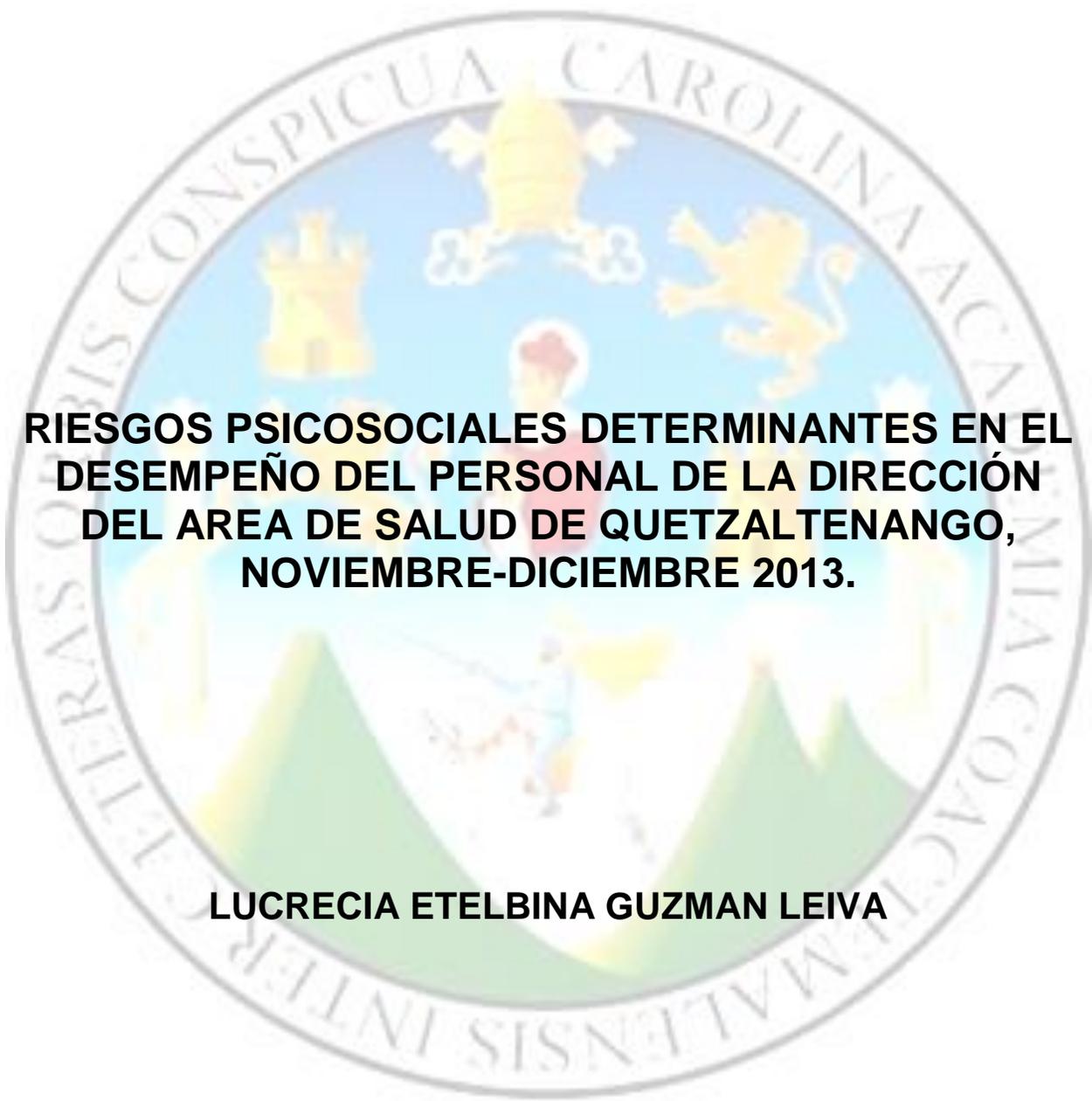


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a blue background, a yellow crown at the top, and a yellow lion rampant on the right. Below the shield are two green mountains. The shield is surrounded by a blue border containing the Latin text "LETTERAS OBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COAGITATA MATENSIS INTER".

**RIESGOS PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN
DEL AREA DE SALUD DE QUETZALTENANGO,
NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2013.**

LUCRECIA ETELBINA GUZMAN LEIVA

QUETZALTENANGO, JUNIO DE 2014

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS**

**RIESGOS PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN
DEL AREA DE SALUD DE QUETZALTENANGO,
NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2013.**

Tesis presentada por

LUCRECIA ETELBINA GUZMAN LEIVA

Para obtener el grado de

MAESTRA EN ADMINISTRACION DE SERVICIOS EN SALUD

QUETZALTENANGO, JUNIO DE 2014

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

AUTORIDADES

**RECTOR MAGNIFICO
SECRETARIO GENERAL**

Dr. Carlos Estuardo Gálvez Barrios
Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

DIRECTORA GENERAL DEL CUNOC M Sc. María del Rosario Paz Cabrera
SECRETARIO ADMINISTRATIVO M Sc. Cesar Haroldo Milian Requena

REPRESENTANTE DE CATEDRATICOS

Dr. Oscar Arango Benecke
Ing. Edelman Monzón López

REPRESENTANTES DE LOS EGRESADOS DEL CUNOC

Dr. Luis Emilio Búcaro

REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES

Br. Luis Ángel Estrada
Br. Edson Amézquita

DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS

M Sc. Silvia Recinos Cifuentes

TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidenta: M Sc. Silvia Recinos Cifuentes

Secretario: M Sc. Edgar Benito Rivera García

Examinador: M Sc. Jorge Francisco Santisteban

Coordlnador: M Sc. Juan Carlos Moir

Asesora de Tesis

M Sc. Mirna Isabel García

NOTA: Únicamente el autor es responsable de las doctrinas y opiniones sustentadas en la presente tesis (artículo 31 del Reglamento de Exámenes Técnicos y Profesionales del Centro Universitario de Occidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

Universidad de San Carlos de
Guatemala

Quetzaltenango 2 de junio del 2014



Centro Universitario de Occidente
Quetzaltenango

Señor Director
Dirección de Post Grados
Centro Universitario de Occidente

Por este medio me dirijo a usted con el fin de informarle que la maestrante: Lucrecia Etelbina Guzmán Leiva, me ha presentado una copia inédita de su trabajo de tesis titulada: **RIESGOS PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DEL AREA DE SALUD DE QUETZALTENANGO**, con el cual fuera sometida a Examen Privado de Tesis de la Maestría de Administración de los Servicios de Salud , el 16 de mayo del año 2014.

El informe en mención, presenta las mejoras sugeridas a la estudiante por parte del Tribunal de examen Privado, según consta en el acta No 030-2014; por lo que me permito emitir Dictamen Favorable, a fin de que la maestrante Guzmán Leiva, pueda continuar con el trámite final para la impresión de su trabajo y sus efectos consiguientes.

Sin otro en particular, atentamente:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS “


MSc. Mirna Isabel García Arango

Asesora



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Occidente
Departamento de Estudios de Postgrado
Secretaría



ORDEN DE IMPRESIÓN POST-CUNOC-006-2014

La Infrascrita Directora del Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario de Occidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de tener a la vista el dictamen correspondiente del asesor y la Certificación del acta No. 030-14 de fecha 16 de mayo de 2014, suscrita por los Miembros del Tribunal Examinador designados para realizar Examen Privado de la Tesis Titulada **“Riegos psicosociales determinantes en el desempeño del personal de la dirección del área de salud de Quetzaltenango, noviembre-diciembre 2013”**, presentada por la maestrante **Lucrecia Etelbina Guzmán Leiva** con número de carné 100031211, previo a conferírsele el título de **Maestra en Ciencias en Administración en Servicios de la Salud**, autoriza la impresión de la misma.

Quetzaltenango 07 de junio de 2014.

IMPRIMASE

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M. Sc. Silvia del Carmen Recinos Cifuentes
Directora

cc. Archivo

DEDICATORIA

Muy especialmente al ser supremo. Gracias te doy porque nada puede sucederme, excepto lo que tú permitas.

A mis padres Aura Amanda Leiva de León de Guzmán y Julio Wilfredo Guzmán Nimatuj. Gracias papá por enseñarme a no rendirme ante los problemas, gracias mamá por enseñarme que el amor de DIOS es la fuerza más grande que existe, ustedes son los seres a quienes más valoro en este mundo. Los amo mucho.

Con todo cariño, abuelitos Víctor Guzmán (EPD) Trinidad Leiva (EPD) Matilde de León (EPD) y Victoria Nimatuj. Siempre los llevo en mi corazón.

A cada una de mis hermanas, cuñados y sobrinos, por el amor que me han dado a lo largo de mi vida, apoyo y compañía en mi búsqueda diaria.

A mis compañeros de postgrados, los aprecio mucho y espero que nuestra amistad siga fortaleciéndose con el paso del tiempo. Especialmente Chaito, Paola. Obdulio y Wilder.

A mis maestros, asesora y padrino, porque compartieron conmigo su legado.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, por la oportunidad de formar parte de ella en los procesos de enseñanza de mi formación como profesional. “id y Enseñad a Todos”.

A cada una de las personas que han llegado a mi vida, porque gracias a ellos he crecido como ser humano y como profesional

INDICE

Contenido	Págs.
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	
1. DISEÑO DE INVESTIGACION	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Definición	6
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivos	9
1.5. Metodología de la investigación	9
1.6. Operacionalización de variables	10
1.7. Técnica, instrumento y procedimientos a utilizar	11
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEORICO	12
2.1. Salud y trabajo	12
2.2. Riesgos Psicosociales	13
2.3. Desempeño del recurso humano	21
2.4. Dirección Área de Salud de Quetzaltenango	27
CAPITULO III	
3. ANALISIS E INTERPRETACION	33
Conclusiones	39
Recomendaciones	41
CAPITULO VI	
4. PROPUESTA	42
Bibliografía	47
Anexos	49

INTRODUCCION

La Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango es una institución gubernativa que promueve el nivel de salud óptimo de la población mediante la coordinación, monitoreo y evaluación de los servicios a prestar en los tres niveles de atención en salud bajo la dirección del Ministerio de Salud y Asistencia Social.

Para ello el recurso humano es multidisciplinario, cuenta con una estructura funcional desde el director, personal administrativo, técnico-profesional y de servicios generales. Dependiendo del puesto que ocupe el personal está sometido a una manifestación de riesgos psicosociales en áreas como el contenido de la tarea, organización de tiempo de trabajo, relaciones humanas, gestión administrativa o manifestaciones de estrés.

El estudio realizado da a conocer los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del Área de Salud.

El diseño de investigación contiene datos acerca del problema y también la importancia de la identificación de riesgos psicosociales, su grado de peligrosidad y el nivel de intervención. La metodología utilizada en la investigación fue de tipo descriptivo transversal aplicado al 100% de la población. En la recopilación de información se aplicó el instrumento administrativo creado por el Dr. Bocanument que evalúa cinco áreas de riesgo del recurso humano.

El sustento teórico lo conforma los temas salud y trabajo, riesgos psicosociales, desempeño del recurso humano e Información general de la Dirección del Área de Salud y las funciones del recurso humano.

Mediante el análisis e interpretación de la información se determinó que los riesgos psicosociales presentes en el clima organizacional del Área de Salud de Quetzaltenango es un 50% el área de la organización del tiempo de trabajo lo que

representa un grado de peligrosidad alta que requiere una intervención inmediata porque se sitúa en un nivel severo y el segundo riesgo identificado es el contenido de la tarea con un 42% siendo su grado de peligrosidad medio y su nivel de intervención moderado.

Mediante estos resultados y la confrontación de la teoría el desempeño laboral si es afectado ya que científicamente se comprueba que el desequilibrio entre las cinco áreas de estudio influyen en la calidad o garantía del rendimiento laboral porque el comportamiento y productividad no es adecuado.

Dentro de las conclusiones del estudio están que los riesgos psicosociales que presentan un grado de peligrosidad baja lo son el área de relaciones humanas (58%), gestión administrativa (66%) y manifestaciones de estrés (100%). Sin embargo, no indica que el personal no esté libre de riesgo por eso la intervención debe ser progresiva y sin olvidar la vigilancia para evitar problemas en la productividad o en el logro de los objetivos institucionales.

