

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y DE  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DE  
LA CENTRAL DE COMUNICACIONES DE EMERMEDICA**

**JOHANNA PAOLA FONSECA AYALA**

**Trabajo de investigación presentado como requisito para optar el título de Magister  
en Gestión Social Empresarial.**

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
MAESTRÍA DE GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
SEMINARIO DE INVESTIGACION**

**Bogotá D.C**

**2017**

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y DE  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DE  
LA CENTRAL DE COMUNICACIONES DE EMERMEDICA**

**Línea de investigación:  
Área humanística**

**JOHANNA PAOLA FONSECA AYALA**

**ESPERANZA NIETO GONZÁLEZ  
Tutor**

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
MAESTRÍA DE GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN**

**Bogotá D.C  
2017**

## Contenido

Resumen.....	7
Introducción .....	8
Capítulo 1. Contextualización.....	9
1.1. Antecedentes y contexto.....	9
Capítulo 2. Proceso de Investigación.....	12
2.1 Problema.....	12
2.2 Objetivos del problema de investigación.....	12
2.2.1 Objetivo general .....	12
2.2.2 Objetivos específicos .....	13
2.3 Justificación.....	13
2.4 Metodología de la investigación.....	15
Capítulo 3. Aspectos teóricos y conceptuales.....	21
3.1 Factores de Riesgo psicosocial .....	31
3.2 Factores personales.....	33
Capítulo 4. Resultados de la investigación .....	59
4.1. Resultados datos demográficos de la población evaluada.....	59
4.2. Resultados de variables de riesgo psicosocial .....	61
4.3. Resultados de variables de satisfacción laboral.....	65
4.4 Resultados de los factores de satisfacción laboral con los datos sociodemográficos.....	67
Capítulo 5. Conclusiones .....	73
Capítulo 6. Propuesta de intervención .....	78

6.1 Introducción.....	78
6.2 Propuesta .....	78
6.3 Objetivos.....	81
6.4 Matriz de intervención con metodología e indicadores.....	83
6.5 Presupuesto.....	86
6.6 Cronograma. ....	87
Referencias bibliográficas.....	88
Anexos .....	91

## Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura organizacional de Emermedica. ....	10
<i>Figura 2.</i> Análisis del sector con % de participación en el mercado. ....	29
<i>Figura 3.</i> Estudio de referenciación competitiva.....	30
<i>Figura 4.</i> Factores psicosociales en el trabajo. ....	32
<i>Figura 5.</i> Distribución del estado civil .....	59
<i>Figura 6.</i> Distribución por nivel de estudios .....	60
<i>Figura 7.</i> Distribución por número de hijos .....	60
<i>Figura 8.</i> Distribución por tiempo laborado .....	61
<i>Figura 9.</i> Variables .....	63
<i>Figura 10.</i> Distribución de variables de satisfacción laboral .....	65

## Lista de cuadros

<i>Cuadro 1.- Valores mayores del trabajo y formas de instituirlos. ....</i>	<i>57</i>
<i>Cuadro 2.- Condiciones extra laborales.....</i>	<i>64</i>

## **Resumen**

Emermedica, es una compañía de atención médica domiciliaria, con trayectoria de más de 25 años de servicio. Para la adecuada prestación y oportuna atención de los servicios asistenciales, los pacientes se comunican a la central de comunicaciones de la empresa manifestando su necesidad de atención, en esta se encuentran cincuenta comunicadores, auxiliares de enfermería, responsables de la clasificación del triage, a través, de la llamada telefónica. Los comunicadores, manifiestan agotamiento y otras sensaciones de incomodidad.

Con el interés de conocer las causas de estos síntomas en los comunicadores se desarrolló un investigación mixta, donde se utilizaron para la recolección de datos, entrevista a profundidad, grupos focales y cuestionarios, evidenciándose, que la satisfacción de los comunicadores es medio alta; sin embargo, se identifica la presencia de factores de riesgo psicosocial entre los ellos, la jornada laboral, liderazgo, condiciones ambientales y de reconocimiento, que deben ser intervenidos en aras de promover y planificar mejores prácticas laborales, que disminuyan el impacto de los factores de riesgo psicosocial, aumenten la satisfacción y así mismo mejoren el desempeño de los comunicadores, en la central de comunicaciones de Emermedica.

**Palabras Claves:**

## Introducción

De acuerdo con la información reportada en la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es alta. Estos agentes constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. La encuesta en mención se realizó en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al sistema General de Riesgos Profesionales. (Ministerio de la protección social, 2010, p.11)

Esta situación demuestra la necesidad de realizar procesos cualitativos de identificación, evaluación, e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona con un grupo de referencia. MPS (2010, p. 11)

Es así, como se hace necesario identificar los riesgos psicosociales, así como los niveles de satisfacción de los auxiliares de enfermería-comunicadores de Emermedica, a través de la presente investigación que se desarrolla en cinco capítulos: en el **primer capítulo** se encuentran los antecedentes y contexto de la empresa; en el **segundo capítulo**: se plantea el problema, se determinan los objetivos de la investigación y se define la metodología, en el **tercer capítulo** se percibe los elementos fundamentales de la teoría en los riesgos psicosociales y satisfacción laboral; en el **cuarto capítulo** se describen los resultados de la investigación, en el **capítulo quinto** se presenta las conclusiones y recomendaciones, y, finalmente en el **sexto capítulo** se establece la propuesta para disminuir y controlar los riesgos psicosociales de los auxiliares de enfermería comunicadores en Emermédica y aumentar su satisfacción en el trabajo.



## Capítulo 1. Contextualización

### 1.1. Antecedentes y contexto

Emermédica S.A. es una empresa de atención médica pre- hospitalaria, creada en marzo de 1991 con escritura pública No 720 del 18 de marzo del mismo año, a la cual, mediante Resolución No 0763 de 1995, se le autoriza a desarrollar las actividades comprendidas dentro del objeto social propio, contemplando el servicio de ambulancia prepagado, que incluye emergencias, urgencias, visita médica domiciliaria y traslado de pacientes. (Gil. C, 2015)

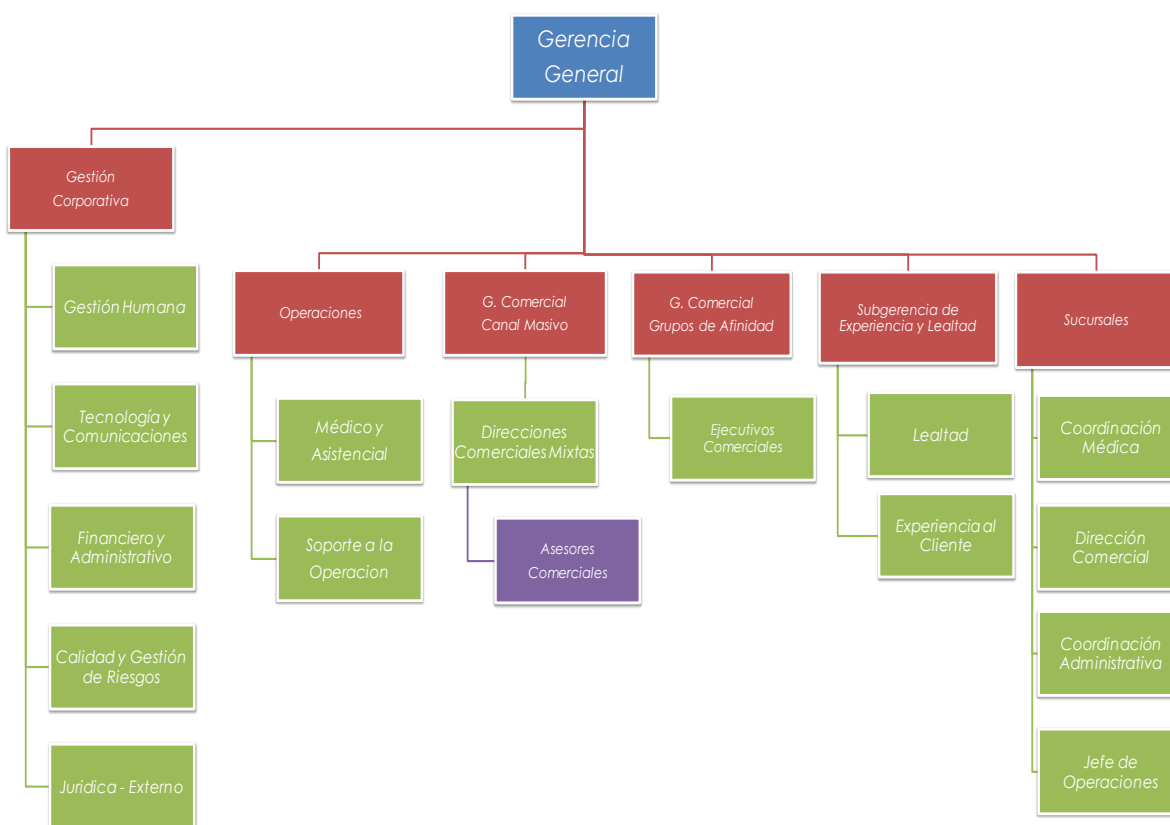
Emermédica, es una compañía con más de 25 años de experiencia en Colombia., trabaja para salvar y cuidar vidas las 24 horas del día. Cuenta con un equipo de trabajo, conformado por más de 1.200 colaboradores a nivel nacional, altamente motivado y comprometido con el servicio, la atención y la seguridad que requieren los afiliados y pacientes. Gil. C. (2015)

Desde 2010, Emermédica cuenta con el respaldo de AXA Colpatria, el grupo más importante de seguros en el mundo, alianza que permite fortalecer los servicios y valores agregados que se ofrecen a los afiliados y clientes. La sede principal de la compañía se encuentra en la ciudad de Bogotá, y la organización ha ampliado su cobertura a las ciudades de Bucaramanga, Cali, Medellín, Neiva, Villavicencio y los municipios de Chía y Soacha. Gil. C. (2015)

Adicionalmente, la Compañía ofrece beneficios y accesibilidad de los servicios de atención domiciliaria, a la atención de urgencias odontológicas ilimitadas, valoración gratuita y tarifas preferenciales en todos los tratamientos y tres consultas de pediatría al año sin costo adicional. De igual manera, los afiliados pueden acceder directamente a citas con especialistas

sin remisión y a tarifas preferenciales, además disfrutar de servicios adicionales en salud y bienestar, a bajo costo, en establecimientos aliados. Gil. C. (2015)

Su estructura organizacional está diseñada de forma jerárquica tal como se muestra en la gráfica siguiente:



**Figura 1.** Estructura organizacional de Emermedica.

**Fuente:** Gil, C. (2015). Manual de ética y buen gobierno. Emermédica.

Los comunicadores de la central de comunicaciones de Emermédica hacen parte del sector operativo de la empresa, son auxiliares de enfermería que reciben las llamadas de los afiliados que ingresan por la línea de emergencia y son los que realizan la clasificación de las atenciones de acuerdo a los protocolos de prioridad de las mismas (triage); su responsabilidad es la correcta clasificación para direccionar los respectivos recursos para su atención; estos

auxiliares son quienes tienen el primer contacto con el cliente-usuario del servicio y en la mayoría de los casos los usuarios requieren de una respuesta inmediata a sus necesidades de salud. De manera regular se presenta un alto flujo de llamadas de urgencias, lo cual, genera saturación y agotamiento, sumado a las condiciones de los puestos de trabajo, el relacionamiento y los horarios, entre otros factores que pueden afectar al trabajador, razón por la cual se eligió trabajar con la población de auxiliares enfermería – comunicadores de Emermedica.

## **Capítulo 2. Proceso de Investigación**

### **2.1 Problema**

La central de comunicaciones es un área donde se encuentran cincuenta auxiliares de enfermería conectados telefónicamente, su función principal es atender las llamadas de los usuarios para realizar la respectiva clasificación de triage; estos auxiliares de enfermería comunicadores, deben laborar en turnos de domingo a domingo en horarios rotativos que van desde las 5:00 am hasta la 1:00 am, conllevando con los riesgos que estos turnos les pueden generar, así como la alteración de los momentos de descanso para compartir tiempo con su familia, adicionalmente se maneja una supervisión constante, se presenta una comunicación autoritaria y se evidencia puestos de trabajo limitados. De manera importante se ha generado una alta rotación de las personas que ocupan este cargo.

Se percibe que la presencia de las anteriores condiciones, se relacionan con los factores de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral de los auxiliares de enfermería en la central de comunicaciones, y esto ha repercutido en que sea vea afectado tanto su bienestar, como su calidad de vida laboral y su desempeño.

### **2.2 Objetivos del problema de investigación**

#### **2.2.1 Objetivo general**

Identificar los factores de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral en los auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones de Emermedica, a través, de la aplicación del cuestionario Font – Roja, instrumento que mide la satisfacción laboral y la realización de grupos

focales y entrevistas, de tal manera que dicha información permita la generación de un plan de intervención orientado a mejorar las condiciones de trabajo.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

- ✓ Identificar los factores de riesgo psicosocial de los auxiliares de enfermería en la central de comunicaciones.
- ✓ Conocer el nivel de satisfacción laboral de los auxiliares de enfermería en la central de comunicaciones.
- ✓ Evidenciar las causas de la insatisfacción laboral y los riesgos psicosociales de los auxiliares de enfermería en la central de comunicaciones.
- ✓ Plantear estrategias para mejorar las condiciones trabajo de los auxiliares de enfermería en la central de comunicaciones.

### **2.3 Justificación**

En la mayoría de las ocasiones, las empresas prestan poca atención a aspectos como la satisfacción laboral de sus empleados y los factores de riesgos a los que están expuestos, de manera frecuente caen en el error de creer que los trabajadores son un producto cuantitativo de la organización, así su preocupación por un ambiente laboral sano no es una prioridad.

Emermedica, es una entidad prestadora de servicios de salud y su prioridad son los clientes afiliados, a quienes se les debe prestar un servicio oportuno y de alta calidad; sin embargo, es necesario revisar que aspectos pueden estar influyendo en el óptimo desempeño de los trabajadores, encontrando como evidencia la alta rotación, que se está presentando en las

personas que han venido desempeñando este cargo y que de manera directa sienten que su satisfacción puede estar afectada.

Adicionalmente, los auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones de Emermédica manifiestan que factores como: el liderazgo, la motivación, la infraestructura, el ambiente laboral están influyendo en su desempeño, es por esta razón y por lo expuesto anteriormente que se hace necesario conocer a través de esta investigación cuales son los factores de riesgos psicosocial y los factores de satisfacción laboral que están afectando a los comunicadores de la central de comunicaciones de Emermedica, de tal manera que se pueda generar un plan de acción que permita contribuir al mejoramiento de su desempeño, la satisfacción, el establecimiento de un ambiente laboral cálido y de apoyo, y de esta manera los auxiliares pueden generar atenciones cálidas, pertinentes y con calidad.

La satisfacción que viven las personas en el momento de estar trabajando es el principal factor determinante de la expectativa de satisfacción futura, (Lawleer E.E., 2001, p. 86) tanto las condiciones laborales, como la cultura y el clima organizacional, son factores importantes para las personas al querer continuar trabajando en la organización (Dulcey & Londoño., 2007, p. 38). Se quiere lograr que los auxiliares de enfermería comunicadores tengan mejores condiciones laborales y mejoren su ambiente laboral, de esta manera se estaría asegurando su satisfacción lo que repercutirá en la disminución de los niveles de ausentismo y en la estabilización de planta de auxiliares de enfermería comunicadores.

Las implicaciones de la investigación sobre la satisfacción para atraer y conservar al capital humano son claras. Si las organizaciones desean atraer y conservar al mejor capital humano, deben crear unos ambientes de trabajo satisfactorio y atractivo para las personas que se

desempeñan allí. De no hacer esto, tendrán niveles elevados de insatisfacción y no se podrá atraer y conservar al mejor capital humano. (Lawleer E.E., 2001, p. 87).

Resolviendo el problema de investigación se contribuirá en la realización de una propuesta que disminuya los riesgos psicosociales en los auxiliares de enfermería en la central de comunicaciones, logrando tener trabajadores más cálidos, amables y satisfechos, pues es de gran importancia para Emermedica, tener estabilidad en esta planta, inclusive para mejorar los indicadores de oportunidad en el momento de contestar la llamada, duración y nivel de servicio, pues será evidente la satisfacción de los comunicadores y por ende una mejor garantía de adecuado desempeño en los trabajadores.

Es así, como esta investigación genera conocimiento respecto a la identificación de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral que se presentan en una entidad que presta servicios de salud especiales y cuyos resultados podrán ser generalizados a entidades similares que se interesen, no sólo por el cumplimiento de su objeto social, sino por la salud y el bienestar de sus trabajadores, como fuentes primarias en la prestación de un buen servicio.

#### **2.4 Metodología de la investigación**

El presente trabajo se fundamenta en los estudios explicativos, pues estos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Sampieri, Collado. & Bastidas. 2010, p.84)

En esta investigación se busca identificar los factores de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral de los auxiliares de enfermería de Emermedica, como también evidenciar las causas que lo generan.

