

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA.

TEMA: “FACTORES ORGANIZACIONALES Y SU IMPACTO EN LA SALUD
INTEGRAL DE LOS EMPLEADOS/AS DE LAS UNIDADES COMUNITARIAS DE SALUD
FAMILIAR ESPECIALIZADAS DE LA REGIÓN DE SAN SALVADOR”.

PRESENTADO POR:

CARNET:

HERRERA AMAYA, JOCELYN PRISCILLA

HA12028

RIVERA REYES, LESLIE ESTEFANY

RR11109

DOCENTE TUTOR:

MTRO. VLADIMIR ERNESTO FLAMENCO CÓRDOVA

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:

LICENCIADO. MAURICIO EVARISTO MORALES.

CIUDAD UNIVERSITARIA, 30 DE AGOSTO DEL 2017

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR Licenciado. Roger Armando Arias Alvarado

VICERRECTOR ACADEMICO Doctor. Manuel de Jesús Joya Abrego

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO Ingeniero. Carlos Armando Villalta

SECRETARIA GENERAL Doctora. Ana Leticia Zavaleta Amaya

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO Licenciado. José Vicente Cuchillas Melara

VICEDECANO Licenciado. Edgar Nicolás Ayala

SECRETARIO Licenciado. Rafael Ochoa Gómez

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

Licenciado. Wilber Alfredo Hernández JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

Licenciado. Mauricio Evaristo Morales COORDINADOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE
GRADUACION

DOCENTE ASESOR Máster Vladimir Ernesto Flamenco Córdoba

TRIBUNAL CALIFICADOR

PRESIDENTE Licenciado. Daniel Edgardo Madrid

SECRETARIO Licenciado. Benjamín Moreno Landaverde

VOCAL Y DOCENTE TUTOR Máster. Vladimir Ernesto Flamenco Córdoba

Índice de contenido

Contenido	Pagina
Introducción	i
Capítulo 1: Planteamiento del problema	
A. Descripción del problema	1
B. Enunciado del problema	3
C. Objetivos de la investigación	4
D. Justificación del estudio	5
Capítulo 2: Marco de referencia	
1. Historia de estudios sobre estructura organizacional	8
1.1. Estructura organizacional	10
1.1.1. Funciones de la estructura organizacional	10
1.1.2. Ventajas de contar con una estructura organizacional en el campo laboral.	12
1.1.3. Importancia de la estructura organizacional en el contexto Salvadoreño	13
1.2. Factores organizacionales	14
1.2.1. Clima Organizacional	15
1.2.2. Cultura organizacional	18
1.2.2.1. Funciones de la cultura organizacional	19
1.2.2.2. Importancia de la cultura organizacional	20
1.2.3. Actitudes, valores y creencias organizacionales	21
1.2.4. Liderazgo y toma de decisiones	22
2. Salud mental, productividad y factores organizacionales	
2.1. Salud Mental	23
2.2. Salud Integral y Productividad laboral	27
2.3. Factores Organizacionales y riesgos psicosociales	29
2.3.1. Riesgos psicosociales en el trabajo	32
2.3.2. Riesgos psicosociales y salud Integral	35
Capítulo 3: Metodología	
A. Ubicación del contexto	36
B. Técnica de muestreo	37
C. Técnica e instrumento de recolección de datos	37
D. Procedimiento de recolección de datos	38
Capítulo 4: Presentación y análisis de resultados	
A. Presentación de resultados	39
B. Tendencias	66
C. Interpretación de resultados	68
Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones	
A. Conclusiones	74
B. Recomendaciones	75
Capítulo 6: Propuesta	76
Fuentes consultadas	113
Anexos	115

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Funciones de la cultura Organizacional</i>	20
Tabla 2	<i>Ejemplos de enfermedades psicosomáticas</i>	24
Tabla 3	<i>Causas de riesgos psicosociales</i>	30
Tabla 4	<i>Resultados ítem 1, 2 y 3</i>	39
Tabla 5	<i>Resultados ítem 7 y 8</i>	41
Tabla 6	<i>Resultados ítem 9 y 10</i>	42
Tabla 7	<i>Resultados ítem 15 y 16</i>	45
Tabla 8	<i>Resultados ítem 23 y 24</i>	49
Tabla 9	<i>Resultados ítem 45 y 46</i>	60
Tabla 10	<i>Resultados ítem 49 y 50</i>	62
Tabla 11	<i>Resultados ítem 51 y 52</i>	63
Tabla 12	<i>Resultados ítem 53 y 54</i>	64
Tabla 13	<i>Resultados ítem 55</i>	65
Tabla 14	<i>Tendencia de Resultados</i>	66

Introducción

En el presente trabajo de investigación se desarrolla el tema “Factores organizacionales y su impacto en la Salud Integral de los empleados/as de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la Región de San Salvador”. Antes de hablar de factores organizacionales, es necesario definir la estructura organizacional como fuente principal donde estos se derivan y desarrollan, ya que esta permite coordinar, planificar y distribuir las tareas del trabajo y los factores organizacionales son el conjunto de condiciones con las que se realiza el trabajo, es por ello que se dividen en: clima organizacional, cultura organizacional, sistema de valores, actitudes y creencias, liderazgo y toma de decisiones.

Tal como se menciona anteriormente, los factores organizacionales determinan las condiciones con las cuales se realiza un trabajo, entiéndase a estas condiciones como ruidos, iluminación, mobiliario requerido, exigencias psicológicas del trabajo, relación entre jefe-trabajador y trabajador-usuario, etc., todo ello genera un impacto en la salud integral de la población trabajadora, debido a que la definición de salud hace referencia al estado de bienestar bio-psico-social del individuo, es por ello que una condición inadecuada de trabajo altera la atmósfera de salud integral trayendo consigo repercusiones a nivel físico manifiesto vulnerabilidad en padecimiento de alergias, gastritis, problemas cardiovasculares, etc., a nivel psicológico manifiesto en estrés y a nivel social manifiesto en pérdida de vínculos sociales importantes como familia, amistades, etc., generadoras de estrés.

Definiendo lo anteriormente expuesto nace el interés de realizar la investigación de este tema en la población trabajadora del ámbito sanitario, debido a los antecedentes de otras investigaciones que reflejan la vulnerabilidad de las condiciones de trabajo con las que este

personal laboran y el poco énfasis, a pesar de la regulación de la OIT por establecer comités de promoción de salud en este contexto, ya que esta población presta servicios de salud pública, por lo que queda en segundo plano la intervención de su bienestar personal.

La investigación se ha realizado en el Ministerio de Salud de El Salvador, específicamente en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas (UCSFE) de la Región de San Salvador, las UCSFE participantes de la investigación son: UCSFE San Jacinto, UCSFE Barrios y UCSFE San Miguelito, contando con un total de 160 personas entre las edades de 18 a 60 años como muestra, la técnica de muestreo a utilizar será no probabilística la cual se destaca por ser utilizada en enfoques cualitativos, el tipo de muestra será homogénea debido a este tipo de muestras involucra unidades o sujetos que poseen un mismo perfil o características comunes; el método para la recolección de datos será la encuesta semi-estructurada dividida en una escala tipo liker.

Dicha investigación tiene como objetivo general identificar el impacto de los factores organizacionales en la salud integral a fin de proporcionar pautas de prevención a través del diseño de un programa de salud mental dirigido a los empleados/as de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la región de San Salvador. Por lo que dicho trabajo se divide en seis capítulos cuyo contenido permite la estructura y definición de la investigación, los cuales se describen de la siguiente manera:

El primer capítulo contiene el planteamiento del problema donde se describe la situación actual del problema, el enunciado del problema, los objetivos del estudio y la justificación de este. El segundo capítulo contiene el marco de referencia donde se realiza una descripción de los antecedentes y definición de los elementos como estructura organizacional, factores

organizacionales, salud integral y riesgos psicosociales que fundamentan la base teórica de la investigación y permiten la construcción de los instrumentos de recolección de datos.

En el tercer capítulo se describe la metodología empleada en la investigación por lo que se divide en técnica de muestreo, técnica e instrumento de recolección de datos y procedimiento de recolección de datos.

El cuarto capítulo contiene la presentación y análisis de resultados, donde se describe a través de gráficas y tablas los resultados obtenidos en la investigación, así como también contiene el apartado de tendencias, en el cual se muestra los resultados significativos en las variables objeto de estudio; así mismo se encuentra el apartado de interpretación de resultados.

