

Sobrecarga Laboral en los Profesionales de la Salud y su Relación con la Seguridad del Paciente en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el Departamento de Córdoba

Yissela del Carmen Acosta Vásquez Angélica María Otero Castaño Eibys Elena Zarate Carrillo

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR

Escuela de Posgrados y Educación Continua

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización de Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud

Sincelejo



Sobrecarga Laboral en los Profesionales de la Salud y su Relación con la Seguridad del Paciente en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el Departamento de Córdoba

Yissela del Carmen Acosta Vásquez Angélica María Otero Castaño Eibys Elena Zarate Carrillo

Trabajo presentado para optar título de Especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud

Director

Germán Arrieta

Magister en Microbiología Tropical

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR

Escuela de Posgrados y Educación Continua

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización de Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud

Sincelejo

2020



Nota de Aceptación

Aprobado
frie of
Director
July Cauzeaux Phy
Evaluador 1
Tog owell.
Evaluador 2

Sincelejo, Sucre 11 de agosto de 2020



Tabla de Contenido

Pág. Resumen Ejecutivo8 Abstract 9 Introducción 10 1.2 Formulación de Problema 12 2.1 Objetivo General 13



RAFAEL RAFAEL	Corporación Universitaria del Caribe
5.5 Muestra	23
5.6 Descripción de las Variables	23

5.6 Descripción de las Variables 23
5.7 Instrumentos de recolección de datos
6. Análisis de los Resultados
6.1 Capítulo I: Nivel de Percepción de los Profesionales de la Salud con Respecto a la
Sobrecarga Laboral y la Incidencia de Tal Factor en la Seguridad de los Pacientes n el Hospital
San Rafael Ciénaga de Oro en el Departamento de Córdoba
6.1.1 Resultados de la encuesta
6.1.2 Análisis de los resultados
6.2 Capítulo II: Factores Críticos que Afectan la Sobrecarga Laboral y su Relación con la
Seguridad de los Pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el Departamento de
Córdoba
6.2.1 Factores críticos relacionados con la seguridad de los pacientes en el hospital San Rafael
Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba
6.2.2 Análisis de los factores críticos que afectan la sobrecarga laboral y su relación con la
seguridad de los pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de
Córdoba
6.3 Capítulo III Recomendaciones para Minimizar los Factores que Generan Sobrecarga Laboral
y Contribuir en una Mayor Seguridad de los Pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro
en el 1 Departamento de Córdoba
6.3.1 Recomendaciones para minimizar los factores que generan sobrecarga laboral en el
Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba
Conclusiones
Referencia Bibliográfica
Anexo



Listado de Tablas

Tabla 1 Variables de estudio	24
Tabla 2 Caracterización de los profesionales de la salud o	25
Tabla 3 Jornada laboral semanal	27
Tabla 4 Número de pacientes atendidos en un día	28
Tabla 5 Personal a su cargo	29
Tabla 6 Número de personas a su cargo	30
Tabla 7 Tipos de turnos	30
Tabla 8 Posición de pie	31
Tabla 9 Carga física de trabajo	32
Tabla 10 Estrés en el trabajo	33
Tabla 11 Trabajo Agotador	34
Tabla 12 Descanso Laboral	35
Tabla 13 Presión de Tipo Laboral	35
Tabla 14 Sobrecarga laboral	36
Tabla 15 Percepción de la Carga Laboral	37
Tabla 16 Caracterización de la población de estudio (pacientes)	39
Tabla 17 Población de estudio (pacientes), en la categoría, buena atención al del paciente	40
Tabla 18 Población de estudio (pacientes), en la categoría, características del profesional	41
Tabla 19 Población de estudio (pacientes), en la categoría, cuidado del paciente	41
Tabla 20 Población de estudio (pacientes), en la categoría, apoyo emocional	42
Tabla 21 Población de estudio (pacientes), en la categoría, apoyo físico	42
Tabla 22 Población de estudio (pacientes), en la categoría, capacidad en la atención	43
Tabla 23 Población de estudio (pacientes), en la categoría, proactividad	43
Tabla 24 Población de estudio (pacientes), en la categoría, empatía	44
Tabla 25 Población de estudio (pacientes), en la categoría, priorización en el cuidado	44
Tabla 26 Población de estudio (pacientes), en la categoría, disponibilidad para la atención	45
Tabla 27 Población de estudio (pacientes), en la categoría, valorización en el cuidado	45
Tabla 28 Carga Laboral desde la percepción del paciente	46



Listado de Gráficas

Gráfica 1 Jornada laboral semanal	27
Gráfica 2 Número de pacientes atendidos en un día	28
Gráfica 3 Personal a su cargo	29
Gráfica 4 Personal a su cargo	30
Gráfica 5 Tipos de turnos	31
Gráfica 6 Posición de pie	32
Gráfica 7 Carga física de trabajo	33
Gráfica 8 Estrés en el trabajo	33
Gráfica 9 Trabajo agotador	34
Gráfica 10 Descanso Laboral	35
Gráfica 11 Presión de Tipo Laboral	36
Gráfica 12 Sobrecarga Laboral	36
Gráfica 13 Percepción de la Carga Laboral	37



Resumen Ejecutivo

En el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, hay jornadas de trabajo extensas y situaciones estresantes en el servicio de atención salud, y todo ello, ha contribuido a que se potencialice la sobrecarga laboral, y tal hecho, puede incidir en la calidad del cuidado y seguridad del paciente y llegar a afectar el desempeño laboral de los profesionales de la salud en dicha entidad.

En cuanto a lo metodológico, la investigación es de tipo descriptivo, y en la obtención de información primaria, se realizaron dos encuestas, una para identificar la percepción de los profesionales de la salud con respecto a la sobrecarga laboral en la entidad de salud y la otra encuesta, dirigida a los pacientes, en el objeto de valorar los factores críticos que afectan la sobre carga en el trabajo y de aquellos que lo minimizan.

Los resultados obtenidos, indican que factores como la carga física, turnos, estar de pie en la prestación del servicio, falta de descansos, agotamiento, estrés y presión laboral, en conjunción, inciden en que aumente la carga laboral y tal situación, coincide con la percepción general de los profesionales de la salud y de los pacientes, al calificar que la carga de trabajo es excesiva en la entidad. Al final, se concluye que la mitigación de los factores que generan sobrecarga laboral en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, conllevan a que haya un esfuerzo conjunto de parte de las directivas y de los colaboradores, en el sentido, de que haya un uso racional de las actividades adicionales, se reordenen de mejor manera los turnos, se coordine con mayor eficacia las actividades, la aplicación de pausas activas, mayor inversión en equipamiento tecnológico, una mayor cualificación del recurso humano, y una adecuada ingesta de alimentos en los profesionales de la salud, entre otros aspectos.

Palabras Claves: sobrecarga laboral, seguridad en el paciente, riesgo laboral



Abstract

At the San Rafael Ciénaga de Oro Hospital in the department of Córdoba, there are long working hours and stressful situations in the health care service, and all this has contributed to the potential for work overload, and such fact may have an impact on the quality of patient care and safety and affect the professional performance of health professionals in said entity.

Regarding the methodological, the research is descriptive, and in obtaining primary information, two surveys were conducted, one to identify the perception of health professionals regarding work overload in the health entity and the Another survey, aimed at patients, in order to assess the critical factors that affect overload at work and those that minimize it.

The results obtained indicate that factors such as physical load, shifts, standing in the provision of the service, lack of breaks, exhaustion, stress and work pressure, in conjunction, affect the increase in work load and such situation, coincides with the general perception of health professionals and patients, when qualifying that the workload is excessive in the entity. In the end, it is concluded that the mitigation of the factors that generate work overload at the San Rafael Ciénaga de Oro Hospital in the department of Córdoba, lead to a joint effort on the part of managers and collaborators, in the sense, that there is a rational use of additional activities, shifts are better reordered, activities are coordinated more efficiently, active breaks are applied, greater investment in technological equipment, greater qualification of human resources, and adequate intake of food in health professionals, among other aspects

Keywords: work overload, patient safety, occupational risk



Introducción

En el contexto de la atención en salud, el personal médico-asistencial, ha sentido las exigencias de los usuarios, que necesitan atención médica de manera pronta, oportuna y de calidad, y en cuanto a los requerimientos organizacionales de los centros hospitalarios, es imperante el logro de una mayor eficacia, eficiencia y productividad en el campo laboral. También se observa, que el logro de metas, la necesidad de crecimiento y la optimización de los procesos han sido uno de los causantes de que se genere presiones labores, que van a generar consecuencias adversas en la salud física y mental de los profesionales de la salud, y uno de esas disfuncionalidades, es la sobrecarga laboral, y esta problemática su vez, incide sobre el rendimiento laboral de lo que hacen parte de estas entidades de salud.

El presente proyecto de investigación, está referido a identificar aquellos factores que inciden en la sobrecarga laboral en los profesionales de la salud y su relación con la seguridad del paciente en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba. En el desarrollo del estudio, se pretende diagnosticar, acerca de los factores concomitantes con la sobrecarga laboral, y hacer observancia, de tales factores para poder establecer recomendaciones en función de minimizar la afectación de este problema en el desempeño de los profesionales de la salud en el hospital, y lograr incidir de manera positiva en la satisfacción laboral y la productividad de los mismos.



1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

A nivel mundial, las condiciones laborales están influidas en parte por el modelo económico imperante en la mayoría de los países, situación que ha impactado negativamente tanto en aspectos sociales como humanos. En el análisis del contexto de los profesionales de la salud a nivel de Latinoamérica, se evidencia, que uno de los riesgos psicosociales más relevantes, es la sobrecarga de trabajo. En investigaciones realizadas acerca de las condiciones laborales dentro del sector salud, en países de América del Norte, Europa o Asia, se ha identificado, como problemas más acuciantes, la inadecuada organización hospitalaria, incremento de la carga laboral y pérdida de seguridad laboral (Malvárez y Castrillón 2005).

