró un alto porcentaje en el nivel medio de peligrosidad, donde se hace más notorio en el personal de planta, precisamente como resultado de la situación de movilidad e inestabilidad laboral en el país; las distintas reformas que afectan directamente a este tipo de vinculación y la antigüedad de los trabajadores.

Sin lugar a dudas se convierte en un factor decisivo a la hora del desempeño, el cual puede generar gran carga mental en los empleados, que están a la expectativa de su vinculación. Mientras que el personal de contratación a término definido han asumido este factor de manera menos presionante.

Por el contrario en lo referente al área de organización del trabajo, se pudo identificar y determinar un mayor grado de afectación en los trabajadores vinculados por contratación, ubicados en un nivel medio de peligrosidad, aunque los trabajadores de planta mayoritariamente se ubican en este nivel. Ahora bien, teniendo en cuenta que esta área tiene relación con la forma en que distribuyen en el tiempo las tareas que se deben desarrollar según el cargo, los turnos, el ritmo de trabajo y las horas extras, se confirma que a pesar de que el objeto de la empresa exige altos niveles de rendimiento y el desempeño en turnos y horarios variados; situación que con el paso del tiempo afecta a los trabajadores, creándoles presión, preocupación y hasta desmotivación lo que definitivamente se verá reflejado en el desempeño de sus funciones y atención en la prestación de los servicios.

El área de de relaciones interpersonales, se determino como una de las de mayor afectación ya que prácticamente la totalidad de la población objeto de estudio, sin interesar el tipo de vinculación se ubica en el nivel medio y alto de peligrosidad. Y aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre compañeros, subordinados y jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, entre otros; sin embargo, se debe tener en cuenta que las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones, así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones, opiniones y el aislamiento del sitio de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización.

Por su parte la variante relacionada con carga mental, como es lógico, teniendo en cuenta la incidencia de las áreas anteriores, ocupa un nivel medio y alto de peligrosidad en los dos tipos de vinculación, adicionalmente el tipo de servicios que presta la empresa exige de sus trabajadores en cada uno de sus cargos una gran cantidad de esfuerzo mental deliberado que debe realizar el trabajador para conseguir un resultado concreto; en tanto que éste proceso exige un estado de atención (capacidad de estar alerta) y de concentración (capacidad de permanecer pendiente de una actividad o un conjunto de ellas durante un periodo tiempo). Al verse afectado como se evidencia en el análisis estadístico la empresa puede disminuir sus niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios; sin contar con la presión que se genera sobre el personal vinculado a estas labores, que es en este caso el que se está evaluando.

Como última variable analizada encontramos las alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, aparece como el área de menor nivel de peligrosidad, con un notorio porcentaje situado en el nivel bajo. Sin embargo ya se empiezan a identificar pequeños porcentajes en el nivel medio de peligrosidad, lo que indica que el hecho de ubicarse las otras áreas en niveles medios y altos, es un multiplicador que incide en el bienestar de los trabajadores.

Así mismo se generaron recomendaciones que pueden ayudar al mejoramiento del bienestar del trabajador y por ende en la productividad. Resaltando que los procesos de gestión humana dentro de las organizaciones, así como los de salud ocupacional, han empezado a tomar un alto nivel de importancia tanto para las empresas como para el gobierno en general, llegándose a ampliar las revisiones teóricas y conceptuales de dichos procesos, así como la reglamentación necesaria para la regulación de los mismos, lo que genera expectativas positivas en la vida productiva y prosperidad en el trabajador.

Palabras claves. Riesgo laboral, mejoramiento calidad de vida, clima laboral.

SUMMARY

The factors of labor risk of nature psicosocial, they have been an object of study for the psychology with a view to finding ways of increasing the productivity and of creating strategies for the improvement of the quality of life of the workers and of the same labor climate.

It is to say that the factors psicosociales refer to the conditions that are in force in a labor area and that are related clearly to the organization, the content of the work and the accomplishment of the tasks, and that directly have the aptitude to affect so much the well-being or the physical, psychic and social health of the worker, as the development of the work.

From these conceptions, there went forward the study on the factors of risk psicosocial present in the environment of work of the employees of plant and those of contracting to definite term of the Hospital Hernando Moncaleano Perdomo of Neiva's City, in order identified which are present and the level of dangerousness in which his workers are, in the following areas: specific content of the work, administration of personnel, organization of the work, mental load and biological alterations derived from the labor performance.

In this respect I advance the study of descriptive type; to gather the information of the present work I use the survey Bocanumen - Verjan, who identifies the factors of risk psicosocial in a quantitative way and the direct observation. Analyzed statistically the results I conclude that: in the area of specific content of the work, so much the employees of plant as those of contracting, appear in great percentage of workers in the average level of dangerousness. A significant number being started detecting in the high level of dangerousness; what allows to assure that the set of tasks to recovering for each of the workers present factors that spoil or prevent the development in a certain variety of functions, which it prevents

In the area of administration of personnel or of strategies of management of the human resource in the company related to the evaluation of performance, the training, ascents, labor stability, remuneration, between others, though it is true also was a high percentage in the average level of dangerousness, where it becomes more well-known in the personnel of plant, precisely as result of the situation of mobility and labor instability in the country; the different reforms that they affect directly to this type of entail and the antiquity of the workers. No doubt it turns into a decisive factor at the moment of the performance, which can generate great mental load in the employees, who are to the expectation of his entail. Whereas the personnel of contracting

On the contrary in what concerns the area of organization of the work, it was possible to identify and determine a major degree of affectation in the workers linked by contracting, located in an average level of dangerousness, though the workers of plant for the most part are located in this level. Now then, bearing in mind that this area has relation with the form in which they distribute in the time the tasks that must develop according to the post, the shifts, the pace of work and the overtime, it is confirmed that in spite of the fact that the object of the company demands high places levels of performance and the performance in shifts and varied schedules; situation that with the passage of time it affects the workers, creating pressure, worry and up to desmotivación what definitively

For your part the variant related to mental load, since it is logical, having in counts the incident of the previous areas, occupies an average and high level of dangerousness in both types of entail, additional the type of services that the company gives demands of his workers in each of his charges a great quantity of mental deliberate effort that the worker must realize to obtain a concrete result; while this one I process it is required a state of alert (aptitude to be alert) and of concentration (aptitude to remain dependent on an activity or a set on them during a period time). To turn affected since the company is demonstrated in the statistical analysis can diminish his levels of efficiency and efficiency in the presentation of

Likewise there were generated recommendations that can help to the improvement of the well-being of the worker and for ende in the productivity. Highlighting that it humanizes the processes of management inside the organizations, as well as those of occupational health, they have started taking a high level of importance both for the companies and for the government in general, managing to extend the theoretical and conceptual reviews of the above mentioned processes, as well as the regulation necessary for the regulation of the same ones, which generates positive expectations in the productive life and prosperity in the worker.

Key words. Labor risk, improvement quality of life, labor climate.

INTRODUCCIÓN

Partiendo de la necesidad actual de las empresas, de incrementar y mejorar la productividad, teniendo como base un ambiente adecuado de desarrollo para sus trabajadores, y preocupándose por generar ambientes saludables y confortables que le permitan lograr sus objetivos institucionales, así como cumplir con su responsabilidad social la E.S.E Hospital Universitario HERNANDO MONCALEANO PERDOMO de la ciudad de Neiva, expresó particular interés por complementar procesos relacionados con el tema de salud ocupacional, siendo éste uno de los más importantes en el desarrollo del bienestar laboral, tanto, que el Estado ha venido reglamentando la implementación de dichos procesos.

Aprovechando, dicho interés y con el ánimo de fortalecer el proceso desde sus etapas iniciales y fundamentales, los estudiantes de posgrado en Gerencia de servicios de salud y Seguridad social de la Universidad Surcolombiana desarrollaran una investigación que contribuirá a identificar los factores psicosociales que intervienen en el desarrollo laboral de sus empleados, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo de la organización.

En el desarrollo de esta experiencia académica, se verá expresado el interés personal por el fortalecimiento y aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación como estudiantes, además de hacer un gran aporte a la institución.

Es importante, resaltar el papel indispensable del Profesional de la salud en el contexto Organizacional relacionado con la salud ocupacional, su participación debe estar dirigida a velar por los procesos y gestionar para que estos sean más humanos e íntegros y generen beneficios reflejados no solo en las personas como trabajadores sino su en rol social, en la productividad y calidad de los productos y/o servicios prestados por la empresa.

De esta forma y observando las necesidades actuales del medio, se realizó el siguiente proyecto, enmarcado dentro de los lineamientos establecidos por la Universidad, la institución, para establecer la necesidad de abordar los factores psicosociales que afectan la salud tanto mental, como física de los trabajadores,

El presente proyecto se sustentó en normas y leyes que rigen actualmente en el país para todas las organizaciones, así como en diferentes modelos y teorías que hablan de la importancia de los riesgos psicosociales a nivel empresarial, luego se trataron aspectos como : información de la institución, lineamientos, principios, misión, visión; finalmente, se hizo una presentación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, posteriormente se analizaron y discutieron los resultados obtenidos, que permitieron plantear conclusiones y realizar recomendaciones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los factores psicosociales hacen referencia a las condiciones que se encuentran vigentes en un ámbito laboral y que están relacionadas directamente con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud física, psíquica o social del trabajador, como el desarrollo del trabajo. “Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento del mismo¹.

Según el Comité Mixto OIT /OMS, los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo².

El sistema técnico de la organización está determinado por las acciones de sus trabajadores, aunque en la empresa se procure la estabilidad, las acciones de una persona de forma consciente o inconsciente, pueden llegar a transformar los resultados esperados.

Cuando hay equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo de una organización, el empleado crea confianza en sí mismo, mejora su salud y puede aumentar la capacidad de trabajo, efecto contrario se presenta si hay desequilibrio entre las oportunidades y exigencias del ambiente laboral y las aspiraciones, aptitudes y necesidades del trabajador.

“Las consecuencias perjudiciales que los factores psicosociales tienen sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicosomáticas (dolores de cabeza, musculares; trastornos del sueño), psíquicas (falta de atención entre otros). Esto crea disfunciones en la organización dándose un aumento del ausentismo, disminución del rendimiento, problemas de relación,

¹ PREVENCIÓN DE RIESGOS ESPECÍFICOS. Edición 14. México. Octubre 2004.

² CAICOYA, M. (2004). *Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales*. Tomado el 7 de Mayo de 2008.

desmotivación laboral³. Actualmente la promoción de la seguridad laboral incluye no solo los riesgos físicos, biológicos y químicos del ambiente de trabajo, sino también los factores psicosociales innatos a la empresa y la manera como intervienen en el bienestar mental y físico del trabajador.

El clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos económicos y sociales. Es así como el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen, además, de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

En el medio ambiente de trabajo hay factores psicosociales que involucran aspectos de la administración, organización y sistemas de trabajo y por otra parte la calidad de las relaciones humanas. De otro lado, existen factores externos al sitio de trabajo que están conectados con las preocupaciones del empleado y que proceden de sucesos familiares, de las arraigadas creencias culturales, de su estabilidad económica y/o la seguridad en el empleo.

Teniendo en cuenta, lo anterior, el problema de investigación, se formuló de la siguiente manera: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de planta y contrato a término fijo del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de la ciudad de Neiva durante el año 2009?

³ CASALLAS, A., DIAZ, Y., LOZADA, M.A., y GUERRERO, J.M. (2000). *Propuesta de evaluación de factores de riesgo psicosociales en una población de trabajadores de una institución oficial*. Tomado el 10 de Mayo de 2008.

1. JUSTIFICACIÓN

Las nuevas condiciones de trabajo, imponen fenómenos que generan la aparición de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, es necesario identificar aquellos que tienen su origen en la organización del trabajo y que involucran otros aspectos como el rol social de los trabajadores y su entorno familiar, porque sino son atendidos, podrían generar cuadros de estrés, ansiedad o depresión, reflejados en la calidad de los servicios prestados y de los productos, lo cual incide negativamente en la calidad de vida de los trabajadores.

Por lo anteriormente expuesto, este estudio es viable e importante en el contexto laboral; tiene como punto de partida aspectos tales como: la normatividad vigente regida por la OIT y por medio de la cual el gobierno nacional da particular importancia al bienestar de los trabajadores. Con la ley 100 de 1993 se empiezan a generar beneficios: no solo incluyen responsabilidad por el bienestar físico, sino también, por su bienestar psicológico, que puede verse afectado por: la excesiva carga de trabajo, el contenido de las tareas desarrolladas ó por factores como el acoso laboral, situaciones que se contemplan; de igual forma la ley 1010 de 2006, por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Dentro del marco legal que sustenta la necesidad del abordaje de los riesgos psicosociales, es de gran importancia la ley 9ª de 1979, que establece parámetros acerca de la preservación, conservación y mejoramiento de la salud de los individuos en sus ocupaciones; la importancia de los riesgos psicosociales a su vez cuenta con una base sólida como lo es la Guía Técnica Colombiana GTC 45, la cual enfatiza sobre aspectos claves para el diagnóstico de las condiciones de trabajo, así como la resolución 2646 de 2008.

El presente proyecto, encuentra sustento desde el área académica en la línea de investigación de la Universidad Surcolombiana sobre el área de salud para las organizaciones y el trabajo, por medio de la cual se busca incrementar la investigación en los niveles de pregrado y postgrado de la Universidad dirigidos a el estudio de los diferentes factores que intervienen desde la salud, en el ámbito laboral.

Por su parte los riesgos psicosociales poseen un sustento desde lo social: de acuerdo con el estudio realizado por el Ministerio de Protección Social de Colombia en el 2007, se encontró que los factores con índices más altos de prevalencia, fueron los ergonómicos seguidos de los factores psicosociales, en donde la mayoría de los trabajadores identificaron los factores relacionados con

las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo como los principales agentes a los que están expuestos durante más de la mitad de la jornada laboral; dos de cada tres trabajadores dijeron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa.

Finalmente, los datos arrojados por esta investigación proporcionarán la información apropiada para que los aspectos positivos sean potencializados y los negativos corregidos, con miras a encontrar formas de aumentar la productividad en las empresas y de crear estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y del mismo clima laboral en las instituciones.

3. ANTECEDENTES

En relación con los antecedentes sobre factores de riesgo laboral, la investigación de carácter exploratorio descriptivo “Desempeño Laboral en el Departamento de Mantenimiento del Ambulatorio la Victoria”⁴ realizada en el 2002 en Maracaibo (Venezuela), Estado de Zulia y publicada en la revista virtual de Ciencias Sociales de la Universidad de Zulia, se encontró que existe un alto grado de desmotivación entre los trabajadores, por la baja remuneración, que impide satisfacer sus necesidades básicas; igualmente la falta de capacitación al personal no transmite la importancia de sus labores dentro de la institución de salud; interfiriendo en algunos trabajadores para realizar su trabajo de la mejor manera posible.

Por otra parte evidenció que el poco sentido de pertenencia que los trabajadores reflejan hacia la institución se debe a que la gerencia no presta la atención necesaria a los problemas laborales, lo que repercute en la atención brindada a los usuarios; del mismo modo se encontró que no hay planificación de las actividades, lo que hace que la asignación de tareas se haga empíricamente y que el trabajo se vuelva rutinario y desmotivante para el empleado.