Otra conclusión es que los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales son la respuesta global de un equipo multidisciplinario por lo tanto se debe tener en cuenta cada una de las áreas al ejecutar o tomar decisiones para posibles soluciones, ya que los riesgos dependen del puesto que el personal este ejecutando.

Entre las recomendaciones del estudio están: revisar funciones para evaluar si el personal es suficiente para dar respuesta a las necesidades de la institución, promover la satisfacción del personal, ó crear un sistema de evaluación. Dejando una propuesta, titulada: "Programa Educativo dirigido al personal de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango con un enfoque preventivo de riesgos psicosociales". Para dar respuesta a los resultados de la investigación.

CAPITULO I

DISEÑO DE INVESTIGACION

1.1. Antecedentes

Tomando en consideración el punto de vista de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el concepto salud laboral puede interpretarse como la seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores en sus puestos, siendo “un elemento más del concepto salud integral de la persona”¹. Sin embargo la realidad del trabajo y del proceso salud enfermedad se ven relacionadas por riesgos laborales, definiéndose que un riesgo es “la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo”², lo cual muestra que los riesgos psicosociales son inherentes a las actividades diarias del ser humano logrando afectar su salud o su desempeño en el trabajo.

Para ser específico, los factores psicosociales en el trabajo pueden referirse al desequilibrio en las actividades como el contenido la tarea, organización del tiempo, relaciones humanas, gestión administrativa y manifestaciones de estrés.

Según antecedentes históricos la relación entre estos factores y la salud laboral se dio a conocer en la novena reunión del comité mixto: Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS celebrada en Ginebra del 18 al 24 de

¹ Acosta F. Aldrete R, Alvarado H, FACTORES PSICOSOCIALES Y SALUD MENTAL EN EL TRABAJO, Universidad de Guadalajara, México 2006. Disponible en: http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso_peru/documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf

² Gimeno D., LOS FACTORES DE RIESGO LABORAL DE NATURALEZA PSICOSOCIAL Y PREVENCIÓN. Archivos de prevención laboral. Houston Texas, 2004, Págs. 119-120.

septiembre de 1984, donde el punto de orden fue: Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo.

A raíz, existen documentos oficiales e internacionales que abordan la temática, entre ellos está la investigación: Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El Batawwi y Cooper el cual expone que “este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los inmuebles afectando de tal manera al trabajador”³.

En el año 2000, la Agenda Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo llevo a cabo la encuesta pronunciada entre todos los países de la Unión Europea sobre las necesidades de investigación y análisis técnico, obteniéndose como resultado que “Los riesgos o factores de riesgo psicosocial eran considerados como los más priorizados”⁴. Lo cual denota que los factores psicosociales del trabajo son un tema que requiere de mayor atención y preocupación porque crea inestabilidad en la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores.

Existen otros registros pero también es evidente, para prevenirlos se debe realizar una evaluación multifactorial que conlleve a preguntar a los trabajadores sobre su percepción en diversas situaciones laborales que puedan causar problemas de índole psicosocial ya que la prevención será el proceso que permitirá analizar y evaluar mediante un conjunto de técnicas, cada una de estas modificaciones y determinar en qué grado positivo o negativo afectan la salud de los trabajadores para que minimizando los efectos negativos y favoreciendo los positivos se logren establecer métodos de trabajo que permitan acercarse cada vez más a ese estado ideal de bienestar físico, mental y social al que toda persona trabajadora tiene derecho.

³ Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, FACTORES PSICOSOCIALES, Novena Reunión, Ginebra, 1984. Disponible en:

http://www.ergonomia.cl/eee/Biblioteca/Entradas/2010/7/7_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html

⁴ Velásquez Manuel. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, 2013. Disponible en: <http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm>

1.2. Definición

El trabajo y salud son procesos que relacionados satisfacen las necesidades de supervivencia (alimentación, vestuario, vivienda), así también es una actividad que permite desarrollar capacidades tanto intelectuales como físicas. Junto a esta influencia positiva del trabajo respecto a la salud existe una influencia negativa, lo que promueve su deshumanización porque contribuye a la pérdida de la salud, cuando se realiza el trabajo en condiciones que pueden causar daño a la integridad del trabajador o cuando en su desarrollo y realización no se aprovechan las capacidades o aptitudes de las personas, entre otras.

En el Distrito del Área de Salud de Quetzaltenango existe un clima organizacional variable que podría verse influido por las demandas, requerimientos, solicitudes, quejas o planteamientos de personal operativo que solicita al equipo técnico la resolución de sus peticiones para poder hacer su trabajo.

Esta situación hace que las solicitudes o demandas no estén claras para quién las deba responder y el personal técnico gerencial u operativo se moleste indicando que no hay respuesta a sus requerimientos pudiéndose deber a factores como ambigüedad del rol, es decir no tener claro de quien recibir órdenes, desarrollar tareas simultaneas, poseer poca o exceso de autonomía o en el peor de los casos puede existir sobre carga de trabajo o definitivamente el rol de trabajo requiere de excesiva monotonía.

En el área de salud existen diferentes disciplinas como enfermeras, médicos, técnicos en salud rural, nutricionistas, epidemiólogos, trabajadores sociales, estadígrafos, secretarias, administradores y contadores mismos están expuestos a ser víctimas de riesgos psicosociales que afecten su desempeño según el perfil para el que fueron contratados porque todo trabajador no está exento de afrontarlo debidos a un marco no democrático que impidan un clima

apto entre el personal y las líneas jerárquicas así también la sobrecarga de funciones ya que afecta su salud mediante la experimentación de estrés o disminución del buen rendimiento.

1.3. Justificación

El trabajo hace al hombre un ser libre y digno pero con la llegada de la globalización se han notado cambios en el área laboral pues sus efectos han marcado inequidad en los niveles de ingreso de los trabajadores, pérdida de capacidad de negociación, violación de principios laborales, menos puestos trabajadores se ven en la necesidad de soportar la sobrecarga laboral, exponer su nivel óptimo en salud por cargas tensionales, ansiedad o estrés; y debido a el déficit de tiempo ocasionado por el trabajo surge la ausencia de posibilidades de tratamientos médicos y psicológicos que lleven a revertir el daño competente al cuadro patológico manifestado por el recurso humano.

El trabajo más allá de lo deshumanizante está cediendo los derechos del trabajador, al punto de llegar a la despersonalización ya que para conservar el empleo los trabajadores pueden verse sometidos a circunstancias como la aceptación de la extensión de horarios de trabajo, mala remuneración entre otros. Aun con estas condiciones sobre humanas es considerado como un gran beneficio solo por el hecho de poseerlo.

Diariamente muchos malestares en la relación con los compañeros de trabajo, choque con personas de distintos niveles jerárquicos, desprenderse de los problemas laborales cuando termina la jornada diaria es cada vez más difícil, a lo largo se suman diversos malestares de tipo familiar originados en la misma crisis social que producen el malestar laboral. Tensiones y crisis familiares redundan en más estrés laboral, realimentándose así el círculo vicioso.

Esta causalidad y estudios le han permitido a la OIT dictaminar que cada año mueren más de 2 millones de personas a causa de accidentes o

enfermedades relacionadas con el trabajo. De acuerdo con estimaciones, se producen 270 millones de accidentes en el trabajo y 160 millones de casos de enfermedades profesionales, estas cifras denotan la realidad tangible de los efectos o repercusiones de los factores psicosociales en la salud física y mental de los trabajadores. En diferentes formas el personal puede manifestar la inestabilidad laboral que se encuentra viviendo, por ejemplo: no expresa con palabras lo que está aconteciendo pero utiliza el lenguaje corporal lo cual es revelador, la persona enferma está necesitando decir algo y aun no ha descubierto la manera de cómo expresarlo siendo desafío descifrarlo, lo antecedido argumenta la ejecución de este estudio ya que a través de la aplicación del instrumento creado por el Dr. Bocanument se identificó cuáles de las cinco áreas a evaluar son las de riesgo psicosocial que presenta el personal de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango y mediante el análisis y relación con el fundamento teórico se determinó si afecta el desempeño laboral.

Los beneficios a promover con la realización de esta investigación de es evidenciar los riesgos psicosociales que afectan a la población en estudio, su grado de peligrosidad y nivel de intervención de acuerdo a las conductas, actitudes y circunstancias en que se desarrollan las actividades, proceso con el cual se pretende favorecer la toma de decisiones; ya que al identificar errores e implementar intervenciones eficientes y eficaces con un enfoque administrativo ante las necesidades priorizadas se lograrán mejoras en la productividad y competitividad laboral de los funcionarios para promover el alcance de los objetivos organizacionales.

1.4. Objetivos

- Objetivo General

- ✓ Identificar los riesgos psicosociales presentes en el personal de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango a través de la encuesta del Dr. Guillermo Bocanument en el mes de noviembre a Diciembre 2013 y si estos afectan su desempeño.

- Objetivos específicos

- ✓ Indicar que riesgos psicosociales influyen en el desarrollo de las actividades laborales del personal de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango de acuerdo a las 5 áreas de riesgo que valora el instrumento del Dr. Bocanument.

- ✓ interpretar el grado de peligrosidad y establecer los niveles de intervención a los riesgos psicosociales identificados en el personal a través de la tabla de parámetros establecidos en la encuesta.

- ✓ En base a la información recabada con la aplicación del instrumento del Dr. Bocanument y el fundamento teórico analizar si los riesgos psicosociales identificados afectan el desempeño del personal de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango.

- ✓ Elaborar una propuesta de intervención administrativa para promover un ambiente laboral adecuado del personal del Área de Salud de Quetzaltenango.

1.5. Metodología de la investigación

Estudio tipo descriptivo aplicado al 100% del recurso humano de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango en sus diferentes disciplinas y de Corte transversal porque se realizó en el periodo de tiempo del mes de noviembre a diciembre 2013.

1.6. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Referente Empírico	Ítems
Riesgos Psicosociales	Conjunto de circunstancias inherentes a las condiciones no materiales o sea a la forma como el trabajo se organiza y se divide, lo cual también puede llegar a generar daño en el trabajador.	Conductas, actitudes y circunstancias del recurso humano.	<p>Contenidos de la tarea.</p> <p>Organización del tiempo de trabajo.</p> <p>Relaciones humanos.</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Manifestación de estrés</p>	<p>Determina la satisfacción o estrés que puede provocar en los trabajadores.</p> <p>Estructura del comportamiento físico y mental de la población creando una serie de rutinas que influyen positiva o negativamente en su clima organizacional.</p> <p>Interacción del ser humano de forma directa o indirecta entre uno o más individuos, busca cubrir sus necesidades.</p> <p>Factor decisivo para lograr la satisfacción del colaborador y por ende los clientes</p> <p>Las experiencias estresoras provienen del entorno y cuerpo, las amenazas exteriores producen en el cuerpo cambios estresantes, por ello la forma de reaccionar está determinada por una aptitud innata cuando los estímulos son interpretados como amenazantes.</p>	<p>¿Sus tareas son claras?</p> <p>¿El tiempo disponible de trabajo es suficiente para realizar todas sus tareas?</p> <p>¿Puede hablar sin dificultad con sus jefes?</p> <p>¿Se hace inducción al personal nuevo?</p> <p>¿Le duele la cabeza?</p>
Variable Dependiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Referente Empírico	Ítems
Desempeño del personal	Conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan de cada persona para que aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.	Funciones o roles a desempeñar.	Instrumento de evaluación del desempeño del recurso humano.	Son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser confiables y de uso fácil, debe calificar elementos esenciales que determinan el desempeño.	Análisis del instrumento.

1.7. Técnica, instrumento y procedimientos a utilizar.

El proceso de la investigación dio inicio con la solicitud y autorización a entidades correspondientes del Área de Salud de Quetzaltenango. El instrumento aplicado fue la encuesta creada por el Dr. Bocanument, evalúa riesgos psicosociales delimitados en actitudes, conductas y circunstancias a manifestar por el personal, interpreta el grado de peligrosidad y el nivel de intervención a los riesgos identificados; mediante el análisis de la información y fundamentación teórica se determinó que estos afectan su desempeño.