Sin dudas, la sobrecarga laboral es producto de las condiciones adversas en los centros hospitalarios y clínicas, y este factor disfuncional, puede impactar negativamente en el desempeño de los profesionales de salud, y específicamente, frente al cuidado y la seguridad de sus pacientes, así como también, en la calidad de vida personal y familiar de estos colaboradores en el área de la salud. A nivel general, se constata que han sido escasas las medidas de promoción y prevención de riesgos de salud laboral generados por la actividad asistencial para estos profesionales. Al respecto, algunas investigaciones revelan, que, en el ambiente organizacional clínico hay una falta de reconocimiento de los riesgos psicosociales del personal médico-asistencial, y ello conlleva, a la desvalorización, la desmotivación del grupo de trabajo y desintegración profesional en el área de la atención sanitaria (Mesa y Romero, 2010).

En el caso colombiano, una encuesta realizada por el Colegio Médico Colombiano (con una muestra se realizó a más de 8.000 profesionales en salud), en donde se analizó la situación laboral que viven muchos de los profesionales del sector salud en el país (médicos generales, especialistas y otros trabajadores del área como odontólogos, optómetras y bacteriólogos), se evidenció, que más de la mitad de los encuestados admitió que en algún momento "su situación laboral se ha visto afectada", y una de las problemáticas más significativas es el exceso de carga laboral (Revista Portafolio, 2019).

En Colombia, muchos profesionales de la salud son contratados por entidades que suministran personal médico-asistencial a las clínicas u hospitales, y este tipo de intermediarios,



en muchos casos, someten al personal a sobrecarga laboral, ausencia de medidas de seguridad en el trabajo y limita su acceso a la capacitación, al bienestar social, y todo ello, esta en concomitancia con el deterioro del servicio que ofrecen estos profesionales a los pacientes (Següel, Valenzuela y Sanhueza, 2016).

También se menciona, el estudio realizado por Shanafeit et al, y publicado en un artículo publicado en el 2012, en el cual, se describe, que los médicos comparados con la población general son más propensos a tener agotamiento físico y estar inconformes con su estilo de vida laboral; y además de ello, se constató en dicha investigación, que estos profesionales de la salud, no le ponen cuidado a sus necesidades de bienestar y no están dispuestos a pedir ayuda de otros. En razón a esta situación de apatía generalizada por parte del personal médico podría ser un factor mental que incidiría negativamente en el tratamiento que estos hagan a sus pacientes, y por ende, habría mayor riesgo en cuanto a poder brindar mayor seguridad a éstos.

Para el caso particular del Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, la situación laboral no es muy ajena a lo que ocurre en el resto del país. Es notorio, como en ésta entidad, se pagan bajos salarios, hay jornadas de trabajo extensas y situaciones estresantes en el servicio de atención salud, y todo ello, ha contribuido a que se potencialice la sobrecarga laboral, y tal hecho puede incidir en la calidad del cuidado y seguridad del paciente y llegar a afectar la salud y seguridad de los profesionales. El exceso de la demanda para la atención médica, es otro factor incidente en la sobrecarga laboral en el hospital objeto de estudio. Y ante tale situaciones la directiva ha mostrado apatía en función de implementar medidas que posibiliten una minimización de tales riesgos psicosociales.

1.2 Formulación de Problema

¿De qué manera la sobrecarga laboral en los profesionales de la salud se convierte en un riesgo psicosocial que incide en la seguridad del paciente en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba?



2. Objetivos de la Investigación

2.1 Objetivo General

Evaluar la sobrecarga laboral en los profesionales de la salud y su incidencia en la seguridad del paciente en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

2.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de percepción que tienen los profesionales de la salud con respecto a la sobrecarga laboral y la incidencia de tal factor en la seguridad de los pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

Describir los factores críticos que afectan la sobrecarga laboral y su relación con la seguridad de los pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

Presentar recomendaciones para minimizar los factores que generan sobrecarga laboral y contribuir en una mayor seguridad de los pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.



3. Justificación

El ambiente laboral cada vez toma mayor relevancia, debido a que es un entorno que permite, que el ser humano pueda lograr una mejora en las condiciones de tipo personal, económica y familiar, por lo tanto, el estudio de los factores psicosociales dentro del contexto organizacional cobra importancia en cuanto a que diseñen acciones de intervención profesional orientados en la solución de los problemas suscitados en los ambientes de trabajo (Camacho & Mayorga, 2017).

Esta afectación debido a los riesgos psicosociales es hechos que deben ser identificados y analizados en procura de que haya una intervención profesional en función de logra un ambiente laboral más sano, productivo y colaborativo en las organizaciones (González y Polo, 2013).

Es evidente, que los trabajadores de cualquier organización están expuestos a los factores psicosociales y por ende a los riesgos psicosociales que estos conllevan (Maestre, 2008), a partir de dicha consideración, es pertinente que se desarrollen investigaciones que planten la implementación de medidas orientadas a evaluar la calidad de vida de sus colaboradores.

En al ámbito organizacional de las entidades clínicas u hospitalarias existen variados factores que afectan la salud mental de los colaboradores, como son la sobre carga de trabajo, presión por lograr ciertas metas, cima laboral desfavorable trabajo rutinarios y exposición a las condiciones ambientales e inseguridad, entre otros aspectos. De allí la importancia, de que se realicen investigaciones acerca de estos temas, que afectan el relacionamiento, la satisfacción laboral y el desempeño profesional del personal médico - asistencial en el sector salud en Colombia.

El presente estudio, está orientado hacia la evaluación de aquellos factores que generan la sobrecarga laboral en los profesionales de la salud, y de como tal condición, incide notablemente en la seguridad del paciente en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, por tanto, es de importancia, el que se diagnostique acerca de la causalidad de tales factores, y de igual manera, se realicen sugerencias, en función de preservar la salud mental de los profesionales de esta entidad, y de cómo prevenir futuros casos de riesgos en la atención de los pacientes. Una de las ventajas que podría traer ésta investigación, es el que se puedan detectar como la sobrecarga aboral ésta afectando de manera significativa a los profesionales de la salud y



de acuerdo a esto, se podría buscar soluciones que mejoren la salud mental de los mismos y que puedan desempeñar una mejor labor en el cuidado y la seguridad de los pacientes

Este proyecto será de beneficio a los profesionales de la salud, ya que con el desarrollo del mismo, se puede identificar los factores causales de la sobrecarga laboral, y con ello, establecer pautas o recomendaciones en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro, de cómo intervenir en la mitigación de esta problemática que afecta la salud mental de estos colaboradores de dicha entidad.

En lo práctico, este tipo de estudios, aportan elementos que son de fácil aplicabilidad en la entidad y en provecho de que haya un mejor desempeño profesional del personal que atiende a los pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

En lo que respecta a lo académico, se espera que los resultados obtenidos sirvan de referente, para el desarrollo de posteriores estudios, en el propósito de identificar cuáles son los factores causales a minimizar en el tema de los riesgos psicosociales en las clínicas u hospitales.

3.1 Delimitación

3.1.1 Espacial.

La investigación se desarrolla en un hospital ubicado en Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

3.1.2 Temporal.

El estudio se realiza en el segundo trimestre del año 2020.



4. Marco Referencia

4.1 Marco Teórico

Riesgo Psicosocial

Según la Organización Internacional del Trabajo -O.I.T., los riesgos psicosociales son:

...las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones necesarias de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias (OIT, 1986).

La anterior definición de la OIT pone de manifiesto, que los riesgos psicosociales, son interacciones que tienen una incidencia nociva en la salud de los trabajadores (as).

Según Castella y otros (2005),

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos estudios científico suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras. PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social: determinadas características de la organización del trabajo (p.11).

En línea con lo teórico, Moreno y Báez (2010), exponen que los riesgos psicosociales son: "El hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes" (p.17).

Por su parte, Maestre (2008), describe a estos efectos como:

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se deriven de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables pueden ser el estrés laboral, la insatisfacción laboral, el síndrome de agotamiento psíquico o burnout, el acoso moral en el trabajo o mobbing y la violencia en el trabajo. (p.646).

Según la legislación colombiana, los factores de riesgo psicosocial son el "conjunto de las habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social, que le permiten desempeñarse en un trabajo habitual" (Decreto 917, 1999).



También se menciona, la Resolución 2646 del 2008, en el cual se establece, que los factores de riesgo psicosocial son condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Las investigaciones a nivel general identifican cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales:

- 1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, esto obedece a la exacerbada presión que se ejerce sobre el trabajador, debido a que hay que trabajar rápido o de forma irregular;
- 2. La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, esto ocurre cuando hay poca autonomía en la forma de realizar las tareas, es decir, el trabajador está limitado en cuanto a la aplicación libre de sus habilidades y conocimientos o cuando no puede adaptar el horario a las necesidades familiares, o no puede decidir cuándo se hace un descanso;
- 3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, esto puede ocurrir cuando el trabajador está en aislamiento, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo; y
- 4. Las escasas compensaciones del trabajo, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, o se dan cambios del puesto de trabajo en contra de la voluntad del trabajador, en un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, entre otros aspectos (Paspuel, 2014).

Sobrecarga laboral

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España -INSHT-, la carga de trabajo, se entiende como "el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral" (p.1).

La sobrecarga laboral se asocia al exceso de tareas, deterioro psicológico, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden incrementar los niveles de agotamiento emocional y físico de los profesionales (Gil-Monte, García-Juesas y Hernández 2008; Morata Ramírez y Ferrer Pérez 2004).

Según Hoonakker et al., (2011) la sobrecarga de trabajo de los profesionales de la salud es un problema que interfiere en la seguridad del paciente, debido a que los efectos directos de la



sobrecarga de trabajo en el cuidado de los pacientes pueden estar relacionados con la falta de tiempo para llevar a cabo importantes tareas de atención, efectos que incluyen las complicaciones, los malos resultados del paciente y aumento de la mortalidad (Kiekkas, Sakellaropoulos, Manolis, Samios, Skartsani., y Baltopoulos, 2008; Gürses, Carayon, and Wall, 2009).