De igual forma, la investigación realizada en Ciudad de México en julio de 2004, “Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México” la que se indaga sobre la relación de los factores psicosociales con síntomas cardiovasculares en personal de enfermería, con el fin de determinar si la tensión laboral según el modelo de Karasek y la inseguridad en el empleo se asocian significativamente con indicadores cardiovasculares, tales como la tensión arterial (TA) y los síntomas cardiovasculares (SC), considerando factores tradicionales de riesgo cardiovascular (edad, índice de masa corporal, consumo de tabaco y alcohol entre otros)”⁵

Este estudio confirmó la relación entre las variables psicosociales de tensión laboral e inseguridad en el empleo, con los indicadores cardiovasculares evaluados (TA y síntomas cardiovasculares). En otras palabras, el estudio reflejó que las enfermeras que mencionaron tener más inseguridad de conservar su empleo y/o la combinación nociva de altas demandas y bajo control en el mismo, reportaron mayores síntomas cardiovasculares y mayores niveles de tensión

⁴ REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES. Desempeño Laboral en el Departamento de Mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. Universidad de Zulia. Vol III. p. 486. Maracaibo - Venezuela. <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=28080308&iCveNum=0>.

⁵ JUAREZ GARCÍA, Arturo. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. 2007 <http://bvs.insp.mx/rsp/ files/File/2007/Marzo%20Abril/4-arterial.pdf>.

arterial, aun considerando otros factores de riesgo cardiovascular tales como la edad, el IMC, el consumo de tabaco y alcohol”⁶.

A nivel nacional, una vez realizada una revisión documental y en línea, de investigaciones sobre factores psicosociales y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores en el sector salud, se encontró la denominada “Propuesta de intervención en los niveles de estrés en el personal de enfermería que labora en la Unidad Neonatal del Hospital Infantil Lorencita Villegas de Santos”⁷, realizada en un hospital infantil de tercer nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá en 1997, desarrollada por estudiantes de la universidad Jorge Tadeo Lozano.

El objetivo fue diseñar una propuesta para disminuir los niveles de estrés en el personal de enfermería que labora en la unidad neonatal de dicho Hospital: se concluyó que “es importante comprender el entorno laboral debido a que el adulto emplea la mitad de su tiempo de vigilia semanal en el sitio de trabajo, hay notables evidencias de que el tipo de organización laboral puede tener influencia profunda en su bienestar y salud mental general e indirectamente en la de su familia”.

Por otra parte en la ciudad de Neiva se han llevado a cabo investigaciones como “Riesgos psicosociales que generan ausentismo laboral en Saludcoop” cuyo objetivo principal fue verificar qué factores de riesgo psicosocial están relacionados con el ausentismo laboral, para mitigar las ausencias laborales en el personal auxiliar de enfermería de la Clínica Saludcoop de la ciudad de Neiva”⁸.

Dentro de las conclusiones se encontró una directa relación entre los factores psicosociales y el ausentismo laboral, A mayor número de ausencias registradas en estos empleados, mayor es el número y el porcentaje de los factores de riesgo psicosociales que los afectan. “La investigación ha puesto de manifiesto la importancia de los factores de riesgo psicosociales en el ámbito de la salud cuyo origen se basa en las estrategias de organización de trabajo, características de la gestión, características de la tarea, medio ambiente del trabajo, moderadores demográficos, medio familiar, la personalidad, categorías de factores intralaborales y externos principalmente. Estas circunstancias, cuando no se

⁶ Op. cit http://bvs.insp.mx/rsp/_files/File/2007/Marzo%20Abril/4-arterial.pdf.

⁷. DE LA CRUZ. Martha M. y otros. Propuesta de Intervención en los Niveles de Estrés en el Personal de Enfermería que Labora en la Unidad Neonatal del Hospital Infantil Lorencita Villegas de Santos. Bogotá. 1997. http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/cis/pdf/tujtl_35.pdf

⁸ ACOSTA R. Lineya y otros. Riesgos Psicosociales que generan ausentismo laboral en SALUDCOOP. 2008.

aplican o interpretan de la manera adecuada, son causantes de alteraciones en la salud y de enfermedades tanto generales como profesionales”⁹

Es así, que los estudios acerca de la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral, demuestran de diversas maneras, como éstos están directamente relacionados con enfermedades de tipo fisiológico o con el bajo desempeño laboral y la falta de pertenencia hacia la institución o la empresa, lo que afecta directa o indirectamente a las familias de los trabajadores y su productividad laboral.

⁹ ACOSTA R. Lineya. Riesgos Psicosociales que generan ausentismo laboral en SALUDCOOP. 2008.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de planta y contrato a término fijo del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de la ciudad de Neiva.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Utilizar el instrumento para evaluación de riesgos psicosociales elaborado por Guillermo Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Berján.

Describir los factores de riesgo psicosocial que perciben los empleados del hospital Universitario de Neiva, como factores que inciden en el desempeño laboral.

Identificar los niveles de peligrosidad de los factores de riesgo psicosocial que enfrentan los trabajadores del hospital Universitario de Neiva

Hacer recomendaciones para que la institución, además de conocer los diferentes factores de riesgo psicosocial, promueva estrategias para el mejoramiento del clima organizacional.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1 Riesgos psicosociales, comportamiento y salud. Hoy en día los procesos de gestión humana dentro de las organizaciones, en este caso los de salud ocupacional, han empezado a tomar un alto nivel de importancia para las empresas y para el gobierno en general, tanto que las revisiones teóricas, conceptuales y la reglamentación para la regulación de dichos procesos se han ampliado, partiendo del mencionado interés se desarrolla la revisión teórica y conceptual que sustenta el proyecto, entre los conceptos a tratar están, el de salud ocupacional, relación salud ocupacional- trabajo y otras variables, riesgos psicosociales, formas de evaluación, medición y control de los mismos.

5.1.1.1 Riesgos Ocupacionales. Al conceptuar sobre salud ocupacional es necesario también referirse al concepto de riesgo ocupacional, al respecto la Corporación de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas de Colombia CINSET (2005), establece que riesgo es la posibilidad de ocurrencia de un evento no deseado de características negativas para las personas, los bienes de la empresa ó el medio ambiente. Luego para esta corporación los riesgos ocupacionales se definen, como la exposición de un trabajador frente a condiciones específicas de trabajo que podrían poner en peligro su integridad física, mental y/o psicológica.

Este concepto de riesgo ocupacional, claramente permite entender que cualquier persona sin importar el tipo de labor que realice, se encuentra expuesto a determinados factores de riesgo que lo pueden hacer más propenso a accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales. Para la Organización Internacional del Trabajo- Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (OIT-IPEC, 2003), los factores de riesgo están relacionados con la “Existencia de elementos, fenómenos, condiciones, circunstancias y acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones ó daños y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación ó control del elemento agresivo.”

De otro lado, la OIT-IPEC (2003) define el riesgo como: “ la probabilidad de ocurrencia de un evento que trae consecuencias negativas para la salud del trabajador, así como para los materiales, equipos y el ambiente.” , en todo tipo de ambientes se pueden encontrar riesgos que pueden generar situaciones que hacen vulnerables a los trabajadores; por lo que actualmente estos factores, se

encuentran agrupados de forma tal que permitan un mejor manejo, control y conocimiento de los mismos tanto para las empresas como para los mismo trabajadores.

Los riesgos ocupacionales se clasifican en Colombia de acuerdo con la resolución 0156 de 2005, (anexo técnico 1 del Ministerio de la Protección Social), en seis categorías, cada una de las cuales contiene diferentes riesgos que comparten características.

- En primera instancia, los factores de riesgo físico que hacen referencia a los factores ambientales de naturaleza física que pueden tener efectos nocivos sobre la salud de las personas, como son: el ruido, vibraciones, radiaciones ionizantes, radiaciones no ionizantes, presiones anormales (hipobarismo, hiperbarismo), efectos del estado del tiempo, de la exposición al frío o al calor y de otros estados conexos.
- Factores de riesgo químico que hacen referencia a las sustancias ó elementos que al entrar en el organismo pueden provocar una enfermedad, pudiendo ubicarse en esta categoría el polvo, humo, gases y vapores, rocíos, neblinas, fibras entre otros.
- Por su parte, los factores de riesgo biológico, se relacionan con agentes orgánicos animados ó inanimados presentes en algunos ambientes de trabajo y que pueden generar enfermedades; algunas de estas fuentes son animales, virus, bacterias, hongos, parásitos.
- Factores de riesgo ergonómico, que hacen referencia a todos los factores ó condiciones en el ambiente de trabajo que se relacionan con factores personales y de trabajo específicos, como: repetición de movimientos, frecuencia y cadencia, aplicación de fuerza, postura estática mantenida, forzada, extrema, desbalanceada; transmisión de vibraciones segmentarias o globales, entre otros.
- Factores de riesgo ambiental, se refieren a las condiciones ambientales tales como: el inadecuado tratamiento de aguas residuales, inadecuada recolección, tratamiento y disposición de basuras, inadecuado manejo de residuos peligrosos y emisiones ambientales sin control en el proceso, que pueden producir enfermedades.
- Los factores de riesgo psicosocial, se refieren a los aspectos intralaborales, y factores individuales ó características intrínsecas del trabajador los cuales

mediante percepciones y experiencias influyen sobre la salud y el desempeño de las personas, como: monotonía, carga laboral, estrés, relaciones interpersonales, y demás. Tema central de este documento, que merece profundizar teórica y conceptualmente en este momento

5.1.1.2 Riesgos psicosociales. Los riesgos psicosociales laborales involucran diversos aspectos, algunos se refieren al trabajador, otros a las condiciones y al medio ambiente de trabajo y otros a las influencias económicas y sociales que no son propias del lugar de trabajo pero que repercuten en él.

Los riesgos psicosociales, pueden definirse como, “Toda condición que se encuentre presente en una situación laboral y que además se encuentre directamente relacionada con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que puede llegar a afectar el desarrollo del trabajo ó la salud física, psíquica ó sociales de los trabajadores”. Solanas, (s.f.), sin embargo, a través del tiempo diversos autores han tratado de definir los riesgos psicosociales. Cox y Griffiths¹⁰, por ejemplo, los definen como “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”

De acuerdo con Caicoya¹¹, las características de las condiciones de trabajo y de la organización que puedan producir daños específicos para la salud de los trabajadores, en función del nivel de exposición, de la persona, tiempo y lugar; comprenden la cultura de la organización y su clima, las funciones y características de las tareas y las relaciones interpersonales en el trabajo.

Sin embargo, la definición más aceptada es la propuesta por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre Medicina del Trabajo en la novena reunión celebrada en Ginebra, en septiembre (1984, citado por Sanclemente 2005), a partir de la cual se definen los riesgos psicosociales como: “Aquellos que derivan de interacciones entre el medio ambiente de trabajo, la tarea, las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Sanclemente, M.C. (2005).

¹⁰ VELÁSQUEZ, M. (2007). *Los riesgos psico-sociales en el trabajo. El concepto de riesgos psicosociales*. Tomado el 7 de Mayo de 2008 de <http://www.el-refugioesjo.net/bib/riesgos-psicosociales.htm>.

¹¹ CAICOYA, M. (2004). *Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales*. Tomado el 7 de Mayo de 2008.

Por su parte la Organización Mundial de la Salud, OMS¹² (1988, citado por Sanclemente, 2005) considera que los factores de riesgo psicosocial son las condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno extra laboral, en donde en determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y por último estrés ocupacional, que puede llevar a desajustes en la salud del individuo a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social.

Los factores de riesgo psicosocial encuentran una clasificación, que los hace más entendibles, facilitando la creación de instrumentos para la detección de éstos en las empresas; de igual forma se han generado diversas clasificaciones de diferentes hallazgos e investigaciones, que además, los clasifican de acuerdo con el estudio que se realice de los mismos. Al respecto, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo OIT/OMS estableció los siguientes factores para la clasificación de los riesgos psicosociales:

- Medio ambiente de trabajo, relacionado con los factores físicos ó materiales que pueden llegar a generar accidentes de trabajo ó enfermedades profesionales y que además tienen una incidencia negativa en el bienestar del individuo y su satisfacción laboral.
- Los factores intrínsecos del trabajo estos son factores negativos relacionados directamente con el propio contenido del trabajo; entre ellos se encuentran: la dificultad para el uso de las propias aptitudes en el puesto de trabajo, el bajo nivel de cualificación exigido para el puesto de trabajo, las tareas repetitivas, monótonas, el bajo nivel de responsabilidad y sujeción del individuo a normas, métodos, ritmos, el bajo nivel de autonomía de los cargos y la alta carga mental que puede llegar a generar estrés.
- Los factores de organización del tiempo de trabajo, son aspectos negativos relacionados con la duración de la jornada laboral, el tipo de trabajo realizado, las pausas dentro de la jornada laboral, los ritmos de trabajo y los turnos.
- Las características de la gestión y el funcionamiento de la empresa y finalmente los factores derivados de los cambios tecnológicos son otros factores importantes.

Sin embargo, cabe resaltar que existen algunas otras clasificaciones que agrupan de diversas formas los riesgos psicosociales como la clasificación que se utilizó en el presente proyecto, avalada por el Ministerio de Protección Social citado por

¹² SANCLEMENTE, M.C. (2005). *Percepción de riesgos psicosociales como estresores potenciales en los trabajadores de una empresa comercializadora de equipos de cómputo.*

Sierra, Guecha y Rodríguez¹³ y exigida en la evaluación de los mismos en todas las organizaciones; en esta clasificación, los factores psicosociales se agrupan en 3 categorías siendo estas: factores intralaborales, factores extra laborales y factores individuales.

Los factores de riesgo intralaboral, Según el Ministerio de Protección Social, hacen referencia a la organización del trabajo, la variedad ó monotonía de las tareas, la definición ó ambigüedad del rol, la carga cualitativa, la carga cuantitativa, la autonomía, la iniciativa, duración de la jornada laboral, pausas durante la jornada laboral, trabajo nocturno, rotación de turnos, doblaje de turnos, número y frecuencia de horas extras, duración y frecuencia de los descansos semanales, tipo de contrato laboral, programas de bienestar, programas de capacitación y formación de los trabajadores, selección, inducción y re-inducción con enfoque de salud ocupacional, comunicación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, formas de participación de los trabajadores y los estilos de liderazgo y uso del poder.

Como se observa, los factores de riesgo intralaborales abarcan gran cantidad de factores los cuales hacen referencia principalmente a características propias de la organización que podrían ó no poner en estado de vulnerabilidad a los trabajadores.

Las características propias del ambiente físico de trabajo se encuentran agrupadas dentro de los factores de riesgo intralaborales y en esta se identifican las características tales como: las condiciones físicas, condiciones químicas, condiciones biológicas, condiciones ergonómicas, condiciones de seguridad y cambios tecnológicos.

- Los factores de riesgo extralaborales, se relacionan con la utilización del tiempo libre, el tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa y las características económicas, familiares y sociales de los trabajadores.
- Por su parte los factores de riesgo individuales hacen referencia a las características sociodemográficas como género, estrato, edad, estado civil, número de personas a cargo; antecedentes de salud y los estilos de afrontamiento de las situaciones de tensión ó eventos estresantes¹⁴.