Se realiza una investigación mixta que utiliza los dos enfoques: cualitativa y cuantitativa para responder a las distintas preguntas de investigación al problema planteado. El enfoque mixto, va más allá de la simple recolección de datos de diferentes modos sobre el mismo fenómeno, puesto que implica desde el principio mezclar tanto la lógica inductiva y deductiva. Los diseños mixtos logran obtener una mayor variedad de perspectivas sobre el objeto de estudio: frecuencia, amplitud, magnitud, y generalización (investigación cuantitativa), así como profundidad, complejidad y comprensión (investigación cualitativa), cada método nos proporciona una visión de la realidad diferente. (Antonovica, 2012).

Con base en lo anterior se recolectan los datos establecidos desde la fuente directa, que son los auxiliares de enfermería-comunicadores.

Los instrumentos propuestos para realizar la recolección de datos son cuestionarios, entrevista semiestructurada y grupos focales.

Las variables de riesgo psicosocial fueron asemejadas en las entrevistas y grupos focales a las propuestas en la batería del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana diseñada en el año 2010, en coherencia con las exigencias legales para poder evaluar los riesgos psicosociales en Colombia.

Como se nombró anteriormente uno de los instrumentos para la recolección de datos son los Cuestionarios que es la herramienta más utilizado para recolectar datos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Sampieri et al. 2010, p.217). Por lo



anterior se escogió un cuestionario que corresponde al contexto del ambiente hospitalario, debido a que la población objeto de estudio son auxiliares de enfermería.

Se utilizó el cuestionario Font- Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira, 1988, a quienes se les solicito autorización para el empleo de su instrumento de la presente investigación, mediante correo electrónico (Ver anexo A). Este cuestionario consta de 24 preguntas, cada una de las cuales, fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción, entonces, puntúa desde 1 (mínima satisfacción) a 5 (satisfacción máxima). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 24 (mínima satisfacción laboral) hasta 120 (máxima satisfacción laboral). (Cifuentes, 2012, p.62)

El Cuestionario Font-Roja (Ver anexo B), explora nueve factores, que explican el 72.2% de la varianza, dicho cuestionario fue validado al contexto Colombiano bajo la dirección del Doctor Fred Gustavo Manrique Abril, en convenio con el programa de posgrados de la Universidad Nacional de Colombia, con una fiabilidad de alfa de crombach = 0.76. (Cifuentes, p.62)

**Los nueve factores que explora el Cuestionario Font- Roja, (Cifuentes,2012, p.62), son:**

**Facto No. 1:** Satisfacción por el trabajo: Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.

**Factor No. 2:** Tensión relacionada con el trabajo: Grado de tención que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.

**Factor No. 3:** Competencia Profesional: Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.

**Factor No. 4:** Presión del Trabajo: Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.

**Factor No. 5:** Promoción Profesional: Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo.

**Factor No. 6:** Relaciones Interpersonales con sus jefes/as: Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as.

**Factor No. 7:** Relación Interpersonal con los compañeros. Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo.

**Factor No. 8:** Características extrínsecas de estatus: Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.

**Factor No. 9:** Monotonía Laboral: Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen, dividida por el número de ítems. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción. Por consiguiente, la satisfacción global o total de cada participante se obtuvo a partir de la suma de las puntuaciones de los 24 ítems del cuestionario, por lo que su recorrido teórico oscila entre 24 y 120 puntos. A mayor puntuación, más satisfacción laboral. (Cifuentes, 2012, p.62)

La satisfacción media global se obtiene por recuento de las puntuaciones de los 24 ítems y el cálculo de su media. (Cifuentes, p.62)

El anterior cuestionario se realizó de forma voluntaria y con previa firma del consentimiento informado por parte de los auxiliares de enfermería. (Ver anexo C).

La entrevista semiestructurada es una conversación que se mantiene entre dos personas, basada en un conjunto de preguntas elaboradas previamente. Esta técnica tiene como propósito recoger una amplia gama de percepciones, sentimientos, y significados que atribuye el entrevistado a una serie de contenidos que le son planteados por el entrevistador, se suele definir una serie de pautas que el entrevistador debe considerar respecto de la situación de entrevista, y que tiene que ver con el contexto en el que se desarrolla la conversación, se propone así, una relación de dialogo que se desarrolla a lo largo de 45 a 60 minutos. (Huenchuan & Paredes, 2007, p.34).

Inicialmente se realizó una entrevista a profundidad (Ver anexo D) que fue validada por las profesionales en psicología Karol Natalia Martínez Castiblanco y Lizeth Katherine Bohórquez Gómez. Esta entrevista inicialmente se diseñó con diez y ocho preguntas relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, de las cuales fueron adaptadas onve de ellas, después de ser sometidas al proceso de validación.

Posterior a la realización de estas entrevistas se realizó la técnica de grupo focal, que es una herramienta para estudiar ideas en contextos grupales. Lo más importante es la interacción del grupo, basada en los tópicos que son proporcionados por el moderador (Portillo, 1998, p. 151)

Se trata de una técnica que propicia la exploración de un tema a partir de la interacción entre los participantes. El grupo focal es particularmente útil para explorar los conocimientos, las

prácticas y las opiniones, no solo en el sentido de examinar lo que la gente piensa sino también como y porque piensa como piensa. (Kornblit, 2007, p. 77)

El moderador fija qué y cómo se discute, en general a partir de una guía previamente diseñada, durante la reunión, el moderador buscara impulsar la interacción, por un lado, complementaria, producto de compartir experiencias entre los participantes, lo que los lleva a descubrir similitudes entre ellos; y por el otro, argumentativa, referida a los cuestionamientos, diferencias y desacuerdos entre las personas que participan del grupo. Kornblit (2007)

Se estableció una guía de preguntas (Ver anexo E) de acuerdo con los resultados de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los jefes inmediatos para el desarrollo del grupo focal, donde Johanna Fonseca psicóloga egresada de la Universidad Católica de Colombia, fue la moderadora y Paola Nova psicóloga de la Universidad Piloto de Colombia actuó como observadora.

### Capítulo 3. Aspectos teóricos y conceptuales.

El trabajo es quizá uno de los más importantes elementos organizadores de la existencia humana, es la actividad con la cual muchas personas adultas se identifican y la que define en alto grado su sentido de pertenencia e identidad. (Dulcey & Londoño, 2007, p. 37), por lo anterior, es de vital importancia para la persona encontrar un trabajo que pueda brindarle las condiciones dignas como trabajador.

Según Dulcey y Londoño (2007) algunas de las razones por las cuales trabajan las personas son las siguientes:

- Pertenencia organizacional, identidad y socialización. La posibilidad de compartir en un grupo de trabajo, y las relaciones que se generan en el mismo, influyen necesariamente en la de la identidad personal y social, al tiempo que permiten establecer relaciones de amistad, de apoyo y reconocimiento.
- Autoimagen, autoeficacia y autoestima. La pertenencia y el reconocimiento social derivados de las interacciones en el mundo del trabajo sustentan, en buena parte, la identidad laboral, la cual refuerza la imagen que se tiene de si mismo. Con frecuencia las personas tienden a identificarse con el trabajo que realizan y con la organización de la cual hacen parte.
- Metas y objetivos. El trabajo formal ofrece la posibilidad de formular y alcanzar diferentes metas y objetivos los cuales contribuyen a dar sentido a la existencia. Por supuesto uno de ellos suele ser la remuneración económica, pero también el reconocimiento y el desarrollo personal, social y laboral.

- Estatus e influencia, el mundo laboral hace posible el desarrollo de estatus social e influencia, relacionados ambos con la labor que se desempeña y con el prestigio derivado del cargo y de la pertenencia a ciertas organizaciones de reconocida trayectoria.
- Rutinas y estructuración en el uso del tiempo, en la vida laboral el tiempo suele ser organizado, escaso ypreciado, teniendo en cuenta que hay tareas previstas y planeadas, hacia las cuales existe en mayor o menor grado motivación o interés. (p. 40)

Todo lo anterior sería coherente con el hecho de considerar el trabajo, como medio fundamental de la satisfacción con la vida (Papalia y Olds, 1985, Ardila, 1999) y como posibilidad por excelencia para construir anclas de vida y de carrera (Shein, 1996). (Dulcey & Londoño, 2007, p. 40).

De esta manera, el trabajo no es solo un derecho fundamental del hombre como fuente de ingresos y manutención, sino que cumple un propósito social y personal como medio de desarrollo intelectual, emocional y físico. Sin embargo, el trabajo posee condiciones y características físicas, ergonómicas, psicosociales, que deben ser controladas y evaluadas para evitar la percepción negativa que puedan tener las personas sobre este. (Marulanda I., 2007, p.3)

Cuando las condiciones son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, así se tienen cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva, desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria (olvidos), deterioro de la integridad física y mental y, poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos o presencia de suicidios. La empresa lo ve reflejado en ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral. (Alvarez, F., & Faizal E., 2012, p. 58)

Todos los empleos deberían tener controlados los mencionados factores desde sus bases; sin embargo, hay funciones y trabajos que por sus propias características, traen consigo condiciones que de manera directa pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores, alterando su desempeño.

Un claro ejemplo de estos tipos de trabajos, es el que se genera a partir del surgimiento de la Ley 100 de 1993 en Colombia, con la cual se da un giro a los procesos de trabajo y salud en coherencia con lo establecido en la declaración de Derechos Humanos en su artículo 25, el cual afirma, que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios. (Bedoya, A.L., 2016, p.3)

La improvisación frente al cumplimiento de estos procesos, la poca preparación de los diferentes actores y las limitadas posibilidades de algunos miembros de la comunidad para acceder a lo establecido en la normatividad lleva de manera directa a la generación de las crisis sociales que se han venido presentado. (Ley 100, 1993)

Es así como la Ley 100 de 1993 manifiesta las reglas del servicio público de salud, rectoras del sistema general de seguridad social en salud, en las que se encuentra:

- ✓ Equidad. El sistema general de seguridad social en salud proveerá gradualmente servicios de salud de igual calidad a todos los habitantes en Colombia, independientemente de su capacidad de pago. Para evitar la discriminación por capacidad de pago o riesgo, el sistema ofrecerá financiamiento especial para aquella población más pobre y vulnerable, así como mecanismos para evitar la selección adversa.
- ✓ Protección integral. El sistema general de seguridad social en salud brindará atención en salud integral a la población en sus fases de educación, información y fomento de la salud

y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia de conformidad con lo previsto en el artículo 162 respecto del plan obligatorio de salud.

- ✓ Autonomía de las instituciones. Las instituciones prestadoras de servicios de salud tendrán, a partir del tamaño y complejidad que reglamente el gobierno, personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, salvo los casos previstos en la presente ley.
- ✓ Calidad. El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia. (Ley 153, 1993, art 153)

En el artículo 156 de las Características básicas del sistema general de seguridad social en salud, tenemos que todos los afiliados al sistema general de seguridad social en salud recibirán un plan integral de protección de la salud, con atención preventiva, médico-quirúrgica y medicamentos esenciales, que será denominado el plan obligatorio de salud. (Ley 100, 1993)

De la misma Ley 100 de 1993, de las Garantías de los afiliados. Se garantiza a los afiliados al sistema general de seguridad social en salud la debida organización y prestación del servicio público de salud, en los siguientes términos:

1. La atención de los servicios del plan obligatorio de salud del artículo 162 por parte de la entidad promotora de salud respectiva a través de las instituciones prestadoras de servicios adscritas.



2. La atención de urgencias en todo el territorio nacional.
3. La libre escogencia y traslado entre entidades promotoras de salud, sea la modalidad de afiliación individual o colectiva de conformidad con los procedimientos, tiempos, límites y efectos que determine el Gobierno Nacional dentro de las condiciones previstas en esta ley.
4. La escogencia de las instituciones prestadoras de servicios y de los profesionales entre las opciones que cada entidad promotora de salud ofrezca dentro de su red de servicios.
5. La participación de los afiliados, individualmente o en sus organizaciones, en todas las instancias de asociación, representación, veeduría de las entidades rectoras, promotoras y prestadoras y del sistema de seguridad social en salud. (Ley 153, 1993, art 159)

El Sistema General de Seguridad Social en Salud, está integrado por: El Estado, a través del Ministerio de Salud y Protección Social (hoy Ministerio de Trabajo), quien actúa como organismo de coordinación, dirección y control; las Entidades Promotoras de Salud (EPS), responsables de la afiliación y el recaudo de las cotizaciones y de garantizar la prestación del Plan Obligatorio de Salud a los afiliados; y las instituciones prestadores de salud (IPS), que son los hospitales, clínicas y laboratorios, entre otros, encargadas de prestar la atención a los usuarios. También hacen parte del SGSSS las Entidades Territoriales y la Superintendencia Nacional de Salud. (Cartilla Aseguramiento al Sistema General de Seguridad social en Salud, 2014, p. 11)

Las Entidades Promotoras de Salud, entre otras funciones, están encargadas de: Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Promover la afiliación de grupos de población no cubiertos actualmente por la seguridad social.
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional. Las empresas promotoras de salud tienen la obligación de aceptar a toda persona que solicite afiliación y cumpla con los requisitos de ley.
- Definir procedimientos para garantizar el libre acceso de los afiliados y sus familias, a las instituciones prestadoras con las cuales haya establecido convenios o contratos en su área de influencia o en cualquier lugar del territorio nacional, en caso de enfermedad del afiliado y su familia.
- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Establecer procedimientos para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados por las instituciones prestadoras de servicios de salud.  
(Cartilla Aseguramiento al Sistema General de Seguridad social en Salud, 2014, p. 11).

Así en Colombia hay entes de regulación, la salud está enferma, innumerables males aquejan la asistencia. Sus manifestaciones son queja cotidiana. Para acceder a la asistencia los enfermeros deben con frecuencia someterse a trámites innecesarios, largas filas, demoras sin sentido, caras poco amables y trato displicente. Cual si ese calvario pretendiera que muchos pacientes desistieran de buscar ayuda. (Murillo, L.M., 2009, p.27)

Las empresas de salud, sin sentido común, dispersan en muchas instituciones la atención de los pacientes, convirtiendo en retazos sus historias. Nada como el expediente único que se pueda consultar con fines clínicos. Atomización que además pone al paciente en un peregrinaje insoportable. Murillo, (2009)

En el año 2005 el Ministerio de Salud y Protección Social - MSPS formuló la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, en ella sugirió que dada la heterogeneidad y descentralización del país, las instituciones prestadoras de servicios de salud, públicas y privadas, tenían la posibilidad de desarrollar “diferentes modelos de prestación de servicios” en el marco del sistema de salud vigente (MSPS, 2005, p. 9). En este sentido, se promueve la participación del sector privado con la finalidad de establecer redes de servicios de salud para optimizar recursos y mejorar el acceso, desarrollando un sistema de incentivos para prestadores en todo el territorio colombiano; es así, como se fomentaron nuevas formas de operación de los prestadores públicos articulando acciones con el sector privado en la operación de los servicios. (Piñarte, D.I. & Reinoso, N.V., 2014, p. 13).

De esta manera, a partir de este momento la implementación de nuevas formas de atención en salud tuvo un incremento significativo. Actualmente en la ciudad de Bogotá existen cuatro (4) modelos de prestación de servicios domiciliarios de salud, 1) Subprograma de la estrategia de atención primaria en salud “Familias protectoras de la Salud y la Vida” desarrollado desde la Secretaría Distrital de Salud con la red pública de hospitales adscritos, 2) Hospitalización Domiciliaria – HD realizada como la extensión de los cuidados médicos en el hogar en aquellos pacientes que no requieren permanecer en el medio hospitalario, 3) Programas que atienden a los pacientes crónicos somáticos liderados por las EPS e incluido en el POS y 4) Atención Médica en el Domicilio – AMD- que desarrollan distintas Instituciones Prestadoras

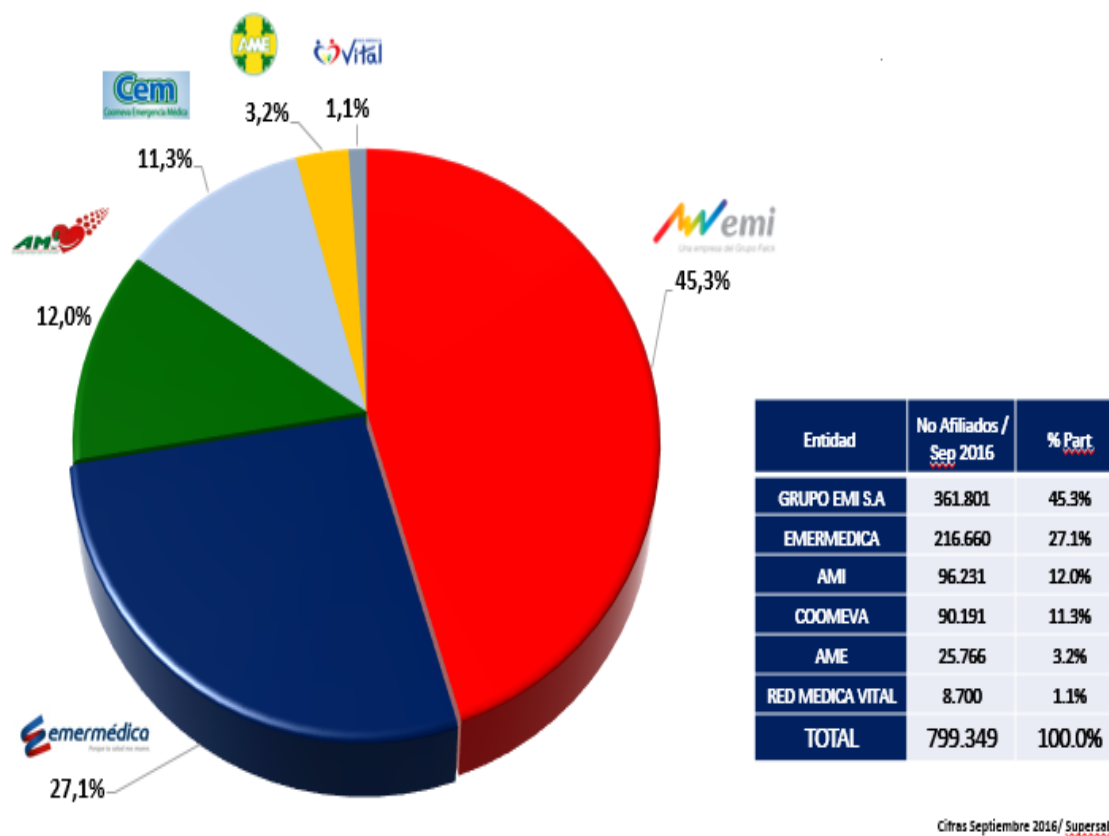
de Salud – IPS- públicas y privadas e inclusive Empresas Promotoras de Salud – EPS. (Piñarte et al., 2014, p.13).