La sobrecarga laboral se relaciona directamente con la cantidad de intervenciones que tiene que realizar el profesional de la salud, y ello conlleva a un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que ésta sometida dicha persona en su jornada laboral diaria. Cuando aumenta la carga laboral, surge la fatiga, con la correspondiente disminución de la capacidad física y mental del colaborador, luego de haber realizado un trabajo durante un periodo determinado de tiempo, y esta fatiga desfavorece negativamente la calidad del cuidado que brinda la profesional a los pacientes (Esnarriaga, 2014).

Por otra parte, la sobrecarga en el trabajo, dificulta un cuidado de calidad, y ello, es percibido claramente por el usuario, y en el cual, la atención médica se convierte en algo rutinario, mecanizado, sin calidez, poco humanizado. La sobrecarga laboral incide de manera negativa en la tranquilidad mental del profesional de la salud, para que pueda brindar un servicio de calidad de cuidado al paciente, en donde se escuche atentamente sus inquietudes, se alivien sus molestias y se afiance la confianza a través de la comunicación con el familiar o paciente en el momento oportuno (Santana, 2016).

Se evidencia, que la sobrecarga laboral genera estrés laboral, debido a que un médico o una enfermera, en muchos casos tiene que atender un gran número de pacientes, con diversas patologías y cada uno con diferentes exigencias de cuidado, lo que contribuye a que se presenten eventos adversos como caídas, úlceras por presión, infecciones intrahospitalarias, errores en la medicación, lo que da lugar a estancias hospitalarias prolongadas, incremento en los costos hospitalarios y elevación de las tasas de morbimortalidad (Baz, 2013).

En cuanto a la clasificación de la sobrecarga laboral, esta se puede expresar dos tipos de categorías, unas cualitativas y otras cuantitativas, en razón a estas últimas, la sobrecarga en el trabajo, está asociado a exceso de tareas, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos, debido a que se requiere atender a un número elevado de pacientes en un mismo momento y en diferentes áreas de cuidado, por tanto, se incrementan los niveles de agotamiento



emocional y físico de los profesionales de la salud y se percibe un deterioro del cuidado brindado (Gil, García y Hernández, 2008).

La sobrecarga cuantitativa se genera cando hay demasiados procedimientos en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, disminuyendo así la eficiencia del trabajador, en cambio, la sobrecarga cualitativa, se refiere a excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del colaborador, es decir, no consiste en demasiado trabajo, sino la dificultad excesiva del mismo. En lo cualitativo, con respecto a la sobrecarga laboral, hay una afectación psicológica del profesional, que puede conllevarlo a la insatisfacción laboral, tensión y baja opinión de sí mismo, y generar además, depresión, irritación y trastornos psicosomáticos (Bouronclue, 2014). La sobrecarga laboral es una demanda de actividades o intervenciones que tiene que realizar el personal médico y asistencial, en relación a la calidad del cuidado que puede brindarle al paciente; considerando el esfuerzo físico, mental y afectivo del profesional de la salud, que en algunas ocasiones tiene que prolongar sus actividades por falta del tiempo (Cortaza y Francisco, 2014).

La presión de tiempo para los trabajadores sanitarios es una de las principales fuente de carga del trabajo, debido a que se esfuerzan en realizar una labor en un periodo corto de tiempo, llegando a frustraciones, bloqueos mentales y una reducción de bienestar en su calidad de vida. (Martínez 2017, citado por Borreroz, Bueno, Orduz y Rodríguez, 2018).

Seguridad del paciente

La seguridad del paciente se entiende como la ausencia de riesgo o daño potencial asociado a la atención sanitaria. Este proceso incluye, un conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías fundamentadas en evidencias científicamente probadas, con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (Cometto, Gomez Marcon, Zarate, Bartoli y Falconi, 2011).

Según el Ministerio de la Protección Social (2009), la Política de Seguridad del Paciente, es el conjunto de acciones y estrategias sencillas impulsadas para ser implementadas por las instituciones prestadoras de servicios de salud las cuales propenden por ofrecer herramientas prácticas en la consecución del objetivo de hacer más seguros los procesos de atención, impactar



en la mejora de la calidad y proteger al paciente de riesgos evitables que se derivan de la Atención en salud (Ministerio de la Protección Social, 2011).

En la implementación del proceso de seguridad del paciente, se debe considerar, el apoyo de la alta dirección, que se traduce en la determinación de la política de seguridad del paciente, en el cual, se planifica, implementa, verifica y mejora todas aquellas actividades que se encuentran en el proceso de seguridad del paciente. Según Blanco, et al. (2017), la preocupación por la seguridad del paciente surge a partir de la documentación de la incidencia de eventos adversos que impactan negativamente en la calidad de la atención en salud, en ese orden de ideas, una cultura positiva sobre seguridad del paciente en las instituciones sanitarias se perfila como uno de los requisitos esenciales para evitar en lo posible la aparición de eventos adversos, y poder aprender de los errores de forma proactiva.

Con relación a los objetivos de la Política de Seguridad del Paciente, se busca direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura y el disminuir el riesgo en la atención en salud brindada a los pacientes.

4.2 Marco conceptual

A continuación, se definen algunos términos que se relacionan con el objeto de estudio propuesto.

Calidad en el cuidado al paciente. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada

Factores de riesgo psicosocial: Se considera, que consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado, y por otra parte, las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo (Marulanda, 2007).

Profesional de la salud: Son todas aquellas personas que brindan su servicio profesional en el área de salud

Salud: Es un estado de bienestar físico y mental.



Seguridad del paciente: Es la ausencia de riesgo o daño potencial asociado a la atención en salud.

Sobrecarga laboral: Es el exceso de trabajo, deterioro psicológico, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos a nivel laboral.

4.3 Marco Legal

A continuación, se mencionan algunos artículos, Leyes y Decretos relacionados con el tema de la calidad en la atención en salud.

La Constitución Política (1991) consagró en los artículos 48 y 49 el derecho a la seguridad social y a la salud, asignándole tres principios: eficiencia, universalidad y solidaridad.

Ley 100 de 1993. Por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Decreto ley 1295 de 1994 (Art. 2) Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como físicos, químicos, biológicos, biomecánicos, psicosociales, de saneamiento y seguridad.

Decreto 614 de 1984 (Art. 2 literal C) Proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud del individual o colectiva en los lugares de trabajo.

Resolución 1016 de 1989 (Art. 10 numeral 12) Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos Psicosociales.

Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios. El principal objetivo de esta ley, es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas (Ministerio de Protección Social, 2016).

Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades, de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo



permanente de la exposición a factores de riesgo Psicosocial, en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Ley 1562 de 2012. Esta ley amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la "perturbación psiquiátrica" en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo.

Ley 1616 de 2013. Por el cual se garantiza el derecho a la salud mental de la población colombiana, que en su artículo 9, hace énfasis en la "promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral"

Resolución 2003 de 2014. Procedimientos y condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones.



5. Metodología

5.1 Tipo de Estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo, en el cual, se identifican aquellos factores que inciden en la sobrecarga laboral en los profesionales de la salud y su relación con la seguridad del paciente en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

5.2 Método

El método es de tipo deductivo, en el cual, con base en generalizaciones acerca del tema de investigación propuesto, se llega a deducciones de tipo particular del fenómeno de estudio analizado.

5.3 Técnicas de Recolección de Información

En cuanto a las técnicas de recolección de información primaria se realizará una encuesta para identificar la percepción de los profesionales de la salud con respecto a la sobrecarga laboral en la entidad d salud. En relación a las fuentes de tipo secundaria, se hace una búsqueda de información bibliográfica (artículos científicos, revistas indexadas, libros, tesis, entre otros), acerca de la temática propuesta.

5.4 Población

La población referencial de la investigación la compone el personal médico – asistencial y administrativo, conformando un total de 50 colaboradores en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

5.5 Muestra

La muestra es no probabilística con un número representativo de la población referencial, y por lo tanto, se establece una muestra de 30 personas que prestan sus servicios profesionales en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

5.6 Descripción de las Variables

A continuación, se describen las variables aplicadas al estudio:



Tabla 1 *Variables de estudio*

Variable	Definición	Naturaleza	Escala de medición	índice e indicadores
Sexo	Características biológicas que distinguen al hombre de la mujer	Cualitativa	Nominal	Femenino y Masculino
Edad	Edad cronológica de cada individuo	Cuantitativa	Discreto	Años cumplidos
Profesional de salud	Son todas aquellas personas que brindan su servicio profesional en el área de salud, ello incluye las enfermeras.	Cualitativa	Nominal	Nivel de desempeño profesional
Sobrecarga laboral	Es un exceso de trabajo durante la prestación del servicio de salud	Cualitativa	Nominal	Alta regular o baja.
Seguridad del paciente	Se identifica, como todas aquellas medidas de cuidado, autocuidado y de minimización de riesgos en la atención médica de los pacientes.	Cualitativa	Nominal	Buena, regular o deficiente

5.7 Instrumentos de recolección de datos

Los datos primarios se recolectaron mediante la realización de una encuesta aplicada a los profesionales de la salud del Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.



6. Análisis de los Resultados

6.1 Capítulo I: Nivel de Percepción de los Profesionales de la Salud con Respecto a la Sobrecarga Laboral y la Incidencia de Tal Factor en la Seguridad de los Pacientes n el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el Departamento de Córdoba

El presente capítulo, está referido a identificar, el nivel de percepción que poseen los profesionales de la salud con relación a la sobrecarga laboral y de cómo influye tal factor, en la seguridad de los pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el Departamento de Córdoba, por lo cual, se presentan los datos obtenidos de una encuesta dirigida a los colaboradores de la entidad, y luego se analizan sus resultados para con ello, darle cumplimiento al primer objetivo de la investigación propuesta.

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta y su respectivo análisis.

6.1.1 Resultados de la encuesta.

Inicialmente, se hizo una caracterización de la población objeto de estudio, y está referida, a una muestra de 30 profesionales de la salud de Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el Departamento de Córdoba, para luego mostrar los resultados de la encuesta y su respectivo análisis. En la siguiente tabla, se hace una caracterización de los profesionales de la salud en la entidad objeto de estudio.