Por último se encuentra el capítulo cinco y seis. El capítulo cinco contiene las conclusiones y recomendaciones obtenidas del proceso de investigación y en el capítulo seis se presenta la propuesta del programa de salud mental dirigida a los empleados de la Región de San Salvador, que tiene como objetivo “reducir las consecuencias del ejercicio deficiente de los factores organizacionales y mejorar la salud integral en los empleados de las UCSF-E”. Seguidamente de estos capítulos se encuentran las fuentes consultadas y los anexos del trabajo de investigación.

Capítulo 1: Planteamiento del problema

A. Descripción del problema

El trabajo constituye una práctica social, pero a la vez el contexto social determina la forma de organización de las prácticas que se desarrollan en el proceso productivo. El trabajo comprende aspectos biológicos (consumo de cierta cantidad de energía), aspectos psicológicos (relacionados con las representaciones y el discurso), y aspectos económicos (“valor de uso” y “valor de cambio”).

Para que exista un trabajo formal, debe de existir una estructura organizacional que se encargue de planificar, organizar, dirigir y controlar a la población trabajadora, para que todo funcione dentro de la institución, bajo esta interacción entre Institución y personal, se desarrolla algo que se conoce como Factores Organizacionales lo cual se entiende como elementos que contribuyen a producir un resultado en la organización, tomando en cuenta que no precisamente puede ser positivo o negativo, estos elementos son: El liderazgo, la cultura organizacional, clima organizacional, entre otros.

La estructura organizacional y los factores organizacionales no solo están presentes en las grandes industrias, también se encuentran en el sector hospitalario, ya que poseen una finalidad, objetivos de supervivencia, ciclos de vida y crecimiento, que solo los Factores Organizacionales podrían enfocar en la Institución.

Lo que significa que sin factores organizacionales como el de la Cultura Organizacional no se pudiera condicionar el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es ella

quien determina en el recurso humano el arraigo y permanencia generando en él eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo y dirección, su objetivo radica en que los componentes que la conforman interactúen de forma coordinada, para obtener un desarrollo integral en la institución.

El liderazgo es el factor organizacional que determina el orden, el establecimiento de metas y hace valer la misión y la visión de la institución, a través del ejercicio del liderazgo se puede beneficiar a la Institución y guardar el bienestar de su población trabajadora.

Los efectos más importantes de los factores Organizacionales es generar la eficacia del recurso humano, comportamientos y sentimientos que permitan la identificación de los empleados con la Organización, que influyan para la generación de satisfacción y motivación, lo cual será un determinante para la salud integral de aquellos que pertenezcan a la Organización, si cualquiera de los Factores Organizacionales se practica con deficiencia, ya sea porque existe un clima organizacional inadecuado, existen condiciones de trabajo que generan sobrecarga en el empleado, falta de acuerdos en común estos se convertirán en riesgos psicosociales.

En este proyecto de Investigación, se trata de establecer si existe relación significativa o no entre Los Factores Organizacionales y la Salud Integral de los empleados y si esta existe ¿cuáles son sus principales efectos en la Salud Integral? ¿En qué nivel se presentan? ¿Existe deficiencia en todos los factores Organizacionales? ¿En cuales se necesita mejorar?

B. Enunciado del problema

¿Qué impacto generan los Factores Organizacionales en la Salud Integral de los empleados de las Unidades Comunitarias de Salud Especializadas de la Región de San Salvador?

¿Cuáles son los principales efectos de los Factores Organizacionales en la Salud Integral?

¿En qué nivel se presentan en las UCSFE?

¿Existe deficiencia en todos los factores Organizacionales dentro de las UCSFE?

¿En cuales Factores Organizacionales se necesita mejorar?

C. Objetivos de la investigación

1. Objetivo general

Identificar el impacto de los factores organizacionales en la salud integral a fin de proporcionar pautas de intervención a través del diseño de un programa de salud mental, dirigido a los empleados/as de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la Región de San Salvador.

2. Objetivos específicos

-Diseñar y aplicar una escala de tipo Likert que permitan identificar los métodos de trabajo ejercidos dentro de la institución, relacionados a la carga laboral y toma de decisiones en las diferentes áreas, para relacionar el impacto de los factores organizacionales negativos y positivos en la salud integral de los empleados/as de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la región de San Salvador, a través de una encuesta.

- Identificar a través de la encuesta diseñada, el estilo de vida y salud, para medir los niveles de afectación de los factores organizacionales negativos y positivos en los empleados/as las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la región de San Salvador.

-Construir un marco teórico que permita la elaboración de la propuesta de un programa de salud mental, dirigida a los empleados/as las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la Región de San Salvador.

-Diseñar la propuesta de un programa de salud mental, dirigido a los/as empleadas de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la Región de San Salvador.

D. Justificación del estudio

En la actualidad grandes han sido los esfuerzos que impulsan la prevención de accidentes laborales para los/as trabajadores empleados de instituciones públicas y privadas. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su apartado de seguridad y salud ocupacional promueve el enfoque preventivo y de promoción de la salud del trabajador responsabilizando a los empleadores de garantizar condiciones adecuadas para reducir los índices de enfermedad y muerte por causa laboral.

Es por ello que el Ministerio de Salud en El Salvador se planteó como prioridad, para el año 2014, identificar los riesgos por puesto de trabajo, elaborar programas de gestión de prevención de riesgos de los comités y fortalecer la capacitación continua. Esperando renovar la base de datos de todos los empleados, de tal forma que les permitiera conocer más de cada persona trabajadora y que esto les dé elementos para avanzar en la prevención, según se plantea en la página web de Dirección del Departamento de Recursos Humanos, en el tema de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional¹, sin embargo a pesar de este planteamiento en la actualidad aún prevalece dicha necesidad.

Pero antes de hablar de prevención de riesgos profesionales, se debe diagnosticar los factores organizacionales causantes de ellos. Entiéndase como factores organizacionales al conjunto de elementos encontrados en el clima organizacional, cultura organizacional, actitudes, valores y creencias organizacionales que generan influencia positiva y negativamente en desempeño, satisfacción, motivación laboral y sobre todo implica altos costos a nivel de salud para los trabajadores y por ende para la institución.

¹ <http://www.salud.gob.sv/comites-de-seguridad-y-salud-ocupacional-csso/>

Razón por la cual surgió la necesidad de investigar en el Ministerio de Salud, específicamente en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas (UCSFE) de la Región de San Salvador los factores organizacionales y su impacto en la salud integral de los empleados, por ser considerado un departamento de alta demanda por la población Salvadoreña, que no puede acceder a un servicio privado, lo cual genera en los empleados una mayor susceptibilidad a padecer enfermedades de salud física y mental, abonando a esto los estilos de vida de los empleados/as, que no depende de los factores organizacionales, sin embargo generan influencia en la salud y en la ejecución de sus labores.

Beneficiando con este estudio de forma directa o indirecta a 3,000 empleados y empleadas, a través de la creación de un programa de salud mental, aplicado al ámbito laboral, el cual es el producto de la investigación, que podría llegar a otras instancias del MINSAL.

A pesar que otras instituciones han estudiado el impacto de los factores organizacionales, enfocándose en las consecuencias en la satisfacción laboral, relaciones interpersonales, motivación, etc. Esta investigación buscó identificar el impacto que tienen los factores organizacionales en la salud Integral, proporcionando pautas de intervención, por medio de un programa de salud mental, dirigido a los empleados/as de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la región de San Salvador, de modo que se contrastó la teoría con la práctica, a través de la relación entre las variables “Factores organizacionales” y “Salud integral de los empleados y empleadas de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la región de San Salvador”, por lo que se estudiaron los métodos de trabajo, ejercidos dentro de esta institución, relacionados a la carga laboral, toma de decisiones y estilo de vida y salud de los empleados.

Por lo que se construyó un instrumento de tipo escala Likert, que permitió recolectar la información idónea referente a los riesgos en la salud integral a los que están expuestos los trabajadores como consecuencia de los factores organizacionales; teniendo como base legal el decreto ejecutivo N°86 del reglamento de Gestión de la prevención de riesgos en los lugares de trabajo, Art. 55.- Los programas preventivos y de sensibilización sobre riesgos psicosociales, deberán incluir acciones educativas con la participación de un conocedor de la materia, que contribuyan al desarrollo de una cultura organizacional basada en el ser humano, de manera de favorecer a un ambiente de trabajo saludable, además de establecer un mecanismo de investigación y detección temprana de este tipo de riesgos.