En Colombia, la implementación de la APD se inicia en 1993 con la Ley 100. Surgieron diferentes iniciativas por parte de las aseguradoras que implementaron novedosos modelos de HD. Posteriormente, en el año 2004 se implementó el modelo público de APD denominado “Salud a su Hogar” con un enfoque familiar y comunitario para la ciudad de Bogotá. Este modelo tuvo como iniciativa acercar el sector salud a la vida cotidiana de las personas, superando de esta manera las barreras de acceso a los servicios. (Piñarte et al., 2014, p. 23).

La atención domiciliaria (AD) tiene un papel muy importante en el cuidado integral de la salud de las personas si se estructura de manera integrada y con responsabilidad compartida, es decir, si sirve como puente entre el hospital y la atención primaria de salud, posibilitando el establecimiento de labores compartidas y permitiendo una interacción progresiva y real entre los principales niveles de atención del sistema de salud. Además, la AD representa la posibilidad de crear un modelo consensuado y armónico de organización y financiación entre los diferentes niveles del sistema de salud, correspondiendo adecuadamente a las necesidades de los usuarios, generando satisfacción y participación del paciente y su familia (Mitre, et al., 2001, p. 49)

En este momento existen varias empresas de atención domiciliaria entre las que se encuentran EMI, CEM, AMI, PREVIRED, AME, ADOM, la mayoría de estas empresas tiene cobertura a nivel nacional y ofrecen servicios de atención domiciliaria, orientación médica telefónica, traslados, pediatría, farmacia a domicilio, planes en áreas protegidas, planes familiares, planes preferenciales para empleados, transporte, enfermeras a domicilio, entre otros servicios. (Llanos, 2017, p. 1)

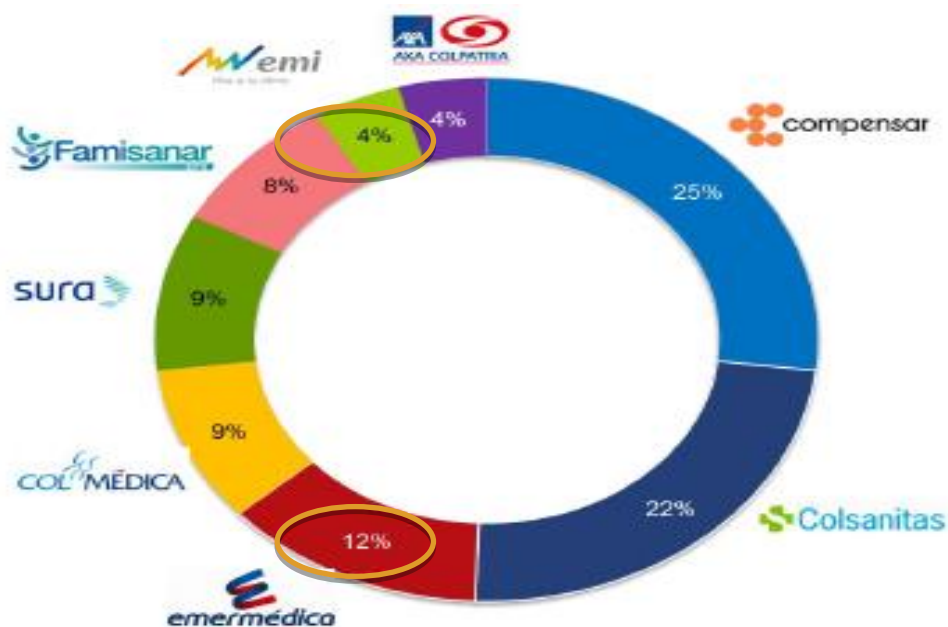
Según análisis del sector en septiembre del 2016, se observan algunas de las empresas de atención domiciliaria y se evidencia que Emermedica es la segunda empresa que tiene participación en el mercado con el 27%.. Llanos (2017)



**Figura 2. Análisis del sector con % de participación en el mercado.**

**Fuente:** Llanos K. (2017). Boletín # 50. Emermédica.

Según el estudio de referenciación competitiva, observamos que Emermédica es la tercera marca de mayor preferencia a la hora de contratar servicios complementarios de salud en Bogotá. Llanos (2017)



**Figura 3. Estudio de referenciación competitiva.**

**Fuente:** Llanos K. (2017). Boletín # 50. Emermédica.

De esta manera y observando como el sistema de salud, a pesar de estar normalizado frente a su prestación, genera la necesidad de una mayor participación de planes adicionales que garanticen en especial las primeras atenciones, conllevando a que la misma atención de urgencias sea un momento tensionante para quien requiere el servicio y de manera evidente para quien debe atenderlo, con las consecuencias que ya se han venido describiendo.

Uno de los mayores impactos de manera poco esperada es la afectación que atendiendo la salud, tienen que enfrentar los comunicadores que brindan este servicio y entre los riesgos que podrían pensarse como más evidentes están los psicosociales.

### 3.1 Factores de Riesgo psicosocial

Las repercusiones que los denominados factores psicosociales tiene sobre el entorno laboral, tanto a nivel de organización como a nivel personal del trabajador, es uno de los principales desafíos a los que se enfrenta la prevención de riesgos laborales en nuestro tiempo. (González, D., 2015, p.621)

Los problemas de origen psicosocial no son tan evidentes, tan próximos ni tan prioritarios en la mayoría de los casos como los que derivan de condiciones físicas, no obstante, una característica especial de estos problemas es la frecuencia, la incidencia y el tiempo que se está expuesto a ellos; provocando consecuencias no solo en la salud del trabajador sino también en aspectos relacionados con la producción, tales como la calidad, el rendimiento, etc.. González (2015)

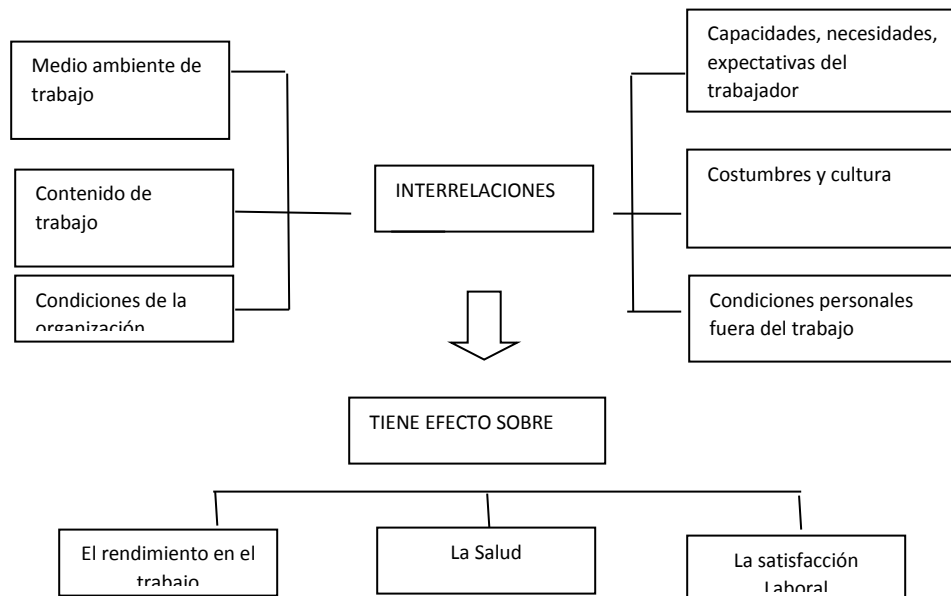
En septiembre de 1984, en la 9ª reunión del comité mixto de la organización internacional del trabajo y la organización Mundial de la Salud se definió el concepto de factores psicosociales en el trabajo:

*“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de la organización por una parte y por otra las capacidades de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”* González (2015)

El concepto expuesto hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en las empresas y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la

salud, en cualquiera de sus tres dimensiones, del trabajador como al desarrollo del trabajo.

González (2015)



**Figura 4. Factores psicosociales en el trabajo.**

**Fuente:** González, D. (2015). *Ergonomía y psicología social*. 5ª edición. Bogotá: Ediciones de la U

Por otra parte Fernando Henao Robledo (2013), nos manifiesta que los riesgos psicolaborales se refiere a aquellos intrínsecos y organizativos del trabajo y a las interrelaciones humanas, que al interactuar con factores humanos endógenos (edad, patrimonio genéticos, antecedentes psicológicos) y exógenos (vida familiar, cultura, etc) tienen la capacidad potencial de producir cambios psicológicos del comportamiento (agresividad, ansiedad, insatisfacción) o trastornos físicos o psicosomáticos (fatiga, dolor de cabeza, hombros, cuellos, espalda, propensión a la ulcera gástrica, la hipertensión, la cardiopatía y el envejecimiento acelerado. (p.123).



Según González (2015) existen diferentes factores dentro los que se encuentran:

### **3.2 Factores personales**

Entre los factores personales que influyen en la repercusión que las condiciones del trabajo tienen sobre la salud, satisfacción e incluso el rendimiento laboral del trabajo están:

#### **1. La personalidad**

Se define la personalidad como las diferencias individuales que constituyen a cada persona y la distinguen de otra.

Estas características definen el estilo de comportamiento con el que las personas reaccionan y se adaptan habitualmente ante las circunstancias que lo rodean.

#### **2. La edad**

Con la edad se modifican una serie de factores personales los cuales de forma directa o indirecta influyen en la percepción de las condiciones de trabajo por parte del trabajador. La modificación de factores como la exigencia, la capacidad física y capacidad de adaptación pueden ser tanto positivas como negativas, así una persona de más edad acumula una mayor experiencia lo que le permite evitar de forma sencilla las situaciones potencialmente negativas, sin embargo, la disminución de la capacidad física puede ser un elemento que se vea amenazante ante la imposibilidad de realizar determinados trabajos.

#### **3. La motivación**

La motivación es la fuerza que mueve a una persona a realizar una acción, que le lleva a un objeto a partir de una necesidad. Por tanto, aquellos elementos que tienen la eficacia o virtud para mover a las personas a realizar actividades son factores que deben tenerse en cuenta dado que suelen ser el elemento que permite al trabajador sentirse identificado con el trabajo además de considerarlo útil.

*Por lo anterior la motivación en el mundo laboral debe permitir a la persona:*

- Sentirse realizada con el trabajo que hace, que contribuye a los objetivos marcados y que su trabajo en la sección o grupo es importante
- Sentir que el trabajo es un reto, que pide lo mejor de ella, y le otorga las responsabilidades según sus capacidades
- Recibir el reconocimiento adecuado a sus logros
- Controlar aquellos aspectos de su trabajo que la han sido delegados
- Sentir que se está desarrollando como individuo, que están aumentando tanto su experiencia como sus conocimientos.

#### **4. La formación**

Los efectos negativos que los factores psicosociales tienen sobre la salud de los trabajadores tienen mucho que ver con la forma en que estos afrontan la situación potencialmente peligrosa. En este contexto las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia representan las herramientas a disposición de los trabajadores para que las exigencias del puesto no sean superiores a las capacidades de la persona.

La formación ha de ser un puente que permita la adaptación a una situación desconocida.

## **5. La actitud**

A lo largo de la vida, las personas van adquiriendo experiencias, las cuales van generando una serie de principios que conforman la predisposición de la persona a la acción. La actitud engloba el conjunto de principios, todos ellos relacionados entre sí y organizados en torno a un objeto o situación.

La actitud es el esquema o conjunto de valores formados por las experiencias y vivencias sociales, que condicionan la manera de reaccionar de las personas ante un hecho o ante otras personas. Desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales, la actitud del trabajador hacia la prevención debe fortalecerse a través de las “conductas seguras”, por lo que estas deben fomentarse desde la organización.

## **6. Las aptitudes**

Las aptitudes pueden definirse como el conjunto de cualidades innatas, que se han ido desarrollando y potencializado con la experiencia y el aprendizaje y que permite que la persona lleve a cabo, mejor o peor una actividad física o intelectual.

El trabajo ha de ofrecer la posibilidad de aplicar estas capacidades y ofrecer un equilibrio entre lo que se exige de la persona y lo que esta es capaz de dar de sí. (pp. 629-636)

*Según Cortes (2007) los factores de la organización del trabajo*

**Las variables son:**

### **1. Comunicación en el trabajo**

La comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por esencia un ser social y como tal tiene la necesidad de

comunicarse con los demás. Ya sea descendentes, ascendentes o colaterales, deben ser potenciadas con el fin de evitar el aislamiento del trabajador dentro del grupo de trabajo, ya que una comunicación escasa o deficiente puede ser causa de insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales.

## **2. Estilos de mando**

El mando en la empresa es el encargado de facilitar la información, dar las ordenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc, y como tal, puede adoptar diferentes estilos: autocráticos, paternalista, laissez faire, democrático, etc, siendo el estilo democrático o participativo el que más beneficios aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa).

## **3. Participación en la toma de decisiones**

Es necesario que la organización del propio trabajo favorezca la participación y que el grupo adquiera la madurez necesaria, que viene dada por la capacidad de funcionar por sí mismos. De esta forma, con un estilo participativo, se logrará además de los objetivos de productividad, mayor información, comunicación y satisfacción de todas las personas implicadas en el proceso productivo.

La falta de participación puede ser un factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que su ausencia conlleve una falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo. (pp. 598-599)

*Según González (2015) los factores de la organización del trabajo son:*

## **1. Carga mental**

La carga externa (presión o stress mental) es el conjunto de todas las influencias apreciables, ejercidas por factores externos, que afectan mentalmente al ser humano y la carga interna (tensión o strain mental) es el efecto inmediato de la presión mental en el individuo independiente de sus condiciones previas habituales, incluidas todas las formas de reacción.

Así mismo identificaron los elementos que dependiente de la organización del trabajo influyen sobre la carga mental de un puesto de trabajo: exigencia de la tarea, condiciones ambientales, factores de la organización del trabajo, factores sociales.

## **2. Control sobre la toma de decisiones**

El control sobre la toma de decisiones se extiende tanto al ámbito organizativo. Se incluyen dentro de este concepto:

La discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso, por ejemplo, decidiendo sobre la distribución de sus descansos.)

La posibilidad que tiene el trabajador de decidir el orden en que realizar las operaciones, sin que ello suponga retrasos o mermas en la producción

## **3. Supervisión- participación**

El estilo de mando en una organización bien sea la empresa entendida en su globalidad o en grupos de trabajo más reducidos, es un factor fundamentalmente a la hora de conseguir la participación real de los trabajadores en los aspectos relacionados con el trabajo.

## **4. Definición de rol**

Dentro del ambiente laboral, el rol puede ser entendido como el papel que pone en práctica el trabajador frente a situaciones de trabajo.

El rol que el trabajador desempeña en la organización puede conducir a la aparición de riesgos laborales por dos motivos: el primero es el conflicto de rol, se produce cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles. El segundo es la ambigüedad de rol, se produce ante la falta de conocimiento o definición de la función del trabajador.

### **5. Interés por el trabajador**

La empresa, como organización, debe mostrar interés por cubrir las expectativas y necesidades del trabajador. Algunos aspectos que manifiestan la preocupación de la empresa por el trabajador son: asegurando la estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le pueden concernir y felicitando formación a sus trabajadores.

### **6. Relaciones laborales**

Calidad de las relaciones laborales en el lugar de trabajo repercuten de manera notable en la posible aparición de efectos negativos sobre la salud de los trabajadores.

En las relaciones con los superiores, cada perfil genera un tipo de reacción diferente. Existen tres tipos básicos de jefatura: el supervisor que trata a los trabajadores de forma despótica o exigente y con expectativas poco realistas, el que supervisa de forma constante y no confía en las capacidades de los trabajadores, el que no supervisa prácticamente nada y genera inseguridad en relación con los resultados. Los mejores resultados se obtienen cuando se da algún tipo de reconocimiento por el trabajo bien hecho, se aprecian los esfuerzos y se comunican los resultados.