En la tabulación estadística de la información se realizó una base de datos aplicando el uso del programa excel y para su interpretación se aplicó el uso de cuadros estadísticos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Salud y trabajo

La salud ocupacional hace énfasis en el desarrollo y promoción de lugares seguros, ambientes de trabajo y organizaciones de trabajo donde es importante tener el apoyo de la alta gerencia como factor de éxito de los programas de salud y seguridad a fin de lograr un apoyo e integrar los objetivos de salud y seguridad en la estrategia global de la empresa.

Para algunas organizaciones, “el prestigio de la seguridad de una empresa puede influir drásticamente en la demanda de sus productos y en la cotización de sus acciones”⁵. Pero la mayoría de las empresas no establecen políticas, objetivos, estructura organizacional y recursos para el desarrollo de programas de promoción y prevención de riesgos profesionales.

“La OMS refiere que en el mundo hay cientos de millones de personas que trabajan bajo condiciones inseguras situando en riesgo su salud. Cada año, 1.1 millones de personas en todo el mundo mueren a causa de lesiones y enfermedades ocupacionales, por año suceden 160 millones de casos nuevos de enfermedades laborales en el mundo, incluidas las enfermedades mentales, por lo que es un número cada vez mayor de trabajadores en países industrializados que padecen de estrés psicológico”⁶. Siendo estos efectos de los factores que no son atendidos en su momento, promoviendo el desarrollo de riesgos psicosociales.

⁵ López P. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS Laborales. Universidad de Valladolid. Junio de 2010

⁶ Organización Mundial de la Salud. SALUD OCUPACIONAL: ÉTICAMENTE CORRECTA, ECONÓMICAMENTE ADECUADA. Ginebra: OMS, 2000.

Según la OIT, “uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio”⁷. Por ello es importante que en las organizaciones se facilite la realización de investigaciones contextualizadas para contribuir en la identificación de los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral del recurso humano.

2.2. Riesgos Psicosociales

Los riesgos o factores de riesgos psicosociales los ha definido la OIT como una interacción entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, así como también las funciones y necesidades de los trabajadores. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.

Bocanument los define como: “El conjunto de circunstancias inherentes a las condiciones no materiales o sea a la forma como el trabajo se organiza y se divide, lo cual también puede llegar a generar daño en el trabajador”⁸, por lo cual son condiciones Psicosociales que pueden mostrar efectos negativos en la salud o en el trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial, entendidos como “La interacción del trabajador y su medio ambiente, su satisfacción laboral, las condiciones de su organización, capacidades, necesidades, cultura y satisfacción personal fuera del trabajo, lo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo”⁹. Fundamentando que toda condición que experimentan los individuos ya sea dentro o fuera de su trabajo se encuentran expuestos a condiciones de riesgo y esto incluye aspectos

⁷ Organización Internacional del Trabajo – OIT. Ginebra. 1986. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/leg/download/amend/1986s.pdf>

⁸ Bocanument, G. NATURALEZA, ORIGEN, CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES DEL TRABAJO. 2003

⁹ Organización Internacional del Trabajo-OIT. Ginebra 1986 disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/leg/download/amend/1986s.pdf>

individuales como es la personalidad, las actitudes relacionadas con su medio circundante y con la sociedad que le rodea.

La Organización Internacional del Trabajo ha presentado diversos documentos en los que se pueden encontrar distintas definiciones; en 1984 se señalaba los agentes psicosociales, como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo.

Los efectos de los riesgos sociales son la interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos ya que pueden conducir a perturbaciones emocionales y problemas de comportamiento que dañen la salud física y mental así como también la calidad de vida de las personas debido a cambios fisiológicos, trastornos psicológicos, trastornos del comportamiento y repercusiones fuera del medio de trabajo.

Según el comité mixto OMS-OIT, los riesgos psicosociales se clasifican en 5 grupos¹⁰:

- Riesgos del medio ambiente físico: hacen referencia a los aspectos del ambiente del lugar de trabajo que están en constante interacción con el empleado, entre estos el ruido, la temperatura, las vibraciones.
- Riesgos asociados al diseño de la tarea relacionados a cómo el trabajador realiza su labor dentro de la empresa, la tarea se diseña con base a los siguientes elementos: alcance de la tarea lo cual hace referencia al número de funciones que tiene el puesto de trabajo; la profundidad, referida a la complejidad o dificultad de la tarea; discrecionalidad, entendida como la autonomía del trabajador para realizar una tarea.

¹⁰ Organización Internacional del Trabajo-OIT Comité Mixto Organización Mundial de la Salud, 1989

- Organización del tiempo de trabajo, referida a las jornadas extenuantes, continuas y sin descansos aquellas que producen malestares tanto físicos como mentales.
- Modalidad de la gestión, implica la claridad de las funciones, la ambigüedad en las instrucciones a desempeñar, la poca participación en la toma de decisiones, limitación en la iniciativa, el liderazgo autoritario. Son factores que causan al empleado empobrecimiento intelectual, fatiga, úlceras gástricas, insatisfacción.
- Cambios tecnológicos, ya que cada día se presentan más avances de este tipo y las organizaciones hacen uso de estos, por la competencia y los procesos de industrialización debida la globalización.

EL proceso de evaluación posee elementos como: identificación de los riesgos de los trabajadores expuestos a ellos, valoración cualitativa y/o cuantitativa del riesgo y determinación de la necesidad de evitar, controlar, reducir o eliminar el riesgo.

La evaluación de riesgo se planteara como un proceso de dos fases:

- Evaluación global de todos los riesgos conocidos, cuyas medidas de control se determinan de inmediato y comprueban con finalidad;
- La evaluación específica y detallada de aquellos riesgos que requieren un estudio más minucioso.

Así como aumentan los riesgos para la salud en el lugar de trabajo así surgirá la necesidad de programas de salud bien estructurados y debidamente ejecutados, para abordar los múltiples aspectos que determinan la situación de salud en el trabajo, incluidos los factores de estrés. En el decenio de 1990 apareció un modelo integrador a este respecto que abarcaba la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, la seguridad ocupacional y la reducción de los riesgos, el desarrollo institucional y la gestión de los recursos

humanos. Para identificar las causas de una salud deficiente, y favorecer un mejor nivel de salud.

El objetivo principal de la evaluación de los riesgos psicosociales es estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniéndose la información necesaria para que el empleador esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y en tal caso “sobre el tipo de medidas que deban adoptarse, como los principios de la acción preventiva, por ejemplo: evitar los riesgos y evaluar aquellos que no se puedan evitar”¹¹.

Existe variedad de instrumentos que evalúan el riesgo psicosocial, pero el que se aplicó en el desarrollo de la investigación fue la encuesta creada en el año de 1993 por el Dr. Guillermo Bocanument Zuluaga y la Dra. Norby Piedad Berjan Bahamon.

Esta encuesta identifica cuantitativamente los factores psicosociales a partir de reportes de los trabajadores sobre las condiciones de trabajo y de algunos síntomas relacionados con la salud mental y afecciones psicosomáticas. Permite obtener un panorama general de riesgos psicosociales desde el punto de vista de los trabajadores y resalta el hecho de que pueda aplicarse tanto de forma individual como colectiva.

Valora cinco áreas de riesgo entre ellas: contenido de la tarea, relaciones humanas, organización del tiempo de trabajo, gestión de personal y auto reporte de síntomas; alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo. A continuación se explica cada una de ellas:

¹¹ Martín F. y Pérez B. El Hostigamiento Psicológico en el Trabajo: Mobbing. NOTA TÉCNICA DE PREVENCIÓN. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo MTAS.

- Contenido de la Tarea: determina la satisfacción o estrés que pueda provocar en los trabajadores, en esta área, se contempla en la encuesta: la autonomía, ambigüedad del rol, la sobrecarga de trabajo y la monotonía o repetitividad. Pero puede resumirse en la siguiente categoría:
 - ✓ Sobre carga de trabajo: volumen, magnitud o complejidad de la tarea por encima de la capacidad del trabajador para responder a la misma.
 - ✓ Infra-carga de trabajo: volumen, magnitud o complejidad de la tarea por debajo de la capacidad del trabajador para responder a la misma.
 - ✓ Repetitividad: trabajo monótono y rutinario sin variedad de tareas.

- Organización del tiempo de trabajo: es la forma de organizar el trabajo en equipo, proceso en el cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo según un cierto ritmo. La vida laboral va estructurando el comportamiento físico y mental de la población, creándole una serie de rutinas que influyan en su ámbito físico y mental dentro de la sociedad. Esta área contempla el ritmo del trabajo y los turnos.
 - ✓ Ritmo de trabajo: tiempo de realización marcado por la maquina, con poca autonomía por parte del trabajador para adelantar o atrasar su trabajo
 - ✓ Roles de turno. El trabajo a turnos, en especial el nocturno, fuerza a la persona a invertir su ciclo normal de actividad-descanso. Obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna llevándole a un cambio en las funciones corporales por ejemplo irregularidades gastrointestinales. Aunque el trabajo por turnos ofrece como ventaja disminuir el estrés.

- Relaciones Humanas: cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos busca cubrir las necesidades de los mismos. Por lo cual en esta área se contemplan las

relaciones jerárquicas, la participación, las relaciones cooperativas y funcionales. Sin embargo en las relaciones pueden influir aspectos como:

- ✓ Inadecuados ambientes sociales, falta de apoyo o ayuda de los compañeros, superiores o subordinados.
 - ✓ Ambigüedad del rol: inadecuada información al trabajador sobre el papel a desarrollar en su actividad laboral.
 - ✓ Conflicto de rol: exigencias de demanda conflictivas o que el trabajador no desea cumplir, conflictos de competencia.
 - ✓ Responsabilidad: tareas cargadas de dosis de responsabilidad.
- **Gestión Administrativa:** es un factor decisivo para lograr la satisfacción del colaborador y por ende los clientes. Los responsables de la gestión deben diseñar e implementar procesos técnicos que favorezcan el desarrollo y la satisfacción del trabajador. Caso contrario surgen las siguientes desacuerdos:
 - ✓ Falta de participación: restricción a colaboradores por parte de la empresa en la toma de decisiones en temas relativos a su propia tarea o en otros aspectos del ámbito laboral.
 - ✓ Control; amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo poder de decisión e iniciativa de colaboradores.
 - ✓ Cambios en el ámbito de la empresa que supongan un gran esfuerzo adaptativo sin que sea facilitado por la empresa.
 - **Manifestaciones de estrés:** sin duda la palabra estrés es un término muy utilizado que adjudicamos a las personas en todas las áreas de nuestra vida. Pero según Richard Lazarus lo define como “el resultado de la

relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”¹².

Las experiencias estresantes provienen del entorno (condiciones ambientales), del cuerpo (las fisiológicas) y las amenazas exteriores producen en el cuerpo cambios estresantes, por ello la forma de reaccionar está determinada por una aptitud innata cuando los estímulos son interpretados como amenazantes.

Por lo tanto el estrés laboral tiene dimensiones tanto fisiológicas como psicológicas que están íntimamente relacionados, ya que el organismo responde a un todo integrado; repercutiendo cualquier respuesta en los demás. Por lo cual la exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que estas producen en el organismo tienen como consecuencia la aparición de determinadas enfermedades.

Las consecuencias del estrés pueden ser de diferente tipo, entre ellas:

- ✓ Físicas: el estrés puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y los riñones, incluyendo ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel aunque esto puede ser considerado psicosomático.
- ✓ Psicológicas: el estrés puede producir una serie de alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso central, pudiendo afectar al cerebro. Algunas alteraciones que se pueden observar son: Preocupación excesiva, incapacidad para la toma de decisiones, sensación de confusión, falta de concentración, mal humor, posibilidad de abuso de tabaco, alcohol o fármacos. Estos síntomas pueden ocasionar trastornos como: trastornos del sueño, ansiedad, miedos, fobias, depresión, entre otros.

¹² McGrath, J. E. Principales Cuestiones de Fondo: el tiempo, la configuración y el proceso de afrontamiento. FACTORES SOCIALES Y PSICOLÓGICOS DE ESTRÉS Nueva York: Holt, Rinehart y Winston. 1970. Págs. 22-40.