Capítulo 2: Marco de referencia

1. Historia de estudios sobre estructura organizacional

En el año 2013 el Dr. Roberto Carvalho realizó una investigación sobre los factores organizacionales incidentes en la salud ocupacional de los empleados y empleadas en una compañía brasileña obteniendo que existe una serie de factores en el ambiente laboral que modifican la cultura de seguridad del empleado tales como el trabajo a turnos, trabajadores con título universitario, trabajadores con hijos y otro factor incidente era el abuso de sustancias como el alcohol y tabaco; además no participar en una comisión de seguridad considera el Dr. Carvalho se convierte en un factor de riesgo.

Dicho estudio permitió categorizar siete factores en componentes organizacionales que permiten la prevención de riesgos y promoción de la salud ocupacional en el ambiente de trabajo, tales como: Comportamiento del Empleado, Gestión Participativa, Comportamiento del Departamento de Seguridad, Percepción de los Riesgos, Liderazgo, Percepción de Justicia y Procesos de Comunicación. Así mismo la investigación permitió llevar a la conclusión que los accidentes no forman parte de una consecuencia, ya que sus causas pueden ser identificadas, es decir, existe una influencia a nivel organizacional que forma parte de la ocurrencia de una contingencia, entonces se refuta la idea de que el riesgo es un componente intrínseco del trabajo y demuestra la imperante necesidad de conocer las condiciones del entorno e interrelaciones laborales, al momento de buscar mejoras en las medidas de seguridad.

Gracias a este estudio se logró realizar la aplicabilidad de los factores organizacionales expuestos en una empresa chilena que pretendía mejorar las condiciones de salud ocupacional en

sus empleados, logrando determinar que los factores como el proceso de comunicación, liderazgo y percepción de justicia son los principales factores organizacionales que permiten establecer una adecuada relación entre el ambiente laboral, la productividad y la seguridad de cada empleado; además la cultura organizacional empleada permite que cada empleado se identifique con la empresa y a través de la práctica de valores organizacionales se prevengan riesgos lo cual fomenta la confianza del trabajador con la empresa en términos de su salud.

Sin embargo es necesario mencionar que ninguna institución cubre el 100% de seguridad laboral para sus empleados, solo las instituciones de gas, electricidad, agua y servicios de construcción cubren un 88% y hasta 94% de seguro por accidentes laborales.

Por otra parte en El Salvador, estudiantes de Psicología de la Universidad Dr. Matías Delgado para obtener su grado académico de master en psicología organizacional realizaron un diagnóstico de investigación sobre el factor organizacional referente al clima organizacional de una empresa de telecomunicaciones a fin de obtener información referente al ambiente laboral en el cual trabajan los empleados y proponer con este estudio un plan de motivación para el trabajador relacionado con las características de la empresa y las que se fundamentan en cada una de sus miembros que la constituyen. Incluyendo en ella los componentes de condiciones laborales, capacitación y entrenamiento, supervisión y liderazgo; así como factores relacionados a la satisfacción laboral y cultura organizacional.

Estudiantes de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de El Salvador para obtener su grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, realizaron una investigación referente al Clima organizacional en el Ministerio de Turismo de El Salvador, dicha investigación estaba basada en la evaluación de 10 factores que forman parte de su clima

organizacional, y que fueron seleccionados por los jefes de la institución, estos factores son: Ambiente físico, relaciones interpersonales en el trabajo, motivación, comunicación, Trabajo en equipo, estructura organizativa, responsabilidad, remuneración, identidad y desarrollo personal.

El estudio tenía como finalidad mejorar las condiciones de trabajo de la población trabajadora del MITUR, a fin de fortalecer las habilidades de cada empleado y mejorar el rendimiento de la institución.

1.1 Estructura organizacional

La estructura organizacional es la manera como se distribuye, coordina, divide y se agrupan las tareas de los diferentes puestos de trabajo de la cadena administrativa y operaria de una institución, donde las personas influyen en las relaciones y roles que permiten el cumplimiento de los objetivos, responsabilidades y metas organizacionales. La estructura organizacional permite brindarle forma y figura a una institución lo que impulsa la identidad de sus miembros con la institución a través de la adquisición de las actitudes y valores organizacionales que moldean el comportamiento de los trabajadores.

1.1.1 Funciones de la estructura organizacional

La estructura organizacional desempeña tres funciones básicas. Primero, y fundamentalmente, las estructuras están para producir resultados organizacionales y alcanzar objetivos organizacionales. Segundo, las estructuras están diseñadas para minimizar, o al menos regular, la influencia de las diferencias individuales sobre la organización. Las estructuras se imponen para garantizar que los individuos se adaptan a las exigencias de la organización y no al

contrario. Tercero, las estructuras son el medio en el cual se ejerce el poder (las estructuras conforman también o determinan qué posiciones tienen poder), en el cual se toman decisiones (el flujo de información que se requiere para tomar una decisión está determinando, en gran medida, por la estructura) y en el cual se llevan a cabo las actividades de las organizaciones.

Basándonos en la tercera función básica del ejercicio del poder se encuentra una relación con los deberes de la administración:

1. Planificación: diseñar un plan de acción para el mañana.
2. Organización: brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.
3. Dirección: dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
4. Coordinación: integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
5. Control: garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

Afirma Fayol en forma brillante que “La administración no es ni un privilegio exclusivo, ni una visión personal del jefe o de los directivos de las empresas; es una función que se reparte, como las demás funciones esenciales, entre la cabeza y los miembros del cuerpo social” (48)

La estructura de las organizaciones produce impacto sobre los individuos, por encima y más allá, de la determinación sobre la cuantía de libertad que se ejerza. Por ejemplo, la posición que tiene un individuo en una organización, .secretaría, supervisor, mando medio, o lo que sea,

moldea las reacciones individuales con respecto a la organización (Herrnan, Dunham y Hulin 1975). Aunque factores demográficos como edad o sexo son también determinantes, parece ser más importante la posición del individuo. De manera similar, la satisfacción del individuo en su trabajo está relacionada con la estructura organizacional (Ivancevich y Donnelly 1975).

Nuevamente, el punto básico no es que los individuos no sean importantes sino que las características individuales interactúan con las características estructura de la organización para producir los eventos dentro de las organizaciones

Las organizaciones son los agentes de cambio en la sociedad pero, paradójicamente, son también sus principales opositores, son los factores organizacionales los que de forma contingente pueden generar en el individuo afectaciones en su vida en general, pero principalmente en su salud integral.

1.1.2 Ventajas de contar con una estructura organizacional en el campo laboral.

En el apartado anterior menciona las funciones principales de la estructura organizacional las cuales permiten la comprensión de las ventajas que la aplicación de una estructura organizacional adecuada para cada tipo de organización, genera dentro de la institución. En primer lugar es importante mencionar que una de las principales ventajas de la estructura organizacional en el campo laboral es que esta representa la forma y figura organizacional, que permitirá lograr los objetivos, cumplir los planes de desarrollo y los correspondientes controles.

La configuración de un esquema de estructura organizacional permitirá tener el control en los procesos de ejecución, procedimientos y relaciones del recurso humano, considerando a su vez

el control del recurso material que permitirá, como base fundamental de toda institución, el alcance y cumplimiento de los principales objetivos de ejercicio, lo que conllevará a un crecimiento y prestigio organizacional. Así mismo otra de las ventajas de la estructura organizacional es que permite tener el control de la distribución de tareas, descripción de las funciones de puestos y la jerarquización de estos lo que permite potencializar y alinear el recurso humano y material.

1.1.3 Importancia de la estructura organizacional en el contexto salvadoreño

Toda sociedad, país y/o nación permite la conformación de una estructura para la organización de los bienes comunes, producción, crecimiento y aprovechamiento de los recursos existentes, implementación de una cultura que permita la modificación de comportamientos y distribución de tareas jerárquicas para el cumplimiento de metas y objetivos que conlleven al prestigio de cada institución.