Las relaciones con los compañeros son muy importantes, pero adquiere una mayor relevancia en aquellas tareas que requieren la cooperación y el trabajo en equipo.

Por último las relaciones con los subordinados pueden igualmente ser origen de riesgo para la persona que dentro de una organización desempeñan cargos de responsabilidad y debe tratar con personas cuya relación no es fluida, son incompetente lo que genera que dada “dar la cara” ante sus superiores.

### **7. Contenido del trabajo**

El término contenido del trabajo engloba aquellos factores que determinan el grado en que las tareas y actividades que desempeña el trabajador activan las capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador permitiendo el desarrollo de la persona

Dentro de los factores la Agencia Europea para la Seguridad y salud en el trabajo agrupa los siguientes:

- ✓Entorno del trabajo y equipo de trabajo: problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, idoneidad y mantenimiento o reparación tanto del equipo como de las instalaciones
- ✓Diseño de las tareas: la falta de variedad o ciclos breves, fragmentados o carentes de significado, infrutilización de las cualificaciones, elevada e incertidumbre
- ✓Carga de trabajo o ritmo de trabajo: sobrecarga o infracarga de trabajo, falta de control respecto al ritmo, elevados niveles de presión de tiempo
- ✓Programa de trabajo: trabajo por turnos, programas de trabajos rígidos, horarios, imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal. (pp. 637-643)

Sea el trabajo nocturno o por turnos, puede dar lugar a problemas fisiológicos como insomnio, fatiga, trastornos digestivos o cardiovasculares y problemas psicológicos y sociales (deterioro de la relación familiar, profesional y social) (Cortes, J.M., 2007, p. 600)

En estrecha relación con la jornada de trabajo se encuentra el tema de las pausas y descansos que se deben introducir en la misma, con el fin de permitir que el trabajador se recupere, evitando la fatiga en aquellos casos en los que el trabajo resulte especialmente monótono, requiera de esfuerzos físicos importantes o se realice en condiciones ambientales desfavorables (ruidos, altas temperaturas). Cortes (2007)

Establecer pausas cortas y una mayor que suponga una rotura con el trabajo que se realiza, estudiando desde el punto de vista ergonómicos su número, duración y distribución en función de las curvas de fatiga y recuperación, pueden conducir no solo a un aumento de la productividad sino a una disminución del número de accidentes y de fatiga y aun mejoramiento del estado de salud en el trabajador. Cortes (2007)

*Según cortés (2007) los factores del puesto de trabajo*

La evolución del trabajo a través del tiempo ha dado lugar al paso de un tipo de trabajo, unitario y artesanal, donde es el propio trabajador el que planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades y habilidades, a un tipo de trabajo en serie, consensuada del desarrollo industrial, caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas, donde el trabajador pierde la perspectiva del producto final. El trabajo se convierte en el monótono y repetitivo, generalmente no cualificado y marcado por el ritmo que la maquina o los procesos productivos le impone, más por la propia máquina que el mismo. Los factores psicosociales más relevantes con relación al puesto de trabajo son:



### **1. Iniciativa/autonomía**

Es la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan, etc, lo que constituye un importante factor de satisfacción.

Por el contrario, la falta de autonomía, que puede llegar a anular cualquier tipo de iniciativa, puede tener repercusiones negativas en el trabajador y ser causa de insatisfacción, pérdida de motivación, pasividad, empobrecimiento de capacidades y en algunos casos, dar lugar a ciertas patologías como ansiedad o alteraciones psicosomáticas.

### **2. Ritmos de trabajo**

Los ritmos de trabajo, característicos de los trabajos en cadena, repetitivos o no, motivan que al trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad de autorregulación.

Este factor puede ser la causa de efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc, que en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo.

### **3. Monotonía/repetitividad**

Hay trabajos en que el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en meros actos reflejos, disminuyendo su libertad y limitándose si intervención únicamente cuando advierte alguna anomalía o desajuste. 4. Nivel de cualificación exigido

Cuanto mayor sea el nivel de cualificación exigido para una determinada tarea, mayores serán las posibilidades de satisfacción en el trabajo y de desarrollo de su personalidad.

#### **4. Nivel de responsabilidad**

La responsabilidad constituye un importante elemento de satisfacción y se encuentra ligada a la cualificación y retribución de los puestos de trabajo. Cuando la responsabilidad no se corresponde con el nivel de formación y cualificación de trabajador, la posibilidad de que se produzca errores puede ser causada de la aparición de alteraciones diversas, (p.p 597-598)

La Resolución 2646 de 2008, nombra que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Resolución 2646, 2008, art. 5)

El Ministerio de protección social (2010) menciona que las Condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Los dominios considerados son:

- a. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la

participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

- c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.
- d. Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. (p.p 20-21)

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. (Ministerio de la protección social, 2010, p.26).

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características sociodemográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. MPS (2010)

Al igual que las características sociodemográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras. MPS (2010)

En coherencia con lo anterior la resolución 2646 de 2008, explica los factores intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales del trabajador, las cuales influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Teniendo en cuenta la Resolución 2649, 2008, art 6., encontramos los siguientes aspectos:

*Se nombran los aspectos de los factores psicosociales intralaborales:*

- a. Gestión organizacional: Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.

- b. Características de la organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.
- c. Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.
- d. Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.
- e. Carga física: Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico, conforme a la definición correspondiente consignada en el artículo 3º de la presente resolución.
- f. Condiciones del medioambiente de trabajo: Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.
- g. Interfase persona-tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

- h. Jornada de trabajo: Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.
- i. Número de trabajadores por tipo de contrato.
- j. Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc
- k. Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

*Igualmente se nombran los aspectos de los factores psicosociales extralaborales:*

- a. Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.
- b. Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.
- c. Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.
- d. Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.
- e. Acceso a servicios de salud.

En el artículo 8° se mencionan los factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados por el empleador:

- a. Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.
- b. Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.
- c. Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Los factores de riesgo psicosocial nombrados anteriormente presentan consecuencias perjudiciales sobre la salud y el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables, dentro de las que se encuentran:

1. El estrés laboral
2. La insatisfacción laboral
3. El síndrome de agotamiento psíquico o burnout
4. El acoso moral en el trabajo o mobbing
5. La violencia en el trabajo

Las características propias de cada trabajador determinaran la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. (González, D., 2015, p. 644)

Para esta investigación es importante la satisfacción laboral, debido a que esta expresa en qué medida se acomoda las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas o

necesidades del trabajador, según es percibido y reflejado por el propio trabajador. González, 2015).

Las características del trabajo más relevantes en la generación de la satisfacción o insatisfacción son: el contenido del trabajo, la organización del trabajo, el salario, la promoción, las relaciones humanas, el reconocimiento que el individuo obtiene, el estilo de mando. (González, 2015).

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se puede definir como “el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” por el contrario, cuando la situación es de malestar o tenemos un bajo grado de bienestar, recibe el nombre de insatisfacción laboral, la cual en ocasiones se utiliza como sinónimo de estrés, pero que se puede diferenciar a partir de sus manifestaciones. Mientras el estrés presenta manifestaciones de carácter psicosomático, que origina una sintomatología característica de tipo físico, psíquico o social, la insatisfacción no tiene carácter psicosomático ni presenta síntomas físicos y los psíquicos que presenta, si bien son similares a los de estrés, suelen presentar menor gravedad. (Cortes, J.M., 2007, p. 605)

La satisfacción laboral es importante debido a que es un indicador del bienestar psicológico o de la salud mental del individuo, esta satisfacción laboral lleva a la motivación y al buen desempeño en el trabajo. (Ray, 2012, p.212)

En 1976 Locke, definió la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este”. El concepto se refiere a una variedad de aspectos del trabajo como lo son: el sueldo, las condiciones de



trabajo, los jefes, y el prospecto de carrera, entre otros, que influyen en los niveles de satisfacción que un individuo obtiene de esta experiencia. Ray (2012)

Según Ray (2012) existen tres enfoques diferentes en el campo de la satisfacción laboral en los que encontramos:

- Las actitudes en el trabajo, como la satisfacción laboral son disposiciones por naturaleza; esto es, como lo dice Griffin y Bateman (1986) “modos de ser estables positivos o negativos aprendidos a través de la experiencia”
- El modelo del “procesamiento de la información social”, el cual sugiere que la satisfacción laboral y otras actitudes hacia el lugar de trabajo se desarrollan o se construyen a partir de experiencias y de información dada por otros en el trabajo.
- El modelo de procesamiento de la información, que se basa en la acumulación de información cognitiva acerca del lugar del trabajo y del puesto de uno, es decir que la satisfacción laboral está influida directamente por las características de su trabajo y el grado en que tales características coinciden con aquello que las personas quieren de su trabajo. (p.212)

Furnham (2001) a pesar de las distintas variables de las que se asegura que tienen efectos mayores, menores o moderados sobre la satisfacción laboral, es posible dividir estos factores en tres grupos:

- Políticas y procedimientos organizacionales: conciernen a cosas como el sistema de recompensas (la equidad de la remuneración y las promociones), la supervisión y las prácticas de toma de decisiones, así como la calidad percibida de la supervisión. Inevitablemente, todos ellos influyen en la satisfacción en el trabajo.

- Aspectos específicos de trabajo, como la carga general de trabajo, habilidades, variedad, autonomía, retroalimentación y naturaleza física del ambiente laboral. Pueden tener un efecto significativo.
- Características personales como la autoestima, la capacidad de tolerar el estrés y la satisfacción general en la vida probablemente determinen la satisfacción en el trabajo. (p. 310)

Los estudios han demostrado, uno tras otro, que hay una estrecha relación entre la satisfacción laboral y el comportamiento de la persona como miembro de la organización y su compromiso, es decir, su deseo de continuar trabajando en una determinada situación y, en efecto, su deseo de ir a trabajar todos los días, es previsible con base en la teoría de la expectativa. (Lawler E.E., 2001, p. 86), sin dejar a un lado que hay diferencias con respecto a lo que significa el trabajo para distintas personas como por ejemplo: medio de sustento, posibilidad de desarrollo personal y social, fuente de satisfacción, castigo, creatividad. (Dulcey & Londoño, 2007, p. 38), cualquiera que sea el significado del trabajo las personas tienen la expectativa del nuevo día de trabajo.

Lo que los empleados quieren decir cuando manifiestan no estar satisfechos con su trabajo es que no ven unas consecuencias positivas asociadas con el hecho de acudir al trabajo y permanecer en la organización. La satisfacción con la situación del momento es el principal factor determinante de la expectativa de satisfacción futura. (Lawler E.E., 2001, p. 86) y las condiciones laborales, la cultura y el clima organizacional, establecen enormes diferencias para tomar la decisión de continuar trabajando. (Dulcey & Londoño, 2007, p. 38)

Así es como vemos que los auxiliares de enfermería- comunicadores se empiezan a sentir insatisfechos y es cuando comienzan a buscar empleo en otra parte y finalmente se retiran cuando encuentran un trabajo que les ofrece una mejor mezcla de consecuencias positivas.

Es así como la rotación de personal es un factor importante como consecuencia de la falta de satisfacción laboral. Para las organizaciones, la rotación de personal suele tener costos significativos. Esta el costo para contratar y capacitar al nuevo personal, interrumpir el trabajo de equipo, organizar a las personas para que cubran el trabajo que hacen las personas que tuvieron que irse, y así sucesivamente. Es un tema que a las organizaciones les gusta monitorear y la rotación de personal es una parte importante de datos para la mayoría de organizaciones. (Ray. R. J, 2012, p.226)

Para la organización, aunque no es muy costoso reemplazar mano de obra no calificada, es muy oneroso reemplazar los trabajadores del conocimiento y a los empleados altamente calificados. Los cálculos varían considerablemente, pero es razonable afirmar que reemplazar a los empleados calificados puede tener un costo equivalente de entre seis y veinte veces su salario mensual. Los costos se elevan a medida que crece la complejidad del trabajo realizado por la persona y a medida que aumentan la escasez de sus destrezas. (Lawler E.E., 2001, p. 86)

La satisfacción laboral puede ser especialmente importante en las organizaciones de servicio, como es el caso de Emermédica que presta los servicios complementarios de salud debido a que su impacto sobre la rotación puede alterar las rutinas y las capacidades de servicio al cliente, también puede incidir sobre la retención de los clientes de otra manera.

Muchos estudios han demostrado que las personas prefieren hacer negocios con las organizaciones que tienen empleados satisfechos porque la experiencia es más placentera. Así, aunque la satisfacción no afecte directamente el desempeño de los empleados, si afecta la

retención de los clientes y, por tanto, la rentabilidad y la viabilidad de la empresa en el largo plazo. Es por esta razón que organizaciones minoristas se empeñan en tener empleados satisfechos y miden periódicamente la satisfacción de sus empleados (Lawler E.E., 2001, p. 86) lo cual lleva a pensar que es necesario tener satisfecha la central de comunicaciones para que los auxiliares de enfermería- comunicadores puedan brindar una mejor atención a los pacientes y así la organización puede generar más viabilidad con más clientes.

Con frecuencia es útil comparar la satisfacción de las personas de alto desempeño con la de quienes tienen un bajo desempeño a fin de identificar el nivel de satisfacción de quienes realmente contribuyen a la fuente esencial de las competencias medulares y las capacidades de la organización. Estas comparaciones son importantes para determinar que tan bien, administra la organización el capital humano, y pueden servir como señal de alerta de que puede estar a punto de perder el capital humano fundamental. (Lawler E.E., 2001, p. 84)

Las implicaciones de la investigación sobre la satisfacción para atraer y conservar al capital humano son claras. Si las organizaciones desean atraer y conservar al mejor capital humano, deben crear unos ambientes de trabajo satisfactorios y atractivos para los inversionistas de ese capital, es decir, las personas poseedoras de esas destrezas.

Lo anterior es más fácil de decir que de hacer porque las retribuciones que deben ofrecerse pueden ser costosas. Además, debido a las diferencias individuales, las cosas que las personas esperan recibir pueden ser muy variadas. Sin embargo, a fin de atraer y conservar a empleados excelentes, las organizaciones deben conceder retribuciones por lo menos iguales a las que otras organizaciones dan a las personas con un conocimiento y unas destrezas semejantes. Las organizaciones deben distribuir las retribuciones de una manera tal que sus

empleados las perciban como justas y equitativas. De no hacer estas dos cosas, tendrán niveles elevados de insatisfacción. (Lawler E.E., 2001, p. 87)

El simple hecho de aumentar la satisfacción no podrá ejercer un efecto positivo sobre el desempeño. En realidad, podría tener un efecto negativo porque al menos temporalmente, la gente dejará de buscar retribuciones adicionales. (Lawler E.E., 2001, p. 85); es por esta razón que la satisfacción en el trabajo es un importante factor determinante de la motivación y el desempeño, como lo afirma la teoría de la expectativa, es la satisfacción esperada y no la satisfacción presente la que genera la motivación porque de ella es que trata precisamente la importancia de una retribución.

La satisfacción se produce cuando las personas reciben las retribuciones que valoran y se sienten bien al respecto. Así, lo más acertado es considerar que la satisfacción depende del nivel de la retribución de una persona. En efecto, el desempeño puede causar satisfacción indirectamente si genera retribución que a su vez produce satisfacción. (Lawler E.E., 2001, p. 80)

La clave para comprender hasta qué punto se sentirán satisfechas las personas con un determinado nivel de retribución está en comprender la forma como fijan el patrón contra el cual compra la cantidad de retribución. Los estudios sobre este tema sugieren que el patrón se establece tomando en consideración lo que otras personas semejantes a ellas reciben. Después utilizan eso que reciben las otras personas semejantes como base para su comparación. (Lawler E.E., 2001, p. 81).

La capacitación, la formación, las condiciones físicas de trabajo y condiciones laborales son entre otras, las características más importantes al tener que comparar las retribuciones con

otras personas; en particular los auxiliares se inclinan a pensar que los atributos especialmente notables para ellos debe ser la base sobre la cual se las debe retribuir.

Además de centrar su atención en la cantidad de la retribución, las personas también ponen su atención en la forma como se distribuye las retribuciones. La equidad del método de distribución influye en la satisfacción. Es difícil saber que determina que los empleados perciban que hay justicia en la distribución o el procedimiento, pero hay ciertos factores que contribuyen positivamente a la percepción de justicia y a la satisfacción, por ejemplo, es más probable que haya una percepción de equidad cuando existe un proceso de apelación que les permite a las personas cuestionar tranquilamente una decisión que consideren injusta, irrazonable o basada en una mala información. (Lawler E.E., 2001, p. 83).

La teoría de la motivación muestra que hay grandes diferencias individuales, razón por la cual una situación laboral satisfactoria para una persona puede no serlo para otra.

Lo que es cierto es que, con el tiempo, las personas tienden a sentirse atraídas hacia situaciones laborales que satisfacen sus necesidades, con lo cual la satisfacción generalmente aumenta a medida que pasa el tiempo. Este punto indica que es inútil debatir cual es el factor más importante para determinar la satisfacción de un empleado, si el dinero, el reconocimiento, el trabajo interesante o las oportunidades de ascenso. Para algunos, no hay duda de que el dinero es el más importante; para otros, la clave está en el trabajo mismo. Y hay otros que sostienen que los factores más importantes son las relaciones sociales o quizá la oportunidad de adquirir destrezas nuevas. (Lawler E.E., 2001, p. 85).