- ✓ Conductuales: las alteraciones conductuales pueden ser el hablar rápido, temblores, tartamudeo, explosiones emocionales, falta de apetito, risa nerviosa etc.
- ✓ Sociales: el estrés no solamente afecta a la persona que lo padece si no también a los que están a su alrededor. El ámbito laboral es el lugar donde la repercusión del estrés adquiere unas connotaciones especialmente características ya que incide tanto a nivel interpersonal como de toda la organización.

Cada una de estas áreas tienen sus correspondientes ítems con cuatro opciones de respuesta: casi siempre, mayoría de veces, alguna vez y casi nunca. La calificación de cada factor se realiza con una escala de uno a cuatro prefijada en la prueba, esta calificación interpreta el grado de peligrosidad.

Los rangos para la interpretación de los grados de peligrosidad de los riesgos psicosociales son de acuerdo a las áreas:

- Contenido de la tarea: Bajo (7-14), medio (15-21) y alto (22-28)
- Organización del tiempo de trabajo: Bajo(6-11), medio(12-17) y alto (18-24)
- Relaciones Humanas: Bajo (9-17), medio (18-26) y alto (27-36).
- Gestión Administrativa: Bajo (24-47), medio (48-71) y alto (72-96).
- Manifestaciones de estrés: Bajo (39-77), medio (78-116) y alto (117-156).

Luego de establecer o interpretar el grado de peligrosidad se procede a establecer el nivel de intervención:

- Alto: severo, los factores de riesgo psicosociales exigen corrección inmediata

- Medio: moderado, los factores de riesgo psicosociales exigen atención urgente o lo antes posible, por lo tanto debe ser una atención priorizada.
- Bajo: los factores de riesgo psicosociales demanda atención progresiva y vigilancia.

2.3. Desempeño del Recurso Humano

El desempeño laboral del recurso humano corresponde a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan de cada uno de ellos para que aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Las características que se esperan de parte del personal son: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, trabajo en equipo, estándares de trabajo y para poder acreditar cada una de estas se debe realizar el proceso de evaluación del desempeño del personal lo cual no es más que medir, orientar y facilitar el desenvolvimiento de las personas dentro de la organización, de acuerdo a las políticas y procedimientos basados en su misión, creencias y valores empleando indicadores y criterios homogéneos.

La evaluación “es una parte integral de las responsabilidades de los directores y en general de los jefes como supervisores que son. Debe ser seguida por directrices precisas y apoyos concretos para mejorar el desempeño hasta llegar al rendimiento óptimo en el trabajo”¹³. En otras palabras se les debe decir a los funcionarios que hacer, mostrar cómo se hace, permitirles usar sus habilidades para desarrollar la actividad y apoyarlos en los esfuerzos por mejorar. Luego se deben establecer los objetivos que lleven a la excelencia, incentivarlos para que resuelvan fácilmente los problemas y maximicen su propio potencial. Así entendida la evaluación, se convierte en la forma de hacer más productiva a las personas.

¹³ Gabriel Pontón Laverde M.S. Administración Hospitalaria, Recurso humano, Capítulo X, Págs. 164-165

En términos administrativos el desarrollo de una evaluación significa hacer una revisión y una evaluación periódica del desempeño de cada funcionario cada tres meses, seis meses o anualmente, a través de formularios establecidos por la institución y luego analizar los resultados con el respectivo trabajador en una entrevista para informarles como ha sido su desempeño en el trabajo y concretar la forma de mejorarlo.

La evaluación del desempeño consta de cuatro etapas que son:

- Preparación de la evaluación
- Hacer la evaluación,
- compartir la evaluación con el trabajador
- Darle seguimiento.

Las personas que evaluarán deben recibir previa orientación del proceso para que identifiquen la importancia de la evaluación ya que puede ser utilizada en promociones, aumentos, entrenamientos, etc. y para evaluarlos a ellos mismos.

Las personas a evaluarse deben ser también preparadas, saber que es parte del trabajo y entender las bases de la evaluación. Probablemente hay tantos formatos de evaluación pero todos contienen ciertos elementos en común.

Los alcances del desempeño de un trabajo dado, escogidos para el formato de la evaluación deben ser:

- Relacionados con el trabajo que se va a evaluar.
- Claramente definidos en términos objetivos y observables tales como estándares.

Una buena evaluación y un buen formato, deben buscar:

- Evaluar el desempeño, no el funcionamiento
- Ser objetivo
- Dar ejemplos objetivos
- Pensar con honestidad y justicia
- Escribir algunas ideas para discutir con los empleados acerca de cómo mejorar su desempeño
- Olvidarse de sentimientos personales
- La evaluación debe de basarse con estándares o factores obtenidos del análisis de un trabajo específico y en especial de las habilidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar cada una de las tareas o actividades que componen un trabajo.
- El desempeño analizado debe ser posible, estar documentado.
- debe evitar ambigüedades que den lugar a posibles cargos de discriminación.

El objetivo de la evaluación del desempeño es maximizar su contribución a la institución y generar la búsqueda de la mejora continua, a través de: reconocimiento, desarrollo, capacitación y organización.

- Reconocimiento:
 - ✓ Optimizar las relaciones en un marco de reglas claras y expectativas comunes
 - ✓ Facilitar la comprensión del sentido y contribución de su propia tarea al objetivo común del equipo
 - ✓ Conocer las inquietudes y expectativas del colaborador
 - ✓ Asegurar que el colaborador ejercite su derecho de conocer cuál es la opinión que la empresa tiene sobre él
 - ✓ Identificar a los que deben ser reconocidos en la aplicación de políticas compensatorias específicas

- Desarrollo:
 - ✓ Detectar y transmitir al colaborador áreas de mejora en su desempeño
 - ✓ Generar compromisos para alcanzar los rendimientos planteados y acordados con la supervisión
 - ✓ Crear un espacio para el ejercicio del auto desarrollo.

- Capacitación:
 - ✓ Diseñar planes de: capacitaciones individuales, grupales o globales.
 - ✓ Propiciar actividades que permitan incrementar el aprendizaje en el puesto de trabajo a partir de la reflexión sobre el desempeño alcanzado.
 - ✓ Desarrollar habilidades para generar cuadros de reemplazo.

- Organización:
 - ✓ Obtener información relevante para el análisis de procesos y puestos
 - ✓ Verificar la correlación entre el desempeño y la descripción del puesto
 - ✓ Favorecer la integración de equipos de trabajo

Los beneficios de la evaluación del desempeño van a depender según su condición natural:

- Para la empresa:
 - ✓ Evalúa el desempeño y potencial humano, así como definir la contribución de cada individuo
 - ✓ Dinamiza su política de recurso humano
 - ✓ Señala con claridad a los empleados lo que se espera de ellos.
 - ✓ Programa actividades, dirige, controla, establece normas y procedimientos.

- Para el recurso humano:
 - ✓ Conoce aspectos conductuales que la empresa valoriza
 - ✓ Conoce expectativas de su jefe

- ✓ Conoce los planes de acción que su jefe propondrá para mejorar su desempeño
 - ✓ Es estimulado para trabajar en equipo e identificarse con los objetivos de la empresa
 - ✓ Se auto desarrolla
 - ✓ Se asegura de la justicia y equidad para todos los empleados.
- Para el Jefe:
 - ✓ Evalúa mejor el desempeño contando con un sistema que intenta minimizar la subjetividad
 - ✓ Puede proponer planes de acción para mejorar el desempeño de sus colaboradores
 - ✓ Planifica y organiza mejor su unidad de trabajo

Mediante la aplicación del proceso de la evaluación del desempeño se obtienen las siguientes ventajas:

- Un sistema más amplio y evaluaciones de muchas perspectivas.
 - Información de mejor calidad. La calidad de los evaluadores es más importante que la calidad misma.
 - Iniciativas de Calidad Total, que le da importancia a los clientes internos/externos y el equipo.
 - Como la retroalimentación proviene de varios evaluadores, puede haber pre concepciones y pre juicios.
 - La retroalimentación puede aumentar el desarrollo personal del evaluado. Pero como desventajas de la evaluación del desempeño se puede identificar las siguientes:
- Un sistema administrativamente complejo porque debe combinar todas las evaluaciones.
 - La retroalimentación puede intimidar al evaluado y provocar resentimientos.

- Puede involucrar evaluaciones diferentes y encontradas debido a los diferentes puntos de vista.
- El sistema requiere de capacitación para poder funcionar debidamente.
- Las personas lo pueden tomar a juego lo cual puede invalidar la evaluación de otras.

Los Instrumentos de medición del desempeño son sistemas de calificación de cada labor. Estos deben ser confiables y de uso fácil, así como también debe calificar elementos esenciales que determinan el desempeño. Generalmente, la evaluación se lleva a cabo con el uso de uno o varios de los métodos formales, entre ellos:

- Método de la escala de puntuación grafica: aplica una lista de ciertos números de características y una escala de valores en el desempeño para cada una de ellas sus rubros pueden ser de calidad y confiabilidad y una escala de valores para cada uno en este caso puede ser desde insatisfactorio hasta excelente.
- Método de clasificación alterna: clasifica a los trabajadores entre el mejor y el peor en alguna característica.
- Método de comparación por pares: con este método cada subalterno por evaluar en cierta característica se asocia y se compara con cada uno de los demás subalternos.
- Método de distribución forzada: con este método se colocan % predeterminado de los subalternos en categorías de desempeño.
- Evaluación de desempeño computarizadas y con base en la web: existen en el mercado programas de software, por lo general permiten a los gerentes llevar notas sobre sus subalternos durante un año y después calificarlo respecto de una serie de rubros específicos sobre el desempeño, así mismo el programa genera un informe escrito para fundamentar cada aspecto de la evaluación.

- Otros métodos pueden ser; la escala de puntuación, de verificación de campo, las autoevaluaciones, administración por objetivos, evaluaciones psicológicas, etc.

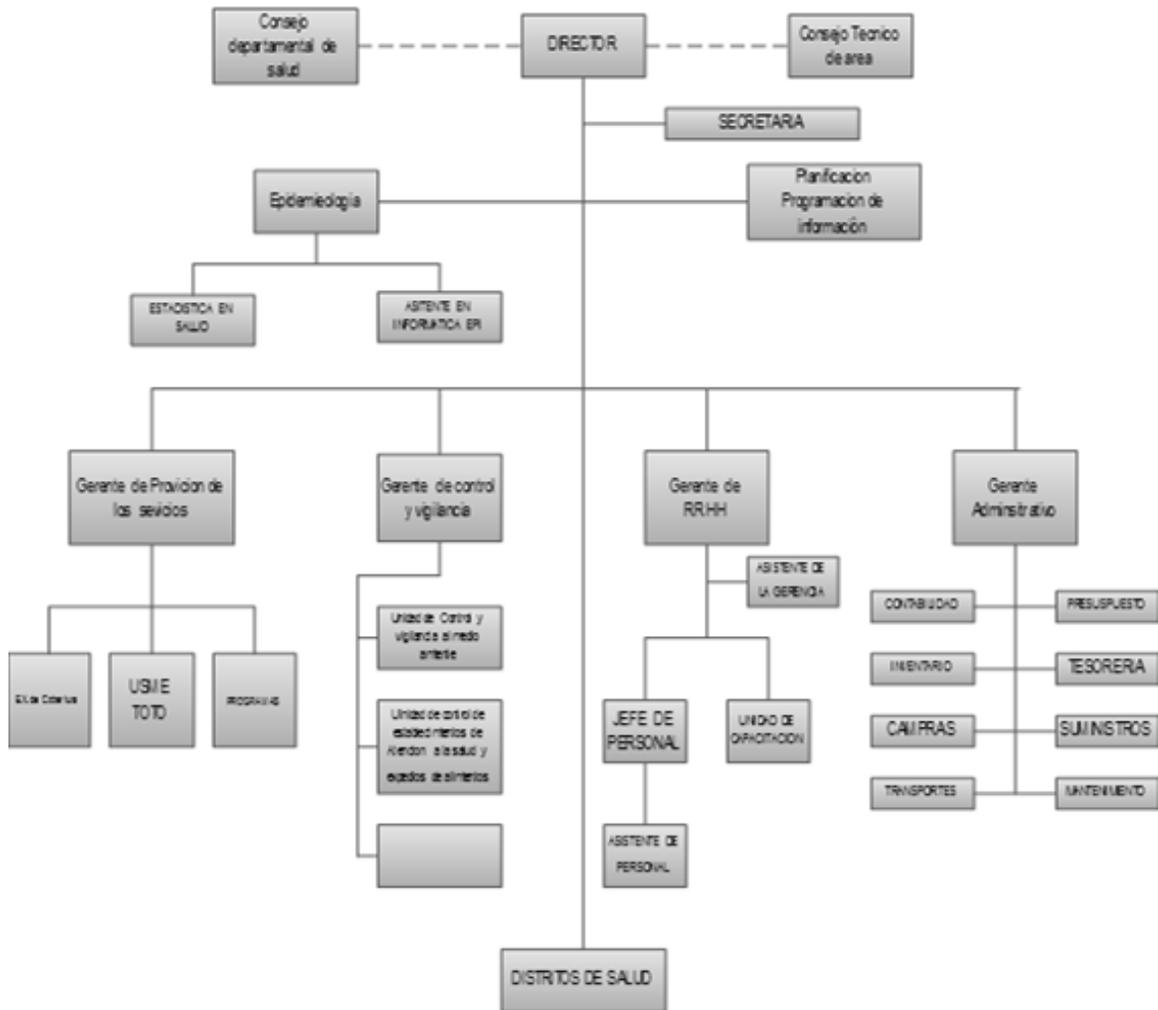
2.4. Dirección Área de Salud de Quetzaltenango