En el contexto salvadoreño cada organización llámese institución pública o privada, ONG`s, asociaciones, empresas, universidades, colegios, etc., implementan una estructura organizacional que permite coordinar, planificar y distribuir puestos y tareas que conllevan al crecimiento corporativo; un dato importante es que cada organización trabaja con la finalidad de brindar un crecimiento a nivel de país, como se logra esto a través de la distribución de la fuerza de trabajo acorde al nivel de educación, habilidades y destrezas que les permiten optar por un puesto de trabajo lo cual trae beneficios económicos, educativos y de salud, etc., a cada familia.

De esta misma manera El Salvador propiamente como nación contiene una distribución organizativa dividida en los órganos del estado (ejecutivo, legislativo y judicial) los cuales tienen sus propias funciones y metas asignadas que permite ejercer el poder, distribuir las tareas y regular

la conducta de cada ciudadano acorde a los valores, cultura y actitudes moldeadas en la nación; lo que permite mostrar un perfil del salvadoreño ante el mundo entero.

Es por ello que se vuelve necesario el conocimiento de los factores organizacionales como el clima, cultura organizacional y liderazgo que influyen positiva y/o negativamente en cada individuo y organización.

1.2 Factores organizacionales

Las condiciones particulares del trabajo de las personas afectan su bienestar y estado de salud (Leitner & Resch, 2005). En este sentido, Parra (2003) señala que el trabajo puede ser fuente de salud, causar daño a la salud o agravar problemas de salud. Como fuente de salud, a través del trabajo se puede acceder a una serie de condiciones laborales que satisfacen no sólo las necesidades económicas básicas, sino también las relacionadas con el bienestar individual y grupal. Puede causar daño a la salud, cuando afecta el estado de bienestar de las personas en forma negativa (accidentes de trabajo, enfermedades profesionales) y puede agravar problemas de salud, previamente existentes, cuando interactúa con otro tipo de factores de riesgo como el consumo de tabaco, exceso de colesterol, sedentarismo, entre otros.

Para comprender en que se basa un factor organizacional, entenderemos la palabra factor como un elemento, circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado en la organización, tomando en cuenta que no precisamente puede ser positivo o negativo, al hablar de factores organizacionales se hace referencia a aquellas acciones y/o circunstancias, características del sistema organizacional, que repercuten sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Tales factores pueden ser: liderazgo y

prácticas de dirección, factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización, y las consecuencias del comportamiento en el trabajo, es decir, sistemas de incentivo, apoyo social, interacción entre miembros, entre otros.

Los factores organizacionales se clasifican en: Cultura organizacional, clima organizacional y liderazgo, no existen un orden de estos factores que determine su influencia, es en el ejercicio administrativo el que les brindara un valor como tal.

1.2.1 Clima Organizacional

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

El concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. Por lo tanto el concepto de clima organizacional: Se puede expresar de manera general, como el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización (Guillermo G., 2007). Sin embargo no es fácil generar un concepto definitivo de lo que es el clima organizacional ya que las diferentes percepciones son válidas y una no puede excluir la otra, por tanto lo más conveniente es mencionar algunas de las definiciones que se han dado con este tema.

- Francis Cornell: Mezcla de interpretaciones o percepciones que las persona hacen en una organización de sus trabajos o roles con relación a los demás compañeros.

- Litwin y Stringer: Característica relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier empresa, el cual lo experimentan todos los miembros de la organización e influencia su comportamiento.

- Tagiuri y Laitwin: Calidad relativamente duradera en el ambiente interno de la empresa, que influye en la conducta de las personas y que puede ser descrito en términos de valores de un grupo particular.

- Schneider y Hall: Conjunto de percepciones globales de las persona sobre el medio interno organizacional, resultado de la interacción de las características personales y de la organización.

- Forehand y Gilmer: Conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

- HalpinyCrofts: La opinión que el empleado se forma de la organización.

Muchas organizaciones se enfocan en la medición del clima laboral a pesar de ser un tema bastante subjetivo puesto que las personas siempre están haciendo evaluaciones de todas las cosas, ya sean favorables o desfavorables, con respecto a las cosas, las otras personas o los eventos, reflejando la manera como se sienten o cómo perciben la realidad que los rodea. Por este motivo si el enunciado de evaluación lo hace el directivo o la persona que va a llevar a cabo la investigación, se podría pensar que está influenciado por su propia actitud frente al hecho, lo cual justifica que sea precisamente la influencia de la actitud del trabajador la que ayude a definir la variable a tener en cuenta. Además, la mayoría de investigaciones (Robbins, 1988:142) de comportamiento organizacional se han interesado en tres tipos de actitudes a saber:

satisfacción en el trabajo: La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988).

Compromiso con el trabajo: refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la empresa.

Compromiso organizacional: es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

Esto permite ver las actitudes como resultantes de la percepción del clima, lo cual ayuda a comprender la necesidad de conocer los factores que influyen en estas actitudes en un proceso de medición del clima organizacional, a partir del propio sujeto de análisis.

Debido a la complejidad del tema, numerosos han sido los autores que han buscado identificar, al interior del constructo clima organizacional una serie de elementos, contenidos o, más propiamente determinadas dimensiones. Pese a la multiplicidad de conjuntos de dimensiones, que suelen dar lugar a variados cuestionarios de clima, es indispensable buscar un consenso o llegar a un núcleo de dimensiones en común. Brunet (2004) y Silva (1996) citan a Campbell, quien estima que una buena investigación de clima organizacional debe contemplar las siguientes dimensiones básicas:

1. Autonomía individual: Que se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.

2. Grado de estructura del puesto: Que apunta a la forma en que se establecen y transmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal.

3. Recompensa: Referido a los aspectos económicos y a las posibilidades de promoción.

4. Consideración, agradecimiento y apoyo: Relativo a las formas en que el empleado recibe estímulos de sus superiores.

El clima organizacional se refiere al acontecer de una organización o de una de sus secciones claramente definida. Ocurre que en toda organización se producen interacciones y se generan informaciones debido a ello. Esta dinámica es percibida por quienes integran la entidad. Es ese conjunto de percepciones de los sujetos que interactúan entre sí y con su entorno lo que se entiende por clima. Y es, actualmente, un concepto instrumental y totalizador, pues a través del estudio de este colectivo de percepciones es posible formarse una idea global de una organización en lo concerniente a sus procesos humanos principalmente.

1.2.2 Cultura organizacional

La cultura organizacional forma parte de la clasificación de los factores organizacionales. Dentro de esta se encuentra inmersos otros factores organizacionales como: las creencias, valores, actitudes y toma de decisiones.

En primer lugar entendamos como “cultura” al conjunto de valores, creencias y normas de comportamiento que permiten a una sociedad, organización y/o grupos, orientar su manera de

pensar, dirigir, aplicar justicia y tomar decisiones en base al conjunto de creencias y valores establecidos bajo los lineamientos de los principales objetivos de ejercicio.

Yturralde (2007) define la cultura organizacional como “Pensamiento, filosofías y costumbres, creencias, principios y valores producidos dentro de un ciclo, por los procedimientos y sistemas propios de la organización, que en gran medida son influenciados por sus dirigentes”(p.15). La cultura organizacional permite distinguir a una empresa de otra, generando así en las personas un sentido de identidad organizacional que conlleva al compromiso de aplicar y adquirir las creencias, filosofías y valores organizacionales las cuales se adhieren a la personalidad de cada persona miembro de la organización. La cultura se inicia como una idea del líder de la organización la cual se cree en base a la misión y visión que se plantee; a medida se obtiene el éxito a través de su aplicabilidad se institucionalizan y es así entonces como surge una cultura organizacional que refleja la visión y la estrategia del líder.

1.2.2.1 Funciones de la cultura organizacional

La aplicación de una cultura organizacional sirve en dos funciones importantes dentro de cada institución: la primera función radica en ayudar a los miembros de la organización a integrarse unos con otros estableciendo una comunicación efectiva y relaciones interpersonales adecuadas, la segunda función ayuda a la organización a adaptarse al entorno que es participe (Daft, 2010).