Herzberg comprobó la relación entre satisfacción y desempeño y estableció una teoría basada en sus resultados. Según esta teoría, las personas tienen dos tipos de necesidades, a las primeras las denomino necesidades de higiene, las cuales son influidas por las condiciones

físicas y psicológicas en las que trabajan las personas. Así mismo llamo a las segundas necesidades de motivación y las describe muy parecidas a las necesidades de orden elevados de la teoría de jerarquía de necesidades de Maslow, Herzberg aseguraba que estos dos tipos de necesidades eran satisfechas por diferentes tipos de resultados o recompensas.

Herzberg sugiere el enriquecimiento del trabajo (y, por ende, la satisfacción en el trabajo) entendido como el intento de los gerentes por diseñar puestos para que ofrezcan la posibilidad de logro personal, reconocimiento, desafío y crecimiento profesional. Ofrece a los empleados más responsabilidad y autonomía en la realización de una tarea completa y retroalimentación oportuna acerca de su desempeño. (Furnham A., 2001, p. 314)

Como lo nombra Furnham (2001) el enriquecimiento de un puesto consiste en las siguientes medidas:

- Eliminar controles de un puesto, conservando las obligaciones – motivar con la responsabilidad
- Aumentar la responsabilidad explícita del individuo respecto de su trabajo – motivar por medio de la responsabilidad y el reconocimiento
- Proporcionar a cada empleado un módulo de trabajo completo y natural – motivar por los logros
- Otorgar libertad para el trabajo personal – motivar mediante la responsabilidad, el logro y el reconocimiento
- Poner informes oportunos sobre el desempeño al alcance de los trabajadores y no de los supervisores – motivar por reconocimiento

- Introducir nuevas tareas que se realizaban antes – motivar por medio de desarrollo y aprendizaje
- Asignar tareas específicas, del tal forma que el trabajador adquiriera experiencia al llevarla al cabo – Motivar mediante responsabilidad, logro y reconocimiento. (p. 314)

Es importante resaltar la importancia que tiene para el bienestar individual y colectivo el contar con: i) un empleo, ii) que otorgue al trabajador capacidades a través del salario, iii) que asegure su salud física y mental, iv) y le permita realizar sus funciones dignas. Todos estos aspectos también se ven reflejados en el nivel de felicidad de las personas y la satisfacción con su vida en general, familiar y laboral. Al analizar en planteamiento se encuentra en ella relaciones que sustentan la afirmación de que la calidad del empleo es un tema que se encuentra en la intersección de la economía laboral, del bienestar y de la felicidad. (Red de observatorios regionales del mercado de trabajo RED ORMET, 2013, p. 17).

Es la actitud hacia los objetos, (el trabajo en sí mismo y la organización) el compromiso organizacional y la satisfacción laboral los que influyen positivamente en los resultados organizacionales.

Las encuestas siempre señalan que entre el 80 y 90 % de las personas son relativamente felices en el trabajo. Sin embargo, es evidente que, aunque la satisfacción en el trabajo generalmente es elevada, esto no se aplica en todos los ambientes laborales y trabajos, y tampoco se aplica en todos los grupos socioeconómicos y étnicos. Tomando en cuenta que, evidentemente, los factores sociológicos y organizacionales contribuyen a la satisfacción en el trabajo. (Furnham A., 2001, p. 310).



En el cuadro se observa la forma de aumentar la satisfacción en el trabajo. Se identificaron ocho factores laborales y estrategias adecuadas, las soluciones propuestas se centran en las diferencias organizacionales más que individuales. (Furnham A., 2001, p. 310)

**Cuadro 1.- Valores mayores del trabajo y formas de instituirlos.**

Aspecto laboral	Valor del trabajo	Valor o necesidades más amplio	Formas de instituirlos
Trabajo	Interés personal	Placer	Reclutamiento, selección, enriquecimiento del puesto, establecimiento de objetivos, participación en la toma de decisiones
	Importancia	Crecimiento	
Trabajo	Posibilidad de aplicar las habilidades	Autoestima	Diseño de los sitios de trabajo
	Responsabilidad		
	Autonomía		
	Variedad		
	Logros, progreso		
	Retroalimentación		
	Claridad		
	Armonía		
	Participación		
	Presión		
Trabajo	Prevención de fatiga	Bienestar físico	Diseño de los sitios de trabajo
	equidad		
Sueldo y prestaciones	Equidad	Justicia, satisfacción de necesidades	Análisis de sitios de trabajo: encuestas de salarios, evaluación de los objetivos laborales o el desempeño, sueldos y prestaciones elevadas, planes de incentivos. Planeación de los recursos humanos
	Seguridad laboral		
Promociones	Equidad	Justicia, visibilidad, desarrollo	Promociones con base en los méritos
Reconocimiento	Reconocimiento	Justicia, visibilidad	Elogio y reconocimiento del trabajo y el esfuerzo
Condiciones de trabajo	Recursos	Ayuda a realizar el trabajo	Suministro de recursos
	Horas	Contribuye a los valores extra laborales	Horarios flexibles, semana de cuatro días
	Trabajo en turnos	Afecta la vida familiar, salud	
	Condiciones físicas seguras	Salud, bienestar	compensación (con salario, días libres)

Compañeros de trabajo / subordinados	Privacidad	Permite la concentración, privacidad	Eliminación de riesgos, programas de seguridad Diseño de oficinas cerradas
	Similitud	Amistad	
Administración /supervisión	Competencia, cooperación	Ayuda a hacer el trabajo	Reclutamiento, selección, colocación igual que lo anterior además de capacitación
	Respeto	Autoestima	Honestidad con los empleados; interés por sus necesidades
Sindicatos	Confianza		Honestidad constante
	Comunicación bilateral		Escucha a los empleados
	Ofrecer los valores anteriores		Participación, influencia
	Sueldo		Mejor sueldo, prestaciones

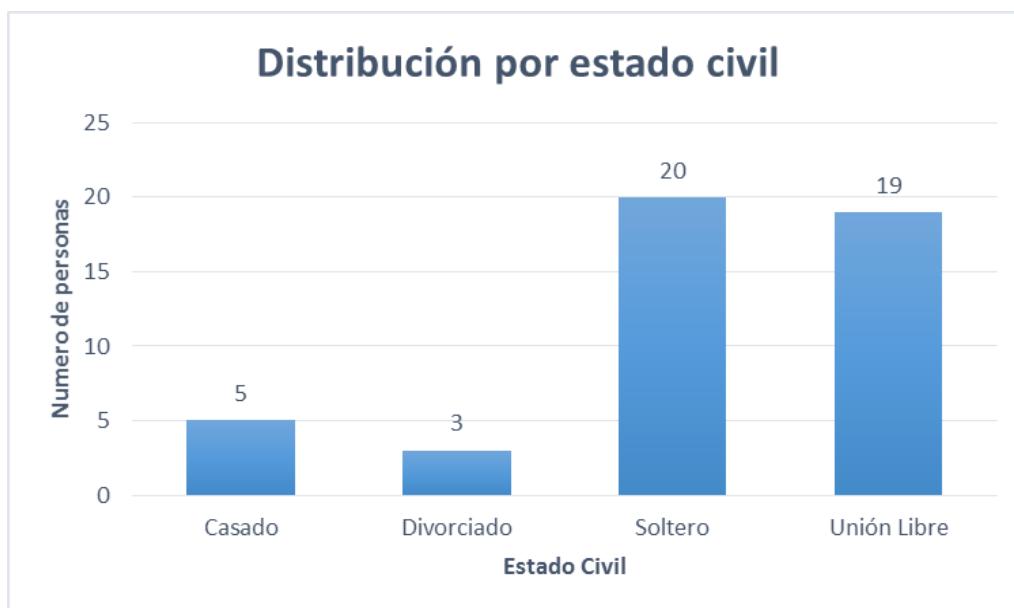
**Fuente:** Furnham, A. (2001). Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Alfaomega grupo editor

## Capítulo 4. Resultados de la investigación

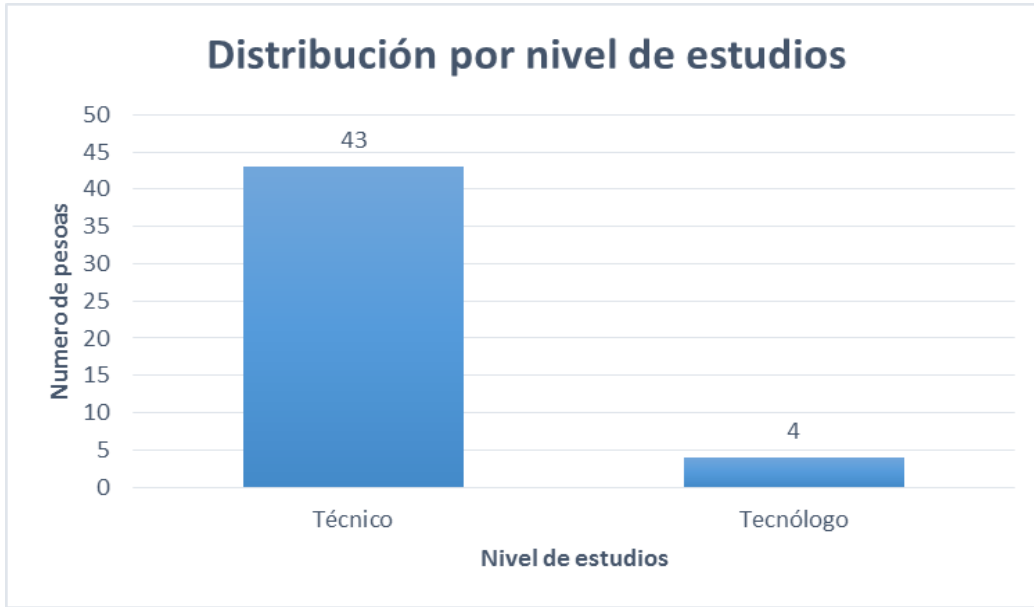
La investigación contó con la participación de 47 auxiliares de enfermería – comunicadores de la central de comunicaciones de Emermedica, entre ellos 15 hombres y 32 mujeres. A continuación, se presentan:

- Resultados de datos demográficos de la población evaluada
- Resultados de las variables de riesgo psicosocial
- Resultados de los factores de satisfacción laboral
- Resultados de los factores de satisfacción laboral con los datos sociodemográficos

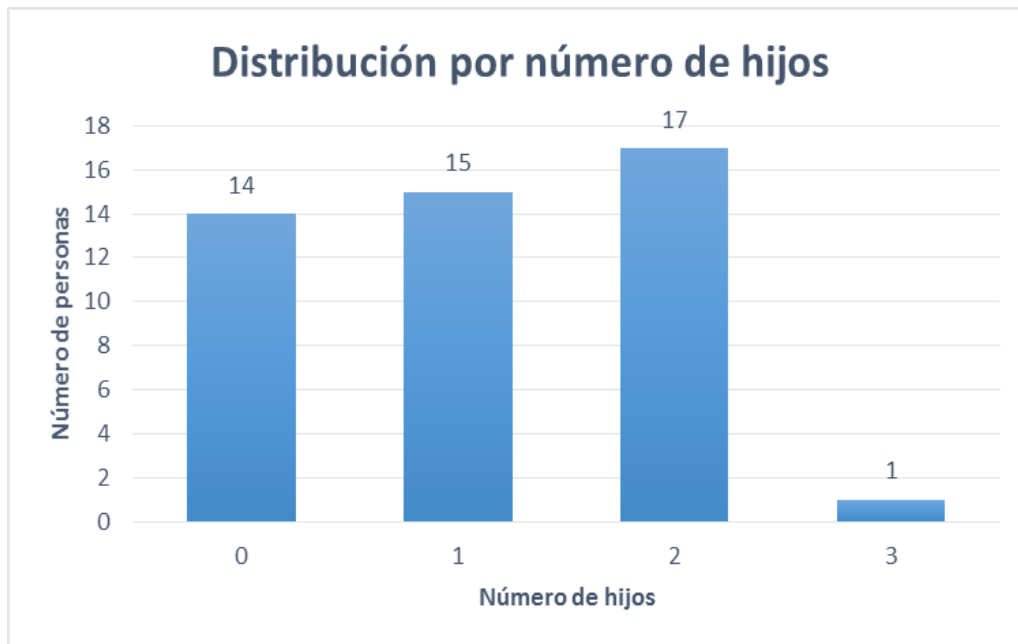
### 4.1. Resultados datos demográficos de la población evaluada



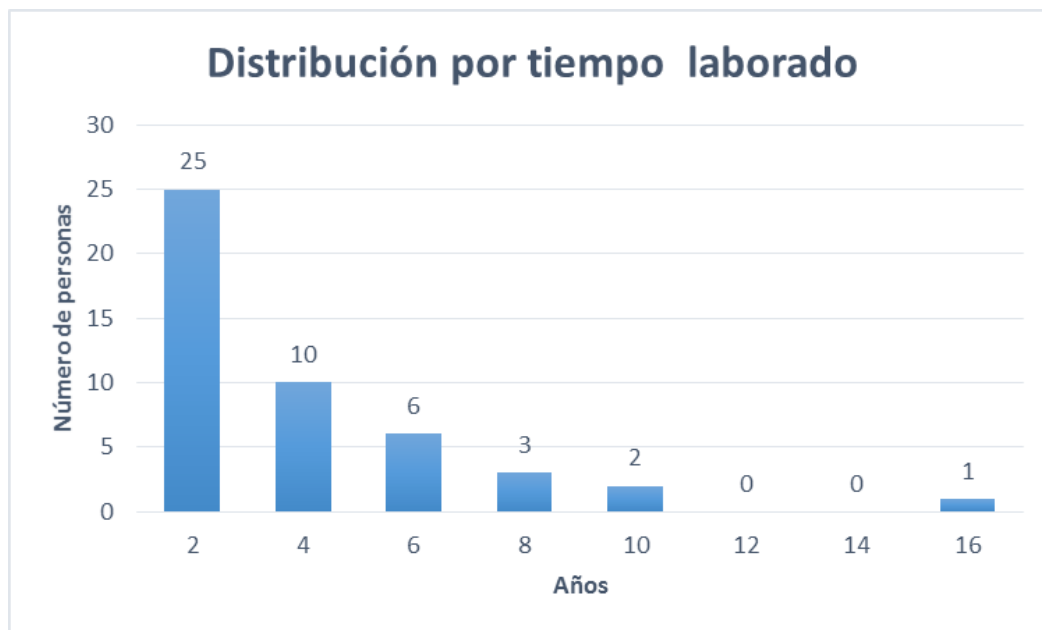
*Figura 5. Distribución del estado civil*



**Figura 6.** Distribución por nivel de estudios



**Figura 7.** Distribución por número de hijos



**Figura 8. Distribución por tiempo laborado**

#### **4.2. Resultados de variables de riesgo psicosocial**

Las variables de riesgo psicosocial, factores intralaborales, extralaborales y estrés, fueron determinadas según la percepción de los jefes inmediatos y de los auxiliares de enfermería-comunicadores a través de las entrevistas y los grupos focales realizadas.

Como resultado de las percepciones expresadas por los comunicadores de la central de comunicaciones de Emermedica, se pudo establecer que las condiciones intralaborales que tienen que ver con las características del trabajo y su organización, demandas del trabajo, liderazgo y recompensa, presentan un mayor nivel de ítems que lo justifican; uno de sus niveles más altos es de las demandas emocionales, dadas por el trato recibido de los pacientes hacia los comunicadores, evidenciándose por el uso de groserías, regaños e insultos, en exigencia a la solución de respuesta a su necesidades y al cumplimiento de lo “vendido” por el asesor comercial, generando agotamiento y estrés.

En cuanto a las demandas ambientales y esfuerzo físico, los comunicadores expresan que al encontrarse en espacio cerrado, hace falta ventilación y se presentan momentos de demasiado calor. Adicionalmente las inadecuadas herramientas de trabajo, diademas y teclados, como así mismo la presencia de carga física por la digitación y el trabajo repetitivo.

Las características del liderazgo son percibidas por la permanente presión que ejerce el líder hacia los comunicadores. Respecto a las demandas de la jornada de trabajo, manifiestan no tener periodos destinados a la realización de pausas, no hay cumplimiento de los días de descanso y se presentan dificultades en los horarios de las jornadas laborales. Las demandas cuantitativas, se caracterizan por el elevado número de llamadas y re llamadas que se reciben, llevando al trabajador a que trabaje a un ritmo más acelerado, limitando sus pausas.

En el dominio de recompensas, manifiestan que no hay reconocimiento a la labor y su participación en actividades de bienestar es limitado. Sus relaciones sociales en el trabajo son de poca interacción con sus compañeros de trabajo; finalmente la demanda de carga mental está presente, pues el comunicador debe prestar mucha atención y analizar la información que suministra el paciente, en un corto tiempo para realizar la adecuada clasificación del triage.