¹³ SIERRA, Y., GUECHA, J.P y RODRÍGUEZ, J.A. (2004). *Diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales en las organizaciones a nivel primario, secundario y terciario. Etapa I.* [Monografía].

¹⁴ I bid. (2004). *Diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales en las organizaciones a nivel primario, secundario y terciario. Etapa I.* [Monografía].

Después de hacer la revisión de los diferentes tipos de factores de riesgo psicosocial, se conceptuará sobre los efectos que *los riesgos psicosociales* traen.

De acuerdo con lo establecido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, la exposición a los riesgos psicosociales provoca efectos en dos niveles esto es, a corto plazo a través del estrés el cual incluye diferentes aspectos de la salud física, mental y social dentro de estos efectos a corto plazo, se encuentran como implicaciones del estrés los mecanismos emocionales, mecanismos cognitivos, mecanismos comportamentales y los mecanismos fisiológicos. En segunda instancia se plantean efectos a largo plazo siendo éstas las consecuencias que el estrés laboral trae para las condiciones de salud física y mental; estos factores pueden generar trastornos de salud como lo son problemas cardiovasculares, respiratorios, del sistema inmunológico, gastrointestinales, dermatológicos, endocrinos, músculo esquelético y de la salud mental.

Por su parte las consecuencias a nivel organizacional son las de ausentismo, relaciones laborales deficientes, baja productividad, altos índices de accidentes y rotación, un clima organizacional inadecuado e insatisfacción en el trabajo.

Uno de los efectos que trae consigo la exposición a los riesgos psicosociales, es la fatiga laboral y ésta, de acuerdo a lo planteado por Chavarría¹⁵, puede ser debido a la intensidad de las labores que realiza la persona, así como a la carga mental y/o física que se tenga para determinado cargo. Al respecto, Ortega, citado por Chavarría plantea que actualmente y debido al esfuerzo exigido a los trabajadores quienes en términos de productividad entran en una competencia, se produce un desgaste físico y psicológico.

Por su parte, frente a este efecto de la fatiga, Martínez citado por Chavarría planteó que la fatiga es distinta al cansancio, debido a que la fatiga se encuentra relacionada con la acumulación de diferentes formas de estrés que tienen que ver con el tiempo extra laborado. La primera, menciona que algunos síntomas de fatiga laboral son depresión, nerviosismo, irritabilidad, angustia, melancolía, la segunda, está relacionada con crisis nerviosas, pérdida de apetito, dolor de cabeza, insomnio, disminución de la capacidad de atención y de los tiempos de reacción, indisposición para realizar las actividades laborales, malestares orgánicos entre otros.

Este mismo autor, agrega también que este efecto se halla relacionado con la rotación de turnos, la intensa carga mental y física, las características del medio ambiente físico en el que deben laborar las personas y las características propias de la tarea.

¹⁵ CHAVARRÍA, M. (2000). *El exceso laboral un peligro para la salud*. Tomado el 5 de Junio de 2008 de <http://www.cimac.org.mx/noticias/semanal00/s00100301.html>

Otro de los efectos de gran importancia dentro del ámbito laboral, relacionado con la exposición a los riesgos psicosociales, es el alcoholismo y el consumo de sustancias psicoactivas frente a lo cual González¹⁶ planteó que el consumo de estas sustancias, va a tener repercusión directa en el rendimiento laboral de los trabajadores pudiendo ser estas alteraciones de tipo perceptivas, del procesamiento de la información y atención principalmente, a su vez, plantea que con la presencia de estas situaciones en el ámbito laboral, se van a ver afectados tanto el trabajador, como la empresa, otros trabajadores así como los clientes, generando un gran número de efectos negativos en cada uno de estos ámbitos. Estas conductas adictivas y patologías sociales, vinculan aspectos bio-psico-sociales.

La OMS citado por González ha definido la drogodependencia como “un estado de intoxicación periódico crónico, nocivo para el individuo y la sociedad, provocado por el consumo repetido de un fármaco natural ó sintético”. Sin embargo, existen otras definiciones que a su vez son retomadas con frecuencia como la planteada por este autor quien define la drogodependencia como “toda sustancia natural ó sintética, que introducida en un organismo vivo por cualquier vía, produce en éste una ó más modificaciones tanto a nivel fisiológico como psicológico.”

Sin embargo, para González, 2001, existen tres factores biopsicosociales que intervienen en la generación de los problemas de adicciones, estos son: la tolerancia, que hace referencia al estado de adaptación ligada a la disminución de la respuesta orgánica a la misma cantidad de droga ó la necesidad de cantidades mayores para provocar el mismo efecto. La dependencia física o necesidad fisiológica de consumir una sustancia para evitar la aparición de intensos trastornos físicos cuando se irrumpe la administración de la droga, y la dependencia psíquica o necesidad de consumir con el fin de mantener un estado anímico particular ó un nivel de funcionamiento específico.

De acuerdo a lo planteado por González en el ámbito laboral, la detección de esta problemática, debe ser la unión de un compromiso por parte de empresa y trabajadores y familia y de igual forma, plantea que para la detección precoz, existen algunos indicadores que pueden mostrar la posible presencia de esta problemática. Algunos de estos son violencia ó agresividad exagerada, dificultades en la comunicación, falta de compañerismo y colaboración, ruptura en las relaciones laborales, incumplimiento de horarios de trabajo, cambios en el estado de ánimo, retraimiento ó incomunicación, altos índices de ausentismo, actividades inadecuadas respecto a su rol laboral, síntomas físicos sin causa de enfermedad aparente entre otros.

¹⁶ GONZÁLEZ, E. E. (2001). *Los efectos de los consumos de alcohol y otras drogas en el Mundo laboral*. Tomado el 9 de Mayo de 2008

Por su parte con respecto a la evaluación de estos, González hace referencia a que debe ser evaluados por la intensidad y frecuencia y observando tres aspectos claves de los trabajadores como lo son el contexto individual, laboral, familiar y social así como plantea que frente a estas situaciones, se deben fomentar espacios en los que se permita el diálogo, un sentimiento de pertenencia con la organización, estilos de vida saludable y las adecuadas relaciones interpersonales, entre otros.

Otro de los efectos de los riesgos psicosociales de gran importancia en el ámbito laboral es el consumo de tabaco, para lo cual la OMS¹⁷ ha determinado que el consumo de tabaco es una fuente de dependencia o una adicción. De igual forma, para González, el consumo de tabaco en general se inicia bien sea por factores estresantes de tipo intralaboral ó extra laboral y que además, este consumo puede ir en aumento generando diferentes consecuencias para el trabajador, así como para sus compañeros y la organización. Plantea además que las consecuencias del consumo de tabaco pueden llegar a afectar todo el cuerpo humano: aparato reproductor, digestivo, el sistema nervioso llegando al principal, el respiratorio.

Por su parte la violencia laboral, es uno de los efectos más importantes dentro del ámbito organizacional de los factores psicosociales. Para la OIT citado por el Ministerio de Trabajo la violencia en el trabajo es: “Toda acción, incidente ó comportamiento que se aparta de lo razonable mediante la cual una persona es agredida, amenazada, humillada ó lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional ó como “consecuencia directa” de la misma. Se entiende por consecuencia directa un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente ó comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable”

De acuerdo con lo planteado por la OIT citado por el Ministerio de la Protección Social¹⁸, anualmente se presentan 160 millones de enfermedades profesionales no mortales relacionadas con los factores de riesgo ocupacional de tipo psicosocial y que además se encuentran ligados al acoso moral, hostigamiento, aislamiento, amedrentamiento y acoso sexual. Por su parte, las formas de violencia que se plantean en el trabajo, corresponden a tres categorías, el acoso, la amenaza y la agresión dentro de las cuales se enmarcan otro número significativo de factores.

¹⁷ GONZÁLEZ, E. E. (2001). *Los efectos de los consumos de alcohol y otras drogas en el Mundo laboral*. Tomado el 9 de Mayo de 2008

¹⁸ MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (2004) *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*. Colombia .Bogotá D. C.

Un aspecto clave de la violencia laboral planteado por el Ministerio de Protección Social es que a través del tiempo, los trabajadores se han ido involucrando en la democratización del trabajo en lo relacionado con aspectos técnicos y humanos con el fin de lograr que éste no se deshumanice dejando de lado el fin primordial: el desarrollo de las personas y de las sociedades y no principalmente el enriquecimiento, enmarcado este accionar en lineamientos de justicia y respeto a la dignidad humana.

Según el Ministerio de Protección Social la violencia en el trabajo incluye agresiones físicas, conductas verbales ó físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes, problemática que se halla centrada principalmente en los abusos verbales y amenazas. También se destaca la dificultad para determinar los efectos y el impacto de este tipo de violencia en el trabajo, debido a que los efectos pueden empezar a mostrarse en un largo plazo.

Diferentes concepciones se han generado frente a la violencia en el trabajo. Rosemberg y Mercy, definen la violencia en el trabajo como “todos los casos de violencia interpersonal mortal ó no, en los que una persona hace uso de la fuerza física o de otros medios con la intención de causar daños, lesiones o la muerte a otra persona”. Mientras que para la Academia Nacional de Ciencia de Estados Unidos citado por el Ministerio de Protección Social es definida como “comportamientos de individuos que amenazan, intentan infligir ó infligen un daño físico a otros de forma intencionada.”

Respecto de las formas de violencia laboral la Northwetern National Life Insurance Company citado por el Ministerio de Protección Social basados en una encuesta a trabajadores estadounidenses, clasificaron como actos violentos el acoso, definiendo este como “acto de crear un ambiente hostil mediante palabras, acciones o contactos físicos molestos que no tengan como consecuencia daño físico. Las amenazas, definidas también como “manifestaciones de la intención de causar daño físico y las agresiones físicas definidas como “ataques violentos, con ó sin uso de armas.”

Por su parte, la Agencia de Seguridad y Salud Ocupacional de estados Unidos (OSHA)¹⁹ citado por el Ministerio de Protección Social (2004), clasifican la violencia en el trabajo con base en las personas implicadas y el tipo de relación existente entre ellas, generándose así : La violencia tipo I, que es ejercida por una persona desconocida para la víctima; la violencia tipo II, en la que existe cierto tipo de relación profesional, principalmente usuarios de servicios y la violencia tipo III, la ejercida por las personas con una implicación directa ó indirecta.

¹⁹ MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (2004) *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*. Colombia .Bogotá D. C.

Sin embargo hoy en día, una de las formas de violencia laboral más conocidas y de mayor dificultad de trabajo es el acoso moral el cual es definido por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo como una “comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o pocos individuos, principalmente contra una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes al menos una vez a la semana y a lo largo de un prolongado periodo.”; este puede estar dado por un uso inadecuado de la autoridad en donde las víctimas puede presentar dificultad para defenderse pudiendo implicar también ataques verbales y físicos así como el mal trato y la denigración del trabajo y el aislamiento social.

De esta forma, y de acuerdo con los planteamientos anteriormente mencionados, se observa cómo la violencia laboral puede ser física o psicológica, manifestándose de diferentes formas y siendo a su vez una más difícil de detectar que la otra; además la agresión en el trabajo puede estar dada principalmente como una forma de búsqueda de beneficios propios del agresor, teniendo una proporción de importante atención, las consecuencias y efectos en los trabajadores, la empresa y en general en las organizaciones.

De igual forma “las consecuencias de los riesgos psicosociales se pueden ver expresadas en los conflictos familiares y sociales de los trabajadores y a su vez, pueden darse efectos en el trabajo como son las alteraciones del rendimiento individual y las alteraciones de las relaciones interpersonales en el trabajo”.²⁰

Cabe resaltar que como se mencionó anteriormente, los efectos de los riesgos psicosociales, se pueden presentar a nivel grupal, individual y organizacional generando diferentes consecuencias tanto para el trabajador su familia, la organización y la producción.

Hay que tener en cuenta que “la estimación de los niveles de riesgo psicosocial se basa en el tiempo de exposición, la frecuencia de presentación y la intensidad, la cual está evaluada por el grado de molestia ó daño como alto, medio y bajo”²¹. Sin embargo, es de gran importancia determinar que para cada uno de los factores de riesgo psicosocial identificados, pueden generarse diversas consecuencias relacionadas con uno ó más factores.

De acuerdo con el marco normativo en Prevención de los Riesgos Laborales; se empieza a dilucidar la importancia de la evaluación de todos los riesgos presentes en cualquier ambiente de trabajo, de igual forma, una adecuada evaluación de los

²⁰ GÓMEZ, V. (s.f). *Investigación sobre condiciones psicosociales laborales, estrés y su relación con la salud en Colombia*.

²¹ CASALLAS, A., DIAZ, Y., LOZADA, M.A., y Guerrero, J.M. (2000). Propuesta de evaluación de factores de riesgo psicosociales en una población de trabajadores de una institución oficial.

misimos permite establecer las medidas que se deben tomar de forma preventiva frente a los diferentes factores encontrados.

En cuanto a los antecedentes de la evaluación de riesgos, ISTEMAP (Instituto de servicios Tecnológico Mapfre) (1998), citado por Rubio (2004)²² plantea que las técnicas de evaluación son recientes iniciando en 1960 con la aparición del primer método de “Cálculo y apreciación del riesgo de incendio en 10 puntos” sin embargo de acuerdo con la revisión realizada por Rubio (2004), fue en 1962 que la Bell Telephone Laboratories en colaboración con la Air Force`s Minuteman Missile System inició el análisis de riesgos mediante el método desarrollado por la Boeing Aircraft Corporation llamado árboles de fallos y cabe resaltar que del desarrollo de este método, surgieron algunas otras variantes.

De esta forma, se inició el interés de los diferentes autores por establecer medidas que permitieran la evaluación de los riesgos en los ambientes de trabajo; sin embargo, se ha podido establecer que no existe un método único que permita la evaluación de los riesgos por lo que el interés se ha dirigido a la creación de diversos instrumentos que permitan la valoración objetiva de las condiciones de trabajo.

La Fundación Mapfre (1995), citado por Rubio, (2004) establece que no es sencillo obtener medidas objetivas para evaluar la carga mental, los factores psicosociales y sus consecuencias. Para Rubio, existen diversas metodologías que buscan la marcación de límites entre las consecuencias ocasionadas por los rasgos higiénicos ó de accidente y las ocasionadas por la insatisfacción.

Algunos psicólogos establecen que la psicopsicología se encarga de todo lo relacionado con la carga mental y los factores psíquicos y sociales; teniendo en cuenta que son ciencias en las cuales su estudio principal y base son estos dos aspectos que de cierta forma, se encuentran interrelacionados y que llegan a afectarse mutuamente.

Por su parte, Moreno, Llorens y Moncada (s.f) plantean que evaluar riesgos implica la identificación y medición de las exposiciones laborales a factores de riesgo para la salud. A su vez, se resalta el hecho de que la evaluación de los riesgos es la base para la prevención, por lo que estos programas deben hacer uso de metodologías de evaluación válidas, esto es: útiles y fiables.

Este mismo autor enfatiza en la importancia de que un método de evaluación debe reunir algunos requisitos que lo hagan válido, tales como tener una base conceptual clara, identificar los factores de riesgo, medir las exposiciones, estar validado, es decir asegurarse que mida lo que se pretende medir y que sea acorde

²² RUBIO, J.C. *Métodos de evaluación de riesgos laborales*. Madrid: Díaz de Santos, S.A. 2004

con las características de la población, ser repetible, esto es que las mediciones que produce se deriven del método y no de las características de la persona que lo usa ó de diferentes factores externos (Moncada et al. fs.).