Tabla 1

Funciones de la cultura Organizacional

Integración interna	Adaptación externa
<p>La integración interna permite que los miembros de la organización desarrollan una identidad colectiva potenciadora del trabajo en equipo eficaz; determinando la forma en que las personas se comuniquen dentro de la organización, asignando el lenguaje y comportamiento verbal y no verbal aceptable, así como también asignando el poder y la posición.</p>	<p>La adaptación externa permita crear y aplicar las estrategias que guiaran a la organización a alcanzar sus metas y cumplir sus objetivos y a establecer las estrategias que guiaran la manera en cómo se realizaran y manejaran las relaciones con las personas ajenas a la empresa.</p>

Entonces las funciones de la cultura organizacional se dividen en 1) integración interna y 2) adaptación externa.

1.2.2.2 Importancia de la cultura organizacional

La cultura organizacional impacta tanto el desempeño, la satisfacción y productividad de los empleados/as y el alcance de metas corporativas. En esa dinámica se convierte en uno de los factores organizacionales más importantes debido a que genera y promueve cambios internos y externos que establece vías que conlleva al éxito organizacional por medio de la reestructuración

interna corporativa (Daft, 2010). Es así que el establecimiento de la cultura organizacional impacta positiva o negativamente la salud de los miembros de la organización, ya que una cultura de altas demandas-exigencias, a bajas recompensas, es generadora de estresores que reducen la satisfacción y motivación laboral deteriorando la salud integral de sus miembros; siendo así el caso contrario de una cultura de altas demandas y recompensas altas que genera siempre un estrés que es disipado por las recompensas sean estas económicas, de esparcimiento, etc., que generan un equilibrio en la salud mental y por ende en las otras dimensiones de la salud.

1.2.3 Actitudes, valores y creencias organizacionales

La actitud se define como la tendencia y/o predisposición para actuar de una manera determinada, positiva o negativamente, frente a un momento (estimulo), cuando una actitud ya está formada es difícil modificarla pues esta se adhiere a la personalidad del individuo formada por el sistema de creencias, convicciones y juicios establecidos en su familia de origen.

La cultura entonces tiene como base fundamental las actitudes establecidas tras la evaluación del sistema de valores y creencias de la organización; estas permiten conocer los aspectos que las personas miembros y no miembros de la organización experimentarían como agradables o desagradables así como permiten determinar su comportamiento tanto dentro como fuera de la organización, además se manifiestan a través del uso de uniformes, uso de lenguaje corporativo, forma de utilizar herramientas y la comunicación, etc., esto permite establecer una relación con los trabajadores (Daft, 2010).

Por creencia entiéndase al “sentimiento de certeza que se posee por el significado que se le otorga a los aspectos”, las creencias conforman el sistema de valores organizacionales como la

honestidad, fidelidad, empatía, respeto, perseverancia, etc., que en la práctica forman parte de los trabajadores y llevan al éxito de la organización. El sistema de valores permite entonces moldear el comportamiento de los miembros de la organización en base a lo que se ofrece a los usuarios. Los valores como la eficacia, la excelencia, el compromiso, trabajo en equipo y la ética, permitirán crear para los empleados un ambiente motivador y satisfactorio.

1.2.4 Liderazgo y toma de decisiones

El liderazgo como factor organizacional se define como un componente que permite generar influencia en el equipo de miembros de la organización para el logro de metas y objetivos organizacionales. El líder dentro de la organización ejecuta un papel activo que promueve la práctica de la cultura organizacional generando un clima organizacional satisfactorio para los miembros (Hall, 1982).

Además es importante mencionar que son los líderes quienes se encargan de la gestión del proceso de toma de decisiones, la toma de decisiones permite: 1) identificar un problema y 2) resolverlo. La identificación del problema consiste en el monitoreo de las condiciones organizacionales y del entorno que afectan el desempeño de los trabajadores, la satisfacción y la motivación, así como el alcance de metas y cumplimiento de objetivos, a fin de identificar las posibles causas, proceso que permite brindar y ejecutar estrategias de solución (Daft, 2010).

Es por ello que una adecuada gestión de decisiones y resolución de problemas permitirán el empoderamiento del equipo en base a objetivos y logros organizacionales, gestión adecuada y crecimiento organizacional y personal; por el contrario decisiones erróneas conllevaran a desacuerdos, insatisfacción, comunicación inadecuada, trabajo forzoso, etc., lo que se convertirá

en una fuente generadora de cargas tanto físicas, psicológicas y sociales que afectaran el sistema de salud integral de cada individuo.

2. Salud mental, productividad y factores organizacionales

2.1 Salud mental

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social. Es decir, el concepto de salud no sólo da cuenta de la no aparición de enfermedades o afecciones sino que va más allá de eso. Para comprender el concepto de “salud integral” es importante definir la palabra Integral, que es: un recurso ideológico que describen la globalización de un sistema en el que se integran todos los aspectos asociados para un óptimo desempeño. El término integral implica una comunicación de amplio espectro, que abarca todos los elementos involucrados a fin de sustentar las energías y mantener estables las relaciones de un todo.

Hasta hace muy pocos años la medicina tradicional defendía una separación radical entre cuerpo y mente. Se entendía que las enfermedades físicas eran causadas por agentes externos al cuerpo o por anomalías del organismo y los problemas psicológicos eran algo distinto, que se comprendía poco y mal.

Actualmente, las cosas han cambiado mucho; hoy sabemos que el individuo es un conjunto único y global y no se puede separar en partes distintas como si fuera un “Meccano²”. Las enfermedades físicas causan dolor, y fuertes reajustes en la vida del individuo, de modo que

² Es un sistema de construcción de modelos consistente en piezas de diversos tamaños, forma y color construidas en metal con filas de barrenos (agujeros) para sujetarlas a otras piezas por medio de tornillos.

producen reacciones emocionales, como por ejemplo, estrés y por tanto, ansiedad, etc. Incluso en algunas ocasiones la inestabilidad emocional viene generada por una reacción orgánica de la propia enfermedad en nuestro propio cuerpo, por ejemplo por el desajuste hormonal. Algunos fármacos que se suministran para atajar enfermedades físicas también influyen en el área emocional. Esta relación es bidireccional³, el estado anímico, a su vez, también puede ser un agente desencadenante de trastornos físicos que pueden ser serios, ya que las defensas del organismo se encuentran en su punto mínimo. El estrés continuado conduce a la úlcera de estómago y algunas enfermedades psicológicas se manifiestan, sobre todo, a través de somatizaciones, como dolor de cabeza, lumbago, parálisis de una parte del cuerpo etc. No obstante, estos ejemplos deben servir para tener bien presente la asociación mente cuerpo en nuestra vida diaria tanto en la enfermedad como en el bienestar.

Tabla 2

Ejemplos de enfermedades psicosomáticas

Aparato o sistema	Enfermedad
Sistema inmunológico	Competencia inmunológica, cáncer, enfermedades infecciosas, problemas de alergias, de piel...
Trastornos cardiovasculares	Enfermedad coronaria, taquicardia, arritmia, hipertensión, infarto, angina...

³ Adjetivo. Que tiene dos direcciones.

Trastornos gastrointestinales	Úlcera gastroduodenal, colitis ulcerosa, pilorospasmo, náuseas y vómitos, alteraciones en la evacuación...
Trastornos respiratorios	Asma bronquial, rinitis alérgica
Endocrinos	Diabetes, hipertiroidismo
Dolor crónico	Dolor crónico, cefalea, migraña, artritis reumatoide, dolor sacroiliaco...
Genitourinarios	Dismenorrea, desórdenes menstruales...
De la piel	Dermatitis, acné, psoriasis, alopecia, prurito, eccema, urticaria...
Otros	Obesidad

Los procesos fisiológicos de salud-enfermedad siempre tienen componentes psicosociales (Picardi, et al., 2007); por lo tanto, todo estado psicológico alterado incluye un estado corporal alterado y todo estado inmunológico alterado incluye un estado psicológico alterado. La palabra psicósomática significa: “factores psicológicos con influencia sobre las enfermedades” Recientes investigaciones demuestran que los factores psicológicos pueden desempeñar un papel importante tanto en la aparición como en el mantenimiento de algunas enfermedades.

Las enfermedades psicosomáticas son producidas por somatizaciones del individuo. Es decir, cuando la relación mente-cuerpo se ve alterada debido a emociones displacenteras, sentimientos negativos, modificaciones del ciclo vital o situaciones de alto impacto emocional, las cuales producen estrés, que puede representarse en forma de síntomas o enfermedades físicas.