Tabla 2Caracterización de los profesionales de la salud en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro

CARACTERÍSTICAS	Nº	%
EDAD		
Menos de 26 Años	1	3 %
26 a 35 Años	13	44 %
36 a 45 Años	8	27 %
46 a 55 Años	7	23 %
Más de 55 Años	1	3 %
TOTAL	30	100 %
SEXO		
Masculino	11	37 %
Femenino	19	63 %
TOTAL	30	100 %
ESTADO CIVIL		
Soltero (a)	5	17 %
Casado (a)	12	40 %
Unión Libre	6	20 %
Divorciado (a)	7	23 %



TOTAL	30	100 %
ESTUDIOS DE POST GRADO		
Maestría	13	43 %
Especialización	5	17 %
Doctorado	1	3 %
Ninguno	11	37 %
TOTAL	30	100 %
TIEMPO EN LA ENTIDAD		
De 5 a 10 años	12	40 %
De 11 a 15 años	15	50 %
De 16 a 20 años	2	7 %
De más de 20 años	1	3 %
TOTAL	30	100 %

En el anterior cuadro, referido a las características generales de los profesionales de la salud, en su mayoría tienen un edad promedio adulta (97 %), en donde el 63 % son mujeres, y el 60 % tiene una relación de pareja, y este último dato, corrobora la necesidad, de un mayor grado de compromiso de la mayoría de los colaboradores en el cumplimiento de sus labores y de mantenimiento de sus puestos de trabajo, tal como lo evidencia el dato del tiempo en la entidad, en el cual , la mayoría (90%), está en un promedio entre 5 a 15 años de servicio. Un aspecto favorable dentro de la calidad del servicio, es que la mayoría del personal médico-asistencial en el hospital, presenta un buen nivel de formación profesional (63%), y en razón, a que este aspecto es esencial, frente a los factores como la calidad, seguridad y la buena atención de los pacientes, debido a que hay conocimiento y experticia para el mejor desarrollo de las actividades médicas y de tipo asistencial.

Otro dato que es importante indicar, es que la mayoría de los profesionales desempeñan tareas asistenciales, y ello hace referencia a las enfermeras y asistentes en el hospital, estos últimos combinan las labores asistenciales con ciertas tareas de tipo administrativas lo que supone una mayor cantidad de trabajo a su cargo. En línea con los datos, que muestra el anterior cuadro, se puede indicar, que los profesionales de la salud tienen una experiencia laboral intermedia y una vinculación laboral estable, lo cual, este dato facilita que se cualifique de mejor manera al personal en tareas referente al cuidado y a la seguridad en los pacientes.



Preguntas de la Encuesta

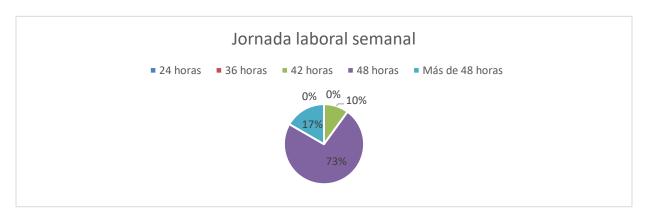
1. ¿De cuantas horas es su jornada laboral semanal?

Tabla 3 *Jornada laboral semanal*

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
24 horas	0	0 %
36 horas	0	0 %
42 horas	3	10 %
48 horas	22	73 %
Más de 48 horas	5	17 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 1Jornada laboral semanal



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 1, indica que la jornada laboral semanal de la mayoría de los profesionales de la salud (73%), es de 48 horas, en concordancia con lo dispuesto en la normatividad laboral vigente. También se observa, que un porcentaje significativo, realiza labores de más de 48 horas (17 %), que podían ser las rotarias o laborales extras, que en general, pueden incidir en que haya sobrecarga laboral en el hospital. Este resultado también está en concomitancia con el hecho de que se prolonga el tiempo laboral en algunos profesionales de la entidad, debido al cumplimiento de las tareas administrativas y de tipo asistencial, y en provecho de sumar más salario, pero que ello,



también trae consecuencias negativas para la salud física y mental de los profesionales y por ende, tal dato, se interpreta como sobrecarga laboral.

2. ¿Cuántos pacientes atiende en promedio durante el día?

Tabla 4Número de pacientes atendidos en un día

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
0 a 5	0	0 %
6 a 10	2	7 %
11 a 15	16	53 %
Más de 15	12	40 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2 *Número de pacientes atendidos en un día*



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 2, se observa, que en promedio, la mayoría de los profesionales de la salud (93%), atienden de 11 a 15 durante el día. Este resultado, evidencia, que el hecho, de que la mayoría de los profesionales encuestados manifiesten, que atienden más de 10 pacientes durante el día, ello se convierte en factor generador de sobrecarga laboral, y en parte, esto hace, que haya un mayor esfuerzo de estos colaboradores por brindar un servicio en términos de calidad, seguridad y oportunidad de cuidado.

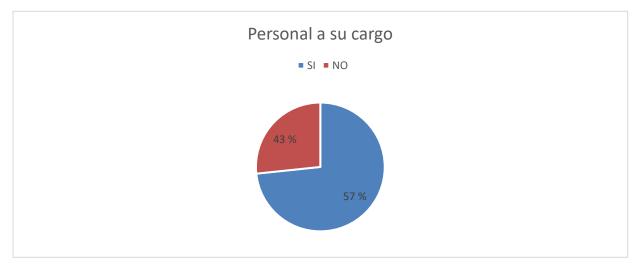
3. ¿Usted tiene personal a su cargo para el desarrollo de ciertas actividades?



Tabla 5 *Personal a su cargo*

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
SI	13	43 %
NO	17	57 %
TOTAL	30	100 %

Gráfica 3 *Personal a su cargo*



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 43 % de los profesionales encuestados, opinan que tienen personal a su cargo, por tanto, las tareas de atención se suman a las de coordinación de actividades en estos colaboradores y ello, incide en cierta forma, en que haya sobrecarga laboral y aumente el estrés laboral, debido a la misma coordinación de labores entre médicos (atención médica, suministro de medicamentos, seguimiento del paciente, entre otros), enfermeras (administración de medicamentos, curación de heridas, brindar soporte vital, realizar monitorización permanente, entre otros) y asistentes administrativos (asignación de personal, gestionar procedimientos, traslados exámenes, entre otros), y todos estos procesos inciden, en que haya afectación de tipo mental y física en los colaboradores del hospital.



4. ¿Cuál es el número de personas que tiene a su cargo?

Tabla 6

Número de personas a su cargo

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
0 a 2	15	50 %
3 a 5	10	33 %
Más de 5	5	17 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4

Personal a su cargo



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica 4, el 83 % de los colaboradores, tienen de 1 a 5 personas a su cargo, y en leían con los resultados ya mencionados, algunos médicos cuentan con cierto grupo asistencial, aparte del personal de enfermería, y por tanto, la coordinación de actividades por parte de este personal asistencial, se suma al esfuerzo individual para la atención médica que brindan en el hospital y ello obviamente tare consigo, sobrecarga laboral.

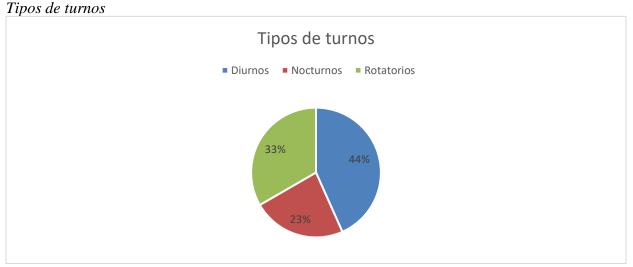
5. ¿Qué tipo de turnos tiene en su labor?

Tabla 7 *Tipos de turnos*

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
Diurnos	13	44 %
Nocturnos	7	23 %
Rotatorios	10	33 %
TOTAL	30	100 %







La gráfica 5 indica, que solo el 44 % de los profesionales tienen horarios diurnos y el 33% horarios rotarios, con respecto a estos últimos, dichos tunos, inciden notablemente en condiciones como la de privación del sueño y la fatiga. Estos resultados son muy comunes en el contexto del servicio de los hospitales, debido a que se requiere de manera constante personal asistencial o de enfermería para atender pacientes en la noche o en la mañana temprano, lo que se busca es que haya una mejor coordinación de dichos turnos, para que no se produzca la sobrecarga laboral en el personal que labora en la entidad.

6. ¿En la mayoría de las labores dentro del hospital está siempre de pie?

Tabla 8Posición de pie

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
SI	20	67 %
NO	10	33 %
TOTAL	30	100 %



Gráfica 6 *Posición de pie*



Este resultado, muestra que el 67 % de los encuestados opinan, que en la mayoría de las labores dentro del hospital son siempre de pie, y debido al exceso de tiempo en dicha posición recta, los colaboradores pueden sufrir de fatiga y de cansancio físico, así como lesiones osteomusculares, además de sobrecarga vascular en miembros inferiores.

7. ¿En su labor, es frecuente la carga física de trabajo? Tabla 9

Carga física de trabajo

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
SI	22	73 %
NO	8	27%
TOTAL	30	100 %





Gráfica 7 Carga física de trabajo



El 73 % de los profesionales encuestados afirman, que es frecuente la carga física de trabajo y dicha carga de trabajo, está representada por la carga estática -posturas- y la carga dinámica utilización de fuerza, manejo y levantamiento de cargas, y ambos procesos generan sobrecarga laboral.

8. ¿Es muy frecuente el estrés en su trabajo?

Tabla 10 Estrés en el trabajo

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
SI	24	80 %
NO	6	20 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 8

Estrés en el trabajo





Según el 80 % de los encuestados, es muy frecuente el estrés en su trabajo, y este resultado coincide con los datos obtenidos anteriormente, en el sentido, de que el estrés laboral, ésta relacionada intrínsecamente con la sobrecarga laboral, debido a que mayor carga física de trabajo, mayor será la carga mental que ella genera.

9. ¿Considera que el trabajo que realiza es agotador?