Constructo	Dominios	Dimensiones	Variables	
CONDICIONES INTRALABORALES	Demanda del trabajo	Demanda Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El Turno después de las 3:00 pm se congestiona por la represión de los servicios.</li> <li>* Se presentan varias llamadas en cola</li> <li>* Existen muchas re llamadas y la llamada de área protegida, y estas causan estrés.</li> </ul>	
		Demanda de carga mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Existe presión por la correcta clasificación del triage</li> <li>* Se presenta largo periodos de exposición a la tarea.</li> </ul>	
		Demanda Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Los comunicadores sienten impotencia de no poder ayudar al paciente cuando se habla telefonicamente</li> <li>* Manifiestan que los pacientes no escuchan y se debe tener buen manejo de paciente ansioso y difícil</li> <li>* Los pacientes generalmente llama a pelear por la demora del servicio</li> <li>* Hay desgaste en la explicación de los tiempos de llegada de los servicios a los pacientes</li> <li>* Los pacientes llaman es para tratarlos mal</li> <li>* los pacientes no saben usar el servicio, llaman para otros servicios que no corresponden al del triage (traslados, incapacidades)</li> <li>* Algunas veces dan la orden que se diga al paciente que el servicio demora mas de 12 horas cuando se pidio en la mañana</li> <li>* Existe diferencias con la parte comercial por la venta del servicio y los tiempos de arribo, es desgastante hacer la explicacion de nuevo al paciente para que se calme</li> <li>* Hay desgaste para la explicación de los perímetros de cobertura a los pacientes</li> <li>* Existen clientes difíciles y hay que saberlos manejar</li> <li>* Se debe utilizar el protocolo de atención al cliente, así este disgustado se debe calmar</li> <li>* El contenido de la llamada a veces es agresiva</li> <li>* Hay percepción de desagrado por la tarea</li> <li>* Existe percepción de deshumanización del servicio</li> </ul>	
		Demanda ambientales y de esfuerzo físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dificultad en las condiciones ambientales (no hay ventilación, ni comodidad) presencia de calor frecuentemente</li> <li>* Dificultad con las herramientas de trabajo (teclados sin letras, diademas dañadas)</li> <li>* No hay pausas activas para la central de comunicaciones</li> <li>* Existe desgaste en la digitación</li> <li>* Se presenta agotamiento laringueo</li> <li>* Se presente trabajo repetitivo (la misma tarea)</li> <li>* Se presenta dolor en manos, espalda, dolor de cabeza, lumbar</li> </ul>	
		Demandas de la jornada de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El tiempo de trabajo 9 horas es desgastante</li> <li>* Se presentan inconformismo con los turnos de la malla</li> <li>* Hay poco tiempo de almuerzo y debe ser rápido</li> <li>* Existen diferencias en la asignación de turnos</li> <li>* Se presentan retardos en turno de 5:00 am</li> <li>* Se trabajo en los días de descanso</li> <li>* Hay tres cambios en la malla de turno en el mes</li> </ul>	
		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La ubicación de la empresa en zona industrial es peligrosa, se presentan robos</li> </ul>	
		Control	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No existe capacitación</li> </ul>
		Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Existe presión de la líder para agilizar la llamada</li> <li>* La coordinador de comunicadores algunas veces presenta actitudes irrespetuosas</li> <li>* Hay presión del líder por la duración de llamadas</li> <li>* Se presenta supervisión directa, constante, estricta, autoritaria</li> <li>* Hay malestar por el trato de la líder hacia el comunicador</li> <li>* Existen diferentes líneas de reporte</li> </ul>
			Relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No hay relaciones interpersonales por la congestión en la central</li> </ul>
		Recompensa	Reconocimiento en compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No existe un reconocimiento</li> <li>* No hay incentivos</li> <li>* No hay reconocimiento de la labor del comunicador</li> <li>* No existe actividades de bienestar para los comunicadores</li> <li>* Se presenta largos periodos de vacaciones</li> <li>* Falta de reconocimientos a la propia tarea</li> </ul>

**Figura 9. Variables**

Respecto a las condiciones extralaborales que tiene que ver con el entorno familiar, social y económico del comunicador el que presenta mayor evidencia de afectación es el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, debido a que la jornada de trabajo exige entrar a las 5:00 a.m. manifestando que el acceso al transporte a esa hora es difícil, la hora de salida es tarde existen turnos después de las 9:00 p.m. por lo que deben esperar demasiado tiempo para ser llevados a su casa. Los comunicadores manifiestan, además, que comparten muy poco tiempo con su familia, pues, deben aprovechar el día de descanso para hacer diligencias personales por lo que no pueden dedicar tiempo a su familia; le sigue comunicación y relaciones interpersonales donde el comunicador según la complejidad del turno puede llegar indispuerto a su hogar y esto no permite que las comunicación y relación con su familia sea adecuada.

Constructo	Dimensiones	Variables
<b>Condiciones Extralaborales</b>	Tiempo fuera del trabajo	Tienen poco tiempo para compartir con la familia Utilizan el día de descanso para hacer diligencias personales
	Relaciones familiares	Se presentan situaciones de dificultad con sus hijos
	Comunicación y relaciones interpersonales	Llegan a su hogar y no quieren que les hablen por la congestión de las llamadas y el contenido de este
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Con la administración de rutas hay dificultad porque hay que esperar mucho tiempo para que sean llevados a su casa Los desplazamientos son largos para las personas que viven lejos Algunos deben levantarse a las 3:00 am para llegar al turno de las 5:00 am Se presentan retardos en turno de 5:00 am

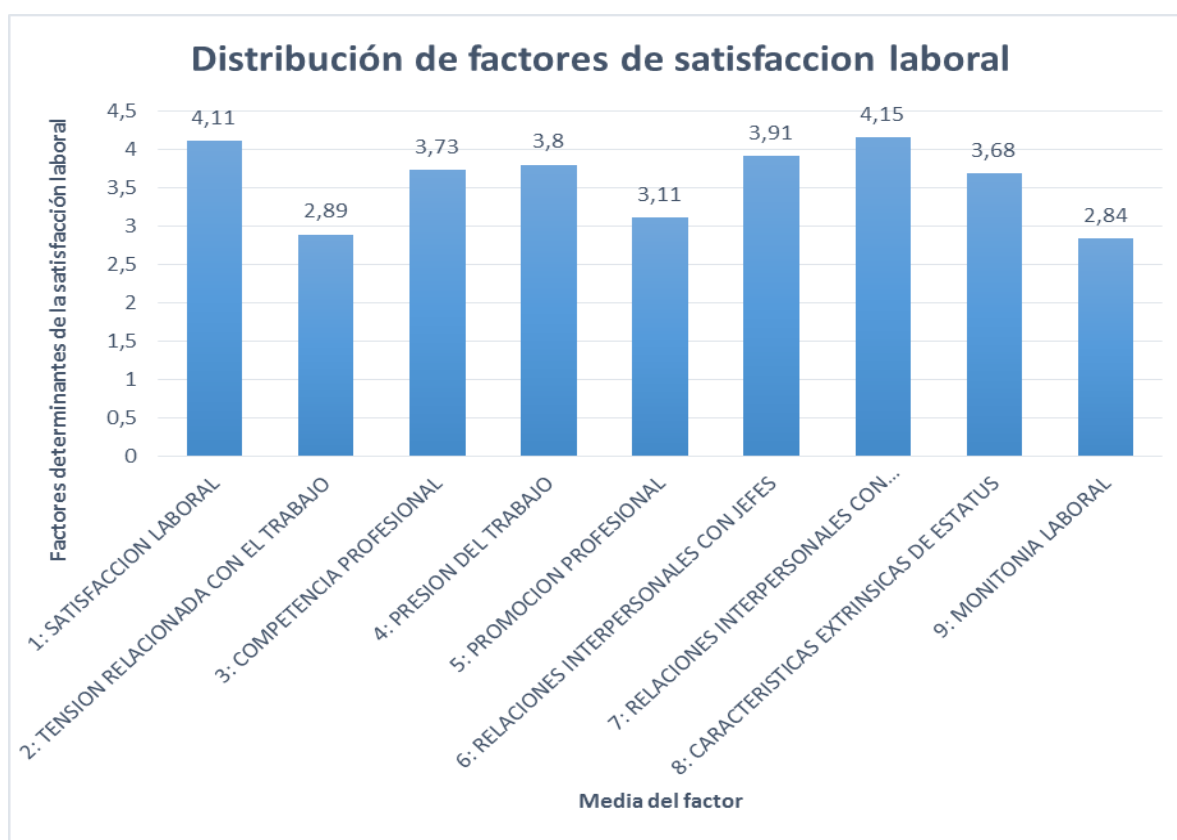
**Cuadro 2.- Condiciones extra laborales**



Las principales consecuencias, manifestadas por los comunicadores y jefes inmediatos respecto a los factores intralaborales y extralaborales son en mayor frecuencia el agotamiento que genera el recibir las llamadas por el contenido agresivo de estas llamadas, así mismo el cansancio de realizar la explicación a los pacientes del uso de los servicios, generando de esta manera estrés por los factores que se nombraron anteriormente.

Constructo	Variabes
Estrés	Agotamiento cansancio y estrés por la explicación de los servicios agotamiento mental desgaste – cansancio

#### 4.3. Resultados de variables de satisfacción laboral



**Figura 10. Distribución de variables de satisfacción laboral**

En consecuencia, se identificó que los auxiliares de enfermería- comunicadores presentan varios factores de satisfacción laboral con alto puntaje, dentro de los cuales se nombran los tres más altos, uno de ellos son los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros es decir el grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, con una media de 4.15 (de 0.88), seguido del factor de satisfacción laboral que es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo con una media de 4,11 (de 0,83), así mismo, en aspectos que tiene que ver con las relaciones interpersonales con sus jefes, es decir es grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de el por parte de sus jefes/as con una media de 3.91 de (de 1,01).

Adicionalmente, se halló entre los auxiliares de enfermería-comunicadores que se desempeñan en la central de comunicaciones una menor satisfacción laboral con los aspectos que tiene que ver con la monotonía laboral es decir el grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo con media de 2,84 de (de1,52), seguida por tensión relacionada con el trabajo que es el grado de tención que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral con una media de 2,89 de (de 1,31) y la promoción profesional que es el grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo con una media de 3,11 de (de 1.18)

Los ítems que evidencian menor satisfacción laboral entre los auxiliares de enfermería-comunicadores responden al ítem número 1 la cual indaga acerca de la variación en su trabajo (Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca) obteniendo esta una media de 1.70 (de: 0,98) en la cual el 55,32% de los participantes respondieron estar muy en de

acuerdo y el 34,04 % en de acuerdo, seguido del ítem número 3 la cual indaga acerca del cansancio al final de la jornada (Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suele encontrar muy cansado) obteniendo esta una media de 2.30 (DE: 1.077) en la cual el 25,53% de los participantes respondieron estar muy en de acuerdo y el 36,17 % en de acuerdo, y finalmente el ítem 4 la cual indaga acerca de los pensamientos relacionados con el trabajo fuera del sitio de trabajo (Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo) obteniendo esta una media de 2.40 (de: 1,03) en la cual el 17,02% de los participantes respondieron estar muy en de acuerdo y el 48,94 % en de acuerdo.

Se halló entonces entre los auxiliares de enfermería- comunicadores de la central de comunicaciones de Emermedica, una satisfacción laboral global mínima de 65 puntos y máxima de 109 puntos, para una media de 84.06 (DE: 9,77) de las puntuaciones totales. Obteniendo en consecuencia una satisfacción laboral media de 3,50 (DE: 1,23), que significaría una satisfacción medio alta para la central de comunicaciones en Emermedica.

#### **4.4 Resultados de los factores de satisfacción laboral con los datos sociodemográficos**

Después de haber identificado la satisfacción de los auxiliares de enfermería comunicadores frente a cada uno de los ítems y factores que conforman el cuestionario de satisfacción laboral en el medio hospitalario FONT-ROJA y de calcular tanto la satisfacción global total como satisfacción laboral media se procede a dar inicio al análisis bivariado pertinente, con el propósito de identificar la influencia de una variable independiente con respecto a una variable dependiente a través del cálculo estadístico de ANOVA el cual permite comparar la media de cada uno de los factores de la satisfacción laboral, con las variables socio

demográficas contempladas para este estudio, se consideran estadísticamente significativos los resultados cuyo valor de  $p$  sea  $< 0.05$ . (Cifuentes, 2012, p.67)

Se inicia en consecuencia, con el análisis bivariado de la satisfacción laboral relacionada con el género se identifica que en referencia a la satisfacción laboral global, el género masculino presento una satisfacción laboral media de 3,63 mayor en comparación al género femenino quienes mostraron una media de 3,40 sin hallarse una relación estadísticamente significativa entre estos.

Se infiere entonces, que los auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones se hallan insatisfechos con los factores que tienen que ver con la tensión relacionada con el trabajo, media de 3.05 (DE: 1.44) y de 2.82 (DE: 1.24) para hombres y mujeres respectivamente, y el factor de monotonía laboral con una media de 2.97 (DE: 1.50) para el género masculino y de 2.78 (DE:1.54) para el género femenino, puesto que entre los nueve factores que determinan la satisfacción laboral estos obtuvieron una puntuación menor.

A pesar de obtenerse puntuaciones similares entre los géneros con relación a los factores que determinan la satisfacción laboral, se hallaron relaciones significativas en algunos, se halló una relación estadísticamente significativa,  $P= 0.04$  entre el género y el factor de promoción profesional, en donde las mujeres fueron quienes mostraron un puntaje menor respecto a los hombres, media de 2.97 (DE: 1.17), otra relación estadísticamente significativa,  $P= 0.01$  entre el género y relaciones interpersonales con jefes, en donde las mujeres fueron quienes mostraron un puntaje menor respecto a los hombres, media de 3.72 (DE: 1.05), y la última relación estadísticamente significativa,  $P= 0.004$  entre el género y relaciones interpersonales con compañeros, en donde las mujeres fueron quienes mostraron un puntaje menor respecto a los hombres, media de 3.91 (DE: 0.93).

En segundo lugar, se continúa con el análisis de la satisfacción laboral relacionada con la edad, se identifica que en referencia a la satisfacción laboral global, los auxiliares de enfermería que tenían edades iguales o mayores a 30 años presentaron una satisfacción laboral global menor, media de 3.49 respecto al grupo de edades menores o iguales a 30 años quienes obtuvieron una media de 3.51, sin hallarse diferencias estadísticamente significativas

Este grupo de auxiliares de enfermería demostró puntuaciones menores en los factores: la tensión relacionada con el trabajo, media de 2.93 (DE: 1.30) y de 2.81 (DE: 1.33) para las edades iguales o mayores a 30 años y edades iguales y menores de 30 años respectivamente, y el factor de monotonía laboral con una media de 2.89 (DE: 1.58) para edades iguales o mayores a 30 y de 2.71 (DE:1.38) para edades iguales o menores de 30 años, puesto que entre los nueve factores que determinan la satisfacción laboral estos obtuvieron una puntuación menor.

En tercer lugar, en lo que se refiere a la satisfacción laboral global el grupo de auxiliares de enfermería en condición civil de unión libre, solteros mostraron una satisfacción laboral global mayor con una media de 3.07 y 2,75 respectivamente frente a la condición de divorciado y casado con una media de 2,5.

Se encontró entonces, que los auxiliares de enfermería casados obtuvieron puntuaciones más bajas en los factores de tensión relacionada con el trabajo, media de 3.00 (DE: 1.04), promoción profesional, media de 2.67 (DE: 1.23) y monotonía laboral con una media de 2.50 (DE: 1.43), los divorciados obtuvieron puntuaciones más bajas en los factores de tensión relacionada con el trabajo, media de 2.33 (DE: 1.50), promoción profesional, media de 2.78 (DE: 1.09) y monotonía laboral con una media de 2.50 (DE: 1.76), los solteros obtuvieron puntuaciones más bajas en los factores de tensión relacionada con el trabajo, media de 2.93 (DE: 1.27), y monotonía laboral con una media de 2.75 (DE: 1.39), y finalmente los de unión libre

divorciados obtuvieron puntuaciones más bajas en los factores de tensión relacionada con el trabajo, media de 2.92 (DE: 1.38).

En cuarto lugar, se estudia la satisfacción laboral en relación con la formación académica dentro del grupo de auxiliares de enfermería que se desempeñan en la organización se infiere entonces, que los técnicos en auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones se encuentran insatisfechos con los factores que tienen que ver con la tensión relacionada con el trabajo, media de 2.83 (DE: 1.29) y el factor de monotonía laboral con una media de 2.78 (DE: 1.51), puesto que entre los nueve factores que determinan la satisfacción laboral estos obtuvieron una puntuación menor con los técnicos.

A pesar de obtenerse puntuaciones similares entre los tipos de estudio con relación a los factores que determinan la satisfacción laboral, se hallaron relaciones significativas en algunos, se halló una relación estadísticamente significativa,  $P= 0.01$  entre el tipo de estudio y el factor de tensión relacionada con el trabajo, en donde los tecnólogos fueron quienes mostraron un puntaje menor respecto a los técnicos, media de 3.60 (DE: 1.31), otra relación estadísticamente significativa,  $P= 0.04$  entre el tipo de estudios y relaciones interpersonales con compañeros, en donde los técnicos fueron quienes mostraron un puntaje menor respecto a los tecnólogo, media de 4.07 (DE: 0.88), y la última relación estadísticamente significativa,  $P= 0.03$  entre el tipo de estudio y monotonía laboral, en donde los técnicos fueron quienes mostraron un puntaje menor respecto a los tecnólogos , media de 2.78 (DE: 1.51).