Con relación a la medición de los riesgos psicosociales, existen gran variedad de instrumentos a nivel internacional para evaluar variables específicas relacionadas con los factores de riesgo psicosocial; sin embargo en Colombia los instrumentos validados y acordes con las condiciones y características de la población son pocos. A continuación, se describen algunos de los instrumentos utilizados en la evaluación de los riesgos psicosociales.

- Método LEST, desarrollado por el Laboratorio de Economie y Sociologie du Travail de Aix-en-Provence. “Este método busca la medición de forma objetiva y global estableciendo un diagnóstico sobre las condiciones de trabajo, siendo una guía de observación para la evaluación de los puestos de trabajo. Entre las variables que este método evalúa, se encuentran el ambiente físico, la carga física y mental, aspectos psicosociales como la iniciativa, cooperación y comunicación, el tiempo de trabajo; este método no debe ser usado para trabajadores de la construcción ó de mantenimiento”²³.
- Método Renault en el cual se consideran 8 factores los cuales contienen 23 criterios ó variables y cuatro criterios más, que consideran la concepción global del puesto de trabajo. Este método introduce la concepción del puesto de trabajo en función de dimensiones que determinan el confort postural así como el factor de seguridad en cuanto al riesgo de accidentes.
- El método ANACT, desarrollado por la Agence nationale pour L`Ameriolation des Conditions de Travail, es un método subjetivo, que se encuentra basado en la opinión de los propios trabajadores y mandos, lo cual implica una mayor participación e implicación en los cambios y mejoras, aunque por el mismo carácter subjetivo, puede llegar a ser impreciso.
- El método Bocanument-Berján, es una encuesta para la identificación cuantitativa de los factores de riesgo psicosocial, evalúa los reportes de los trabajadores acerca de las condiciones de trabajo y algunos síntomas relacionados con la salud mental y los problemas psicosomáticos evaluando el contenido específico del trabajo, la administración de personal, la organización del trabajo, las relaciones interpersonales, la carga mental y las alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral.

²³ RUBIO, J.C. (2004). *Métodos de evaluación de riesgos laborales*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

- La encuesta de estrés ocupacional por medio de la cual se busca evaluar a nivel individual la ambigüedad de rol, “los roles conflictivos, la sobrecarga de rol cuantitativa y cualitativa, el desarrollo de carrera y también llega a evaluar algunas variables a nivel organizacional como lo son clima, estructura, territorio y tecnología; este cuestionario es específico para evaluar fuentes de estrés laboral por sobrecarga de trabajo”²⁴.
- El cuestionario, diseñado por la Universidad Javeriana en 1996, avalado y utilizado actualmente por el Ministerio de Protección Social, con el que se evalúan las condiciones internas del trabajo, las características individuales y condiciones externas del trabajo y es aplicable a todas las actividades económicas permitiendo obtener un panorama general de los factores psicosociales desde el punto de vista de los trabajadores. Instrumento, elegido para la aplicación en el presente proyecto por lo que se realiza una revisión más detallada en otro capítulo de este documento.

Este instrumento evalúa diferentes variables dentro de las cuales se encuentran las condiciones internas del trabajo, tales como características de la gestión, de la organización en sí y del grupo social. De igual forma, se evalúan las condiciones de la tarea, se evalúa el contenido de la tarea, la carga mental, las alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, Organización del trabajo y relaciones interpersonales. .

La clasificación de las variables evaluadas por el instrumento son:

- **Contenido específico del trabajo:** Grado en que el conjunto de tareas a desempeñar ofrece una cierta variedad fomentando el desarrollo de habilidades y conocimientos de cada persona. Considera los criterios establecidos para organizar el tiempo de trabajo, pausas, vacaciones, ritmo, etc., así como el grado de autonomía a la hora de decidir cómo gestionar el propio trabajo.
- **Administración del personal:** Estrategias de gestión de los Recursos Humanos en la empresa:
- **Evaluación del desempeño:** Es el proceso mediante el cual se identifica el cumplimiento o no de las tareas u objetivos propuestos para cada funcionario y donde se hace el reconocimiento de la labor realizada por el trabajador.

²⁴ MORENO, N., LLORENS, C., MONCADA, S., (s.f). *Evaluar e intervenir sobre los riesgos Psicosociales: es necesario y posible. La metodología ISTAS21 (CoPsoQ)*..

- Planes de socialización: es el proceso que tiene como objetivo facilitar el ajuste de un trabajador o trabajadora a la empresa y a la labor a desempeñar.
- Formación: Son las herramientas que se le brinda a los trabajadores para el crecimiento personal y profesional dentro de la organización.
- Políticas de ascensos y de desarrollo de la carrera profesional: Son todas aquellas estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa.
- Estabilidad laboral: Son las garantías que ofrece la empresa de permanencia en la organización al trabajador cuando este es eficiente en su trabajo.
- Remuneración: Es el reconocimiento económico acorde con la labor desarrollada por el trabajador.
- **Organización del trabajo:** Forma en que se distribuyen en el tiempo las tareas que se deben desarrollar según el cargo, así:
- Trabajador nocturno o por turno: Relacionados directamente con las implicaciones de las jornadas de trabajo sobre el trabajador, tanto en el ámbito fisiológico, como psicológico o emocional.
- Ritmo de trabajo elevado: Es la exigencia de una velocidad o rapidez excesiva en las tareas de los trabajadores, la cual está determinada por las máquinas, la cadena de producción y la inexistencia de la autonomía del trabajador para modificar en el tiempo su velocidad de trabajo sin perjudicar la producción.
- Horas extras: Es la necesidad de desarrollar tareas en el tiempo adicional a la jornada laboral establecida.
- **Relaciones interpersonales:** Hace referencia a la cantidad y calidad de las relaciones que se establecen dentro de la organización entre los diferentes colectivos o equipos de trabajo. Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.

Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el mismo.

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otros contextos de las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, etc.

Si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (se tienen en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), de comprensión (se acepta a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales), de cooperación (se unen los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y de cortesía (se mantiene un trato amable y cordial), se conseguirá una atmósfera laboral de aceptación y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima laboral.

También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales.

- **Carga mental:** se puede definir la carga mental como la cantidad de esfuerzo mental deliberado que se debe realizar para conseguir un resultado concreto; este proceso exige un estado de atención (capacidad de “estar alerta”) y de concentración (capacidad de permanecer pendiente de una actividad o un conjunto de ellas durante un período de tiempo). En estudios de la carga mental deben considerarse los siguientes factores:
- **Cantidad y complejidad de la información que debe tratarse.** Está determinada, en gran parte, por el tipo de tarea que se realiza, ya que ésta condiciona la cantidad de señales a las que se debe atender, las inferencias que deben realizarse a partir de los datos, el nivel de precisión de la respuesta y el margen de error posible.

- **Tiempo:** El factor tiempo es de capital importancia en el proceso de carga mental, ya que incide en ella desde un doble punto de vista: la cantidad de tiempo que se dispone para elaborar la respuesta, y la cantidad de tiempo durante el cual debe mantenerse la atención.

En el primer caso, el concepto tiempo está relacionado con el ritmo de trabajo: si se ha de trabajar deprisa (seguir el ritmo de una máquina, responder a la afluencia de público, conseguir topes de producción, etc.) el esfuerzo que debe realizarse para dar la respuesta adecuada es mayor que si ésta puede ser pensada con detenimiento.

En el segundo caso, el tiempo está relacionado con la posibilidad de hacer pausas o de alternar con otro tipo de tareas, cuando el trabajo exige el mantenimiento de una atención elevada, con el fin de facilitar la recuperación de la fatiga.

- **Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral:** Estas alteraciones se caracterizan por la aparición de depresión dificultad para la concentración, labilidad emocional, irritabilidad, ansiedad, amnesia y locuacidad. A nivel Físico trastornos de la coordinación, taquicardia, vértigo; estas alteraciones se tienen como el resultado de los factores o variables anteriormente expuestas.

Cada una de estas áreas al ser evaluadas poseen grados de peligrosidad que son catalogados entre nivel bajo, medio o alto (ver cuadro N° 1), dichos grados de peligrosidad, de igual forma son intervenidos de forma diferente. (Ver cuadro N°2)

Cuadro 1. Grados de peligrosidad

ÁREAS	GRADO DE PELIGROSIDAD		
	BAJO	MEDIO	ALTO
1. CONTENIDO ESPECÍFICO DEL TRABAJO	9-18	19-27	28-36
2. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	12-24	25-36	37-48
3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	9-18	19-27	28-36
4. RELACIONES INTERPERSONALES	7-14	15-21	22-28
5. CARGA MENTAL	10-20	21-30	31-40
6. ALTERACIONES PSIQUICAS Y BIOLOGICAS DERIVADAS DEL DESEMPEÑO LABORAL	23-46	47-69	70-92

Cuadro 2. Tipos de intervención

GRADO DE PELIGROSIDAD	INTERVENCIÓN
BAJO	Los factores de riesgo psicosociales demandan atención progresiva y vigilada
MEDIO	Los factores de riesgo psicosociales exigen atención urgente lo antes posible.
ALTO	Los factores de riesgo psicosocial exigen corrección inmediata

5.2 MARCO INSTITUCIONAL

La actual E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, tuvo sus orígenes el 26 de octubre de 1856, cuando se funda la Sociedad de caridad y beneficencia de Neiva, a iniciativa de los señores PEDRO DURAN y JOSE MARÍA CUELLAR POVEDA, vicegobernador de la provincia de Neiva. Sin que pueda precisarse la fecha, en algún momento de su historia, la sociedad evolucionó hasta convertirse en el Hospital que fue conocido popularmente como San Miguel.

Luego el constante crecimiento de la población hizo necesario contemplar la creación de un hospital con mayor cobertura y así, en el año 1940, se adquiere un lote de más de tres – 3 – hectáreas en el Llano de Avichente sobre el cual, dieciocho – 18 – años después se dio inicio a la construcción del edificio de siete – pisos y un sótano, que hoy día se ocupa, quedando establecido entonces que el actual HOSPITAL DE NEIVA, en cuanto hace con su edificio, tuvo como soporte material, el lote de terreno ubicado entre las carreras 14 y 15 y entre la calle 9 y la avenida la toma que originalmente había sido adquirido por la sociedad de Caridad de Neiva.

La entidad hospitalaria de Neiva, tuvo diferentes denominaciones con el transcurso de los años y con sujeción a distintos acontecimientos regionales. Así surgió como entidad pública, con el nombre de HOSPITAL GENERAL DE NEIVA, mediante la resolución 085 del 17 de agosto de 1973, proferida por la Gobernación del Huila, y su funcionamiento fue reglamentado mediante resolución No 1807 del 26 de Julio de 1979 del Ministerio de salud.

Fue en el mes de octubre de 1975, cuando la planta física del nuevo hospital se puso a disposición de la comunidad, con el servicio de consulta externa y luego, en Enero de 1976, se abrió el servicio de urgencias y de hospitalización con 120 camas de las 350 proyectadas como capacidad instalada.

La Asamblea Departamental del Huila, a través de la ordenanza No 730 del 1º de agosto de 1994, sustituyó el primer nombre por el de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL HERNANDO MONCALEANO PERDOMO y años más tarde, mediante ordenanza No 054 de 1998 se dispuso una nueva modificación de la razón social denominándose HOSPITAL UNIVERSITARIO DE NEIVA, HERNANDO MONCALEANO PERDOMO. Constituyéndose en una categoría especial de entidad pública descentralizada, con patrimonio propio y autonomía administrativa que con el devenir de los años, se ha consolidado como el más importante prestador de servicios de salud de alta complejidad en la región Surcolombiana.

Actualmente, el Hospital universitario Hernando Moncaleano Perdomo, cuenta con una planta de 1262 empleados distribuidos en los servicios tanto administrativos como asistenciales, de los cuales 352 son de planta y 910 están vinculados por cooperativa de trabajo asociado (CTA), y ejercen labores en las diferentes áreas de servicio dentro de la institución.

5.2.1 Misión Hospital Hernando Moncaleano Perdomo. “Nuestra misión es atender las necesidades en salud y garantizar la prestación de servicios hospitalarios integrales al usuario, su familia y la comunidad; contando para ello con un equipo de profesionales con la más alta calidad científica, técnica y calidez humana, utilizando la mejor tecnología”.

5.2.2 Vision. Para el año 2011, seremos líderes en el escenario departamental y nacional en la prestación de los servicios de salud de III Y IV nivel en la región Surcolombiana, mediante la optimización integral de los recursos y el fortalecimiento institucional en la búsqueda permanente del mejoramiento, bajo parámetros de oportunidad, eficiencia, eficacia, calidad de atención y servicio, supliendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes”

5.3 MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual que se desarrollará en el presente proyecto está estrechamente relacionado con conceptos que van ligados a la cultura de la seguridad y la prevención del riesgo, a continuación se realizará una descripción de los términos utilizados, entre ellos encontramos los siguientes:

Accidente de Trabajo o AT: Suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte; así como aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, aún fuera del lugar y horas de trabajo, o durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte se suministre por el empleador. (Art. 9, capítulo II, decreto 1295/94). Los factores que causan accidentes de trabajo son técnicos, psicosociales y humanos. Algunos tipos de accidentes son: los golpes, caídas, resbalones, choques, etc.

Agente: Microorganismo capaz de producir una infección o enfermedad infecciosa. Hay factores que aumentan su capacidad para causar enfermedad y varían entre las categorías de los agentes, incluyendo: la especificidad del huésped, la capacidad de reproducción o sobrevivencia fuera del huésped y su virulencia²⁵

Cultura: Conjunto de todas las formas y expresiones de una sociedad determinada. Como tal incluye costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestimenta, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias. Desde otro punto de vista se puede decir que la cultura es toda la información y habilidades que posee el ser humano. El concepto de cultura es fundamental para las disciplinas que se encargan del estudio de la sociedad, en especial para la antropología y la sociología.

Enfermedad: Proceso y el *status* consecuente de afección de un ser vivo, caracterizado por una alteración de su estado ontológico de salud. El estado y/o proceso de enfermedad puede ser provocado por diversos factores, tanto intrínsecos como extrínsecos al organismo enfermo: estos factores se denominan *noxas* (del griego *nósos*: «enfermedad», «afección de la salud»).

Enfermedad Profesional: Es el daño a la salud que se adquiere por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo. El Gobierno adopta 42 enfermedades como profesionales, dentro de las cuales podemos mencionar la intoxicación por plomo, la sordera profesional y el cáncer

²⁵ http://www.depadresahijos.org/salud/OPS/glosario_salud.pdf

de origen ocupacional. También es Enfermedad Profesional si se demuestra la relación de causalidad entre el factor de riesgo y la enfermedad.