Tabla 11 Trabajo Agotador

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
SI	21	70 %
NO	9	30 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 9 Trabajo agotador



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 9, muestra que el 70 % de los profesionales encuestados, manifiestan, que el trabajo que realizan es agotador, y tal aspecto, tiene mayor fuerza en el grupo de enfermería, debido a que estas desarrollan muchas actividades, no solo de tipo asistencial en cuanto al servicio al paciente, sino también, de control y seguimiento de os mismos, aparte de ciertas tareas administrativas, por tanto, la conjunción de tales esfuerzos fácilmente conlleva a sobrecarga laboral.

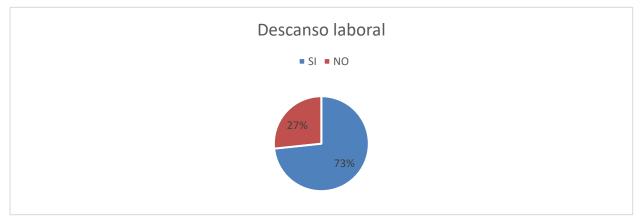
10. ¿Hay algún tipo de descanso o pausa activa dentro del horario laboral?



Tabla 12Descanso Laboral

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
SI	2	7 %
NO	28	93 %
TOTAL	30	100 %

Gráfica 10Descanso Laboral



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 10, indica que la mayoría de los encuestados (93 %), ponen de manifiesto, que no hay descansos adicionales a los reglamentariamente establecidos durante el turno de trabajo, lo cual, se dificulta que haya una mayor recuperación física y mental en los profesionales de la salud durante su desempeño laboral, y con ello, posibilitar una disminución de la sobrecarga laboral en el hospital.

11. ¿Considera que hay algún tipo de presión laboral por parte de los jefes o directivos en el hospital?

Tabla 13 *Presión de Tipo Laboral*

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
SI	19	63 %
NO	11	37 %
TOTAL	30	100 %



Gráfica 11 *Presión de Tipo Laboral*



El 63 % de los encuestados opinan que si hay presión laboral por parte de los jefes o directivos en el hospital, por lo tanto, tal resultado tiene una influencia significativa, en el estado emocional de los profesionales de la salud en el hospital, y ello, está en línea con el mantenimiento de la sobrecarga laboral.

12. ¿Considera que hay sobrecarga laboral en el hospital?

Tabla 14Sobrecarga laboral

Respuestas	Valores Absolutos	Valores Relativos %
SI	22	73 %
NO	8	27 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 12 Sobrecarga Laboral





La gráfica 12, se evidencia que el 73 % de los profesionales de la salud encuestados manifiestan, que realmente si hay sobrecarga laboral en el hospital, y tal percepción desfavorable, está en línea con los anteriores resultados, y se convierte en algo preocupante para la directiva y los colaboradores, en cuanto al desarrollo de la buena atención y del mantenimiento de la seguridad y el cuidado de los pacientes del hospital.

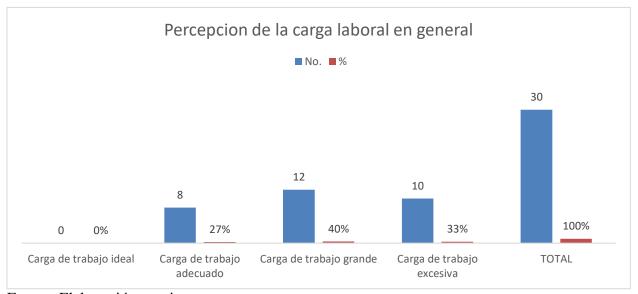
Percepción general de los profesionales de la salud con respecto a la calificación de la carga laboral en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba

Tabla 15 *Percepción de la Carga Laboral*

CARGA LABORAL EN EL HOSPITAL	No.	%
Carga de trabajo ideal	0	0 %
Carga de trabajo adecuado	8	27 %
Carga de trabajo grande	12	40 %
Carga de trabajo excesiva	10	33 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 13Percepción de la Carga Laboral



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 13, muestra que el 73 % de los profesionales de la salud manifiestan, que es alta la carga laboral en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, y por lo tanto, tal condición, afecta de manera significativa, el que se pueda brindar un servicio en términos de oportunidad, mayor cobertura y eficacia en dicha entidad.



6.1.2 Análisis de los resultados.

Los hallazgos evidencia que hay factores que inciden en que haya sobrecarga laboral en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, debido a que la mayoría de los profesionales de la salud encuestados opinan, que factores como la carga física, turnos, estar de pie en la prestación del servicio, falta de descansos, agotamiento, estrés y presión laboral, en conjunción, inciden en que aumente la carga laboral, y tal como lo califican en línea general, la mayoría de los colaboradores, de que es alta la carga laboral en la entidad y esta situación no solo afecta el buen desempeño de este personal médico-asistencial, sino también, en cuanto a la afectación institucional para poder suministrar un cuidado seguro y de calidad al paciente.

Por otra parte, en cuanto a la caracterización de los profesionales de la salud, se diagnóstica, que la mayoría tienen una edad promedio adulta, más de la mitad son mujeres, un gran porcentaje tiene una relación de pareja, además de ello, la mayoría presenta un servicio en el hospital entre 5 a 15 años de servicio y un buen nivel de formación profesional. Los anteriores datos son fortalezas por parte del equipo de trabajo en la entidad, debido a que denota mayor experticia, conocimiento y compromiso para el buen desempeño laboral y tales factores son claves dentro del contexto de la calidad, seguridad y la buena atención de los pacientes.

En consideración a los resultados obtenidos, es de prevalencia, que se desarrollen acciones estratégicas y preventivas que permitan una disminución de la sobrecarga laboral en la entidad, y con ello, lograr un ambiente de trabajo más saludable, proactivo y con mayor capacidad institucional orientada a lograr una atención de calidad y más segura en los pacientes.



6.2 Capítulo II: Factores Críticos que Afectan la Sobrecarga Laboral y su Relación con la Seguridad de los Pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el Departamento de Córdoba

En el presente capitulo, se evalúan los factores críticos que afectan la sobrecarga laboral y su relación con la seguridad de los pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba. En función de dicha evaluación, se realiza un diagnostico con una serie de preguntas dirigidas a 50 pacientes de la entidad, acerca de la atención recibida, el servicio humanizado, y aspectos relacionados con el cuidado y la seguridad, entre otros, y todo ello, en función de dar mayor claridad acerca de cuáles son los factores que ponen en riesgo la salud y la vida de los pacientes.

Tabla 16Caracterización de la población de estudio (pacientes)

CARACTERÍSTICAS	Número	Porcentaje
EDAD	Tunicio	1 or centaje
Menos de 26 Años	9	18 %
26 a 35 Años	10	20 %
36 a 45 Años	18	36 %
46 a 55 Años	8	16 %
Más de 55 Años	5	10 %
TOTAL	50	100 %
SEXO		
Masculino	32	64 %
Femenino	18	36 %
TOTAL	50	100 %
ESTADO CIVIL		
Soltero (a)	12	24 %
Casado (a)	19	38 %
Unión Libre	14	28 %
Divorciado (a)	5	10 %
TOTAL	50	100 %
OCUPACIÓN		
Independiente	27	55 %
Trabajador en Empresa	17	34 %
Estudiante	6	11 %
TOTAL	50	100 %

Fuente: Elaboración propia



Con relación a las características generales de los pacientes, con respecto a la edad se tiene que en su mayoría están en el rango de 26 a 45 años, la mayoría hombres (64%), en el cual, el 66% tiene una relación, y la mitad de ello, trabaja de forma independiente.

6.2.1 Factores críticos relacionados con la seguridad de los pacientes en el hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

El siguiente diagnóstico, fue realizado a través de la aplicación de una encuesta dirigida a los pacientes, para lograr identificar los factores críticos relacionados con la atención recibida, el servicio humanizado, y aspectos relacionados con el cuidado y la seguridad, entre otros aspectos.

En la instrumentación para la recolección de los datos se aplicó el formato PCHE (Encuesta Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería), que fue elaborado por Rivera y Triana (2005), y adaptado en la presente investigación, para determinar la percepción de los pacientes con relación a las distintas categorías del cuidado humanizado en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, y corresponde a una encuesta de 50 ítems con una escala de Likert de 4 opciones (asignándoles a cada una un valor en puntos: nunca = 1 punto, algunas veces = 2 puntos, casi siempre = 3 puntos y siempre = 4 puntos), con un puntaje mínimo de 50 y máximo de 200 puntos. Los 50 ítems se enuncian de forma positiva, e involucran un comportamiento de cuidado por cada ítem. La recolección de la información se realizó en la con una muestra total de 50 pacientes. El instrumento se adaptó a las necesidades del presente estudio, por considerarse éste significativo, para el quehacer profesional, y específicamente del rol investigativo en el área asistencial (Ver anexo 1, Instructivo de PCHE) (Escobedo y Cornejo 2017).

Tabla 17 *Población de estudio (pacientes), en la categoría, buena atención al del paciente*

Categoría: Buena atención al Paciente	Número	Porcentaje
Siempre	33	66 %
Casi siempre	10	20 %
Algunas veces	4	8 %
Nunca	3	6 %
TOTAL	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior, se muestra, que el 86 % de los pacientes encuestados expresaron su percepción de que los médicos y las enfermeras, sin han realizado muy bien su labor de atención en salud, por lo tanto, se han mantenido informados, valorados y atendidos de forma satisfactoria,



y a pesar de la sobrecarga laboral, debido a la gran demanda de pacientes, estos profesionales de la salud, han prestado un servicio humanizado y de oportuno en el hospital.

Tabla 18 *Población de estudio (pacientes), en la categoría, características del profesional de la salud.*

Categoría: Características positivas del profesional de la salud	Número	Porcentaje
Siempre	38	76 %
Casi siempre	10	20 %
Algunas veces	1	2 %
Nunca	1	2 %
TOTAL	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

La presente tabla, evidencia, que el 96 % de los pacientes, perciben favorablemente a los profesionales de la salud, en cuanto a su desempeño dentro del hospital, debido a que estos han mostrado las características de empatía, amabilidad, eficacia, cuidado y solidaridad en los servicios que prestan a los pacientes, y ello, coincide con el perfil profesional de estos colaboradores, en cuanto a su experiencias, calidad de formación y sus valores, y a pesar de que estos son afectados por la sobrecarga laboral, aún mantienen su intención positiva de ayuda, cuidado y apoyo a los pacientes, y ello, se configura al final, en un servicio mes humano y de seguridad en el hospital.