En quinto lugar, con el fin de conocer si existe relación entre la satisfacción laboral y la cantidad de hijos de los auxiliares de enfermería participantes, los que no tiene hijos mostraron una satisfacción laboral global mayor con una media de 3.63 juntos los que tienen más de un

hijo con una media de 3,47 frente a la condición de tener un hijo con una media de 3,41, sin hallarse diferencias estadísticamente significativas.

A pesar de obtenerse puntuaciones similares entre tener hijos y no tener con relación a los factores que determinan la satisfacción laboral, se halló una relación estadísticamente significativa,  $P= 0.03$  entre el número de hijos y el factor de relación interpersonal con los compañeros, en donde el tener más de un hijo mostro un puntaje menor respecto al no tener hijos o tener un hijo, media de 3.78 (DE: 1.00).

Por último, dentro de los aspectos laborales tenidos en cuenta en la presente investigación, en relación con la satisfacción laboral global, el grupo de trabajadores de enfermería que tienen un tiempo de desempeño menor o igual a los tres años mostro una mayor media de 3.70 frente a una media de 3,35 para los auxiliares de enfermería que llevan un tiempo de desempeño mayor a los 2 años en la organización.

El grupo de auxiliares que llevan un tiempo de desempeño en la organización mayor a los dos años, se mostraron menos satisfechos respecto al primer grupo en los factores de tensión relacionada con el trabajo, media de 2.72 (DE: 1.29), promoción profesional, con una media de 2.86 (DE: 1.25) y monotonía laboral, media de 1.56 (DE: 0.14).

Se halla no obstante, varias relaciones estadísticamente significativa ( $P= 0.002$ ) entre el tiempo de desempeño en la organización y el factor de satisfacción laboral, en donde los auxiliares de enfermería que llevan más de dos años mostraron un puntaje menor respecto a los que llevan menos de dos años, media de 3,90 (DE: 0,86), Otra relación estadísticamente significativa,  $P= 0.02$  entre el tiempo de desempeño en la organización y el factor de tensión relacionada con el trabajo, en donde los auxiliares de enfermería que llevan más de dos años mostraron un puntaje menor respecto a los que llevan menos de dos años, media de 2.72 (DE:

1.29), Otra relación estadísticamente significativa,  $P= 0.005$  entre el tiempo de desempeño en la organización y el factor de promoción profesional, en donde los auxiliares de enfermería que llevan más de dos años mostraron un puntaje menor respecto a los que llevan menos de dos años, media de 2.86 (DE: 1.25), y la última relación estadísticamente significativa,  $P= 0.03$  entre el tiempo de desempeño en la organización y relaciones interpersonales con jefes, en donde los auxiliares de enfermería que llevan más de dos años mostraron un puntaje menor respecto a los que llevan menos de dos años, media de 3.70 (DE: 1.11).



## Capítulo 5. Conclusiones

En los auxiliares de enfermería- comunicadores se evidencia la presencia de riesgos psicosociales que van encaminados en primera instancia a los factores intralaborales donde vemos riesgos referente a las demandas cuantitativas de la labor, evidenciándose que existe riesgo como lo manifiesta la batería de riesgo psicosocial cuando el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados (Ministerio de la protección social, 2010, p.22)

En la central de comunicaciones debido al alto flujo de llamadas y la represión en las llamadas, hace que el comunicador este ateniendo las llamadas de una forma más rápida ateniendo también al indicador de oportunidad, de esta forma está realizando un trabajo bajo presión que inclusive en algunas veces repercute en la ausencia de sus respectivos descansos, estos ritmos de trabajo pueden causar efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción , ansiedad, depresión, etc, que en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo. (Cortes, J.M., 2007, p. 597).

Por otra parte las demandas emocionales son un factor de riesgo crítico debido a que los comunicadores son los que presencian las situaciones emocionales de los pacientes y son ellos los que deben afrontar los diversos tipos de clientes que en su mayoría llaman en estados alterados y agreden de forma verbal al comunicador, esto causa como la manifiestan ellos agotamiento, los trabajadores afectados por el agotamiento presentan los siguientes síntomas:

agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, aislamiento del entorno (González, D., 2015, p. 649) debiéndose trabajar en esto ya que el trabajador de la salud necesita que se le trate con la misma humanidad que se le exige, no solo por su bienestar, sino para que pueda replicar en sus pacientes el trato generoso que se le prodiga. (Murillo, L.M., 2009, p. 38).

Otro factor de riesgo son las condiciones del lugar de trabajo, las dificultades que presentan con la ventilación y las inadecuadas herramientas de trabajo, como así mismo la carga física en la digitación, generan un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, que afecta negativamente el desempeño del trabajador (Ministerio de la protección social, 2010, p.23).

Las características del liderazgo es otro factor que influye sobre todo en la manera como lo perciben los comunicadores de una manera autoritaria, se debe manejar un estilo democrático o participativo el que más beneficios aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa) (Cortes, J.M., 2007, p. 599).

Otro factor son las demandas de la jornada de trabajo donde se evidencia la falta de periodos destinados a pausas, el no cumplimiento de los días de descanso, los horarios nocturnos, las dificultades en los horarios de las jornadas laborales, Sea el trabajo nocturno o por turnos, puede dar lugar a problemas fisiológicos como insomnio, fatiga, trastornos digestivos o cardiovasculares y problemas psicológicos y sociales (deterioro de la relación familiar, profesional y social) (Cortes, J.M., 2007, p. 600), en estrecha relación con la jornada de trabajo se encuentra el tema de las pausas y descansos que se deben introducir en la misma, con el fin de permitir que el trabajador se recupere, evitando la fatiga en aquellos casos en los que el trabajo resulte especialmente monótono, requiera de esfuerzos físicos importantes o se realice en

condiciones ambientales desfavorables (ruidos, altas temperaturas). (Cortes, J.M., 2007, p. 600).

Por otra parte hace falta trabajar el riesgo con respecto al reconocimiento y compensación, hay ausencia de actividades de bienestar y de reconocimiento por su labor, las organizaciones deben conceder retribuciones por lo menos iguales a las que otras organizaciones dan a las personas con un conocimiento y unas destrezas semejantes, adicional deben distribuir las retribuciones de una manera tal que sus empleados las perciban como justas y equitativas. De no hacer estas dos cosas, tendrán niveles elevados de insatisfacción y no poder atraer y conservar al mejor capital humano. (Lawleer E.E., 2001, p. 87).

Otro factor son las relaciones sociales en el trabajo, se evidencia poca relación con sus compañeros y estas relaciones son muy importante, y deben adquirir una mayor relevancia en aquellas tareas que requieren la cooperación y el trabajo en equipo. (González, D., 2015, p. 643).

En segunda instancia los factores extralaborales donde vemos la presencia riesgos psicosociales es el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, donde es difícil tanto la llegada en el turno de la mañana, como el de llegada a turno en la noche como el de salida en el turno de la noche, esto puede causar percepciones negativas del trabajador hacia la organización debido a la falta de garantías del trabajador y puede ser una causa de insatisfacción, otro factor es la comunicación y relaciones interpersonales donde es importante la interacción que tiene el trabajador con su núcleo familiar para un mejor bienestar del trabajador.

Respecto a la satisfacción laboral se evidencia un nivel de satisfacción de 3,50 (DE: 1,23), que es un nivel medio alto, donde observamos varios factores de nivel satisfacción alto como: las relaciones interpersonales con compañeros que es el grado de satisfacción que

provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, le sigue el factor de satisfacción laboral que es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, seguido de aspectos que tiene que ver con las relaciones interpersonales con sus jefes, es decir es grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as, seguido del factor de presión en el trabajo es decir el grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo, seguido por la competencia profesional es decir el grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda, seguido del factor de características extrínsecas del estatus es decir el grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.

Sin embargo es necesario trabajar con los factores de menor puntuación en lo que tenemos el factor de la monotonía laboral es decir el grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo, esto genera agotamiento en el que se muestra con el cansancio o agotamiento emocional y la insatisfacción personal son los aspectos fundamentales que lo caracterizan y que se traducen en síntomas psicósomáticos y enfermedades como la hipertensión arterial, la gastritis, el colon irritable; trastornos mentales y del comportamiento como ansiedad, irritabilidad, conductas cínicas, insensibles, agresivas, alcoholismo y dependencias de diverso origen; y una percepción absolutamente negativa del trabajo (Murillo, L.M., 2009, p. 32), seguido por el factor relacionado con el grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral (Cifuentes, 2012), otro factor es la promoción profesional que es el grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo, es necesario trabajar en este

factor ya que en la central de comunicaciones no hay un plan carrera y no se estimula al personal para que siga adquiriendo más conocimientos y sea retribuido.

Tanto en los factores intralaborales, extralaborales y de satisfacción laboral encontramos similitudes en la presencia de elementos para trabajar, es importante trabajar estos riesgos psicosociales que tienen que ver con los dominios de las demandas del trabajo y la organización, ya que refieren que son exigencias que el trabajo impone al individuo, lo son el número de llamadas que entran a la central de comunicaciones y que el comunicador debe contestar lo antes posible, el maltrato de parte de los pacientes por las diferentes situaciones que pueden surgir, la tensión y el esfuerzo mental que debe hacer el comunicador para realizar la adecuada clasificación del triage, las condiciones ambientales presentan algunas dificultades, los tipos de jornadas que se manejan tienen repercusiones negativas hacia los comunicadores, la escasa variedad del trabajo y la falta de promoción son factores que se deben trabajar.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables como las que se nombraron anteriormente pueden ser: estrés laboral, insatisfacción laboral, síndrome de agotamiento psíquico o burnout, acoso moral en el trabajo o mobbing, violencia en el trabajo (González, D., 2015, p. 644), es necesario disminuir los factores de riesgos que se están presentando en la central de comunicaciones con el fin de restringir la presencia de los efectos nombrados anteriormente.

## **Capítulo 6. Propuesta de intervención**

### **6.1 Introducción**

La percepción de bienestar está relacionada con los valores de la cultura donde se encuentre la persona, aquello que es relevante para ella y el grado de satisfacción que percibe de sus necesidades. (Marulanda I., 2007, p.40)

Alcanzar aquello que la sociedad señala como relevante o aquello que dentro de la escala personal de valores se considera relevante contribuye a un sentido de satisfacción y bienestar. Las emociones están fuertemente relacionadas con reportes generales de bienestar, pues alcanzar una meta o un estado deseado o no alcanzarlo tiene efectos emocionales de placer o dolor; de forma que percibir felicidad y placer en las cosas de la vida está relacionado con una valoración general de bienestar, pues la satisfacción de las necesidades y expectativas en la vida favorece un percepción positiva de bienestar y de emociones que finalmente tienen efecto en la salud del trabajador y en la evaluación cognitiva que hace de su vida. (Marulanda I., 2007, p.40)

De esta manera y con la pretensión de que los comunicadores de la Central de Comunicaciones de Emermedica, tengan una mejor percepción de satisfacción con la tarea que realizan y el lugar donde se encuentran, así como una menor posibilidad de enfermar o desertar de su trabajo se construye el presente plan de intervención. Este Plan permitirá controlar y disminuir los factores de riesgo psicosocial y aumentar la satisfacción laboral, así mismo mejorar la percepción que tienen los comunicadores frente a temas relacionados con la organización.

### **6.2 Propuesta**

La calidad de vida, el bienestar, el desarrollo, la felicidad, o el buen vivir constituyen una meta fundamental del ser humano como individuo y como colectividad, han sido y siguen siendo

temas de interminables debates entre investigadores de muy diversas disciplinas, debido a que, como sostienen Rodado Noriega y Grajales de Rodado (2001), nada es más importante para el ser humano que su propio bienestar. (p.11). (Dulcey & Londoño, 2007, p. 59).

La satisfacción con la vida se refiere específicamente a la valoración cognitiva que la persona hace sobre su vida en general; como se dijo a partir de un conjunto de valores y estándares apropiado para su vida, dichas valoraciones son el resultado del valor que la persona le asigna a la situación que está viviendo y son coherentes con emociones de felicidad o tristeza, ansiedad o tranquilidad que el individuo experimenta a partir de dichas valoraciones. (Marulanda I., 2007, p.410)

El motivo de vida debe analizarse en dos dimensiones básicas, autorrealización y trascendencia. La autorrealización es la capacidad de reconocer los talentos naturales que poseemos, entendiendo como talento natural la capacidad guiada por la pasión, que estalla desde adentro y reúne a los demás cuando aparece. Trascender significa tomar conciencia (darse cuenta) de que soy, posiblemente, mucho más de lo que creo ser. Para ello, consideramos algo muy importante, los ideales nos hacen crecer. (Gonzalez. M., 2012, p. 71)

Afirman Rodado y Grajales (2001, p. 47) manifiestan que: estudios realizados sobre la calidad de vida para diferentes países y culturas parecen indicar que los mismos factores son considerados como importantes por los seres humanos, independiente del sitio de la tierra donde habiten, aun cuando la gente les asigne diferentes pesos, o importancias relativas. También se puede apreciar que los investigadores sociales han venido ampliando los elementos constitutivos del bienestar, pasando del consumo privado al colectivo, de lo cuantitativo a lo cualitativo, y de los aspectos materiales a aquellos menos tangibles del buen vivir. (Dulcey & Londoño, 2007, p. 68)

Es la combinación de uno y otros indicadores subjetivos (satisfacción o insatisfacción, de felicidad o infelicidad, de logro personal o frustración) e indicadores objetivos (vivienda trabajo, ingresos) la que proporciona la base para aludir a calidad de vida, o a bienestar en términos globales. (Dulcey & Londoño, 2007, p. 70)

Red de observatorios regionales del mercado de trabajo RED ORMET, 2013, realizó diferentes estudios para determinar el nivel de bienestar que las personas derivan de su trabajo, donde también tuvo en cuenta dimensiones como: condiciones físicas de trabajo, ingresos, protección social, estabilidad, flexibilidad, dialogo social, satisfacción en el trabajo y conciliación de la vida laboral y familiar, resaltando las múltiples maneras en que puede ser abordada la calidad del empleo, (p.)

En cualquier caso, el logro de la calidad de vida de los individuos, de las sociedades y de los países, requiere la responsabilidad conjunta del Estado, la sociedad y el individuo, de modo que sea posible responder a la multidimensionalidad que implica. (Dulcey & Londoño, 2007, p. 70)

Podemos distinguir tres áreas diferentes de diseño para mejorar la calidad de vida y el trabajo: (Gonzalez. M., 2012, p. 71)

- Diseño organizacional, que está relacionado con la división más eficiente de la fuerza de trabajo y con las herramientas para promover un trabajo y una coordinación más fluidos.
- El diseño de equipamiento, en donde la primera inquietud será con el equipo, en el sentido de los artefactos físicos y mobiliario, área de labores y acondicionamiento de la misma.
- Finalmente, si se pueden anticipar situaciones de conflicto, se podrá proveer a la agente con las herramientas y los procedimientos necesarios para hacerles frente.



Esta es la tarea concreta del diseño de la implementación, que tiene que ver con el desarrollo de la competencia comunicativa, las normas y reglas para la organización y el equipo de comunicación, que refleje nuestra inquietud anticipada para evitar las situaciones difíciles. (Gonzalez. M., 2012, p. 71)

Los resultados evidenciados, a través, del estudio muestran la necesidad de generar acciones prioritarias de realizar en pro de la salud y el bienestar de los comunicadores, así mismo, se evidencia como al intervenir estos factores se está interviniendo directamente sobre el desempeño, la productividad y la eficiencia de su tarea.

Es por esta razón que se crea un plan de intervención integral que van encaminado a las acciones de la persona y a las acciones de la organización en busca de mejorar temas de atención al paciente alterado, fortalecer los estilos de liderazgo, mejorar las condiciones ambientales y físicas, generar estrategias para el reconocimiento y reforzar las capacitaciones para los comunicadores.

### **6.3 Objetivos**

#### **Objetivo general**

- Contribuir con un mayor bienestar y salud de los comunicadores de la Central de Comunicaciones de Emermedica, a través, de la implementación de un plan de actividades que permitan disminución de los factores de riesgo psicosocial y aumente los niveles de satisfacción, lo cual redundará directamente en una mayor y más eficiente realización de su tarea.

**Objetivos específicos**

- Aumento de las habilidades de afrontamiento con el fin de que el comunicador pueda atender pacientes en estados emocionales alterados.
- Mejorar los estilos de liderazgo manejados por las líderes de los comunicadores.
- Fortalecer las condiciones ambientales y físicas de la central de comunicaciones
- Reforzar los elementos de la jornada de trabajo que actualmente manejan los comunicadores
- Generar un plan de reconocimiento y de capacitación para los comunicadores.
- Mejorar las condiciones del traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa.