El departamento de Quetzaltenango está ubicado en la región Suroccidente del país. Ocupa una superficie aproximada de 1,951 Km² y su cabecera departamental, la ciudad de Quetzaltenango se ubica aproximadamente a 2,222 metros sobre el nivel del mar, a lo largo de sus 24 municipios viven más de 770 mil personas; como respuesta a la demanda de servicios en salud que ejercen los mismos surge la Dirección del Área de Salud para brindar un mejor servicio, por lo cual su planeación se fundamenta en aspectos administrativos que orienta el buen curso de la organización gubernamental, siendo su principal eje la visión; esta nos dice que: “El Área de Salud de Quetzaltenango es el ente rector de salud en su departamento quien dirige sus acciones hacia el fortalecimiento del Sistema Integrado de Atención en Salud, a través de la consolidación de la gestión y la participación social, logrando la satisfacción de los usuarios y procurando el mejoramiento de las condiciones de salud de la población”¹⁴.

En tanto que su misión es “Regir el proceso de atención para preservar y mejorar las condiciones de salud de la población, fomentando el auto cuidado familiar, la participación comunitaria, la coordinación transectorial, en el desarrollo de acciones de promoción, prevención y atención con enfoque de riesgo, con especial énfasis a los grupos de mayor postergación y con mayor riesgo biológico y social. Así mismo, procurar el bienestar y mejoramiento del desempeño de nuestro personal como la satisfacción de nuestros usuarios con servicios de calidad” (ibíd.)

¹⁴ Bubón de Alvarado Karen, ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA, Ministerio de Salud y Asistencia Social-Departamento de Educación de Enfermería OPSOMS APRENSAL Fundación WK Kellog, Págs. 121 y 122.

Gráfica No.1
Organigrama actual de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango, 2013



Fuente: Manual de puestos y funciones, Dirección Área de Salud de Quetzaltenango, 2012.

Recurso Humano del Distrito de Salud de Quetzaltenango: La dirección del Área de Salud cuenta actualmente con 50 empleados de planta. A continuación se mencionan los cargos y su naturalidad, de manera sintetizada se enfocara las funciones de cada uno de ellos:

- Director del Área de Salud: Trabajo administrativo que consiste en la planificación, organización, dirección, ejecución y evaluación de los servicios que presta el Área de Salud. Es el representante de la autoridad

en su área de acción, siendo responsable de la continuidad, eficiencia y humanidad de los servicios que se otorgan en la región.

- **Secretaria:** Trabajo de oficina que consiste en realizar labores secretariales relacionadas con la toma y transcripción de dictados taquigráficos, mecanográficos y traducción de informes, conferencias y otros documentos en el idioma oficial.
- **Epidemiólogo:** trabajo profesional que consiste en la coordinación y supervisión de actividades relacionadas con el manejo del sistema de información epidemiológica, investigaciones de brotes epidémicos y análisis constante de información.
- **Gerente de recurso humano:** consiste en gestionar el desarrollo estratégico de los recursos humanos de la institución. Administra, Planifica, organiza y conduce los procesos para el desarrollo de recursos humanos de la institución. Asesora al Director de Área en aspectos de recursos humanos. Coordina investigaciones operativas de problemas gerenciales, de recursos humanos. Vela por la calidad del desempeño del recurso humano.
- **Asistente de gerencia de recursos humanos:** Trabajo Técnico profesional que consiste en la realización de tareas de investigación, análisis y experimentación, asistiendo al profesional de Recursos Humanos para la resolución de problemas o la ejecución de actividades técnico-administrativas que requieran la aplicación de conocimientos técnico-científicos. Asistir al Coordinador de Recursos Humanos en su ausencia.
- **Unidad de capacitación:** Velar por la conformación de los comités de educación permanente a nivel de distrito y de Área; Organiza y coordina las acciones de educación permanente en el Área y Distritos Municipales de Salud y establecimientos para el desarrollo de los recursos Humanos;

Promueve la elaboración de los planes educativos locales de acuerdo a las prioridades nacionales y locales y políticas de salud; Monitorea la ejecución de los planes anuales de educación permanente; Gestiona la asistencia técnica para el desarrollo de los planes de educación permanente, entre otras.

- Enfermería. Coordina la realización de estudios relacionados con el sistema de servicio civil, dirige y supervisa estudios e investigaciones sobre problemas de estructura, organización y funcionamiento de la Dirección de Área de Salud y los Distritos bajo su jurisdicción, desarrolla actividades relacionadas con el reclutamiento y selección de personal, asesoría jurídica, nombramientos y registros de personal y otras áreas afines; revisa y aprueba proyectos de dictámenes, reglamentos y otros documentos relacionados con la administración de personal en el Área de salud, además coordina las actividades relacionadas a formación y capacitación de personal a través del comité de docencia.
- Trabajo social: Realiza tareas de investigación, análisis y experimentación, resolución de problemas en su campo de acción y ejecución de actividades técnico administrativas que requieran la aplicación de principios y teorías de un área de la ciencia.
- Coordinador de saneamiento ambiental: Ejecuta actividades y tareas que requieran la aplicación de conocimientos teóricos y prácticos en el campo de saneamiento ambiental.
- Técnicos en salud rural. Consiste en ejecutar tareas de apoyo a funciones que requieran la aplicación de conocimientos teóricos y prácticos en el área rural, los cuales deben ser enfocados hacia las acciones para el saneamiento del medio y prevención de la salud.

- Gerente administrativo financiero: Es un trabajo profesional técnico administrativo que se encarga de planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, evaluar, con suficiente exactitud, todos los procesos administrativos financieros del Área de Salud.
- Contador: Trabajo técnico que consiste en efectuar actividades contables, manejo presupuestario, revisión de nóminas de sueldos y bonos, emisión de cheques y pago a proveedores que requiere la aplicación de conocimientos de principios y teorías del área contable.
- Sección patrimonial e inventarios: Trabajo que consiste realizar tareas que requieran la aplicación de conocimientos específicos y experiencia en el manejo de equipo de oficina, técnicas de archivo, correspondencia y otros documentos de una unidad administrativa del estado.
- Asistentes de almacén: Elabora informes periódicos de suministros deteriorados y productos por caducar; los que están en el nivel mínimo de seguridad y establece los límites máximos con el encargado de almacén y apoyo del comité de análisis. Sin olvidar que practica inventarios periódicos de existencias y rendir el informe respectivo.
- Asistentes de compras y logística: Trabajo Técnico que consiste en realizar tareas sencillas que requieran la aplicación de conocimientos técnicos generales de los principios de la ley de contrataciones de estado y su reglamento, en relación de aspectos como compras de bienes y/o contrataciones del servicio.
- Personal de mantenimiento y vehículos: Trabajo operativo que consiste en ejecutar y coordinar tareas manuales o mecánicas en un campo determinado, en las que predomina el esfuerzo físico y para su realización se requiere de capacitación o experiencia previa.

- Personal de Operativos, pilotos y conserjes: Trabajo Operativo que consiste en realizar tareas auxiliares, manuales o mecánicas en las que predomina el esfuerzo físico y para su ejecución se requiere capacitación o experiencia previa.

Esta diversidad de funciones deben procurar por la labor del los 4 centros de salud con horario ampliado, 7 Centros de atención de partos, 13 centros de salud, 42 puestos de salud, 20 puestos de salud con horario ampliado, 1 Centro de Atención Integral Materno Infantil, 10 unidades mínimas, 3 hospitales, sumando un total de 100 unidades que están al servicios de la población en salud promoviendo el proceso de prevención, atención y rehabilitación en salud.

Como es evidente el trabajo requiere de un proceso de planeación ejecución y evaluación constante y tomando en cuenta, siempre surgen inconvenientes por lo cual hay que redoblar esfuerzos para el desarrollo de funciones y actividades para lograr los objetivos institucionales.

CAPITULO III

ANALISIS E INTERPRETACION

Estos son los resultados obtenidos de la evaluación de las cinco áreas de riesgo psicosocial. Se ubica en cada área y en cada grado de peligrosidad el número de personas que respondieron a cada uno de los ítems.

Tabla No. 1
ÁREAS DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE PRESENTA EL PERSONAL DE LA DIRECCION DEL AREA DE SALUD DE QUETZALTENANGO SEGÚN SU GRADO DE PELIGROSIDAD.

AREAS	GRADOS DE PELIGROSIDAD						TOTAL
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	
Contenido de la tarea	20	40	21	42	9	18	100%
Organización del tiempo de trabajo	3	6	22	44	25	50	100%
Relaciones humanas	29	58	14	28	7	14	100%
Gestión Administrativa	33	66	17	34	0	0	100%
Manifestaciones de estrés	50	100	0	0	0	0	100%

Fuente: Investigación de campo. Noviembre y Diciembre 2013.

Según la percepción de los empleados de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango las áreas que presentan riesgos psicosociales son el área del contenido de la tarea con un grado de peligrosidad medio en un 42% y la organización del tiempo de trabajo con un grado de peligrosidad alto manifestándose en un 50%, en cuanto a las otras áreas están clasificadas en un grado bajo de acuerdo los parámetros establecidos en el instrumento.

Tabla No. 2
CONTENIDO DE LA TAREA

Contenido de la tarea	RRHH	%	Peligrosidad	Nivel de Intervención
Determinante en la satisfacción o estrés que provoca en los trabajadores.	20	40%	Grado Bajo	En el trabajo se presenta modernamente algunas características como poca definición y conocimiento de funciones, volúmenes de trabajo o realización de trabajos a solicitudes a última hora.
	21	42%	Grado Medio	
	9	18%	Grado Alto	
Total	50	100%		

Fuente: Investigación de campo. Noviembre y Diciembre 2013.

Anexo. Tabla 2.

Contenido de la tarea	Frecuencia			
	Casi siempre	> de veces	Alguna vez	Casi nunca
Autonomía	1	2	3	4
Ambigüedad del rol	1	2	3	4
sobre carga de trabajo	4	3	2	1
monotonía y repetitividad	1	2	3	4

Fuente: Instrumento de evaluación, Dr. Bocanument

El contenido de la tarea es una determinante en el desarrollo de las actividades laborales y para ello se toma en cuenta parámetros de evaluación como la autonomía, ambigüedad del rol, sobre carga de trabajo, monotonía y repetitividad lo cual permite verificar la existencia de la influencia positiva o negativa del trabajo. Lo que a el 18% de los trabajadores representa un grado de peligrosidad alto porque aducen al responder las preguntas tres y nueve del instrumento que no tienen posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo y que en ocasiones no tiene claro los alcances o límites de las tareas que realizan sin embargo un 40% refiere que todo está bajo control pues tienen definida la forma de trabajar y el proceso no es difícil pero para el 42% del personal el contenido de la tarea o sus funciones según el puesto a desempeñar tiene un grado de peligrosidad medio ya que le afecta moderadamente características como las que se mencionan en la tabla dos, interpretándose como un factor de riesgo psicosocial que exige una intervención urgente o lo antes posible.