Tabla 19 *Población de estudio (pacientes), en la categoría, cuidado del paciente*

Categoría: Cuidado del Paciente	Número	Porcentaje
Siempre	29	58 %
Casi siempre	12	24 %
Algunas veces	7	14 %
Nunca	2	4 %
TOTAL	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

El 82 % de los pacientes encuestados, opinan que el personal médico -asistencial, si desarrolla sus labores de atención en salud orientada al fomento del cuidado y la seguridad el paciente, por lo tanto, la coordinación de esfuerzos, supera las limitaciones que puedan existir para logra un servicio de calidad superior en el ente de salud.



Tabla 20 *Población de estudio (pacientes), en la categoría, apoyo emocional*

Categoría: apoyo emocional	Número	Porcentaje
Siempre	28	56 %
Casi siempre	14	28 %
Algunas veces	6	12 %
Nunca	2	4 %
TOTAL	50	100 %

La anterior tabla, que el 94 % de las personas encuestadas, consideran que si existe apoyo emocional por parte de los profesionales de la salud en el hospital, en ese sentido, la mayoría percibe que las enfermeras, inspiran confianza, ofrecen tranquilidad y son dedicadas en el servicio que ofrecen, pero que sin dudas, si se mejoraran las condiciones de trabajo y se disminuyera la sobrecarga laboral, éstas, podrían desempeñar mejor su labor de cuidado y de seguridad a los pacientes.

Tabla 21Población de estudio (pacientes), en la categoría, apoyo físico

Categoría: Apoyo físico	Número	Porcentaje
Siempre	32	64 %
Casi siempre	14	28 %
Algunas veces	3	6 %
Nunca	1	2 %
TOTAL	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

La tabla No. 21, indica que los pacientes perciben, que la mayoría de los médicos y enfermeras, si brindan apoyo físico en el servicio que ofrecen en el hospital, en razón a ello, centran su miradas a los pacientes y les llaman por su nombre cuando se dirigen a ello, además de ello, con su intervención profesional, les ayudan a disminuir el dolor físico, atienden sus necesidades básicas y se esfuerzan por brindar comodidad, y estos aspectos, dan cuenta de que hay una valoración y un respeto hacia las personas que requieren de sus servicios, y sin importar que haya condiciones desfavorables como la sobrecara laboral o la falta de recursos hospitalarios.



Tabla 22Población de estudio (pacientes), en la categoría, capacidad en la atención

Categoría: Capacidad en la atención	Número	Porcentaje
Siempre	36	72 %
Casi siempre	10	20 %
Algunas veces	2	4 %
Nunca	2	4 %
TOTAL	50	100 %

La tabla No. 22, evidencia que la mayoría de los pacientes (92 %), consideran que los profesionales de la salud, si han demostrado su buena atención en salud, con fundamento en sus capacidades laborales (experticia, conocimientos y habilidades), y en función de prestar un servicio de calidad, en ese sentido, estos mantienen una buena comunicación con sus pacientes, están atentos a sus prioridades y siempre mostrando interés por la mejoría de los mismos. La baja capacidad de la atención puede ser reflejo de la sobrecarga laboral, ya que el aumento de la demanda de los pacientes, hace que no se puedan atender debidamente a todos, y puede generarse un riesgo en la atención misma de algunos usuarios del servicio.

Tabla 23 *Población de estudio (pacientes), en la categoría, proactividad*

Categoría: Proactividad	Número	Porcentaje
Siempre	14	28 %
Casi siempre	13	26 %
Algunas veces	14	28 %
Nunca	9	18 %
TOTAL	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Según lo anterior, la opinión que tienen los pacientes acerca de la pro-actividad de los profesionales de la salud está dividida, debido a que por una parte, se considera, que en el caso de las enfermeras estas son proactivas al brindar una atención en términos de prontitud y eficacia, pero por otro lado, hay otra opinión, de que hay debilidades en cuanto a brindar información, atender quejas y estas más atento a las peticiones de los pacientes. De igual manera, la sobrecarga laboral, puede verse afectada por la pro-actividad, debido a que en ciertas ocasiones, la saturación de trabajo no permite un espacio para atender los requerimientos de los pacientes en un momento determinado.



Tabla 24 *Población de estudio (pacientes), en la categoría, empatía*

Categoría: Empatía	Número	Porcentaje
Siempre	28	56 %
Casi siempre	11	22 %
Algunas veces	8	16 %
Nunca	3	6 %
TOTAL	50	100 %

La tabla 24, se observa que el 78 % de los pacientes encuestados, manifiestan que la empatía está presente en el servicio que ofrecen los profesionales de la salud en el hospital, y en el caso particular de las enfermeras, se percibe que éstas, mantienen una relación cercana, de confianza y que facilita a los atendidos, expresar sus opiniones o sentimientos acerca del tratamiento y la enfermedad, además de que esta relación agradable, de escuchar atentamente, y de ponerse en el lugar del paciente para comprenderlo, es un aspecto que alivia mentalmente la sobrecarga laboral en la entidad de salud.

Tabla 25 *Población de estudio (pacientes), en la categoría, priorización en el cuidado*

Categoría: Priorización en el cuidado	Número	Porcentaje
Siempre	20	40 %
Casi siempre	18	36 %
Algunas veces	7	14 %
Nunca	5	10 %
TOTAL	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

La tabla No. 25, acerca de la priorización del cuidado, es un aspecto que es percibido favorablemente por la mayoría de los pacientes encuestados (76%), y este aspecto, también se traduce, como el hecho de brindarles una atención de calidad, de respeto y de ayuda a los pacientes. La sobrecarga laboral, puede generar dificultades para que haya priorización en el cuidado y la seguridad en las personas que requieren los servicios de salud en el hospital.



Tabla 26Población de estudio (pacientes), en la categoría, disponibilidad para la atención

Categoría: Disponibilidad para la atención	Número	Porcentaje
Siempre	31	62 %
Casi siempre	12	24 %
Algunas veces	6	12 %
Nunca	1	2 %
TOTAL	50	100 %

El 84 % de los encuestados ponen de manifiesto, que si hay disponibilidad para la atención por parte de los profesionales de la salud, es muy común, que el personal asistencial muestre disponibilidad para la atención, de que haya un seguimiento frecuente al paciente, le dediquen tiempo, y administren el tratamiento a tiempo, sin embargo, en ciertos momentos, la sobrecarga laboral, afecta dicha disponibilidad hacia la atención, y aunque haya una buena intención en cuanto a ocupación frente a las necesidades puntuales de los pacientes, la mucha demanda de estos si realmente dificulta la cobertura del servicio.

Tabla 27 *Población de estudio (pacientes), en la categoría, valorización en el cuidado*

Categoría: Valorización en el cuidado	Número	Porcentaje
Siempre	28	56 %
Casi siempre	10	20 %
Algunas veces	11	22 %
Nunca	1	2 %
TOTAL	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

La tabla 27, evidencia, que la mayoría de los pacientes (76%), muestran una percepción favorable acerca de la valoración del cuidado, y ello significa, que hay un marcado interés de los profesionales de la salud por mantener un buen servicio, hacer seguimiento del tratamiento y cumplir con los requerimientos necesarios en materia de cuidado y seguridad al paciente en el hospital.



Tabla 28Carga Laboral desde la percepción del paciente en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba

Carga Laboral	Sie	empre	Casi	Siempre	Algunas veces			Nunca		TOTAL		
	N	%	N	%		N	%	N	%	N	%	
Carga de trabajo ideal	7	14 %	3	6 %		3	6 %	37	74 %	50	100 %	
Carga de trabajo adecuado	8	16 %	5	10 %		9	18 %	28	56 %	50	100 %	
Carga de trabajo grande	18	36 %	10	20 %		9	18 %	13	26 %	50	100 %	
Carga de trabajo excesiva	15	30 %	12	24 %		7	14 %	16	32 %	50	100 %	
TOTAL	48	96%	30	60%		28	56%	94	188%	200	100 %	

La tabla 28, muestra que el 36 % de los pacientes encuestados, opinan que siempre existe una carga de trabajo grande y un 30 % considera que esta siempre es excesiva. De igual manera, un 20 % opina, que casi siempre, hay una carga grande y un 24 % manifiesta, que casi siempre, es excesiva. Esta percepción por parte de los pacientes, coincide con los datos obtenidos en la encuesta realizada a los profesionales de la salud, por lo tanto, se puede afirmar con gran validez, que en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, existe una sobrecarga de trabajo en el personal que labora en dicha entidad, y por lo tanto, tal situación, incide o dificulta el cuidado y la seguridad del paciente en dicha institución.

Esta evaluación de la carga laboral, el cual, dio como resultado una alta sobrecarga en al labores de los profesionales en el hospital, tiene como causalidad diversos factores y en el cual, se consideran los más relevantes, las deficiencias de infraestructura técnica, falta de material médico y la escases de personal,

6.2.2 Análisis de los factores críticos que afectan la sobrecarga laboral y su relación con la seguridad de los pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

A la luz de los resultados obtenidos, y en coincidencia con los estudios realizados a nivel nacional e internacional, es bueno considerar, que son diversos los factores que generan la



sobrecarga laboral en las entidades de salud, y particularmente, para el caso del Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba (la carga física, turnos, estar de pie en la prestación del servicio, falta de descansos, agotamiento, estrés y presión laboral, entre otros), en el cual, la percepción de sobrecarga en el trabajo, se evidencia en los resultados de las encuestas dirigidas a los profesionales de la salud y de los pacientes de la entidad. De igual manera, hay factores que favorecen el desempeño laboral o de que haya un ambiente de trabajo positivo (cuidado del paciente, apoyo emocional, pro-actividad, disponibilidad, empatía, capacidad en la atención, valoración del cuidado, entre otros), y en conjunción con estos factores, están las características de los profesionales de la salud (conocimientos, experiencias habilidades, entre otros), que de manera indirecta sugieren mayor tolerancia y resiliencia frente a la sobrecarga laboral.