Evaluación: La evaluación pone al descubierto información referida a la forma de operar el sistema para con ella desarrollar estrategias y tomar decisiones destinadas a lograr un grado de perfección mayor de dicho sistema

Evaluación del proceso del Programa de Salud Ocupacional: Es la acción de medir el desarrollo del Programa de salud Ocupacional, comparar resultados con criterios establecidos en un período definido y analizar los factores que determinan el logro total o parcial de las metas previstas. Se realiza mediante la verificación de resultados obtenidos a través de la eficiencia (cómo se alcanzaron los objetivos) y la eficacia (alcanzar objetivos). La evaluación se debe realizar sobre el panorama de riesgos, los procesos de inducción y capacitación, las inspecciones generales a las instalaciones, los programas de mantenimiento preventivo, las normas y procedimientos establecidos, los programas contra incendios, señalización y demarcación, cantidad de accidentes ocurridos en determinado periodo y sobre las actividades de saneamiento.

Evaluación de Programas de salud Ocupacional: Los resultados muestran el grado de efectividad o impacto que las acciones del programa de salud ocupacional han tendido sobre las condiciones de trabajo y salud de la comunidad laboral, en un periodo dado. Esta evaluación se hace a través del análisis sobre el comportamiento de la proporción de expuestos a factores de riesgo con grado de riesgo superior a 1 o grado de peligrosidad alta. De igual forma, se mide la variación en el tiempo de los índices de accidentalidad y ausentismo y las proporciones de incidencia y prevalencia de morbilidad profesional, entre otros. Para tales efectos se comparan los resultados obtenidos al final del periodo anterior con los del periodo evaluado. Para las entidades competentes, los indicadores de mayor valor serán los índices de frecuencia y severidad de los accidentes, las tasas de ausentismo, enfermedades profesionales y cumplimiento del programa. Las autoridades de vigilancia y control establecerán el grado de ejecución del programa de salud ocupacional con base en el cumplimiento de requerimientos, normas y acciones de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.

Factor de Riesgo: Existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. Se clasifican en: físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. Su identificación acertada y oportuna, contando con la experiencia del observador, es elemento que influye sobre la calidad del panorama general de agentes de riesgo. Se deben identificar los factores de riesgo, en los procesos productivos, en la revisión de los datos de accidentalidad y las normas y reglamentos establecidos.

Higiene Industrial: Conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo del ambiente de trabajo que puedan alterar la salud de los trabajadores, generando enfermedades profesionales. Su campo cubre los ambientes laborales mediante el panorama de factores de riesgo tanto cualitativo como cuantitativo, así como el estudio de la toxicología industrial.

Medicina del Trabajo: Actividades de las ciencias de la salud dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores a través del mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud. Estudia la relación Salud-Trabajo, iniciando con el examen de pre-empleo, pasando por los exámenes de control periódico, investigaciones de la interacción salud con los ambientes de trabajo, materias primas, factores de riesgo psicosocial y en ocasiones actividades de medicina preventiva como control de Hipertensión, vacunación contra el Tétano y prevención cáncer ginecológico.

Participación: Implica la acción de ser parte de algo, de intervenir o compartir en un proceso. Denota decisión y/o acción. Para *C. Wright Mills* (1954) es "un proceso permanente de formación de opiniones, dentro del seno de los grupos de trabajo y organismos intermedios, en torno a todos los problemas de interés común, a medida que estos vayan surgiendo y requieran de soluciones, es decir, de decisiones".

Participación social: Instrumento constructor y fortalecedor del aprendizaje y tejido social. Los esfuerzos de descentralización del Estado debe ver la participación social como el reconocimiento de la aspiración fundamental a crecer y a humanizarse ambas partes, así como ratificar el derecho de toda persona a participar como protagonista del desarrollo social y global de su comunidad y de su país. La participación social no es sólo un método para lograr una mayor eficiencia; es un derecho, un reto, una meta a alcanzar.

Programa de Salud Ocupacional: Es la planeación, organización, ejecución y evaluación de una serie de actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, tendientes a preservar mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

Promoción : Es el proceso de permitir a las personas que incrementen el control de, y mejoren su propia salud (OMS), se considera como una estrategia de mediación entre las personas y su entorno, sintetizando por un lado una elección personal y por otro la responsabilidad social que se requiere para crear un futuro más saludable para la comunidad.

Salud: Es el estado de completo bienestar biopsíquico-social y son sus prerequisites: la paz, la educación, la vivienda, la alimentación, la renta, un ecosistema estable, la justicia social y la equidad. (OMS).

Salud Ocupacional: Es el conjunto de medidas y acciones dirigidas a preservar, mejorar y reparar la salud de las personas en su vida de trabajo individual y colectivo. Las disposiciones sobre salud ocupacional se deben aplicar en todo lugar y clase de trabajo con el fin de promover y proteger la salud de las personas.

Seguridad Industrial: Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación y al control de las causas de los Accidentes de Trabajo. (Art. 9. Decreto 614 de 1984 de los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud Pública)

Trabajo: Es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo". (Art. 5°. Código Sustantivo del Trabajo)

5.4 MARCO LEGAL

Los factores de riesgo psicosocial se encuentran enmarcados dentro de los riesgos profesionales de los trabajadores, en este orden de ideas se relacionan las siguientes Leyes, Decreto Ley, Decretos y Resoluciones.

Ley 9 del 24 de enero de 1979, Título III SALUD OCUPACIONAL. Por la cual se busca preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones, previniendo los daños derivados de las condiciones de trabajo; proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

Decreto 614 de 1984. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Resolución 1016 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

Resolución 008430 de 1992. Cuyo título II, capítulo I, De los aspectos éticos de la investigación en seres humanos, en su artículo 6, numeral E, establece que, la investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a criterios tales como, el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.

Ley 100 de 1993. Por la cual, La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”.

Decreto Ley 1295 de 1994. La cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 1832 de 1994. por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

Resolución 2569 de 1999. Por la cual se reglamenta el proceso de calificación del origen de los eventos de salud en primera instancia, dentro del Sistema de Seguridad Social en Salud.

Ley 776 de 2002. Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.

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

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

6. METODOLOGÍA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

Este estudio utilizó como enfoque investigativo, el cuantitativo, porque permitió medir las características o variables para darles un valor numérico, facilitando conocer los factores de riesgo psicosocial y describirlos, facilitando la búsqueda de posibles relaciones mediante el análisis estadístico.

El carácter descriptivo del estudio, permitió conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción de actividades, objetos, procesos y personas, de esta forma proporcionó herramientas, para resumir la información de forma organizada y llegar a conclusiones significativas que aportarán conocimiento respecto a los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del Hospital Universitario de Neiva. Proceso que se logró a través de las siguientes etapas:

- Examen de las características del problema escogido.
- Elección de los temas y las fuentes apropiados.
- Selección o elaboración de técnicas para la recolección de datos.
- Clasificación de los datos, a través de categorías precisas
- Verificación de la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
- Observación objetiva y exacta.
- Descripción, análisis e interpretación de los datos obtenidos.

6.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población la constituyeron los empleados de planta y de contrato a término fijo del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva. El universo estuvo conformado por los 352 empleados de planta y 910 vinculados por cooperativa.

La muestra fue seleccionada a través de método de muestreo aleatorio simple, para un total de 72 personas de las 1262 personas de la población, sin embargo se aplicaron 100 cuestionarios, que representaron un potencial encuestado del 8.0 % del total de los empleados de planta y por cooperativa de trabajo asociado. Esta cantidad y porcentaje además de ser suficiente, resultó ser muy apropiado para obtener unos datos confiables. A continuación se ilustra el método de muestreo:

Nivel de confiabilidad	:	95%
Error máximo permitido	:	5%
Población	:	1262 personas
Probabilidad	:	70%
Improbabilidad	:	30%

$$n = \frac{Nk^2 \times p \times q}{(N-1) \times (e)^2 + K^2 p \times q}.$$

Donde

n = Tamaño de la muestra

N = Población

K = Nivel de confiabilidad

p = Probabilidad

e = Error máximo permitido

q = Improbabilidad

$$n = \frac{1262 \times (95\%)^2}{(1262-1) \times (5\%)^2 + (95\%) \times 2 \times (70\%) \times (30\%)}$$

n = 71.57 personas que representarán la muestra.

6.3 INSTRUMENTO

El instrumento utilizado durante el desarrollo del proyecto fue el cuestionario elaborado Guillermo Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Berján (enfermera egresada de la Universidad Surcolombiana), en 1993., que permitió la evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Dicho instrumento es muy utilizado en nuestro país, para la evaluación de estos riesgos.

El instrumento permite conocer la percepción de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales presentes en su entorno, evalúa el riesgo psicosocial desde diferentes factores y variables entre las cuales se encuentran las condiciones internas del trabajo, más precisamente a las condiciones de la organización, tales como, características de la gestión, la organización en sí y del grupo social. De igual forma, se evalúan las condiciones de la tarea, como el contenido de la tarea, la carga mental, las alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, organización del trabajo y relaciones interpersonales. (Ver Tabla 1)

Cuadro 3. Variables evaluadas por el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en los empleados del Hospital Universitario de Neiva 2009.

VARIABLES	N° DE PREGUNTAS	GRADO DE PELIGROSIDAD		
		BAJO	MEDIO	ALTO
Contenido específico del trabajo	9 (1-9)	9-18	19-27	28-36
Administración de personal	12(10-21)	12-24	25-36	37-48
Organización del trabajo	9(22-30)	9-18	19-27	28-36
Relaciones interpersonales	7(31-37)	7-14	15-21	22-28
Carga mental	10(38-47)	10-20	21-30	31-40
Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral	23(48-70)	23-46	47-69	70-92
TOTAL PREGUNTAS	70			

6.4 NIVELES DE INTERVENCIÓN

Los niveles de intervención están proporcionalmente relacionados al grado de peligrosidad, cuando el nivel de peligrosidad es bajo, los factores de riesgo psicosociales demandan atención progresiva y vigilada, si el nivel de peligrosidad es medio, los factores de riesgo psicosociales exigen atención urgente o lo antes posible y cuando el nivel de peligrosidad es alto, los factores de riesgo psicosocial exigen corrección inmediata.

Para cumplir con los lineamientos éticos que sobre investigación existen, se realizó un documento de consentimiento informado (ver anexo 1), además se consideró el derecho a la confidencialidad de los participantes en la investigación.

7. RESULTADOS

El personal del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva, está vinculado en dos modalidades, empleados de planta y empleados de contrato a término fijo, a continuación se presentan de forma paralela los resultados, para posteriormente establecer comparación.

Cada una de las áreas evaluadas, posee un grado de peligrosidad, que a su vez tiene un rango determinado, todo para facilitar la posterior tabulación. (Ver cuadro 1)

Cuadro 4. Escala de valoración de resultados de riesgo psicosocial en los trabajadores del Hospital Universitario de Neiva 2009

ÁREAS	GRADO DE PELIGROSIDAD		
	BAJO	MEDIO	ALTO
1. CONTENIDO ESPECÍFICO DEL TRABAJO	9-18	19-27	28-36
2. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	12-24	25-36	37-48
3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	9-18	19-27	28-36
4. RELACIONES INTERPERSONALES	7-14	15-21	22-28
5. CARGA MENTAL	10-20	21-30	31-40
6. ALTERACIONES PSÍQUICAS Y BIOLÓGICAS DERIVADAS DEL DESEMPEÑO LABORAL	23-46	47-69	70-92

Los resultados obtenidos después de la valoración de cada uno de los instrumentos, permitieron observar que:

Cuadro 5. Grados de peligrosidad por áreas según el tipo de vinculación al Hospital Universitario Hernando Moncaleano Neiva 2009.

ÁREAS	GRADO DE PELIGROSIDAD											
	EMP. PLANTA						EMP. POR CONTRATO					
	BAJO	%	MEDIO	%	ALTO	%	BAJO	%	MEDIO	%	ALTO	%
1.Contenido específico del trabajo	3	7	35	85	3	7	3	5	44	75	12	20
2. Administración del personal	2	5	31	76	8	20	30	51	24	41	5	8
3. Organización del trabajo	25	61	15	37	1	2	24	41	33	56	2	3
4.Relaciones interpersonales	2	5	34	83	5	12	2	3	48	81	9	15
5. Carga mental	4	10	27	66	10	24	4	7	43	73	12	20
6.Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral	40	98	1	2	0	0	53	90	6	10	0	0

Como se puede observar en las diferentes áreas evaluadas, el grado de peligrosidad más representativo es el grado medio, que muestra algunas coincidencias en tanto en los empleados de planta, como por vinculación por contrato en especial en el área de contenido específico, donde en los empleados de planta significó el 85% y en los empleados por contrato significó el 75%, como factores de riesgo representativos están el poco reconocimiento por el buen rendimiento laboral y poca flexibilidad en la velocidad y ritmo de trabajo.

Comparando el porcentaje en que existe en cada una de los grados de peligrosidad se puede observar un hecho importante, en el grado de peligrosidad bajo y medio no se observó grandes diferencias porcentuales entre los empleados con vinculación de contrato con los de planta, por el contrario en el grado de peligrosidad alto si se presento una diferencia significativa, en los empleados vinculados por contrato se obtuvo un 20%, mientras que en los empleados vinculados de planta solo representó el 7% , como puede observarse (gráfico 1).

Otra de las áreas que presento un porcentaje elevado tanto en los empleados vinculados tanto de planta, como por contrato, es el área de relaciones interpersonales, que representaron el 83% y 81% respectivamente. Lo que permite

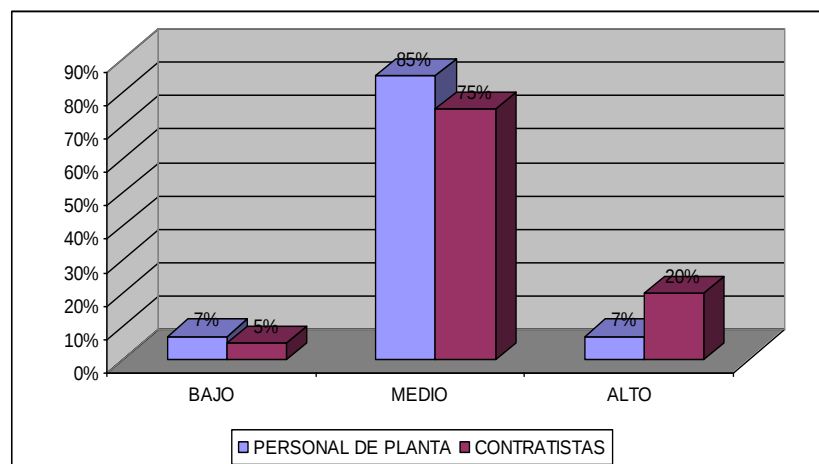
observar que los factores de riesgo que afectan a los empleados son en especial, la obstaculización de la comunicación por el trabajo y el pobre desempeño de labores en equipo.

Se observa también que en los empleados de vinculación de planta, el tercer área más significativa, con un grado de peligrosidad medio, es el de administración de personal, con un 76% de empleados, los cuales perciben como factores de riesgo, la pobre existencia de manuales de funciones claros y específicos para los diferentes cargos, los pocos espacios de tiempo para la capacitación en el cargo, al igual que en áreas diferentes al cargo, otros factores de riesgo son los pocos servicios médicos y asistencia social para el trabajador y su familia y el pobre acceso a los elementos necesarios para realizar sus labores.

En los empleados de vinculación por contrato, la percepción de factores de riesgo relacionados con el área de carga mental es también significativa, tanto que obtiene un 73% en el grado de peligrosidad media, es así que factores como la realización frecuente de tareas de manera simultánea y con un grado alto de complejidad y de velocidad, podrían representar un riesgo psicosocial, así mismo existen otros factores como la demanda elevada de concentración y precisión en sus labores.