**Tabla 3
ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJO**

Organización del tiempo de trabajo	RRHH	%	Peligrosidad	Intervención
Estructura el comportamiento físico y mental de la población creando una serie de rutinas que influyen positiva o negativamente en su clima organizacional	3	6%	Grado Bajo	Exige corrección inmediata. En el trabajo se identifican características como: jornadas de trabajo prolongadas sin programación imposibilidad de administrar descansos, falta de control sobre el ritmo, otros.
	22	44%	Grado Medio	
	25	50%	Grado Alto	
Total	50	100%		

Fuente: Investigación de campo. Noviembre y Diciembre 2013.

Anexo de la Tabla No. 3

Organización del tiempo de trabajo	Frecuencia			
	Casi siempre	> de veces	Alguna vez	Casi nunca
Ritmo	4	3	2	1
Turnos	1	2	3	4

Fuente: Instrumento de evaluación, Dr. Bocanument

El 50% de los encuestados consideran que el nivel de peligrosidad en cuanto a la organización del tiempo del trabajo es alto ya que presenta alguna de las siguientes características: en ocasiones debe prolongar las jornadas de trabajo sin programación o el sistema de trabajo es por periodos largos de tiempo, falta de control sobre el ritmo de trabajo debido a que no pueden programar sus vacaciones o no pueden programar sus turnos de descanso. Por lo cual se interpreta como un factor de riesgo psicosocial severo que exige corrección inmediata.

La percepción de los trabajadores es muy importante en la aplicación del instrumento porque de esa manera se determina que actividades como programar descansos en jornadas de trabajo le es casi imposible y tomando en cuenta que el descanso reglamentado lo es solo la hora de almuerzo, circunstancias de esta índole denotan que tanto el ritmo como los turnos le afecta a los empleados.

Sin embargo el 44% dicen que por lo general las actividades laborales las pueden realizar en el tiempo definido considerando que el grado de peligrosidad es medio y un 6% piensa que el nivel es bajo lo cual no indica que esta población está exenta de no tener problemas en la temática sino más bien puede acomodar sus horarios de acuerdo a sus necesidades pero todo depende del puesto o rol que desempeñe.

**Tabla No. 4
RELACIONES HUMANAS.**

Relaciones Humanas	RRHH	%	Peligrosidad	Intervención
	29	58%	Grado Bajo	Demanda atención progresiva y vigilante. El trabajo se caracteriza por manifestar buenas relaciones, buen liderazgo, existe cooperación y apoyo, sin barreras actitudinales y físicas.
Interacción que busca cubrir las necesidades del personal.	14	28%	Grado Medio	
	7	14%	Grado Alto	
Total	50	100%		

Fuente: Investigación de campo. Noviembre y Diciembre 2013.

Anexo de la Tabla No. 4

Relaciones Humanas	Frecuencia			
	Casi siempre	> de veces	Alguna vez	Casi nunca
Relaciones jerárquicas	1	2	3	4
Participación	1	2	3	4
Relaciones cooperativas	4	3	2	1
Relaciones Funcionales	1	2	3	4

Fuente: Instrumento de evaluación, Dr. Bocanument

En el área de las relaciones humanas el 58% del personal considera que los riesgos son bajos porque las relaciones entre jefe y subalterno son de respeto y cordialidad, hay facilidad para plantear inquietudes cuando se requiere, el liderazgo es de apertura, entre el recurso humano la comunicación es abierta y clara. Por ello se interpreta que el factor de riesgo psicosocial demanda atención progresiva y vigilancia.

Pero el 28% considera que las relaciones no son buenas lo cual clasifica el riesgo como medio aunque el 14% cree que es alto ya que su percepción lo refleja al responder que sus jefes tienen tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones o que son muy estrictos, lo cual indica que no se debe de dejar sin vigilancia.

Como es evidente el equilibrio en los cuatro aspectos que contempla y evalúa el área de las relaciones humanas no afecta radicalmente a la población en estudio.

**Tabla 5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Gestión Administrativa	RRHH	%	Peligrosidad	Intervención
Factor decisivo para lograr la satisfacción del colaborador y cliente.	33	66%	Grado Bajo	Atención progresiva y vigilancia. Existen sistemas de sistemas de salarios a acordes con el promedio del mercado
	17	34%	Grado Medio	
	0	0%	Grado Alto	
Total	50	100%		

Fuente: Investigación de campo. Noviembre y Diciembre 2013.

Anexo de la Tabla No. 5

Gestión Administrativa	Frecuencia			
	Casi siempre	> de veces	Alguna vez	Casi nunca
Administración	1	2	3	4

Fuente: Instrumento de evaluación, Dr. Bocanument

La gestión administrativa es un factor decisivo para lograr la satisfacción del trabajador y los clientes o usuarios, es una fortaleza para la institución gubernamental ya que el 66% del personal considera que este área tiene un riesgo bajo. Por lo cual los datos nos indican que se debe mantener atención progresiva y vigilancia promoviendo la toma de decisiones oportuna. Sin embargo el 34% piensa que procesos como capacitaciones son oportunidades muy escasas y solo se dan en ciertos niveles de la organización, el proceso de inducción se da de manera informal y existen bajos sistemas de reconocimientos.

**Tabla No.6
ESTRESANTES DERIVADOS DEL TRABAJO**

Estresantes derivados del trabajo	RRHH	%	Peligrosidad	Intervención
Resultado derivado de la relación entre el individuo y el entorno evaluado como amenazante que pone en peligro el bienestar del recurso humano	50	100%	Grado Bajo	Riesgo que requiere de atención progresiva y vigilancia. Son pocos los síntomas físicos, cognitivos, emocionales, corporales y mentales manteniéndole de manera adecuada sin interferir con el trabajo.
	0	0%	Grado Medio	
	0	0%	Grado Alto	
Total	50	100%		

Fuente: Investigación de campo. Noviembre y Diciembre 2013

Anexo de la Tabla No. 5

Manifestaciones de estrés	Frecuencia			
	Casi siempre	> de veces	Alguna vez	Casi nunca
Auto reporte de síntomas	4	3	2	1

Fuente: Instrumento de evaluación, Dr. Bocanument

Según el recurso humano las manifestaciones de estrés asociadas al trabajo se sitúan en un grado de peligrosidad bajo ya que el 100% del recurso humano indica que son pocos los estresantes físicos (dolores, espasmos, mareos, sudoraciones), cognitivos (olvidos, distraimientos, insomnio) y emocionales (inseguridad, temor, angustia) o comportamentales (irritabilidad, consumo de drogas, tabaco o alcohol) que interfieren en el trabajo. La intervención debe ser basada en una demanda de atención progresiva y vigilancia aunque cabe destacar, el personal puede estar adaptado al ritmo de trabajo lo que cual indica que no vive un proceso ideal pero si acorde a lo cotidiano.

CONCLUSIONES

Mediante el análisis global e interpretación de los datos recolectados a través de la encuesta del Dr. Bocanument, se concluye lo siguiente:

1. En base a la expresión de conductas, actitudes y circunstancias que evalúa el instrumento del Dr. Bocanument, los riesgos presentes en el personal del área de Salud de Quetzaltenango son en grado de peligrosidad alto (50%) la organización del tiempo de trabajo, requiriéndose de una intervención o corrección inmediata y el riesgo que presenta un grado de peligrosidad medio lo es el contenido del trabajo lo que necesita de una intervención urgente o lo antes posible.
2. Los riesgos psicosociales que presentan un grado de peligrosidad baja lo son el área de relaciones humanas (58%), gestión administrativa (66%) y manifestaciones de estrés (100%). Sin embargo, no indica que el personal no está libre de riesgo por eso se debe tener presente una intervención progresiva y sin olvidar la vigilancia para evitar problemas en la productividad o en el logro de los objetivos institucionales.
3. Los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales en el personal del Distrito de Salud de Quetzaltenango son la respuesta global de un equipo multidisciplinario por lo tanto se debe tener en cuenta cada una de las áreas al ejecutar o tomar decisiones para posibles soluciones, ya que los riesgos dependen del puesto que el personal este ejecutando.
4. Los factores de riesgo psicosocial son circunstancias que afectan la calidad de vida, comportamiento y productividad, acaeciendo en efectos como desmotivación e insatisfacción laboral por eso teóricamente al no haber equilibrio en las áreas como el contenido de la tarea, organización del tiempo de trabajo, relaciones humanas, gestión administrativa o manifestaciones de estrés tiene como consecuencia una alteración en el desempeño laboral y en

dificultad al acceso a información que podría orientar a una mejor resolución al desenlace de nuestro estudio se fundamenta que el desempeño del recurso humano del Distrito de Salud de Quetzaltenango es afectado por los riesgos identificados como presentes en el ambiente laboral.

RECOMENDACIONES

1. Socializar por la investigadora el presente estudio mediante la gestión de tiempo para dar a conocer los resultados obtenidos a las autoridades y personal que participo en la investigación realizada en el Distrito de Salud de Quetzaltenango.
2. Revisar las funciones a quien corresponda de cada puesto y evaluar si el número de personal es suficiente para dar respuesta a las necesidades de la institución evitando así la sobre carga laboral, infra carga de trabajo, repetitividad o mejorar el ritmo y turnos de trabajo para prescindir de la necesidad de horas extras sin programación.
3. Promover la satisfacción laboral del personal mediante incentivos o reconocimientos al adecuado desempeño.
4. Crear un instrumento de evaluación del desempeño laboral por resultados para valorar y controlar el cumplimiento de las funciones y tareas a realizar
5. Establecer un programa educativo de prevención de riesgos psicosociales para facilitar sistemas positivos de participación y comunicación de acuerdo a temas de su índole.

CAPITULO VI

PROPUESTA

PROGRAMA EDUCATIVO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA DIRECCION DEL AREA DESALUD DE QUETZALTENANGO CON UN ENFOQUE PREVENTIVO DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

4.1. JUSTIFICACIÓN

Detectadas las áreas psicosociales de riesgo en el personal de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango y considerando que son elementos que contribuyen en el buen desempeño es conveniente su corrección mediante la implementación de un sistema que favorezca la temática de prevención de riesgos psicosociales a través de un programa educativo al personal para la prevención de riesgos psicosociales.

El propósito de la de propuesta es definir claramente un sistema positivo de participación y comunicación que promueva la prevención de riesgos psicosociales que interfieran en una productividad laboral de calidad basado en temas que fortalezcan el equilibrio entre las áreas del contenido del trabajo, organización del tiempo, relaciones humanas, gestión administrativa y manifestaciones de estrés.

4.2. OBJETIVOS

- OBJETIVO GENERAL
 - ✓ Implementar un sistema positivo de participación y comunicación a través de un programa educativo dirigido al personal de la Dirección del Área de salud de Quetzaltenango para intervenir en la prevención de riesgos psicosociales.

- OBJETIVOS ESPECIFICOS
 - ✓ Formular un programa educativo de prevención de riesgos psicosociales.

- ✓ Contemplar temática de actuación que defina claramente la gestión preventiva de riesgos psicosociales.

4.3. RESULTADO ESPERADOS

- Formar la cultura preventiva mediante la capacitación tomando en cuenta comunicación y participación.
- Promover el respeto y trato justo.
- Fomentar el apoyo social
- Prevención de riesgos psicosociales.

4.4. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

- Andragogía
- Educación permanente.

4.5. MARCO TEORICO

En el proceso de educación a personas adultas es conveniente la aplicación de la andragogía ya que es una ciencia que se desarrolla a través de una praxis fundamentada en los principios de una intervención que permite incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del recurso humano con el propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización.

La educación es un elemento esencial en el programa de salud pública. Porque de sus resultados depende la participación, logros y/o beneficios.

“La educación permanente o continua es una estrategia que se utiliza para la preparación del personal de las instituciones de servicios de salud de América latina”¹⁵. En el campo de educación permanente es en donde predomina el ofrecimientos de cursos, talleres encuentros y reuniones en una lista de temas

¹⁵ Arreagada Jana, contribuciones al proceso de desarrollo, recurso de enfermería educación continua, año 2000, paginas 140-144.

relacionadas con el trabajo. Entonces se dice que la educación incluye los mecanismos que utilizan los trabajadores para mantenerse actualizados mediante procesos sistematizados, continuos y participativos que utiliza el propio espacio de trabajo con el fin de velar por el buen rendimiento del recurso humano.