En razón a los factores críticos, se logra observar, que la excesiva demanda de pacientes, se convierte en una situación que conlleva a la sobrecarga del personal médico asistencial, y aunque existan planes de contingencia, como el aumento de los turnos, mayor rotación laboral o mejores incentivos, estos aspectos no logra subsanar a fondo el problema.

Otro aspecto, que es crítico con relación a la intensificación de las tareas o actividades de tipo laboral en el hospital, es la falta de inversión en dotación tecnológica, lo cual, va a permitir no solo mayor eficacia en las labores asistenciales a los pacientes, sino también, como un medio que favorece la satisfacción de los profesionales de la salud, debido a que se mejoran las condiciones de trabajo, y de igual manera se logra un mayor grado de coordinación de las actividades de salud, y en el sentido, de que los colaboradores puedan desempeñar mejor sus actividades profesionales y contribuir a la seguridad del paciente. Sin embargo, también es bueno considerar, que estas nuevas tecnologías, pueden ser complejas en su uso o desconocidas para los profesionales de la salud, por lo tanto, si no hay una cualificación o entrenamiento adecuado para su manejo, tal situación podría generar mayor estrés o carga mental, y todo ello, puede incidir en que surja la sobrecarga laboral.

Existen otros factores de tipo organizativo, que inciden en la ocurrencia de sobrecarga laboral, y más específicamente, cuando hay descoordinación de funciones, como por ejemplo, cuando un determinado grupo de enfermería desarrolla actividades que no son del perfil



ocupacional, como son ciertas áreas de tipo administrativa, de control o de vigilancia, que hacen que este personal asistencial se ocupe en cosas distintas a la verdadera naturaleza de su cargo, y por ende, ello conduce a que haya sobrecarga en el trabajo.

En concordancia con lo anterior, la organización del trabajo, puede ser un factor que contribuye de manera eficaz en el cumplimiento de las tareas asignadas a cada colaborador, y de que se eviten situaciones o condiciones que generen tensión laboral asociada a sobrecarga de tareas y funciones.

En línea con lo anterior, la combinación de tareas o labores en los profesionales de la salud deben en consonancia con su rol, porque si no se convierte en un abuso de la dirección de ocupar a estos colaboradores en tareas que no son de su competencia y afectando con ello, su disposición a las que realmente se necesitan, y ello, puede ocasionar descuidos en el seguimiento del tratamiento de los pacientes y poniendo en riesgo la seguridad de los mismos. Sin dudas, la multiplicidad de las tareas contribuye a limitar el tiempo disponible de los profesionales de la salud, y el que aumente las exigencias laborales, y con ello, se afecte el estado físico, emocional y mental de estos profesionales, y todo ello al final, dificulta el que se pueda brindar un cuidado oportuno, seguro y de calidad a los pacientes. Se comprueba entonces, que la diversidad de actividades, que haya que realizar un colaborador durante la jornada laboral, sin considerar la disposición de tiempo para ellas, es una indudable fuente de sobrecarga laboral.

Por último, es bueno conferir, que surge la necesidad de que haya descansos en ciertos espacios dentro del horario laboral, desde esa perspectiva, son recomendables las pausas activas, por ser estas, muy favorables para el combatir el estrés laboral. Otro aspecto a considerar, es que haya una nutrición apropiada y de espacios que permitan un reposo agradable y en un tiempo acorde a la fatiga proveniente de las actividades, así como también, una mejor organización de los turnos de trabajo. Se debe tener en cuenta que estas recomendaciones tienen mayor relevancia, en aquellos profesionales que se encuentran laborando en los servicios como las UCI, el cual, tales colaboradores, deben mantener la mejor condición física y mental, en atención a la condición crítica de los pacientes y en el cumplimiento de las actividades de manera correcta y orientada hacia la calidad del cuidado y la seguridad del paciente.



6.3 Capítulo III Recomendaciones para Minimizar los Factores que Generan Sobrecarga Laboral y Contribuir en una Mayor Seguridad de los Pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el 1 Departamento de Córdoba

En el presente capitulo, se describen toda una serie de recomendaciones para minimizar los factores que generan sobrecarga laboral y contribuir en una mayor seguridad de los pacientes en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

6.3.1 Recomendaciones para minimizar los factores que generan sobrecarga laboral en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

Se plantean las siguientes recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos:

- Se debe hacer un uso racional de las actividades adicionales en el hospital como mecanismo para un mejor desarrollo de las tareas prescritas y reales.
- Una mejor organización del sistema de trabajo, y ello implica, una mayor coordinación de los turnos y una mayor eficacia de las actividades en los horarios de atención a los pacientes
- Lograr reordenar las actividades laborales y alternarlas de tal forma que se tengan en cuenta la higiene postural.
- Se debe promover la cualificación de los profesionales, en función de garantizar un cuidado oportuno, seguro y eficiente a los pacientes.
- Mayor cualificación de los profesionales en el manejo de los nuevos equipos tecnológicos en la salud.
- Promover las pausas activas sin alterar el cumplimiento de la jornada laboral en el hospital.
- Organizar espacios de descansos y de comodidad para con ello, evitar el agotamiento de ciertas jornadas de trabajo en el hospital.
- Se deben rediseñar el sistema de turnos, para con ello, optimizar las condiciones de trabajo y tener en cuenta, las condiciones individuales de los colaboradores, y el que se pueda brindar un cuidado seguro, oportuno y de calidad a los pacientes.
- Se debe promocionar una adecuada ingesta de alimentos, y se respete el espacio para el alimento de los profesionales de la salud



- Se requiere la asignación del número de paciente acorde con la disponibilidad de personal y contratar más personal en sus distintas modalidades de contratación, en caso de que haya mayor demanda del servicio.
- Capacitar a los profesionales de la salud en temas relacionados con manejo de cargas, posturas correctas y movilización manual de pacientes.
- Fomentar mayores canales de comunicación y de participación efectivos que permitan a los profesionales de la salud una mejor coordinación de tareas, turnos y requerimientos de atención a los pacientes.
- Realizar nuevas investigaciones donde se pueda profundizar y ampliar acerca de la sobrecarga laboral en un mayor número de instituciones y de profesionales.
- Concientizar al personal asistencial acerca de la importancia de la disponibilidad del tiempo para el cuidado hacia los pacientes.



Conclusiones

La sobrecarga laboral, debido a la amplia demanda de pacientes, se convierte en una problemática real que afecta el desarrollo institucional de las entidades de salud, ya que ello, a la vez, da a conocer que existen deficiencias en infraestructura, equipamiento médico y escases de personal, debido a que no se logra cubrir de manera adecuada, la demanda de las personas que reciben los servicios dentro de un hospital o clínica, y de paso, tal falencia pone en riesgo la seguridad de los pacientes.

En el caso del Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, es notorio, como la multiplicidad de tareas y las exigencias de tiempo, se convierten en los mayores factores generadores de sobrecarga laboral. De igual manera la presión laboral ejercida por los directivos de la entidad, de que cumplan en un tiempo estipulado, un determinado servicio, es otra exigencia mental que es fuente de sobrecarga laboral, y esta a su vez, no permite que los profesionales de la salud mantengan la mejor condición física y mental, en atención a la condición crítica de los pacientes y en cuanto a la calidad del cuidado y la seguridad del mismos.

En los resultados obtenidos, y con fundamento en la percepción que tienen los profesionales de salud y los pacientes del Hospital San Rafael Ciénaga de Oro, se evidencia, que hay sobrecarga de trabajo, y ello obedece a que existen diversos factores críticos, que coadyuvan con tal problemática como son: La carga física, turnos, estar de pie en la prestación del servicio, falta de descansos, agotamiento, estrés y presión laboral, entre otros aspectos. Además de ello, existen otros factores que de manera indirecta, afectan la sobrecarga laboral, uno de ellos, es lo relacionado con la complejidad de las tecnologías, debido a que hay un débil manejo y conocimiento de las mismas por parte de los profesionales de la salud del hospital y ello conlleva a que haya mayor estrés en la aplicación de estos equipamientos tecnológicos. Por otra parte, las falencias en cuanto a la organización del trabajo dentro de la entidad, es otro factor que incide en la sobre carga en el trabajo, ya que la descoordinación de actividades y a superposición de funciones, genera mayor ocupación al personal médico-asistencial, y ello trae consigo, mayor limitación en su capacidad de atención, y por ende, haya mayor riesgo en el cuidado y la seguridad de los pacientes.

La mitigación de los factores que generan sobrecarga laboral en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba, conllevan a que haya un esfuerzo conjunto de parte de las directivas y de los colaboradores, en el sentido, de que haya un uso racional de las



actividades adicionales, se reordenen de mejor manera los turnos, se coordine con mayor eficacia las actividades, la aplicación de pausas activas, mayor inversión en equipamiento tecnológico, una mayor cualificación del recurso humano, y una adecuada ingesta de alimentos en los profesionales de la salud, entre otros aspectos, y esta mejora de las condiciones de trabajo, acompañadas de la idoneidad de los colaboradores, se van a revertir en un servicio de calidad superior, que sea más seguro y con un cuidado más humanizado en la entidad de salud.