La Medicina Psicosomática, toma en cuenta las emociones, las considera y las analiza desde un enfoque terapéutico, el cual engloba la totalidad de los procesos integrados entre los sistemas somático, psíquico, social y cultural. Procesos que inicialmente emergen desde lo orgánico y que pueden repercutir en la esfera psicológica y física, como, por ejemplo traumatismos, diabetes, enfermedades gástricas, alergias, enfermedades endocrinas, cáncer, etc.

Existen diferencias individuales en el modo de enfermar, tanto a nivel psíquico como a nivel físico. En algunas personas cuya salud física ha sido muy buena durante toda su vida, el trastorno emocional puede persistir durante mucho tiempo sin llegar a manifestarse de forma clara a nivel físico. Aun así, es probable que tenga mayor facilidad para contraer enfermedades comunes, como la gripe, menor vitalidad, síntomas leves como dolores de cabeza, problemas digestivos u otros, cansancio crónico, etc., todo ocasionado por la falta de defensas, las cuales bajan de nivel debido al estado anímico. En cambio, otras personas, manifiestan sus alteraciones emocionales a nivel físico muy rápidamente, de forma que es posible que ni siquiera sean conscientes de lo que están sintiendo.

Las emociones no surgen de la nada, sino que están relacionadas con nuestro modo de interpretar y de sentir lo que nos sucede. Las personas que hacen interpretaciones negativas o demasiado exigentes y si, además, carecen de recursos para afrontar los acontecimientos

estresantes o resolver los problemas de su vida, tiene más probabilidades de tener enfermedades psicosomáticas.

2.2 Salud integral y productividad laboral

Hablar de salud integral es un tema complejo y lo es más aun cuando se involucra la salud integral en el área laboral y por supuesto un alto nivel de salud integral es proporcional a un alto nivel de productividad laboral, para comprender que es la productividad laboral, se define como: “La medida de cuan eficiente ha sido el uso de los recursos” (Cecchini y Uthoff, 2007, p.28). Los recursos de los cuales se sostiene la organización a parte de los materiales son los recursos humanos que juegan una interacción con la organización, que dispone de horarios, leyes, normas y actividades que pueden dañar al trabajador de forma directa o indirecta, Según un estudio presentado por la Oficina alemana de Protección del Trabajador, las jornadas laborales de más de 8 horas diarias no sólo perjudican la salud gravemente, sino que además ese afán ya sea de la empresa o del trabajador mismo por multiplicar el capital reduce notablemente la capacidad y motivación de los trabajadores al no estar completamente sanos. La falta de tiempo para sí mismo y el descuido de las relaciones privadas producen una serie de tensiones peligrosas para la salud.

La responsabilidad del cuidado de la salud integral no únicamente impera en la Organización, sino en los estilos de vida saludables⁴ de cada uno de los miembros de la misma, es por ello que algunas instituciones gubernamentales como el MINSAL han tomado como medida

⁴ Definidos como los procesos sociales, las tradiciones, los hábitos, conductas y comportamientos de los individuos y grupos de población que conllevan a la satisfacción de las necesidades humanas para alcanzar el bienestar y la vida.

de prevención de la salud informar a sus trabajadores acerca de cómo generar cambios en su estilo de vida a través de las siguientes aristas:

Asertividad: La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada; logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás, saber cuándo ser flexible, respetando los derechos del otro y expresando los nuestros de forma clara.

El descanso: Permite que el cuerpo se renueve, fortalece el sistema inmunológico, contribuye a la curación de heridas, infecciones y otras agresiones contra el organismo; además puede añadir años a tu vida. El tiempo de descanso recomendado, es un aproximado de 8 horas diarias.

El ejercicio: Es el hábito que más te ayuda para tener mejor salud, sentirte bien e incluso revertir el efecto de algunas enfermedades como la diabetes. Tendrás mejor estado de ánimo, fortalecerás tus músculos y huesos, tendrás una mejor respiración y te ayudará a disminuir el estrés, entre otros beneficios.

Además se exponen algunos factores protectores de estilos de vida saludables:

- Tener sentido de vida, objetivos de vida y plan de acción.
- Mantener la autoestima, el sentido de pertenencia y la identidad.
- Mantener la autodecisión, la autogestión y el deseo de aprender.
- Brindar afecto y mantener la integración social y familiar.
- Tener satisfacción con la vida.
- Promover la convivencia, solidaridad, tolerancia y negociación.

- Capacidad de autocuidado.
- Seguridad social en salud y control de factores de riesgo como: obesidad, vida sedentaria, tabaquismo, alcoholismo, abuso de medicamentos, estrés y algunas patologías como hipertensión y diabetes
- Ocupación del tiempo libre y disfrute del ocio.

El cuidado de todos los factores protectores de la salud integral garantizara una alta productividad y creatividad, mientras que el exceso de trabajo, realizar trabajo en casa, mala alimentación e hidratación podrían ser unos de los síntomas más observables de una baja productividad que afecten la compañía y la integridad misma de los colaboradores.

2.3 Factores organizacionales y riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son el conjunto de factores derivados de las condiciones de trabajo referentes a la organización del trabajo, tipo de puesto, definición y realización de tareas y resolución de problemas, situaciones emergentes sobre acoso laboral, violencia de género, etc., son factores de riesgos psicosocial que afectan la salud del trabajador. Además los riesgos psicosociales se derivan no solo con el sujeto dentro de la organización, si no también se convierten en situaciones de riesgos las tenciones en la vida privada del sujeto y el abuso de sustancias (Monte, 2012).

Es importante mencionar que la característica principal de los riesgos psicosociales es que afectan directamente la salud del trabajador, tiene una probabilidad alta de causar daños perjudiciales en la esfera física, psicología y social de cada individuo. Es por ello que favorecen o

perjudican la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas, siendo así que pueden fomentar el desarrollo personal o perjudicar la salud y el bienestar. Monte (2012) explica en la siguiente tabla las causas por las que se pueden presentar los riesgos psicosociales cuyo origen se deriva en la actividad laboral:

Tabla 3

Causas de riesgos psicosociales

Causa	Descripción
Características de la Organización	Causa de riesgos psicosociales que hacen referencia a las variables estructurales de tipo de: tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización; así como definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño y valores organizacionales fundamentados.
Particularidades del empleo	Las particularidades del empleo desarrollado se reflejan en el diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
Tareas asignadas	Este elemento hace referencia a cantidad de trabajo ejecutado, desarrollo de aptitudes en la ejecución del trabajo,

	carencia de complejidad, monotonía o repetitividad de las tareas asignadas, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa.
Organización del tiempo de trabajo	Este elemento hace referencia a la duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno.

Es importante mencionar que en el trabajo se presentan los riesgos psicosociales debido a las condiciones laborales, derivadas de los factores organizacionales, difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Sin embargo es cierto que existe el tipo de trabajador que es capaz de mantener un rendimiento laboral satisfactorio aun en condiciones desfavorables, pero las condiciones de la organización deben tener como base el promedio de un “trabajador normal” a fin de construir un clima laboral y cultura organizacional satisfactoria para todos los miembros de la organización. La promoción de la salud integral se convierte en una estrategia importante de intervención que permite fomentar la salud en los trabajadores.

2.3.1 Riesgos psicosociales en trabajadores del ámbito de salud pública⁵

El abordaje del tema de los riesgos psicosociales se convierte en relevante, no solo por la importancia del manejo de la seguridad y salud ocupacional, sino también por la necesidad de la evaluación de la gerencia y administración general de costos, calidad de servicio y manejo de personal en el ámbito sanitario. Debido a que dichos trabajadores se encuentran expuestos a sobrecarga emocional, laboral y familiar derivada de las condiciones de trabajo referentes a la organización del trabajo, distribución de tiempo en turnos y contacto directo con los usuarios; sumándole a esto la calidad de vida en términos de salud que cada trabajador del ámbito sanitario ha adquirido como estilo de vida.

Los riesgos de naturaleza psicosocial son los que más asociados están con el burn-out o “síndrome del quemado” entre los trabajadores de salud. Estos se manifiestan en el comportamiento de los trabajadores a través de tres dimensiones muy perjudiciales para los pacientes y los servicios en general: agotamiento, cinismo e ineficiencia.