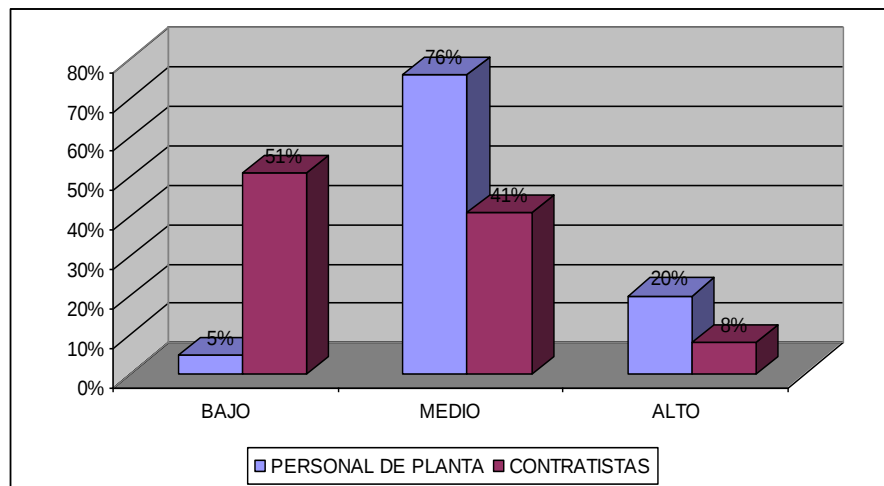
Para ver más claramente el grado de peligrosidad de forma porcentual en cada una de las áreas, en adelante se mostraran sus gráficas respectivas por áreas.

Gráfico 1. Contenido específico del trabajo en los empleados de planta y contratistas del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009.



En el área uno, contenido específico del trabajo, se ubica un gran porcentaje de la población en el nivel medio de peligrosidad con un 85% de trabajadores de planta y un 75% de contratistas; haciéndose más notorio el porcentaje de empleados por contrato en el nivel alto de peligrosidad, lo que permite conocer , que el conjunto de tareas a desempeñar por cada uno de los trabajadores, presenta factores de riesgo que deterioran o impiden su desenvolvimiento en cierta variedad de funciones, lo que obstaculiza el fomento del desarrollo de habilidades y conocimientos de cada persona.

Gráfica 2. Administración del personal en los empleados de planta y contratistas del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009

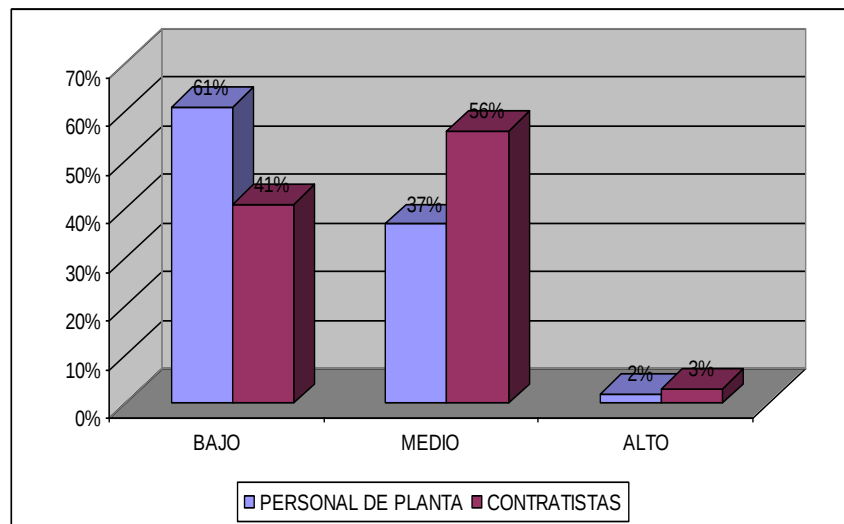


En el área dos: administración de personal, los datos estadísticos nos muestran algunos picos que vale la pena abordar. En el nivel de baja peligrosidad se ubica casi 10 veces por encima el personal de contrato con un 51%, frente a un 5% del personal de planta. En el nivel medio por el contrario se ubica con un 76% una mayor cantidad de trabajadores de planta y un 41% de contrato y en el nivel alto un 20% de planta y un 8% de contrato.

Ahora bien, si se tiene en cuenta que esta área es la relacionada con la gestión de recursos humanos que contempla: la evaluación de desempeño, la capacitación, los ascensos, la estabilidad laboral y la remuneración es prácticamente lógico que casi no se vean afectados los empleados de contrato dado que teniendo en cuenta su modalidad de vinculación, ellos tienen claro que su contratación se restringe a su desenvolvimiento y que deben ajustarse a los ofrecimientos o pliegos del contratista.

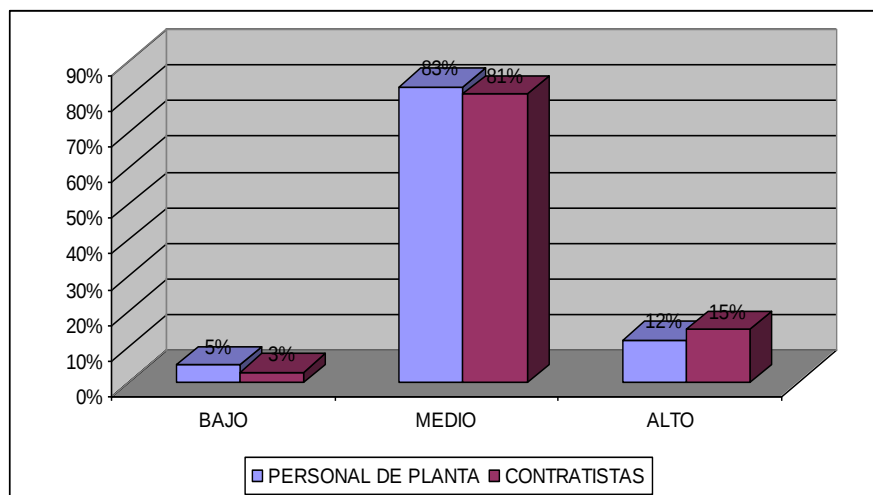
Mientras que los empleados de planta se hallan a la expectativa de las nuevas implicaciones legales sobre su tipo de vinculación. Los procesos de reingeniería, de certificación de las empresas hacen que estas se reorganicen pudiendo prescindir de algunos cargos y por lo tanto de funcionarios sin mayor reparo o complicación. Situación o factor que afecta directamente a los empleados de planta.

Gráfica 3. Organización del trabajo en el personal de planta y de contrato del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009



En relación al área tres: organización del trabajo, se observa una diferencia en los niveles bajo y medio de peligrosidad, casi se podría decir que son proporcionales, si se tiene en cuenta que a ésta área pertenecen aspectos que tienen que ver con: jornadas, turnos y horas extras; es casi que reconocido que normalmente el personal de contrato es el que con mayor frecuencia cubre horarios más “difíciles o pesados” tales como: fines de semana, nocturnos y horas extras, razón por la cual este personal está más afectado y ubicado con mayor porcentaje, en un 56% en el nivel medio de peligrosidad.

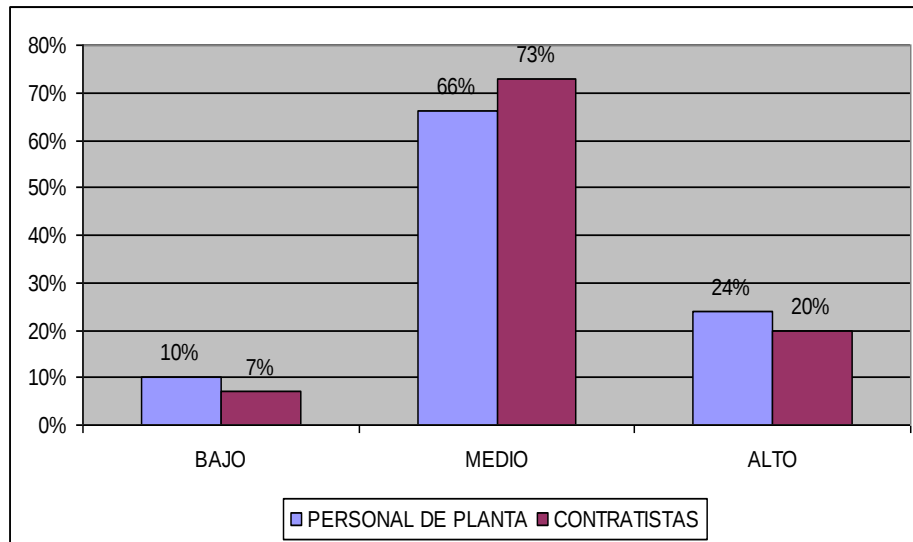
Grafica 4. Relaciones interpersonales en el personal de planta y de contrato del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009



En cuanto al área cuatro: Relaciones interpersonales , se evidencia la existencia de factores que están dificultando la calidad y cantidad de formas y medios de comunicación, así como el logro de objetivos grupales o de trabajo en equipo, con un 83% en el nivel medio de los empleados de planta y un 81% de los de contrato. Así mismo, aparece un porcentaje representativo en el nivel alto de peligrosidad con un 15% los de contrato y un 12% los de planta.

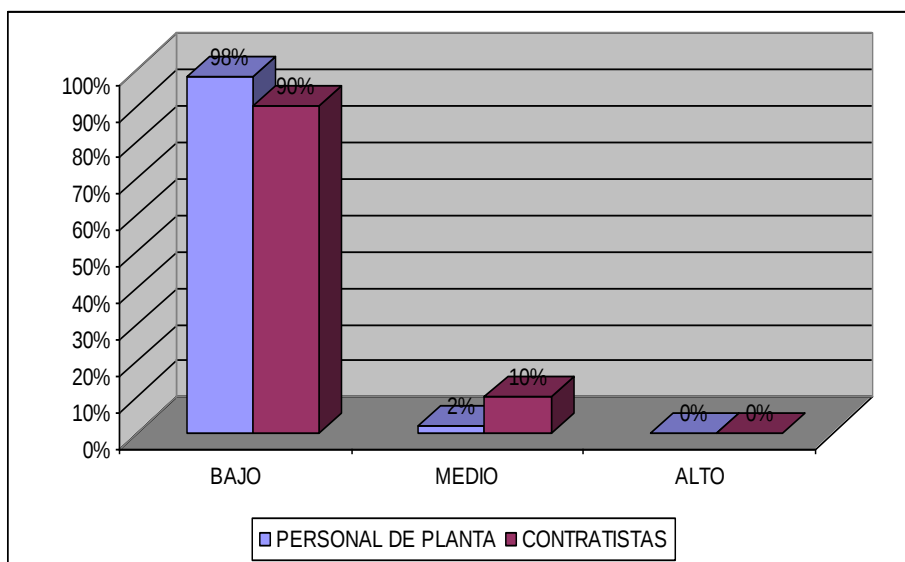
A este respecto, se debe considerar que las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, representan factores de riesgo que pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo.

Gráfica 5. Carga mental en el personal de planta y de contrato del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009.



En el área cinco: Carga mental, aparece ubicado en el nivel alto de peligrosidad con un 24% el personal de planta y un 20% el personal de contrato; sin dejar de lado el gran porcentaje ubicado en el nivel medio así: con un 73% los de contrato y con el 66% los de planta. Esto indica que esta es un área que presenta factores de riesgo determinantes, como se mencionaron anteriormente, la complejidad en las tareas, la exigencia de precisión, concentración y velocidad, que afectan a los trabajadores del Hospital Hernando Moncaleano.

Gráfica 6. Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral en el personal de planta y de contrato del Hospital Hernando Moncaleano Neiva 2009.



Finalmente, en el área 6 o de alteraciones psíquicas y biológicas, aún se ubica la gran mayoría de la población trabajadora del Hospital en el nivel bajo de peligrosidad a pesar de que las demás áreas reportan porcentajes interesantes en el nivel medio de peligrosidad y algunos en el nivel alto.

Sin embargo también se evidencia que ya una pequeña porción de los trabajadores empieza a sentir repercusiones en su estado psíquico y biológico, razón por la cual, se debe prestar inmediata atención a esta realidad, antes de que sus efectos se manifiesten en los trabajadores y repercutan en la prestación de servicios de la empresa. Es importante tener en cuenta el 10% que representa que el nivel medio de peligrosidad en esta área en los trabajadores de contrato esto indica que existen en el entorno laboral factores que están afectando su salud física y psicológica.

8. DISCUSIÓN

Aplicado el instrumento elaborado por los señores Guillermo Bocanumen Zuluaga y Norby Piedad Berjan y avalado por el Ministerio de Protección Social para la evaluación de los Riesgos Psicosociales en el área laboral, calificada cada una de las variables, se obtuvo la información directa del trabajador; acerca de las condiciones de trabajo, algunos síntomas relacionados con la salud mental y los problemas psicosomáticos; con los siguientes resultados:

8.1 CONTENIDO ESPECÍFICO DEL TRABAJO

En esta variable tanto los empleados de planta como los vinculados a través de contrato a término definido manifestaron un 80 y un 75 por ciento de dificultad en aspectos que tienen que ver con la organización de sus funciones, distribución del tiempo de trabajo, ritmo de trabajo, vacaciones, autonomía para desempeñarse en sus tareas. Lo que podría poner en estado de vulnerabilidad a los trabajadores, generándoles desmotivación, deterioro o impedimento para el desarrollo de una variedad de funciones y obstaculización para la promoción del desarrollo de habilidades y conocimientos.

Lo que devela el estudio en esta área, es la falta o poco reconocimiento al desempeño de las buenas funciones del trabajador, el tiempo utilizado para ejecutar sus tareas no es suficiente para culminarlas, teniendo que dedicar parte de su tiempo libre para cumplirlas de manera excelente como su empresa se lo exige, también puede ser probable que algunas labores a ejecutar no estén acordes con sus conocimientos, propiciando el desarrollo de un trabajo de mala calidad, por la falta de entrenamiento en este desempeño.

Al revisar y comparar con el estudio realizado acerca del Desempeños Laboral en el Departamento de Mantenimiento del Ambulatorio la Victoria en Maracaibo Venezuela, se encontró que un 55 por ciento de los trabajadores no se encuentran satisfechos con sus condiciones y el contenido de su trabajo y que no existen oportunidades de desarrollo y crecimiento en el mismo, lo cual está relacionado a la naturaleza repetitiva y complejidad de algunas tareas, lo que demuestra que independientemente del contexto en el que se desenvuelva el trabajador, existen diferentes grados de insatisfacción con el contenido laboral.

Por otra parte, esta variable difiere con el estudio, donde se encontró una alta colaboración entre los trabajadores de mantenimiento, lo cual indica que hay solidaridad entre los miembros del grupo.

8.2 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Es el área encargada del recurso humano y ese conjunto de actividades relacionados con el personal que labora en la institución, tales como: el proceso de identificación del cumplimiento de las funciones y reconocimiento de las labores desempeñadas por el trabajador, la socialización del funcionario dentro de la empresa, las herramientas que se le brindan para el crecimiento personal y profesional dentro de ella, las garantías de permanencia dentro de la organización, la remuneración que este acorde con las funciones desarrolladas entre otras. Todo ese conjunto de variables hacen que un trabajador se sienta estimulado y con sentido de pertenencia en el desarrollo de sus tareas.