El principal objetivo de la educación permanente es brindar al sector herramientas metodológicas y operativas para orientar y definir estrategias de rumbo de los programas de educación permanente en el sector salud.

Estos programas pueden desarrollarse a través de capacitaciones definidas como el conjunto de actividades a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades, modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen de mejor manera su trabajo.

Las exigencias de un programa de capacitación deben estar enfocados en:

- Realizar un diagnostico situacional
- Establecer finalidades u objetivos
- Realizar el plan
- Escoger métodos de enseñanza
- Seleccionar a los instructores
- Gestionar el presupuesto
- Programar al personal para que reciba la capacitación.
- Administrar el programa
- Evaluar el programa a través del logro de los objetivos.

4.6. ASPECTOS A CONTEMPLAR EN EL PROGRAMA EDUCATIVO¹⁶

A. Parte Informativa

- Lugar

¹⁶ Álvarez Rodrigo, GUÍA PRÁCTICA PARA LA DOCENCIA, OPS/OMS, costa rica 1990, Págs. 63-79

- Fecha
- Beneficiarios
- Responsables

B. Parte formativa

- Objetivos Generales
- Objetivos Específicos

C. Temas sugeridos:

- Participación y comunicación
- Estilo de liderazgo basado en valores
- Autonomía en el trabajo
- Como crear y fomentar ambientes saludables de trabajo
- Planificar y organizar adecuadamente el trabajo
- Fomentar el apoyo social
- Vigilar la salud y llevar un estilo de vida saludable.

D. Cuadro de información general

Fecha	Tema	Objetivo General	Técnicas	Recursos Audiovisuales	Responsable	Observaciones

E. Plan educativo: formato

Nombre del tema: _____ Duración: _____

Grupo a quien se dirige: _____

Lugar: _____ Responsable: _____

Objetivo General: _____

Evaluación I	Objetivos	Contenido	Metodología	Técnicas	Ayudas A	Evaluación F

F. Cronograma de actividades: Formato

TEMAS	FECHA	Planeado=P	5	6	7	8	9	10	11
		Avanzado=A							
		Reprogramado=R							

G. Evaluación: después de cada sesión de trabajo, evaluar los objetivos del plan educativo. Al finalizar el programa evaluar sus objetivos en forma narrativa.

H. Monitoreo: se realizara a través de la evaluación del desempeño y el rendimiento de los trabajadores

BIBLIOGRAFIA

1. Acosta F. Aldrete R, Alvarado H, FACTORES PSICOSOCIALES Y SALUD MENTAL EN EL TRABAJO, Universidad de Guadalajara, México 2006. Disponible:http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso_peru/documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf
2. Álvarez Rodrigo, GUÍA PRACTICA PARA LA DOCENCIA, OPS/OMS, costa rica 1990, Pág. 63-79
3. Arreagada Jana, contribuciones al proceso de desarrollo, recurso de enfermería, EDUCACION CONTINUA, Año 2000, Págs.140-144.
4. Bocanument, G. NATURALEZA, ORIGEN, CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES DEL TRABAJO.2003
5. Bubón de Alvarado Karen, ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA, Ministerio de Salud y Asistencia Social-Departamento de Educación de Enfermería OPSOMS APRENSAL Fundación WK Kellog, Págs. 121 y 122.
6. Gabriel Pontón Laverde M.S. Administración Hospitalaria, RECURSO HUMANO, Capitulo X, Págs. 164-165
7. Gimeno D., LOS FACTORES DE RIESGO LABORAL DE NATURALEZA PSICOSOCIAL Y PREVENCIÓN. Archivos de prevención laboral. Houston Texas, 2004, Págs. 119-120.
8. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre MEDICINA DEL TRABAJO, FACTORES PSICOSOCIALES, Novena Reunión, Ginebra, 1984. Disponible: http://www.ergonomia.cl/eee/Biblioteca/Entradas/2010/7/7_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html

9. López P. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. Universidad de Valladolid. Junio de 2010
10. Martín F. y Pérez B. El Hostigamiento Psicológico en el Trabajo: Mobbing. NOTA TÉCNICA DE PREVENCIÓN. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo MTAS.
11. Mcgrath, J. E. Principales Cuestiones de Fondo: el tiempo, la configuración y el proceso de afrontamiento. FACTORES SOCIALES Y PSICOLÓGICOS DE ESTRÉS, Nueva York: Holt, Rinehart y Winston. 1970. Págs. 22-40.
12. Ministerios de Salud Pública y Asistencia Social, MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DEL ÁREA DE SALUD DE QUETZALTENANGO, Octubre 2013 Págs. 5-83
13. Organización Internacional del Trabajo-OIT Comité Mixto Organización Mundial de la Salud, 1989
14. Organización Internacional del Trabajo – OIT. Ginebra. 1986. Disponible: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/leg/download/amend/1986s.pdf>
15. Organización Mundial de la Salud. SALUD OCUPACIONAL: Éticamente Correcta, Económicamente Adecuada. Ginebra: OMS, 2000.
16. Organización Internacional del Trabajo-OIT. Ginebra 1986 disponible: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/leg/download/amend/1986s.pdf>
17. Velásquez Manuel. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, 2013. Disponible: <http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm>



ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Occidente
Dirección de Postgrados
Maestría en Administración de los Servicios en Salud



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Maestrante del Centro Universitario de Occidente (CUNOC) esta realizando una investigación a través del personal de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango. Mediante este proceso pretende recabar información totalmente confidencial que permitiera identificar los riesgos psicosociales presentes y si son determinantes en su desempeño laboral en el periodo en curso. Para identificarlos, medir su grado de peligrosidad y su nivel de intervención se aplicara el instrumento administrativo creado por el Dr. Bocanument.

Favor de firmar en el espacio correspondiente si esta de acuerdo en proporcionar la información deseada.

Firma: _____

Persona que da su consentimiento

Firma: _____

Persona que obtiene el consentimiento



**RIESGOS PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO DEL
 PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DEL AREA DE SALUD DE
 QUETZALTENANGO, NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2013.**

Instrumento aplicar al personal de la Dirección del Área de Salud de Quetzaltenango. Pretende recabar información totalmente confidencial que permitirá evaluar cuales son los riesgos psicosociales presentes y si estos son determinantes en su desempeño laboral en el periodo 2013, medir su grado de peligrosidad y establecer el nivel de intervención que corresponde. A través del uso de la encuesta creada por el Dr. Bocanument.

Instrucciones:

A continuación usted encontrará una serie de preguntas divididas y enumeradas por áreas que evaluarán la frecuencia con la que se presentan dichas conductas, actitudes y circunstancias que influyen en el desarrollo de sus actividades laborales diarias.

AREAS			FRECUENCIAS			
			A	B	C	D
Área 1: Contenido de la tarea			Casi siempre	Mayoría de veces	Alguna vez	Casi nunca
Autonomía	1	¿Tiene la posibilidad de organizar y clasificar su trabajo?	1	2	3	4
	2	¿Tiene definidas las fuentes de información para organizar su trabajo?	1	2	3	4
	3	¿Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	1	2	3	4
	4	¿Tiene la posibilidad de tomar decisiones sin la presencia de su jefe?	1	2	3	4
	5	¿La posibilidad de tomar decisiones es compartida?	1	2	3	4
	6	¿Debe hacer tareas en desacuerdo con las funciones determinadas para su cargo?	4	3	2	1
Ambigüedad del rol	7	¿Sus funciones o tareas son suficientemente claras?	1	2	3	4
	8	¿Son claros los objetivos de su trabajo?	1	2	3	4
	9	¿Tiene claros los alcances o límites de las tareas que realiza?	1	2	3	4
	10	¿Recibe usted órdenes contradictorias?	4	3	2	1
	11	¿Las funciones que usted realiza le generan conflictos con sus compañeros?	4	3	2	1
Carga del trabajo	12	¿Tiene usted que desarrollar varias tareas simultáneamente?	4	3	2	1
	13	¿Las tareas que usted hace son muy difíciles o complejas?	4	3	2	1

Monotonía a repetitiva	14	¿Es adecuado el tiempo asignado para cada tarea?	1	2	3	4
	15	¿Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?	1	2	3	4
	16	¿SU trabajo implica diversidad de tareas?	1	2	3	4
	17	¿Debe realizar las mismas funciones de forma repetida?	4	3	2	1
	18	¿Puede crear procedimientos para mayor efectividad en sus labores?	1	2	3	4

AREAS			FRECUENCIAS			
			A	B	C	D
Área 2: Organización del tiempo de trabajo.			Casi siempre	Mayoría de veces	Algun a vez	Casi nunca
Ritmo	19	¿El tiempo disponible de trabajo es suficiente para realizar todas sus tareas?	4	3	2	1
	20	¿Puede variar el ritmo en el desarrollo de las tareas?	4	3	2	1
	21	¿La jornada de trabajo es prolongada?	4	3	2	1
	22	¿Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?	1	2	3	4
	23	¿Durante el turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?	1	2	3	4
	24	¿Considera suficientes los descansos entre turno y turno?	1	2	3	4
	25	¿Tiene la posibilidad de programar sus turnos de descanso?	1	2	3	4
	26	¿Puede descansar los fines de semana?	1	2	3	4
turnos	27	¿Tiene la posibilidad de programar sus vacaciones?	1	2	3	4
	28	¿Interviene usted en la asignación de los turnos?	1	2	3	4
	29	¿Debe trabajar en turnos nocturnos?	4	3	2	1
	30	¿Tiene que doblar turno?	4	3	2	1
	31	¿Interfiere la asignación de turnos en sus relaciones familiares y sociales?	4	3	2	1
	32	¿Los turnos que usted realiza le afectan su salud?	4	3	2	1
	33	¿El trámite para la consecución de reemplazos es rápido y efectivo?	1	2	3	4
	34	¿La jornada de trabajo se prolonga sin previa programación?	4	3	2	1
	35	¿Las horas extras están previstas y programadas?	1	2	3	4

AREAS			FRECUENCIAS			
			A	B	C	D
Área 3: Relaciones Humanas			Casi siempre	Mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca
Relaciones jerárquicas.	36	¿Puede hablar sin dificultad con sus jefes?	1	2	3	4
	37	¿Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?	1	2	3	4
	38	¿Cuándo la supervisan lo hacen de manera positiva?	1	2	3	4
	39	¿La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo y colaboración?	4	3	2	1
	40	¿Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones?	4	3	2	1
	41	¿Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?	4	3	2	1

	42	¿Hay muchas dificultades para obtener un permiso?	4	3	2	1
Participación	43	¿Es tomado en cuenta por su jefe en la toma de decisiones?	1	2	3	4
	44	¿Acuerda y negocia con sus jefes el manejo de las tareas y las responsabilidades que le corresponden?	1	2	3	4
Relaciones cooperativas.	45	¿Trabaja usted solo?	4	3	2	1
	46	¿En general se entiende usted con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4
	47	¿Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?	1	2	3	4
	48	¿En situaciones difíciles cuenta con el apoyo y colaboración del grupo?	1	2	3	4
	49	¿La comunicación se ve afectada por el desarrollo de las labores?	4	3	2	1
Relaciones funcionales	50	¿Debe realizar tareas en equipo?	1	2	3	4
	51	¿Su trabajo depende de los resultados de sus compañeros?	4	3	2	1
	52	¿El trámite para pedir ayuda de otras áreas técnicas es sencillo y ágil?	1	2	3	4
	53	¿El trabajo en equipo produce los resultados que usted espera?	1	2	3	4