Los riesgos psicosociales que emergen en los trabajadores del ámbito sanitario son:

- Estrés y fatiga

El estrés psicosocial es el mecanismo psicofisiológico por el cual los factores psicosociales de riesgo actúan el organismo. La exposición prolongada a una presión intensa pueden tener efectos perjudiciales para la salud, sin embargo los individuos reacción de diversas maneras y tienen diferentes recursos para combatir las situaciones. El estrés se presenta cuando esos recursos

⁵ Datos extraídos y parafraseados de la investigación sobre factores y riesgos psicosociales, realizado por la Universidad Autónoma de Madrid en coordinación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, Ministerio de trabajo e inmigración de España

individuales están sobrecargados por algún motivo, ya sea por la cantidad de la exposición o por la susceptibilidad de la persona.

Cabe mencionar también que el estrés ocupacional está conectado con los aspectos de la vida cotidiana del trabajador: horarios de trabajo, organización del trabajo, el ambiente físico, la salud personal y el grado de presión de su vida privada; son factores generados de estrés.

Los factores que pueden contribuir al padecimiento de estrés en sector de la salud son:

1. La intensidad y la duración de la carga física y mental. Los trabajadores mantiene un estado de “emergencia crónica”, los turnos de trabajo, los horarios de trabajo inflexibles, las horas de trabajo impredecibles y las horas de trabajo prolongadas con o sin interacción social.
2. El estrés emocional por la atención y/o cuidado de personas enfermas.
3. Problemas personales y de salud del trabajador: estudios demuestran que las personas saludables y en forma suelen tolerar mejor el estrés físico y mental.
4. Factores organizacionales: referentes a la carencia de control sobre la carga de trabajo, la precaria planificación del trabajo, patrones de comunicación inadecuadas, inseguridad laboral y bajo nivel de experiencia en el nivel de atención al cliente.
5. Ambiente de trabajo: condiciones de iluminación, espacio de trabajo adecuado, ruido, diseño del puesto, contacto con sustancias toxicas, etc.

El padecimiento de estrés en los trabajadores puede detectarse a través de los altos índices de ausentismo, cambios de personal, baja productividad, alta tasa de accidentes y enfermedades frecuentes. Además por la deficiente concentración en el trabajo que conducen

a cometer errores y baja condición moral; así como la dependencia del alcohol, drogas y depresión.

- Turnos de trabajo

Las instituciones que prestan servicios de atención de la salud proveen una atención continua para pacientes en caso de emergencias y con requerimientos grandes. Tales servicios requieren que los trabajadores de salud en el campo estén mentalmente alerta de manera continua. Es por ello que el trabajo por turnos manifiesta un factor estresante significativo para el trabajador y su familia.

Algunas de las repercusiones del trabajo por turnos se refleja en las dificultades para hacer los ajustes biológicos y sociales que les demanda el trabajo, debido a que los turnos causan trastornos de los ciclos circadianos, patrones de sueño precario y aislamiento social, ya que el trabajo nocturno es particularmente fatigoso porque significa dormir en las horas de reposo fisiológico y dormir duramente el día, lo que resulta ser menos reparador.

- Abuso de sustancias

El uso de sustancias como el alcohol y las drogas se convierte en una vía equivocada de afrontamiento de estrés. El abuso de sustancias representa un impacto significativo elevado en la incidencia de lesiones, accidentes laborales tanto como para el mismo trabajador, sus compañeros y los usuarios, además es un factor causante de ausentismo. Es por ello que la organización debe brindar una atención respecto al abuso de sustancias en el lugar de trabajo, por medio de una estrategia integral de salud y seguridad ocupacional que incluya la identificación y manejo de riesgos.

2.3.2 Riesgos psicosociales y salud integral

Los efectos de los factores de riesgo psicosocial se reflejan en la salud del trabajador por medio del estrés, el cual causa una desadaptación del individuo y con lleva a alteraciones en la esfera biológica, psicológica y social. En la esfera biológica se refleja a través del padecimiento de enfermedades como la diabetes, hipertensión, hígado graso y enfermedades respiratorias. En la esfera psicológica las afectaciones de los riesgos psicosociales se reflejan en el proceso de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental; a través del padecimiento de trastornos psicológicos como ansiedad, depresión, trastornos de sueño, de pánico, de ánimo y alimenticios.

La esfera social se ve afectada debido a las bajas en la interacción social del trabajador, los horarios de trabajo variantes al resto de su familia y el nivel de sobre carga laboral manifiesto que inciden en el aislamiento social.

Capítulo 3: Metodología

La investigación realizada fue de carácter diagnóstica empleando el enfoque cualitativo debido a que permitió describir las condiciones presentes e incidentes de un fenómeno estudiado, según estas sean percibidas por los afectados, razón que permitió establecer la influencia que generan los factores organizacionales en la salud Integral de los empleados de las UCSF-E.

A. Ubicación del contexto

La investigación se realizó en El Ministerio de Salud en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar especializadas de la Región de San Salvador, específicamente en: (UCSF-E) Barrios, (UCSF-E) San Jacinto y (UCSF-E) San Miguelito. Estas unidades se encuentran ubicadas en sectores de alta demanda por parte de sus usuarios, quienes gozan de los servicios de: Atención de emergencias, Consulta médica general y especialidades, atención de Laboratorio Clínico, entre otros.

Dicho personal atiende en horarios no hábiles, días festivos, vacaciones y fin de año, en la aplicación de los instrumentos participó toda la población que labora dentro de las UCSF-E, es decir el sector Administrativo, Coordinadores de equipo médico y equipo médico y de enfermería, de sexo indiferente entre edades de 18 a 60 años, haciendo un total de 160 personas las cuales forman parte de la muestra.

B. Técnica de muestreo

La técnica de muestreo que se utilizó, es la muestra no probabilística la cual se destaca por ser utilizada en enfoques cualitativos, el tipo de muestra fue homogénea, este tipo de muestras involucra unidades o sujetos que poseen un mismo perfil o características comunes o bien comparten rasgos similares, en este caso la población trabajadora de las UCSF-E especializadas; quienes están sometidos a las mismas interacciones sociales y administrativas en su lugar de trabajo.

C. Técnica e instrumentos de recolección de datos

El método utilizado es la encuesta individual semi-estructurada, permitiendo su aplicación a un buen número de personas, estudiando dentro de su contexto y sin intermediarios su percepción de los acontecimientos y sentimientos entorno a determinado ambiente.

Para ello se utilizó la técnica de un cuestionario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema de estudio, el cual fue “Los factores organizacionales y su impacto en la Salud Integral de los empleados de la UCSF-E”, por lo que, para la construcción del instrumento se tomó como referencia el cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo en su versión corta, publicada en el 2005, de las cuales se retomaron las dimensiones de Exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo y estima.

Para el apartado de Salud Integral se abordó el cuestionario sobre estilos de vida y salud, dirigido a trabajadores y trabajadoras, adaptado de la guía CERSSO, América Central y República Dominicana, 2013.

Al cuestionario lo integraron seis dimensiones (Datos Generales, Estilo de vida y Salud, exigencias Psicológicas, condiciones laborales, Relación con usuarios y en estos momentos estas preocupado), las cuales hacen 41 ítems en total, con puntuaciones en la escala de Liker, del 0 al 5 divididas en siempre (5), muchas veces (4), algunas veces (3), solo alguna vez (2), nunca (1). Valorando que existían algunos ítems con opciones múltiples de respuesta, así como respuestas abiertas.

D. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento para la recolección de datos en la investigación, fue el siguiente:

- En primer lugar se obtuvo la aprobación de la directora del Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos de la Región de San Salvador, para llevar a cabo el proceso de recolección de datos.
 - En segundo lugar se recolectó información bibliográfica, para la creación de los instrumentos de evaluación.
 - En tercer lugar se visitaron las tres UCSF-79E, para la aplicación del cuestionario, para la recolección de la información a la población muestra de la investigación.
 - En cuarto lugar se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación.
 - Como quinto lugar se elaboró la propuesta de un programa de salud mental, dirigido a los/as empleadas de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la Región de San Salvador, basado en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación.