Desafortunadamente, al realizar la evaluación se encontró un universo diferente en una empresa tan importante para el Huila y sur del País; donde un 76% de los trabajadores de planta y 41% trabajadores vinculados por contratación a término definido, se sienten afectados por las diferentes áreas abarcadas por esta variable.

Es de anotar que el pico más elevado es para los empleados de planta, siendo entendible ese temor que sienten en estos tiempos tan cambiantes en el ámbito laboral; pues actualmente la legislación es muy variable en lo que al trabajador se refiere puesto que el más afectado es el que tiene éste tipo de vinculación, pues día tras día se pierden beneficios de gran relevancia para ellos y que no les favorece en nada su estabilidad laboral y económica. Mientras que los empleados vinculados por contrato, saben que su permanencia tiene un término ya pactado lo mismo que su remuneración; referente a la permanencia pues depende del desempeño de sus funciones y la empresa tomara la decisión si continúa o no.

Esto obliga a que el empleado en muchas ocasiones tengan que laborar horas extras a las pactadas, realizar funciones no acordadas en su contrato para poder sostenerse en su puesto de trabajo, obligándolos a dedicar el tiempo que tienen para compartir con la familia y actividades hogareñas a estas funciones que ya se tornan rutinarias. Lo que genera el distanciamiento con su entorno familiar, en otros casos hogares disfuncionales, estrés que en muchas ocasiones desemboca en somatizaciones, deteriorando su salud tanto física como mental. Dificultad manifiesta por falta de coordinación y comunicación tanto de los superiores como de los pares para dar a conocer el manual de funciones existente en cada sitio donde se desempeñan.

Otro aspecto percibido en el estudio es la ausencia de oportunidades para escalar profesionalmente dentro de la institución, políticas que deben tenerse en cuenta dentro de una organización, para ayudarlos a crecer dentro de la empresa y a la vez son un estímulo al profesional, haciéndolos partícipes de esa familia empresarial donde comparte la mayor parte de su tiempo.

Igual que en la primera variable al comparar con el estudio realizado en Maracaibo Venezuela, se encontró que coincide en las pocas oportunidades de desarrollo y crecimiento personal, también se evidencia la falta de capacitación con fines a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, en este sentido el 70 por ciento del personal del área de mantenimiento no la reciben y el 50 por ciento de los trabajadores manifestaron en este centro ambulatorio, no contar con los implementos suficientes para cumplir efectivamente con sus tareas.

En cuanto a remuneración, se encontró que estos dos estudios coinciden en la percepción que los trabajadores tienen de un salario que no se ajusta con satisfacción a la labor desempeñada y la poca posibilidad de promoción dentro del trabajo.

8.3 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Esta variable muestra unos resultados similares en la población de estudio referente a: planeación del trabajo, rotación de turnos, pausas durante la jornada laboral, trabajo los fines de semana y nocturno; sin embargo un 56% del personal que se encuentra con contratación a término definido revela cierto descontento referente a esta situación, puesto que los turnos más difíciles como fines de semana y nocturnos son cubiertos por éstos empleados, no hay flexibilidad a la hora de elegir su jornada laboral, se sienten con sobrecarga de trabajo, en algunos casos el turno pactado no es suficiente para terminar sus labores teniendo que trabajar horas extras sin ninguna remuneración, sumado a la falta del periodo vacacional generan en el trabajador alteraciones fisiológicas y emocionales, que en algunos casos sufren el denominado síndrome del trabajador quemado. La excesiva carga laboral, la falta de tiempo para el descanso y la competencia en la profesión hacen de una u otra manera, que se sientan afectados en el desempeño de sus labores y por ende la empresa en la prestación de los servicios.

Dentro de los estudios consultados no se muestra esta variable de manera específica, por el contrario se puede ver inmersa en la variable número 6 que trata de Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, ya que en el estudio cualitativo desarrollado en Ciudad de México en el personal de enfermería de un hospital público, se relaciona la aparición de patologías cardiovasculares con la carga laboral, la rotación de turnos diurnos y nocturnos y fines de semana.

Es de resaltar la importancia del presente estudio puesto que abarca de manera generalizada la situación del trabajador, dándonos una visión global de su comportamiento intra y extra-laboralmente.

8.4 RELACIONES INTERPERSONALES

Esta es una de las áreas donde el porcentaje tan elevado sorprende, prácticamente la totalidad de los empleados participantes del estudio indistintamente del tipo de vinculación se ubican en porcentajes altos (81 y 83%), demostrando que hay dificultad en lo relacionado a la comunicación con su grupo de trabajo y superiores, dificultad para cooperar en equipo, aislamiento del sitio de trabajo, poca colaboración en el trabajo con otras dependencias; Sin querer decir que viven agredidos. Pues existen un sin número de circunstancias que las alimentan, tales como: la cultura, el excesivo trabajo, el aprendizaje, no saber escuchar, no saber poner una queja, entre otros, habilidades sociales fundamentales en este tipo de relaciones.

Vale la pena recordar que las relaciones interpersonales juegan un papel importante en el desarrollo de las personas, propicia destrezas sociales de su entorno que le favorecen adaptarse al mismo, por lo tanto deben estar presentes en todos los ámbitos de la vida, para hacer más competente a la persona, se beneficie del contacto con los demás propiciando buenas relaciones y un clima laboral favorable, que ayude al excelente desarrollo de las funciones y crecimiento de la organización.

De otro lado es necesario tener claro que las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización; situación que se puede reflejar en la salud mental, social y física del empleado.

Los resultados encontrados en la investigación realizada en el Hospital Hernando Moncaleano difieren con el estudio realizado en Maracaibo Venezuela, puesto que la población objeto de estudio pertenece solo a una área de trabajo del ambulatorio, donde se encontró que el 81% de los trabajadores del área de mantenimiento indican tener una buena relación con su jefe inmediato y equipo de trabajo, lo que genera cohesión de grupo y solidaridad entre ellos.

8.5 CARGA MENTAL

Teniendo en cuenta que esta variable está relacionada con el esfuerzo que hace el trabajador para conseguir un resultado concreto; lo que requiere de capacidad de estar alerta y la de permanecer pendiente de una actividad o de un conjunto de ellas. El estudio demuestra que un 66 por ciento de los trabajadores de planta y 73 por ciento de los vinculados por contratación a término definido son afectados en lo concerniente a: la complejidad de su trabajo por el elevado grado de concentración, simultaneidad de sus funciones, la velocidad con que deben realizar su trabajo y la calidad exigida en el desempeño de las tareas, producen una cantidad de actividades cognitivas como: el procesamiento de información, memorización de conocimientos, búsqueda de soluciones entre otros, generan presión en la persona que realiza la actividad, deteriorándolo psíquica y físicamente; como reducción de la ligereza de la capacidad mental, lapsus, en algunos casos hasta bloqueo temporal de análisis de información, somnolencia, sensación de cansancio.

Como el estudio realizado abarcó una población generalizada, donde encontramos personal administrativo y asistencial; no es lo mismo la carga mental de un cirujano, una enfermera o un intensivista donde su función es salvar vidas, a la de una persona que realiza actividades administrativas, el objetivo del estudio es el de la identificación de los factores de riesgo psicosocial. Lo importante es buscar alternativas de solución, puesto que existen riesgos.

Al comparar los resultados del presente estudio con el realizado en la clínica saludcoop de Neiva, encontramos que un 65% del personal de auxiliar de enfermería del área asistencial presentan ausentismo laboral a consecuencia de lo relacionado con esta variable, el 30% está en un rango medio de peligrosidad y un 5% se encuentra en rango bajo, esto quiere decir que hay complejidad en las tareas a desempeñar, poca concentración en el trabajo, múltiples funciones que cumplir, lo cual se convierte en un factor de riesgo importante, para el buen desempeño de sus funciones.

Hay que resaltar que se encontró similitud en la comparación de la misma variable en los dos estudios realizados en la Ciudad de Neiva, con la única diferencia de que una entidad es de carácter público y la otra es de carácter privado cuyo estudio se hizo tan solo en el área asistencial del personal de auxiliar de enfermería.

8.6 ALTERACIONES PSIQUICAS Y BIOLÓGICAS DERIVADAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

En esta área la mayor parte de la población objeto de estudio no presenta alteraciones como: cefaleas, hipertensión, comportamientos agresivos, alteraciones respiratorias, depresión, insomnio, ausencia en el trabajo, entre otras.

Esto no quiere decir que las brigadas de salud con el cliente interno se descuiden, con mayor razón se deben reforzar, pues existe un diez por ciento de la población que si pueden estar sufriendo este tipo de alteraciones; así lo demuestra el estudio y lo importante es evitar el aumento de personal con este tipo de alteraciones.

Al comparar el presente estudio con la investigación de tipo cualitativo realizada en Ciudad de México, sobre factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y el de síntomas cardiovasculares en el personal de enfermería de un hospital público, donde se encontró una estrecha relación entre la aparición de tensión arterial alta, con la incertidumbre de la estabilidad laboral, y la carga de tareas. Lo que quiere decir que existe una estrecha relación entre la tensión laboral y la aparición de alteraciones fisiológicas en los empleados.

Lo anterior, hace pensar que indistintamente del contexto o la cultura, la concordancia entre las alteraciones biológicas y el desempeño laboral es de carácter universal y se manifiesta con mayor facilidad en algunos grupos, para este caso en el grupo de trabajadores del área asistencial, situación que se presenta en menor grado en el Hospital Universitario, encontrando que 90% de los empleados de contratación y 98 % de los empleados de planta no perciben esta situación, mientras que un 10% de la población vinculada por contrato a termino definido ya se encuentra en riesgo de estar padeciendo alguna alteración ya sea psíquica o biológica.

La presente investigación deja claro que al realizar la comparación de los resultados con otros estudios en el contexto internacional, tales como: el ejecutado en Maracaibo Venezuela sobre el desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio de la victoria y el de factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en Ciudad de México, que los factores psicosociales si influyen de forma directa en el desarrollo de las labores del trabajador, para este caso en particular; teniendo en que son investigaciones desarrolladas en empresas del área de la salud, dejando de manifiesto entre otras cosas que la falta de estímulos al buen desempeño de sus funciones, la inestabilidad laboral, la

falta de capacitación, la baja remuneración, conllevan a la desmotivación, poco sentido de pertenencia con la empresa, malas relaciones interpersonales, ausentismo del puesto de trabajo, entre otros e igualmente tienen influencia los ámbitos extra laboral e individual en el desempeño de las labores asignadas, independiente de la cultura o el país de residencia de la persona afectada.

9. NIVELES DE PELIGROSIDAD

Cada una de las variables del test aplicado contienen un grado de peligrosidad, clasificados en: bajo, medio y alto que de acuerdo a su resultado e interpretación se procederá a la intervención requerida. Si es bajo su intervención debe ser progresiva y vigilada, cuando es medio la intervención se debe realizar urgentemente lo antes posible, en el nivel alto de peligrosidad se deben tomar correctivos inmediatamente.

Encontramos que la variable número uno contenido específico del trabajo, el porcentaje más elevados se concentra en el grado medio de peligrosidad. Lo que quiere decir que esta población necesita de una intervención urgente y lo antes posible. También se observa un 20% del personal de contratación a término definido en el grado de peligrosidad alta, donde se requiere tomar correctivos de forma inmediata; sin dejar de lado el porcentaje que se ubica en el nivel bajo de peligrosidad, también necesita de atención progresiva y monitoreada.

La segunda se refiere a la administración de personal, donde el 76% y 20% del personal de planta se ubican en un nivel medio y alto de peligrosidad, el 41% y 51% del personal por contratación a término definido están en un nivel medio y bajo de peligrosidad, el 5% de planta se ubica en el nivel bajo, teniendo en cuenta que se encuentra un 8% en nivel alto de peligrosidad.

En la variable número tres organización del trabajo, el 61 y 37% del personal de planta se concentran en el nivel bajo y medio de peligrosidad, con un ligero 2% en el nivel alto; mientras que el personal de contratación a término definido se ubica un 56% en el nivel medio, un 41% en el bajo y un 3% en el nivel alto de peligrosidad.

Con la variable número cuatro, relaciones interpersonales la mayor concentración tanto de planta como de contratación están en el nivel medio de peligrosidad, con un 12 y 15% en el nivel alto de peligrosidad muy significativa, para tener en cuenta.

En la variable número cinco relacionada con carga mental, tenemos un 66% del personal de planta, el 73% de contratación en el nivel medio de peligrosidad, un 24% de personal de planta, el 20% de contratación a término definido se encuentra en el nivel alto de peligrosidad, el 10% de planta y el 7% de contratación se ubican en el nivel bajo.

La variable relacionada con alteraciones psíquicas y biológicas relacionadas con el desempeño laboral, indiferente a su tipo de vinculación encontramos que la mayor concentración se ubica en el nivel bajo de peligrosidad, con ligero porcentaje en el nivel medio y alto de peligrosidad,

10 CONCLUSIONES

- Entre los factores de riesgo psicosocial percibidos por los empleados sin importar el tipo de vinculación laboral, relacionados con el área de contenido específico, están la falta de estímulos por el buen rendimiento laboral y la poca flexibilidad en la velocidad o ritmo de trabajo.
- Con relación al área de las relaciones interpersonales los principales factores de riesgo psicosocial, son las dificultades en la comunicación y el pobre interés por el trabajo en equipo.
- De acuerdo al área de administración de personal, los empleados expresaron que son factores de riesgo psicosocial, las pocas oportunidades para la capacitación y actualización, la imposibilidad de crecer profesionalmente, los pobres servicios médicos y de asistencia social tanto para el trabajador, como para su familia y la dificultad para el acceso a los elementos necesarios para realizar las labores.
- Los factores de riesgo afines al área de carga mental son la frecuente simultaneidad en las labores, tareas complejas que requieren velocidad, el elevado nivel de concentración y la constante exigencia de precisión.
- En todas las áreas evaluadas se observó que el nivel de peligrosidad es medio, esto indica que es necesario estrategias de intervención urgente por parte de la institución.
- Los empleados del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, están viendo afectada su capacidad para responder de forma responsable a los procesos que tiene a su cargo, debido a la poca flexibilidad en el trabajo y las escasas oportunidades de ascenso.
- Aunque las directivas están empezando a observar las consecuencias que los factores de riesgo traen a la institución, aun no son conscientes de los diferentes factores de riesgo que a nivel intralaboral existen.

11. RECOMENDACIONES

Concientizar a las Directivas de la Institución y a los trabajadores sobre la importancia de reconocer los riesgos psicosociales presentes a través de los resultados de esta investigación que puede convertirse en el inicio de este proceso.

Convertir los resultados de esta investigación en punto de partida a procesos de evaluación constante de los factores de riesgo, para tomar medidas correctivas y acciones que permitan la prevención y aparición de otros factores de riesgo para trabajadores, sus familias, la organización y/o los servicios prestados.

Motivar a los Directivos de la Institución, para el diseño de un plan de intervención prioritaria según factor de riesgo en nivel alto de peligrosidad, para mitigar las consecuencias que estos pueden traer para la organización, para los trabajadores y sus familias.

Adoptar medidas de control para los otros factores de riesgo, que permitan mantener y/o disminuir esos niveles lo que redundará en mejores resultados y altos niveles de satisfacción y bienestar.