Referencia Bibliográfica

- Bouronclue, J. (2014). *Estrés cualitativo y cuantitativo*. https://prezi.com/mdpspwql_u_i/estres-cualitativo-y-cuantitativo/.
- Borrero Ortiz, Bueno Barajas, Orduz Barón y Rodríguez Parada (2018). *Carga laboral en el personal de enfermería en la Unidad de cuidado intensivo*. Universidad Cooperativa de Colombia Fundamentos Teóricos y Metodológicos de la Investigación Facultad de Enfermería- VI Nivel Bucaramanga.
- Blanco Celemin, et al. (2017). Evaluación de la Cultura de Seguridad del Paciente en los trabajadores de COMFAORIENTE IPS San José de Cúcuta. Universidad Católica de Manizales.
- Baz, K., Eguez, M., López, V., y otros. (2013). Sobrecarga laboral en enfermería y riesgos en la seguridad del paciente paliativo". Tesis de grado, Universidad de la República. Facultad de Enfermería, 2013. Uruguay. https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/2415/1/FE0515TG.pdf.
- Cometto, M. C., Gómez, P. F., Marcon Dal Sasso, G. T., Zárate Grajales, R. A., De Bartoli Cassiani, S. E., & Falconí Morales, C. (2011). *Enfermería y Seguridad de los Pacientes*. (O. P. Salud, Ed.) Washington, D. C.
- Colombia. Ministerio de la Protección Social. (2009) .*Norma técnica: Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud*. Unidad Sectorial de Normalización en salud. Dirección General de Calidad de Servicios. Bogotá, D.C.: El Ministerio, 200
- Colombia. Ministerio de la Protección Social (2011). *El estudio IBEAS y la política de seguridad del paciente en Colombia*. Dirección General de Calidad de Servicios. Bogotá D.C.
- Castellá Teresa, Loly. Fernández, Núria. García, Miguel. Lázara, Clara. LLorens, María. Menéndez, Salvador. Moncada. (2005) *Guía del delegado y delegada de prevención, Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales*. P.11.



- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). *Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social*. Revista Prolegómenos Derechos y Valores, 20, 40, 159-172. DOI: http://dx.doi. org/10.18359/prole.3047.
- Cortaza, L., y Francisco, M. (2014). Estrés Laboral en Enfermeros de un Hospital de Veracruz.

 México". Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería (ALADEFE). http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/
- Esnarriaga, A. (2014). Propuesta para la medición de cargas de trabajo de enfermería en UCI Hospital Universitario Donostia. Pamplona: Universidad Pública de Navarra, 2014. 58 p.
- Escobedo D. y Cornejo C. (2017). Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente. Servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2017. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.
- Gil, P., García, J., y Hernández, M. (2008). *Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería*: a study in nursing professionals. Interamerican Journal of Psychology, 42, 113-118.
- González Anaya, y Polo García, C (2013). *Riesgos Psicosociales y sus efectos en el personal del Sector Salud en Colombia*. Un Estudio Comparativo. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá. D.C EU-OSHA (2010) Economic Incentives to Improve Occupational Safety and Health: A Review from the European Perspective. Luxembourg: Office for the Publications of the European Union. Maestre, D.G. (2008). Ergonomía y Psicosociología. España: Gráficas Marcar S.A.
- Gil-Monte, P. R., García-Juesas, J. A., y Hernández, M. C. (2008). *Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermerí*a: a study in nursing professionals.
- Gurses, AP., Carayon, P., and Wall M. (2009). *Impact of Performance Obstacles on Intensive Care Nurses' Workload, Perceived Quality and Safety of Care, and Quality of Working Life*. In: HSR: Health Services Research 44:2, Part I.



- Kiekkas, P., Sakellaropoulos, G. C., Manolis, E., Samios, A., Skartsani, C., & Baltopoulos, G. I. (December de 2008). *Association between nursing workload and mortality of intensive care unit patients. Journal of nursing scholarship*, 385-390.
- Hoonakker, P., Carayon, P., Gurses, A. P., Brown, R., Khunlertkit, A., McGuire, K., y otros. (2011). *Measuring workload of ICU nurses with a questionnaire survey*: the NASA Task Load Index (TLX). IIE Transactions on Healthcare Systems Engineering, 1(2), 131-143
- INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. NTP: Carga de trabajo y embarazo. España: INSHT
- Morata Ramírez, M. A., & Ferrer Pérez, V. A. (2004). *Interacción entre estrés laboral, estrés psicológico y dolor lumbar*: un estudio en profesionales sanitarios de traumatología y cuidados intensivos. Mafre- Medicina, 49-58.
- Marulanda IC. (2007). Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. 1º ed. Bogotá D.C. Colombia: Uniandes.Interamerican Journal of Psychology, 42, 113-118.
- Malvárez S. y Castrillón M. (2005). *Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Serie Desarrollo de Recursos Humanos* N° 39. Organización Panamericana de la Salud. Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos (HR). Área de Desarrollo Estratégico de la Salud (SHD). Oficina de Gerencia de Programas (DPM). Washington, D. C: OPS.
- Mesa L. y Romero M. (2010). *Profesionales de enfermería y cuidado en las condiciones laborales actuales*. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo; 12 (2).
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20 PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf.
- OIT. (1986). Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Mexico, D.F.: Alfaomega.



- Paspuel Benavides, L. (2014) *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño* laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A. Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial. Quito Ecuador.
- Revista portafolio (2019). Panorama laboral de los médicos en Colombia. https://www.portafolio.co/economia/empleo/panorama-laboral-de-los-medicos-en-colombia-528530.
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., y otros (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 22(3):454-60. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.
- Shanafeit et al (2012). Intervenciones Para Reducir Las Consecucias De Estrés En Medicos.
- Següel F., Valenzuela S., Sanhueza O. (2016). *El Trabajo del Profesional de Enfermería: revisión de la literatura*. Cienc. enferm; 21(2):11-20. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002&lng=es. http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002.
- Rivera, L. y Triana, A. (2005). Instructivo "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la clínica del Country". Colombia.



Anexo

Anexo 1 Aplicación del Instructivo instrumento PCHE en el Hospital San Rafael Ciénaga de Oro

		ESCALA				INTERPRETACION					
CATEGORÍA			ESC	ALA		151 a 200	101 a 150	51 a 100	50		
	HUMANIZADO	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Muy Favorable	Favorable	Desfavorable	Nunca		
	Ítem 1: Hacen sentir al paciente como ser individual		2	3	4	De 16 a 20 puntos	De 11 a 15 puntos	De 6 a 10 puntos	De 1 a 5 puntos		
Sentimientos	Ítem 3: Cuando explican algo, el paciente se siente informado	1									
del paciente	Ítem 4: Cuando se dirigen a usted, se siente atendido										
	Ítem 43: Cuando me atienden me siento satisfecho.										
	Ítem 44: Me siento agradecido cuando me atienden.										
	Ítem 2: Hacen empatía con usted.		2	3	4	De 19 a 24 puntos	De 13 a 18 puntos	De 7 a 12 puntos	De 1 a 6 puntos		
	Ítem 5: Son amables en el trato.	1									
Características de la	Ítem 7: Son eficientes en el desempeño de sus tareas.										
enfermera	Ítem 8: Son claras al comunicarse con Usted.										
	Ítem 9: Le dan estímulos positivos.										
	Ítem 46: Su cuidado es comprometido y solidario.										
	Ítem 10: Le inspiran confianza.	1				De 16 a 20 puntos	De 11 a 15 puntos	De 6 a 10 puntos	De 1 a 5 puntos		
Dar apoyo	Ítem 11: Son una compañía durante los procedimientos médicos.		2	3	4						
emocional	Ítem 12: Le dan tranquilidad.										
	Ítem 45: Su cuidado es amoroso y dedicado.										



	Ítem 47: Su atención se fundamenta en el apoyo emocional.								
	Ítem 6: Hacen que el paciente se sienta bien físicamente.			3	4	De 16 a 20 puntos	De 11 a 15 puntos	De 6 a 10 puntos	
	Ítem 13: Le miran cuando le hablan.								De 1 a 5 puntos
Dar apoyo físico	Ítem 14: Le ayudan a disminuir el dolor físico.	1	2						
	Ítem 30: Atienden sus necesidades básicas (baño, eliminación, alimentación).								
	Ítem 48: Se esfuerzan por brindar comodidad física.								
	Ítem 15: Demuestran conocimientos y habilidades profesionales.				4	De 19 a 24 puntos	De 13 a 18 puntos	De 7 a 12 puntos	
	Ítem 16: Lideran el equipo de trabajo.	1	2	3					De 1 a 6 puntos
Cualidades	Ítem 17: Trabajan en equipo								
la enfermera	Ítem 18: Facilitan el dialogo								
	Ítem 20: Le explican anticipadamente los procedimientos.								
del hacer de	Ítem 42: Todas sus acciones buscan excelencia en el cuidado.								
	Ítem 21: Se identifican antes de realizarle los cuidados.		2	3	4	De 16 a 20 puntos	De 11 a 15 puntos	De 6 a 10 puntos	De 1 a 5 puntos
	Ítem 22: Responden a sus preguntas.								
Proactividad	Ítem 24: Dan instrucciones sobre su cuidado.	1							
	Ítem 34: Le ayudan con la información para que pueda tomar decisiones.								
	Ítem 39: Le animan para que llame si tiene problemas.								
	Ítem 25: Mantienen una relación cercana con usted.	1				De 19 a	De 13 a	De 7 a	De 1 a
Empatía	Ítem 26: Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento.		2	3	4	24 puntos	18 puntos	12 puntos	6 puntos



	Ítem 27: Establecen una relación agradable con usted.								
	Ítem 28: Le escuchan atentamente.								
	Ítem 41: Se ponen en lugar para comprenderlo.								
	Ítem 49: Tienen facilidad para acercarse a usted.								
	Ítem 29: Se muestran respetuosos.		2	3		De 19 a 24 puntos	De 13 a 18 puntos	De 7 a 12 puntos	
	Ítem 32: Le ponen en primer lugar.	1							
Priorizar al	Ítem 33: Le llaman por su nombre.								De 1 a
ser	Ítem 35: Respetan sus decisiones.				4				6
cuidado	Ítem 36: Le respetan su intimidad.								puntos
	Ítem 50: Ante cualquier eventualidad, primero la persona.								
	Ítem 19: Hacen seguimiento frecuente al paciente.								
	Ítem 23: Le dedican tiempo.		2			De 19 a 24 puntos	De 13 a 18 puntos		
Disponibilidad	Ítem 31: Administran el tratamiento ordenado a tiempo.							De 7 a	De 1 a
para la atención	Ítem 37: Responden con rapidez al llamado.	1		3	4			12 puntos	6
	Ítem 38: Identifican sus necesidades								puntos
	Ítem 40.Les importa su estado de ánimo.								

Fuente: Escobedo y Cornejo (2017).