AREAS		FRECUENCIAS			
		A	B	C	D
Área 4: Gestión Administrativa		Casi siempre	Mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca
54	¿Se hace inducción al personal nuevo?	1	2	3	4
55	¿¿Para el desarrollo de nuevas tareas se hace entrenamiento?	1	2	3	4
56	¿Se imparten instrucciones suficientes para realizar eficazmente las tareas?	1	2	3	4
57	¿Hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio?	1	2	3	4
58	¿Hay oportunidades de capacitación en otras áreas o temas de interés personal?	1	2	3	4
59	¿Su desempeño en el trabajo o sus aportes son reconocidos o valorados?	1	2	3	4
60	¿Existe un auxilio para la educación de la familia?	1	2	3	4
61	¿Existen servicios de salud para la familia?	1	2	3	4
62	¿Se ejecuta un programa de salud ocupacional?	1	2	3	4
63	¿Se realizan actividades educativas relacionadas con salud ocupacional?	1	2	3	4
64	¿Participa usted en actividades de salud ocupacional?	1	2	3	4
65	¿Se han desarrollado actividades en el área de medicina, seguridad industrial, higiene o psicología?	1	2	3	4
66	¿Ha participado en talleres sobre uso de alcohol o drogas, tabaquismo, enfermedades de transmisión sexual, etc.?	1	2	3	4
67	¿Existen manuales de funciones claros y	1	2	3	4

	específicos?				
68	¿Se permite la rotación de cargos u oficios?	1	2	3	4
69	¿Hay oportunidades de ascender basadas en meritos propios?	1	2	3	4
70	¿Hay programas de recreación para la familia?	1	2	3	4
71	¿Hay un subsidio para la vivienda?	1	2	3	4
72	¿Hay un auxilio para la educación de la familia?	1	2	3	4
73	Hay servicios de salud para la familia?	1	2	3	4

Estresantes derivados del trabajo:

¿Cuándo tiene usted problemas en el trabajo:		Casi siempre	Mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca	
Auto reporté de síntomas.	1	¿Le duele la cabeza?	4	3	2	1
	2	¿Siente mareos?	4	3	2	1
	3	¿Siente nauseas?	4	3	2	1
	4	¿Le da diarrea?	4	3	2	1
	5	¿Le da estreñimiento?	4	3	2	1
	6	¿Le duele la espalda?	4	3	2	1
	7	¿Siente cansancio muscular?	4	3	2	1
	8	¿Le tiemblan las manos?	4	3	2	1
	9	¿Le sudan las manos?	4	3	2	1
	10	¿Siente palpitaciones?	4	3	2	1
	11	¿Siente rasquiña o picazón en la piel?	4	3	2	1
	12	¿Se le brota la piel	4	3	2	1
	13	¿Duerme mal?	4	3	2	1
	14	¿Le da mucho apetito?	4	3	2	1
	15	¿Se le quita mucho el apetito?	4	3	2	1
	16	¿Se le olvida hacer las cosas?	4	3	2	1
	17	¿No puede concentrarse en el trabajo?	4	3	2	1
	18	¿Siente inseguridad?	4	3	2	1
	19	¿Siente temor pero no sabe a qué?	4	3	2	1
	20	¿Se siente incapaz de solucionar sus problemas?	4	3	2	1
	21	¿Se vuelve agresivo?	4	3	2	1
	22	¿Se irrita o enoja con facilidad?	4	3	2	1
	23	¿Se desespera?	4	3	2	1
	24	¿Siente tristeza?	4	3	2	1
	25	¿Se siente amenazado por algo?	4	3	2	1
	26	¿Se siente frustrado por algo?	4	3	2	1
	27	¿Siente deseos de llorar	4	3	2	1
	28	¿Se deprime?	4	3	2	1
	29	¿Siente que su actividad sexual le disminuye?	4	3	2	1
	30	¿No puede hacer las cosas?	4	3	2	1
	31	¿Se ausenta del trabajo?	4	3	2	1
	32	¿No se puede estar quieto?	4	3	2	1
	33	¿Tiene dificultades para comunicarse con los demás?	4	3	2	1
	34	¿Fuma más de lo habitual?	4	3	2	1
	35	¿Consume bebidas alcohólicas en exceso?	4	3	2	1
	36	¿Consume medicamentos para tranquilizarse?	4	3	2	1
	37	¿Se accidenta fácilmente?	4	3	2	1

**INTERPRETACIÓN DE LOS GRADOS DE PELIGROSIDAD
ENCUESTA DE BOCANUMENT
MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PROFESIONALES**

Introducción

Para la interpretación tenemos que partir de las diferentes variables que el cuestionario de Guillermo Bocanument incluye. Estas son de acuerdo a cada área:

<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Ambigüedad del rol • Sobrecarga de trabajo • Monotonía – Repetitividad 	Contenido de la tarea.
<ul style="list-style-type: none"> • Ritmo • Turno 	Organización del tiempo de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones jerárquicas • Participación • Relaciones cooperativas • Relaciones funcionales 	Relaciones Humanas
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y entrenamiento • Reconocimientos • Servicios de bienestar social y seguridad. 	Gestiones administrativas
<ul style="list-style-type: none"> • Autorreporte de síntomas fisiológicos • Autorreporte de síntomas cognoscitivos • Autorreporte de síntomas emocionales 	Manifestaciones de estrés

INTERPRETACION DE LOS GRADOS DE PELIGROSIDAD

ÁREA	BAJO	MEDIO	ALTO
1	7-14	15-21	22-28
2	6-11	12-17	18-24
3	9-17	18-26	27-36
4	24-47	48-71	72-96
5	39-77	78-116	117-156

ESTABLECIMIENTO DE LOS NIVELES DE PELIGROSIDAD

Grados de peligrosidad	Interpretación
ALTO (Severo)	Los factores de riesgos Psicosociales exigen corrección inmediata.
MEDIO (Moderado)	Los factores de riesgos Psicosociales exigen atención urgente o lo antes posible.
BAJO(Leve)	Los factores de riesgos Psicosociales demandan atención progresiva y vigilancia.

INTERVENCION EN LOS GRADOS DE PELIGROSIDAD

Contenido de la tarea.

Alto	<p>El trabajo presenta algunas de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imposibilidad de tomar decisiones, dificultad o impedimento para organizar y planear el trabajo. Constante supervisión de labores. • Poca definición y conocimiento de funciones el cargo; flata de claridad en relación con las actividades a realizar y sobre los datos relevantes al puesto de trabajo como el que se debe hacer, como, con qué, con quienes, para qué. • Permanentes volúmenes de trabajo, con límites de tiempo para realizarlos. • Trabajos muy complejos, con gran cantidad de toma de decisiones y responsabilidades. • Ausencia de variedad de ritmos y de contenido de trabajo, mínimo o baja actividad intelectual. El trabajo es rutinario, ocho horas de trabajo repetitivo y solo o en cadena. Hay repetición de funciones mentales permanentes. El trabajador tiene dificultad para desplazarse. • Realización de trabajo inmediato y solicitudes a última hora, necesitando de horas extras.
Medio	El trabajo presenta moderadamente algunas de las anteriores características.
Bajo	Las funciones y ritmos del trabajo son cambiantes pero previstos, su contenido es claro y hay posibilidades de ser creativo y de tomar decisiones en él, con tiempos adecuados para realizarlo. Su complejidad es moderada acorde con capacidades de quien lo realiza.

Organización del tiempo de trabajo

Alto	<p>El trabajo presenta algunas de las siguientes características:</p> <p>Se realizan turnos nocturnos; se da el doblamiento de turnos por problema de relevo. Jornadas de trabajo prolongadas sin programación, imposibilidad de auto administrar los descansos, solo puede utilizar los establecidos. Jornadas prolongadas de trabajo; falta de control sobre el ritmo de trabajo, sistemas de trabajo por periodos largos de tiempo.</p>
Medio	En ocasiones tiene que realizar horas extras, siendo las jornadas en muchas ocasiones prolongadas. Los descansos a pesar de que pueden ser administrados, son muy pocos por el volumen o premura de tiempo.
Bajo	Tiene control total del tiempo, los descansos son auto administrados sin generar mayor traumatismos en el proceso productivo. No requiere trabajar horas extras para cumplir el trabajo.

Relaciones humanas

Alto	<p>En el ambiente de trabajo (relaciones entre jefes y subalternos o entre compañeros) se presentan algunas de las siguientes características:</p> <p>Desconfianza mutua, desconocimiento, poco reconocimiento, subestimación, supervisión permanente sin necesitarlo, problemas de respeto y cordialidad, actitud autoritaria o de mucha rigidez, relaciones de extrema verticalidad.</p> <p>Problemas de cooperación y apoyo o de celo profesional, imposibilidad para trabajar con otros. Dificultad para trabajar en equipo.</p> <p>La comunicación verbal es prácticamente inexistente durante el trabajo, por barreras físicas (distancia ruido) o funcionales (tramites, normas, etc.) que</p>
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	perturban la comunicación.
Medio	Existen posibilidades de comunicación verbal periódicas en momentos o fases del trabajo. Hay cierta dificultad para una comunicación directa y clara por aspectos actitudinales. Se conocen y se asumen los conductos regulares pero son demasiado rígidos. Se siente un clima de de moderado respeto por el otro y reconocimiento.
Bajo	Las relaciones entre jefe y subalterno son de respeto y cordialidad. Hay facilidad para plantear inquietudes cuando así se requiere. Hay una práctica permanente de liderazgo democrático y de apertura. Existe cooperación y apoyo entre personas del grupo, sin presentarse problemas o conflictos interpersonales. La comunicación es abierta y clara, sin barreras actitudinales o físicas.

Gestión administrativa

Alto	No existe en la empresa o pasan desapercibidos programas de bienestar social como auxilios, prestamos, programas para la familia, programas de salud ocupacional, etc. No se brindan programas de inducción o capacitación a los trabajadores. No está diseñado o no se cumple un manual de funciones, un plan de carreras, sistemas de salarios y reconocimientos. En general los trabajadores tienen baja identificación con la empresa y sentido de pertinencia.
Medio	Existen solo algunos programas de administración de recurso humano y de bienestar, o estos están en proyecto. La oportunidades de capacitaciones son muy escasas y solo se dan en ciertos niveles de la organización. El proceso de inducción y entrenamiento se está realizando muy informalmente. Se ha establecido una escala de salarios pero no se actualiza y no se cumple. Existen bajos sistemas de reconocimientos.
Bajo	Existen programas de inducción y capacitación para todo el personal, oportunidad de multiplicar la capacitación y hay diversidad de temas a capacitar. Se cuenta con sistemas de reconocimientos del desempeño en el trabajo, de los aportes hechos, del esfuerzo y perfeccionamiento, del tiempo de permanencia en la institución, de las capacidades, etc. Los sistemas de salario existen y están acordes con el promedio del mercado. Existen sistemas de auxilios a nivel de bienestar social, reconocimientos de la empresa a la familia del trabajador., y existen programas de medicina preventiva y laboral, higiene y seguridad industrial. La mayoría de los contratos son a término indefinido y hay estabilidad laboral. Existe un plan de carreras y hay oportunidad de promoción para la mayoría de personas.

Síntomas de estrés

Alto	Son constantes en las personas las manifestaciones de tensión a través de síntomas físicos (como dolores espasmos, mareos, sudoraciones, etc.) cognoscitivos (como olvidos, distraimientos, insomnios, etc.) emocionales (como inseguridad, desmotivación, temores angustia, depresión, etc.) o comportamentales (como irritabilidad, consumo alto de tabaco, alcohol, drogas, tranquilizantes, etc.) interfiriendo con su productividad, calidad del trabajo y relaciones interpersonales.
Medio	Frecuentemente las personas manifiestan su tensión a través de síntomas físicos (como dolores, espasmos mareos, sudoraciones, etc.) cognoscitivos (como olvidos, distraimientos, insomnios, etc.) emocionales (como inseguridad,

	desmotivación, temor, angustia, depresión, etc.)ó comportamentales (como irritabilidad, consumo de lato tabaco, alcohol, drogas, tranquilizantes, etc.) influyendo medianamente en la ejecución del trabajo y en las relaciones interpersonales.
Bajo	Son pocas las manifestaciones de tensión a través de síntomas físicos (como dolores, espasmos, mareos, sudoraciones, etc.) cognoscitivos (como olvidos, distraimientos, insomnio, etc.) emocionales (como inseguridad, desmotivación, temor, angustia, depresión, etc.) o comporta mentales (como irritabilidad, consumo alto de tabaco, alcohol, drogas, tranquilizantes, etc.) manejándolas de manera adecuada sin interferir con el trabajo y relaciones interpersonales.