Fortalecer los procesos investigativos que permitan conocer las vivencias favorables y no favorables que influyen en las dimensiones: física, psicológica y social de los trabajadores del Hospital, que pueden incidir en el desarrollo de sus tareas.

Dar a conocer los resultados de la investigación a los directivos del HHMP y a las personas encargadas del área de talento humano y salud ocupacional, para que se tomen medidas correctivas, las que a su vez se vean reflejadas en el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y en un mejor desempeño laboral.

BIBLIOGRAFIA

ALVARADO, C.. Historia de la salud ocupacional. Tomado el 21 de Mayo de 2008, de <http://bvsde.per.paho.org/cursos/e/lecturas/mod2/articulo4.pdf>.

CAICOYA, M. Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales. Tomado el 7 de Mayo de 2008 de http://www.scsmt.cat/text_complert/32_41_dilemas.pdf.

CASALLAS, A., DIAZ, Y., LOZADA, M. A., y GUERRERO, J.M. Propuesta de evaluación de factores de riesgo psicosociales en una población de trabajadores de una institución oficial. Tomado el 10 de Mayo de 2008 de http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/memorias/Memorias_Complementarias_Congreso_39/archivos/trabajos/seguridad/EvaluaciodeFactoresdeRiesgoNOBSA.pdf.

CHAVARRÍA, M. (2000). El exceso laboral un peligro para la salud. Tomado el 5 de Junio de 2008 de <http://www.cimac.org.mx/noticias/semanal00/s00100301.html>.

CORPORACIÓN DE INVESTIGACIONES SOCIOECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS DE COLOMBIA, CINSET. (2005). Revisión inicial de las condiciones de seguridad y salud Ocupacional y del panorama de factores de riesgos, estudio piloto realizado en cinco empresas como complemento al proyecto de línea base ambiental en el sector transporte de la ciudad de Medellín. Tomado el 19 de Mayo de 2008 de http://poseidon.unalmed.edu.co/PGA/profesores/scardona/informes/informe_terpel_breascol.pdf.

DE FEX, R. (2006). SALUD OCUPACIONAL SOSTENIBLE. Tomado el 19 de Mayo de 2008, de http://www.uninorte.edu.co/extensiones/IDS/Ponencias/salud_y_ambiente/La_Salud_Ocupacional_y_Desarrollo_Sostenible.pdf.

GONZÁLEZ, E. E. (2001). Los efectos de los consumos de alcohol y otras drogas en el Mundo laboral. Tomado el 9 de Mayo de 2008 de http://www.eft.com.ar/DOCTRINA/articulos/gonzalez_efectos_alcohol_drogas.htm.

GÓMEZ, V. (s.f). Investigación sobre condiciones psicosociales laborales, estrés y su relación con la salud en Colombia. Tomado el 10 de Mayo de 2008 de www.uaem.mx/foroamericas_memorias/1PONENCIAS/PPT/P5GOMEZ.pdf

INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD ISTAS (s.f). Efectos sobre la salud.Tomado el 7 de Mayo de 2008 de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagin A=1980>.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (2004) Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Colombia .Bogotá D. C.

_____ (2005) Resolución 0156 de 2005. Tomado el 7 de Julio de 2008

[www.disanejercito.mil.co/Salud_Ocupacional_Archivos/Normatividad/RESOLUCIÓN N 00156 27 de enero 2005.doc](http://www.disanejercito.mil.co/Salud_Ocupacional_Archivos/Normatividad/RESOLUCIÓN_N_00156_27_de_enero_2005.doc).

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (2007) Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales. (2007). Bogotá D.C

MORENO, N., LLORENS, C., MONCADA, S., (s.f). Evaluar e intervenir sobre los riesgos Psicosociales: es necesario y posible. La metodología ISTAS21 (CoPsoQ). Tomado el 10 de Mayo de 2008

MUCHINSKY, P.M. (2007). Psicología aplicada al trabajo. México D.F: Thomson Learning. Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de Madrid. (2004). Prevención de riesgos psicosociales en el sector hostelería.. Tomado el día 21 de Mayo de 2008 [http://212.170.242.18/slaboral/observ/DOCUMENTOS/guia_prps-hostelería Webs.pdf](http://212.170.242.18/slaboral/observ/DOCUMENTOS/guia_prps-hostelería_Webs.pdf).

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil. (2003) Estudio de condiciones y medio ambiente del trabajo Infantil en la agricultura: Brócoli, Guatemala. Guatemala. Tomado el 10 de Julio de 2008 de http://white.oit.org.pe/ipecc/documentos/librobrocoli_3.pdf.

ORELL, J. y SAINZ, D. (2006). Riesgos psicosociales en la universidad. Tomado el 19 de Mayo de 2008, de <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/>

PEIRÓ, J.M. y BRAVO, M.J. (2003). Factores psicosociales en la prevención de riesgos Laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. Tomado el 29 de Abril de 2008 de <http://www.abacolombia.org.co/postnuke/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=112>.

RUBIO, J.C. (2004). Métodos de evaluación de riesgos laborales. Madrid: Díaz de Santos, S.A. Sanclemente, M.C. (2005). Percepción de riesgos psicosociales como estresores potenciales en los trabajadores de una empresa comercializadora de equipos de cómputo. [Monografía] Bogotá D.C: Universidad el Bosque.

SIERRA, Y., GUECHA, J.P y RODRÍGUEZ, J.A. (2004). Diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales en las organizaciones a nivel primario, secundario y terciario. Etapa I. [Monografía]. Bogotá D.C: Universidad el Bosque.

SOLANAS, J.M. (s.f). Riesgos psicosociales laborales: en el punto de mira. Tomado el 23 de Mayo de 2008 de <http://aragon.ugt.org/slaboral/riesgos%20psicosociales.pdf>.

UNIVERSIDAD JAVERIANA. (1996). Cuestionario para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial. Ministerio de la Protección Social. Bogotá D.C.

UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DEL PAÍS VALENCIANO. (2002). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: el estrés ocupacional. Programas de Intervención. Tomado el 10 de Mayo de 2008 de <http://www.ugt-pv.org/docu/estres/estres6.htm>.

VELÁSQUEZ, M. (2007). Los riesgos psico-sociales en el trabajo. El concepto de riesgos psicosociales. Tomado el 7 de Mayo de 2008 de <http://www.el-refugioesjo.net/bib/riesgos-psicosociales.htm>.

ANEXOS

Anexo A. Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

HOJA DE CONSENTIMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN EN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Factores de riesgo Psicosocial presentes en los trabajadores del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de la ciudad de Neiva.

Investigadores: **Beatriz Monje Muñoz, Duber Julian Sánchez Sánchez Y Nory Esther González Tello**

Neiva 2009

Esta hoja de consentimiento puede contener palabras que usted no entienda. Por favor pregunte al investigador encargado para que le explique cualquier palabra o información que usted no entienda claramente.

Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación. Antes de que usted decida participar en el estudio por favor lea este consentimiento cuidadosamente. Haga todas las preguntas que usted tenga, para asegurarse de que entienda los procedimientos del estudio.

El objetivo del estudio es identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de planta y contrato a término fijo del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de la ciudad de Neiva 2009.

El Hospital Universitario HERNANDO MONCALEANO PERDOMO de la ciudad de Neiva, en su interés por complementar procesos relacionados con el tema de salud ocupacional, siendo éste uno de los más importantes en el desarrollo del bienestar laboral, favoreció la realización de este estudio que permitirá conocer los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores.

La población que puede formar parte de la investigación son los empleados de planta y de contrato a término fijo.

El riesgo al cual expone al participar en esta investigación es mínimo, además se respeta el derecho a la confidencialidad.

He leído la información de esta hoja de consentimiento. Todas mis preguntas sobre el estudio y mi participación han sido atendidas.

Yo autorizo el uso y la divulgación de mi información para los propósitos descritos anteriormente.

Al firmar esta hoja de consentimiento, no se ha renunciado a ninguno de los derechos legales.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Firma del Investigador

Anexo B. Cuestionario para la identificación de riesgos psicosociales

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

OBJETIVO: Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de la ciudad de Neiva.

INSTRUCCIONES

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas, de forma absolutamente sincera; pues así podemos orientar mejor nuestro trabajo. Las respuestas que usted dé al cuestionario no son ni positivas ni negativas, lo importante es que refleje su opinión. Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial. Es indispensable que usted responda todas las preguntas y en cada una de solamente una respuesta. Si eventualmente tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que está aplicando el cuestionario. Para contestar inicie colocando sus datos generales al comienzo de la hoja de respuestas, si usted no desea colocar su nombre puede omitirlo, pero los demás datos de información si debe respondernos, pues nos ayudarán a conocer su opinión de los distintos grupos de personas. Luego debe leer con detenimiento cada una de las preguntas y contestar señalando con una "X" en la casilla que mejor se ajuste a su modo de pensar.

a. CONTENIDO ESPECÍFICO DEL TRABAJO

ITEM	Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Siempre
1. ¿Su Trabajo Tiene diversas y variadas funciones				
2. ¿El buen rendimiento en el trabajo implica algún tipo de reconocimiento?				
3. ¿Existe flexibilidad en la velocidad o ritmo de trabajo?				
4. ¿Cada quien elige la manera de realizar su trabajo?				
5. ¿El tiempo que utiliza es suficiente para realizar su trabajo?				
6. ¿La calidad del trabajo debe ser excelente?				
7. ¿El trabajo que realiza está de acuerdo con sus capacidades y conocimientos?				
8. ¿Trabaja con máquinas y/o equipos de alto riesgo de accidentalidad?				
9. ¿Durante el desarrollo de sus actividades diarias, manipula sustancias o materiales peligrosos?				

b. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

ITEM	Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Siempre
10. ¿Existen Manuales de funciones claros y específicos para los diferentes cargos?				
11. ¿Existe inducción al personal nuevo?				
12. ¿Se imparte capacitación para el cargo?				
13. ¿Se imparte capacitación en áreas diferentes al cargo?				
14. ¿Existen servicios médicos y de asistencia social para el trabajador y su familia?				
15. ¿Existe estabilidad laboral?				
16. ¿Cuándo necesita una aclaración respecto al trabajo el jefe esta dispuesto a ayudarlo?				
17. ¿Son cordiales las relaciones del jefe con los subalternos y viceversa?				
18. ¿Su trabajo es revisado y evaluado solamente cuando finaliza?				
19. ¿Su desempeño laboral o sus aportes son reconocidos como valorados y estimulados?				
20. ¿Son frecuentes las sanciones por fallas en el trabajo?				
21. ¿Cada persona cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo?				

C. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

ITEM	Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Siempre
22. ¿Se busca que el trabajo sea rigurosamente planeado y organizado?				
23. ¿La jornada laboral excede las 8 horas reglamentarias?				
24. ¿Se trabaja horas extras?				
25. ¿Existe rotación en los turnos de trabajo?				
26. ¿Existe la posibilidad de doblar turnos?				
27. ¿Trabaja turnos nocturnos?				
28. ¿Trabaja los fines de semana?				
29. ¿Tiene que complementar el trabajo con horas extras?				
30. ¿Están reglamentadas más de dos pausas (15') o descansos durante la jornada de trabajo?				

D. RELACIONES INTERPERSONALES

ITEM	Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Siempre
31. ¿Se permite hablar mientras se trabaja?				
32. ¿Siento que trabajo con compañeros no con rivales?				
33. ¿Su trabajo le obstaculiza la comunicación con sus compañeros?				
34. ¿Recibe y envía comunicaciones para los superiores?				
35. ¿Trabaja en equipo?				
36. ¿El puesto de trabajo o el tipo de ocupación obligan a permanecer aislados?				
37. ¿Cuándo se trabaja en equipo o con otras dependencias de la empresa existe colaboración?				

E. CARGA MENTAL

ITEM	Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Siempre
38. ¿El trabajo exige simultáneamente varias tareas?				
39. ¿Las tareas son a su vez complejas y requieren velocidad?				
40. ¿El trabajo demanda una elevada concentración?				
41. ¿El desempeño de su tarea implica realizar control de calidad, de averías o de defectos?				
42. ¿Su trabajo implica la vigilancia y el control de varias señales?				
43. ¿Su trabajo específico exige de precisión?				
44. ¿El desempeño de su trabajo exige un alto grado de dificultad?				
45. ¿En la realización de su tarea tiene que manipular objetos muy pequeños?				
46. ¿Su trabajo implica codificación e interpretación de señales?				
47. ¿Para hacer o realizar sus tareas tiene un tiempo establecido o predeterminado?				

F. ALTERACIONES PSIQUICAS Y BIOLÓGICAS DERIVADAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

ITEM	Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Siempre
48. ¿Sufre de dolor de cabeza?				
49. ¿Sufre de dolor de espalda?				
50. ¿Siente cansancio físico?				
51. ¿Siente cansancio mental?				
52. ¿Siente pérdida de memoria?				
53. ¿Le sudan las manos con frecuencia?				
54. ¿Recientemente su médico la ha informado que presenta alteración de la presión arterial?				
55. ¿Presenta dificultad para dormirse?				
56. ¿Tiene alteraciones del apetito?				
57. ¿Siente inseguridad?				
58. ¿No se puede concentrar en el trabajo?				
59. ¿Siente temor pero no sabe el porque o a que?				
60. ¿Presenta alteraciones de la voz?				
61. ¿Se torna agresivo con frecuencia?				
62. ¿Sufre de depresión?				
63. ¿Sufre de alteraciones sexuales?				
64. ¿Ha tenido que ausentarse en el último año del trabajo?				
65. ¿Se desmotiva fácilmente?				
66. ¿Consume bebidas alcohólicas en exceso?				
67. ¿Fuma demasiado?				
68. ¿Ingiere medicamentos para tranquilizarse?				
69. ¿Se considera una persona inquieta?				
70. ¿Sufre de alteraciones respiratorias?				

Anexo C Solicitud recolección de información



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
NIT. 891.180.084-2

FACULTAD DE SALUD
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
EGSSySS-179-08

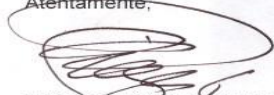
Neiva, 19 de diciembre de 2007

Doctora
LUZ ELENA GUTIERREZ
Jefe División Talento Humano
ESE Hospital Universitario "Hernando Moncaleano Perdomo"
Ciudad

Cordial Saludo:

Comedidamente me permito informarle que los doctores: Beatriz Monje Muñoz, Nory Esther González Tello y Duber Julián Sánchez, estudiantes de la Especialización en Gerencia de Servicios de Salud y Seguridad Social, Facultad de Salud, USCO, se encuentran realizando el trabajo de grado titulado: "INFLUENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL POR CONTRATO A TERMINO DEFINIDO EN LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO DE LA CIUDAD DE NEIVA", por ello comedidamente solicito su aprobación y colaboración en la recolección y suministro de la información (encuestas, entrevistas, etc.) necesaria para el desarrollo de dicho estudio.

Atentamente,



PEDRO REYES GASPAR
Coordinador

MariaEugeniaRc

VB
dnc
Luz Elena Gutierrez

Cra. 9 Cra 14 Contiguo al Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo -Postgrados Ofic.222
www.postgradosalud@usco.edu.co teléfono 8718498 NEIVA - HUILA

Anexo D. Fotografías