#### 6.4 Matriz de intervención con metodología e indicadores.

	Objetivo	Actividad	Metodología	Alcance	Indicador
Acciones derivadas de las funciones propias del trabajo.	Fortalecer las estrategias de afrontamiento, con el fin de que el comunicador pueda atender pacientes en estados emocionales alterados, sin que esto signifique afectar su salud y su bienestar.	Formación de estilos de afrontamiento a los comunicadores, de la Central de Comunicaciones de Emermedica.	<p>Se realizará un taller teórico-práctico donde se muestre los diferentes estilos de afrontamiento para saber cómo los comunicadores deben afrontar a los pacientes y darles solución.</p> <p>Estos talleres se harán cinco veces en el año, con grupos de diez comunicadores.</p> <p>Cada taller está compuesto de cuatro sesiones de cuatro horas cada sesión. Las cuatro sesiones indican el manejo de un estilo diferente de afrontamiento y la realización de ejercicios prácticos teniendo como insumo los casos experimentados por los comunicadores de la Central de comunicaciones.</p>	Fortalecer estrategias de atención a clientes que por diversas circunstancias llaman en estados emocionales alterados.	Número de llamadas que se recibieron en estados emocionales alterados / Número de llamadas que se atendieron satisfactoriamente.
		Destinar un recurso para las llamadas de clientes difíciles.	Del proceso de formación, se elegirá una persona de los comunicadores que de manera inicial estará acompañado por un experto y se entrene en el manejo de clientes difíciles y será a quien se le direccionaran estos casos. Este comunicador tendrá algunas consideraciones importantes respecto	Mejorar la atención que se le está brindado al paciente alterado y que este evidencie la solución que se le está prestando.	Calificaciones superiores de más de cuatro puntos de parte de los comunicadores por el apoyo de las llamadas.

			a toma de decisiones, aprobación de servicios adicionales y estabilizar emocionalmente al paciente entre otros. Se elegirá uno por taller, que equivale a un por turno de trabajo.		
	Mejorar los estilos de liderazgo manejados por las líderes de los comunicadores.	Formación en estilos de liderazgo para los líderes y coordinadores de los comunicadores.	Taller teórico - práctico para los coordinadores y líderes donde se muestre los diferentes estilos de liderazgo.  Estos talleres se harán dos veces en el año, en donde se harán dos grupos cada uno de tres líderes y coordinadores, cada taller está compuesto por cuatro sesiones de dos horas cada sesión.	Mejorar los estilos de liderazgo utilizados por los coordinadores y líderes de los comunicadores con el fin de disminuir la tensión que esta supervisión produce.	Mayor puntuación en estilos de liderazgo positivo.  Mayor bienestar y percepción de apoyo por parte de los líderes en los comunicadores.
	Fortalecer las condiciones ambientales y físicas de la central de comunicaciones	Realizar un estudio de puestos de trabajo que indique las condiciones ambientales y físicas que debe tener la central de comunicaciones.	Programar con el área de seguridad y salud en el trabajo, la realización de dicho estudio y la consecución de recursos para realizar las adecuaciones requeridas.	Mejorar las condiciones ambientales y físicas de los comunicadores para garantizar condiciones de salud y bienestar.	Disminución en el reporte de los síntomas de agotamiento por parte de los comunicadores. (Indicador de ausentismo).
	Disminuir el agotamiento reportado por los comunicadores, dado el diseño actual de las franjas de turnos.	Realizar el rediseño de las franjas de turnos de trabajo.	Actividad administrativa con los líderes y coordinadores, que permitan de acuerdo a las necesidades de atención el rediseño de la franja de turnos y la cual sea de mejor manejo por parte del comunicador.	Garantizar que este cambio generará en el comunicador mejores condiciones de salud, bienestar y satisfacción con la tarea.	(Indicador de ausentismo).  Manifestaciones de mayor satisfacción en el trabajo.

Acciones de la organización.	Generar un plan de reconocimiento y de capacitación para los comunicadores	Diseñar plan de incentivos y reconocimientos.	Se diseñará el plan de reconocimiento donde se premie al mejor comunicador y se le reconozca a nivel de la organización por medio de correo masivo.  Dentro de la central de comunicaciones se destacará al mejor comunicador mes por mejor atención en llamada difícil y por cumplimiento con el horario.	Crear un plan de reconocimiento con el fin de que los comunicadores sientan que la empresa valora su labor y que para la organización es importante tener el mejor capital humano satisfecho.	Aumento de la satisfacción de los comunicadores frente a actividades de reconocimiento
		Capacitar a los comunicadores.	Ejecutar capacitaciones al grupo de comunicadores frente a tema de patologías, diagnósticos y guías de atención.	Fomentar capacitaciones con el fin de que los comunicadores sientan que pueden mejorar su labor, adquiriendo nuevo conocimiento.	Número de personas que asistieron a las capacitaciones realizadas/ Número de personas que puntearon como satisfactoria la capacitación.
	Mejorar las condiciones del traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa	Distribución eficaz del manejo de las rutas.	Se reforzará la distribución de rutas para los fines de semana para los horarios de madrugada, así mismo la coordinación de las rutas de las noches, evitando las prolongadas esperas para ser desplazado a su sitio de vivienda o trabajo.	Asegurar la distribución de las rutas con el fin de darle mayor garantía laboral a los comunicadores.	Disminución de la percepción de aspectos negativos frente a la ruta. Se aplicará encuesta pre y post.

## 6.5 Presupuesto

Actividad	Valor Individual	Cantidad	Presupuesto
Realizar la formación de estilos de afrontamiento a los comunicadores.	\$500.000	5	\$2.500.000
Acompañamiento a comunicador para las llamadas de clientes difíciles.	\$200.000	3	\$600.000
Realizar la formación en estilos de liderazgo para los líderes y coordinadores de los comunicadores	\$500.000	2	\$1.000.000
Realizar un estudio de puestos de trabajo que garanticen las condiciones ambientales y físicas de la central de comunicaciones			Encargado el área de seguridad y salud en el trabajo. Con asesoría de la ARL.
Realizar el re diseño de las franjas de turnos de trabajo que garanticen los cambios de actividad del comunicador			Encargado el área de operaciones. No implica inversión sólo análisis.
Realizar actividades de reconocimiento.	\$100.000	12	\$1.200.000
Realizar capacitaciones a los comunicadores			Encargado el área de Dirección Médica. No implica costo sólo organización de temáticas y grupos.
Distribución eficaz del manejo de las rutas			Encargado el área de operaciones. No genera costo, sólo reorganización.
<b>Total</b>			<b>\$ 5.300.000</b>

Como se observa, la inversión ejecutando la propuesta de intervención, no resulta tan costosa financieramente, comparado con el beneficio que se le puede otorgar al grupo de comunicadores de la Central de Comunicaciones de Emermedica, siendo ellos la primera cara de



## Referencias bibliográficas

- Alvarez, F., & Faizal E. (2012). *Riesgos laborales y prevención*. Bogotá: Ediciones de la u
- Antonovica, (2012) *Comunicación e imagen de los países bálticos en España a través de la técnica del discurso periodístico*. Madrid :Dykinson
- Ardila, R (1999) *Perspectivas de la felicidad*. Lecturas dominicales. Bogotá: El tiempo.
- Aseguramiento al Sistema General de Seguridad social en Salud. (2014). Bogotá: Ministerio e salud y protección social.
- Bedoya, A.L. (2016). *Sistema de riesgos laborales en America Latina y otros países*. Colombia: Alfaomega Colombiana
- Cifuentes A., & Cifuentes O.L. (2016). *Normas legales en seguridad y salud en el trabajo*. 1ª edición. Bogota: Ediciones de la U
- Cifuentes Rodríguez, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- Congreso de la república de Colombia. (23 de diciembre de 1993) Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. (Ley 100 de 1993). DO: 41.148
- Cortes, J.M. (2007). *Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de Riesgos laborales*. 9ª edición. Madrid: Tebar
- Dulcey, E. & Londoño, A. (2007). *Preparación para la jubilación: implicaciones, experiencias y perspectivas*. Bogotá Colombia: Caja Colombiana de Subsidio Fmilar Colsubsidio



- Esteban, J.M., Palacios, M.E., Paz, M.P., Garcia, G.S., & Altamirano L.M. (2014). *Salud, ambiente y trabajo*. Mexico: McGraw-Hill
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Alfaomega grupo editor
- Gil, C. (2015). *Manual de etica y buen gobierno*. Emermédica.
- González, D. (2015). *Ergonomía y psicopsicología*. 5ª edición. Bogotá: Ediciones de la U
- Gonzalez. M. M. (2012). *Acoso laboral y liderazgo*. Mexico: Alfaomega grupo editor
- Hackman y oldman, 1980. *Work Redesign*. Adisson-wesley publishing co., inc. reproducido con autorizacion de Addison Wesley Longman
- Henoa, F. (2013). *Riesgos en la construcción*. 3ª edición. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Huenchuan S., & Paredes M. (2007). *Guía Metodológica para la Evaluación Participativa de Políticas y Programas, en el Marco de la Estrategia Regional Sobre el Envejecimiento*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Kornblit, A. (2007). *Metodologías cualitativas en ciencias sociales*. Buenos Aires: Biblos.
- Lawleer E.E. (2001). *Rewarding excellence pay strategies for the new economy*. San Francisco, California: Jossey-bass publishers
- Llanos, K. (2017). Boletín interno. Emermedica
- Marulanda R. I (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Colombia: ediciones uniandes.
- Mitre, R., Suarez, M., González, A., Cotta, J., Real, E., & Días, J. (2001). *La hospitalización domiciliaria: antecedentes, situación actual y perspectivas*. Revista Panamericana Salud Publica. Cuba.
- Ministerio de protección social. 2008. Resolución 2646. Bogotá.

- Ministerio de la protección social. 2010. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá.
- Murillo, L.M. (2009). *La deshumanización en la salud*. Bogotá, Colombia: Carvajal.
- Neil, A. Liberalesso (2002). *Bienestar subjetivo en la vida adulta y en la vejez: hacia una psicología positiva en América Latina*. Revista Latinoamericana de Psicología.
- Papalia, D.E. y Olds, S.W. (1985). *Desarrollo Humano*. Primera edición en español. México: Mc Graw-Hill.
- Piñarte, D.I. & Reinoso, N.V. (2014). *Atención Domiciliaria En Salud Realizada Por Instituciones Prestadoras De Salud En La Ciudad De Bogotá Y Su Relación Con La Atención Primaria En Salud, Año 2013*. (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Portillo G. (1998) *La crisis en tiempo de democracia*. Venezuela: Consejo de desarrollo científico y humanístico.
- Ray, R. J. (2012). *Psicología del trabajo*. Mexico: Pearson
- Red de observatorios regionales del mercado de trabajo RED ORMET. (2013). *La calidad del empleo en la ciudad de Cartagena 2007-2011*.
- Rodado Noriega, C y Grijalbo de Rodado, E. (2001) *la tierra cambia de piel. Una visión integral de la calidad de vida*. Bogotá: Editorial Planeta Colombia S.A.
- Russel, A. (1976). *Psicología del trabajo*. Madrid (España): Ediciones Morata S.A
- Sampieri R., Collado C., & Bastidas M. (2010). *Metodología De La Investigación*. México: Mcgraw-HILL
- Schein, E.H. (1996). Op. cit

## Anexos

### A. Anexo: Permiso empleo cuestionario Font roja.

**De:** johanna paola fonseca ayala <jpfonseca1990@hotmail.com>

**Enviado:** lunes, 14 de agosto de 2017 7:06 p. m.

**Para:** aranaz\_jes@gva.es

**Asunto:** PERMISO PARA EMPLEO DE CUESTIONARIO FONT ROHJA PARA COLOMBIA

Apreciado Jesús,

Reciba un cordial y caluroso saludo desde colombia, mi nombre es Johanna Fonseca y actualmente estoy realizando una maestría en gestión social empresarial en la Universidad Externado de Colombia y me encuentro realizando la tesis sobre la satisfacción laboral de los auxiliares de enfermería que realizan el triage telefónicamente, por lo cual le escribo para solicitar su colaboración con el Préstamo del instrumento font roja, con el fin de validarlo en el Contexto colombiano y poder ver los resultados que arrojan de este.

Agradezco su colaboración y el permiso para poder Usarlo, así como la información adicional al respecto.

Gracias por su atención prestada

JOHANNA FONSECA

Estudiante de la maestría en Gestión social Empresarial  
Facultad de ciencias sociales y humanas  
Universidad externado de Colombia

Bogota - Colombia  
celular: 3153866787  
e-mail: jpfonseca1990@hotmail.com

## B. Anexo: Cuestionario Font-Roja

### DATOS GENERALES

<b>EDAD:</b>	_____	<b>GENERO:</b>	Femenino	___	Masculino	___
<b>ESTADO CIVIL:</b>		<b>NIVEL DE ESTUDIOS:</b>	Técnico	___		
Soltero/a	_____	Tecnologo	___			
Casado/a	_____	otros cursos	___		Cuál?_____	
Separado/a – Divorciado/a	_____					
Unión Libre	_____					
Cuántos hijos tiene:	_____				Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa:	_____

### CUESTIONARIO FONT - ROJA

El cuestionario Font Roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. En el caso de un error, redondee con un círculo y señale con una X la respuesta que considere más adecuada.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta.

Como observara, el diligenciamiento del cuestionario es totalmente anónima, por lo que le invitamos a no preguntar a sus compañeros/as sobre el mismo hasta que no hayan rellenado completamente. Así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal.

	<b>MUY DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>MUY EN DESACUERDO</b>
Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca					
Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el Hospital.					
Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suele encontrar muy cansado					
Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo					
Muy pocas veces me he obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
Muy pocas veces mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño.					
En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.					
Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia					

Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas					
Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable					
La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.					
La relación con mis compañeros/as son muy cordiales.					
El sueldo que percibo es muy adecuado.					
Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.					
Tengo muchas capacidades de promoción profesional.					
Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.					

Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer.					
Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar					
Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.					
Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					

## C. Anexo: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a colaborar en el estudio de “FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA EN LA CENTRAL DE COMUNICACIONES”, que se está realizando en Emermedica.

**Objetivo:** Este estudio pretende identificar los factores de riesgo psicosocial que puedan estar presentes en la empresa y de esta manera precisar las necesidades de intervención para la prevención y/o disminución de dichos factores de riesgo, buscando la salud de los trabajadores y el mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias, en cumplimiento a la Resolución 2646/08.

Su participación es voluntaria y usted puede decidir la no participación sin que ello implique ningún tipo de sanción por parte de la empresa.

**Metodología:** Si acepta participar, deberá diligenciar el cuestionario Font Roja como le indicará la psicóloga encargada.

**Riesgos:** el hecho de participar en este estudio no implicará ningún tipo de riesgo, al contrario, contribuirá con un proceso de prevención e intervención que busca generar mejoramiento de salud y calidad de vida para usted y al resto de sus compañeros de trabajo.

**Beneficios para usted y para la sociedad:** la información aquí recolectada permitirá conocer cuáles son los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que están presentes en la empresa, con el fin de implementar estrategias de intervención para mitigarlos y con ello el mejoramiento en su salud, su productividad y su calidad de vida.

**Personas que tendrán acceso a la información: el psicólogo que realiza el estudio.** Los informes que se emiten son grupales o por área, no incluyen sus datos personales. Estos resultados podrán ser conocidos por toda la empresa al igual que los planes de intervención.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el diligenciamiento del cuestionario.

Su participación es muy importante. Agradecemos su tiempo y colaboración lo cual contribuirá a su propio bienestar y salud.

Entiendo que participar de esta evaluación es un acto voluntario y manifiesto que he sido informado (a) del objetivo y propósito del estudio, así como del uso que se dará a la información.

Por lo tanto he decidido participar: Si  No

Nombre \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Fecha de diligenciamiento \_\_\_\_\_



### D. Anexo: Entrevista jefe de comunicadores

ENTREVISTA JEFES DE COMUNICADORES	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
-----------------------------------	------------	------------

<b>Nombre Completo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Fecha de ingreso:</b>	<b>Edad:</b>
1. Cuáles son los aspectos negativos o condiciones negativas que manifiestan los comunicadores respecto a la labor que realizan?	
2. Dentro de las tareas que realizan, qué factores considera generan agotamiento a los comunicadores?	
3. Que percepción tiene los comunicadores respecto a la labor que realizan?	
4. Como observa el ambiente laboral en la central de comunicadores?	
5. Como es la supervisión hacia los comunicadores?	
6. Cuando los comunicadores tiene problemas personales a quien acuden?	
7. Qué medidas se utilizan cuando un comunicador tiene un mal desempeño?	
8. Conoce si a los comunicadores les es fácil movilizarse de la casa al trabajo y del trabajo a la casa. Las zonas donde viven los comunicadores es segura?	
9. Qué beneficios tiene el grupo de comunicadores?	
10. Cuáles son las principales dolencias físicas, emocionales, psicológicas que manifiestan los comunicadores	
11. Como influye la labor de los comunicadores en la vida personal de los comunicadores?	

### **E. Anexo: Guía de preguntas para grupo focal**

- ¿Como se sienten con la función que realizan?
- ¿De las tareas que realizan cuales les generan más agotamiento?
- ¿Cuál es la percepción que tiene sobre la supervisión que ejercen los coordinadores sobre la central de comunicaciones?
- Que cree que le hace falta a la central de comunicaciones para sentirse a gusto con su labor?