Capítulo 4: Presentación y análisis de resultados

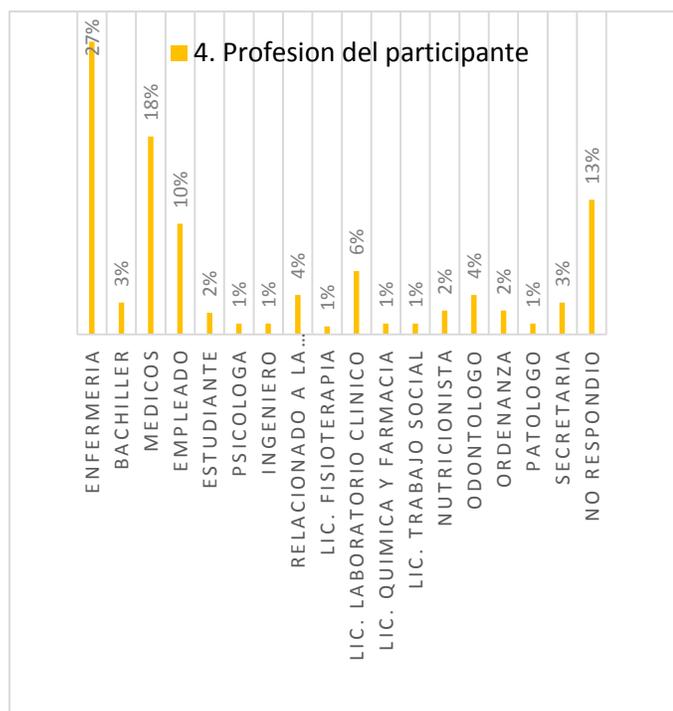
A. Presentación de resultados

Tabla 4: Resultados de los ítems 1,2 y 3											
Identificación de UCSF-E			Sexo			Rango de Edades					
San Miguelito	San Jacinto	Barrios	Masculino	Femenino	No respondió	20-30	31-40	41-50	51-60	61-70	No respondió
33.82 %	38.97 %	27.21 %	32.09 %	62.5 %	4.41 %	19%	22%	21.05 %	21.32 %	5.14%	11%

Comentario: Según la gráfica se puede observar que el 38.97% pertenecen a la UCSF-E San Jacinto, el 33.82% de la UCSF-E San Miguelito y el 27.21% a la UCSF-E Barrios.

Además, el 62.50% es del sexo femenino, del 33.09% es del sexo masculino, mientras que el 4.41% se abstuvo a contestar.

.Según el rango de edades el mayor rango es de 21-60 años con un 21.32%, el menor porcentaje pertenece al rango de edad de 61-70 años con un 5.14%.



Comentario: Según la gráfica se puede observar que el 27% se encuentra relacionado a la enfermería, el 18% ejercen la profesión en medicina, el 10% colocó que su profesión es ser empleado, el 6% como Licenciado en Laboratorio Clínico, el 4% como Odontólogo, el 4% se encuentran relacionados con la inspección sanitaria, el 3% como secretaria, el 3% tiene como profesión bachiller, el 2% estudiantes, el 2% como ordenanza, el 2% como nutricionistas, el 1% ejerce como profesión de Psicólogo, el 1% como ingeniero, el 1% como Licenciado en fisioterapia, el 1% como Licenciado en Química y Farmacia, el 1% como Licenciado en trabajo social y un 1% como patólogo, sin embargo el 13% se abstuvo de responder.



Comentario: Según se observa en la gráfica de la población participante en la investigación el 72.05% es un empleado del sector operativo, el 15.44% es del sector administrativo, mientras que el 12.50% no respondió a este ítem.



Comentario: Según se observa en la gráfica, el 80.00% realiza 40 horas a la semana, el 5.10% realiza 20 horas a la semana, el 2.20% realiza 10 horas a la semana, el 2.20% realiza 8 horas a la semana, el 1% realiza 1 hora por semana, otro 1% realiza 4 horas semanales, el 1% realiza 5 horas semanales, el 1% realiza 32 horas semanales y el 1% realiza 49 horas semanales, sin embargo el 4.40% no respondió.

Tabla 5: Resultados ítem 7 y 8

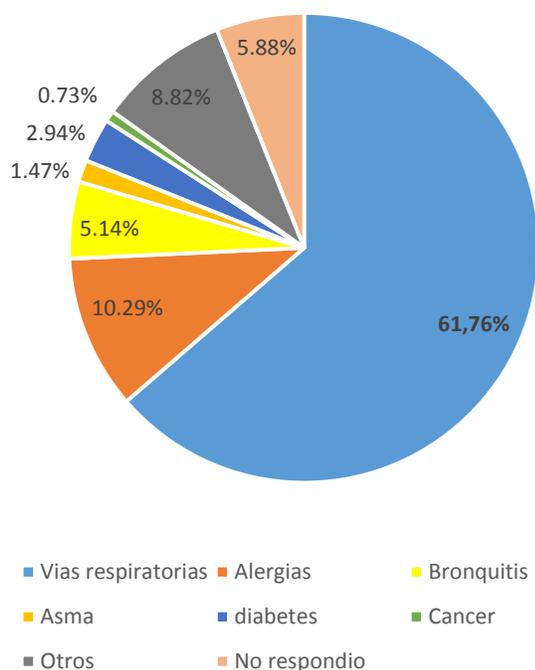
Cuanto tiempo tiene de trabajar en el puesto	1-10 años	11-20 años	21-30 años	31-40 años	No respondió
	44%	22.79%	11%	5%	17%
Cuanto tiempo tiene de trabajar en esta UCSF-E	1-10 años	11-20 años	21-30 años	No respondió	
	53.88%	15%	13.88%	17%	

Comentario: Según se observa en el cuadro de la población participante, el mayor porcentaje de laborar en el mismo puesto es de 44.00% en un rango de 1-10 años, mientras que el menor porcentaje de 5% en un rango de 31-40 años.

En el ítem de cuánto tiempo tiene de trabajar en esta UCSF-E el mayor rango es de 1-10 año con un porcentaje de 53.88%, mientras que el menor rango es el de 21-30 años con un porcentaje de 13.88%.

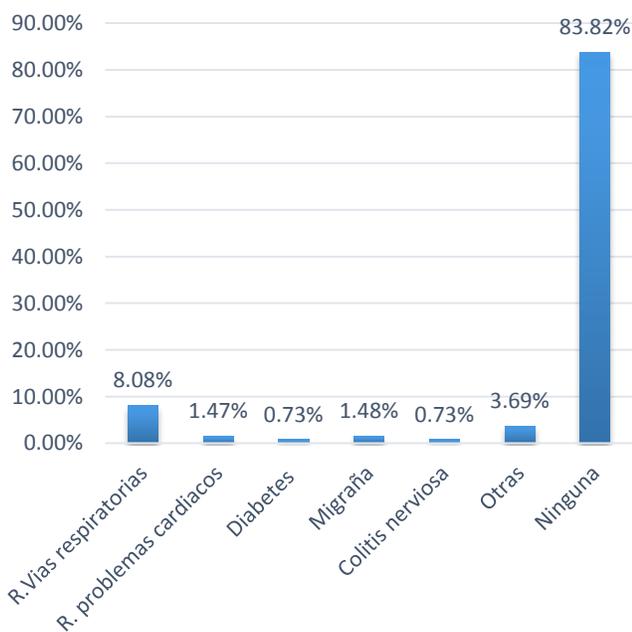
Tabla 6: Resultados ítems 9 y 10						
9. Cuando fue la última vez que se enfermó	1 año	8 meses	5 meses	1 mes	2 semanas	No respondió
	19.12%	5.14%	14.71%	22.79%	35.29%	2.94%
10. La causa más común de su enfermedad	Accidente de trabajo		Enfermedad común	Derivadas del trabajo		No respondió
	2.20%		78.68%	18.38%		0.73%
<p>Comentario: Según el cuadro se puede observar que la población manifiesta que el 35.29% se enfermó hace 2 semanas, el 22.79% se enfermó hace 2 meses el 19.12% se enfermó por última vez hace un año, el 14.71% se enfermó hace 5 meses, el 5.14% se enfermó hace 8 meses y el 2.94% no respondió.</p> <p>Además que las causas de su enfermedad fue según se observa el 78.68% manifiesta que se enferma más a menudo de enfermedad común, el 18.38% manifiesta que es una enfermedad derivada del trabajo, el 2.20% manifiesta que la causa más común de su enfermedad es un accidente de trabajo, y, solamente un 0.73% no respondió a esta pregunta.</p>						

11. Enfermedades diagnosticadas en los últimos 12 meses

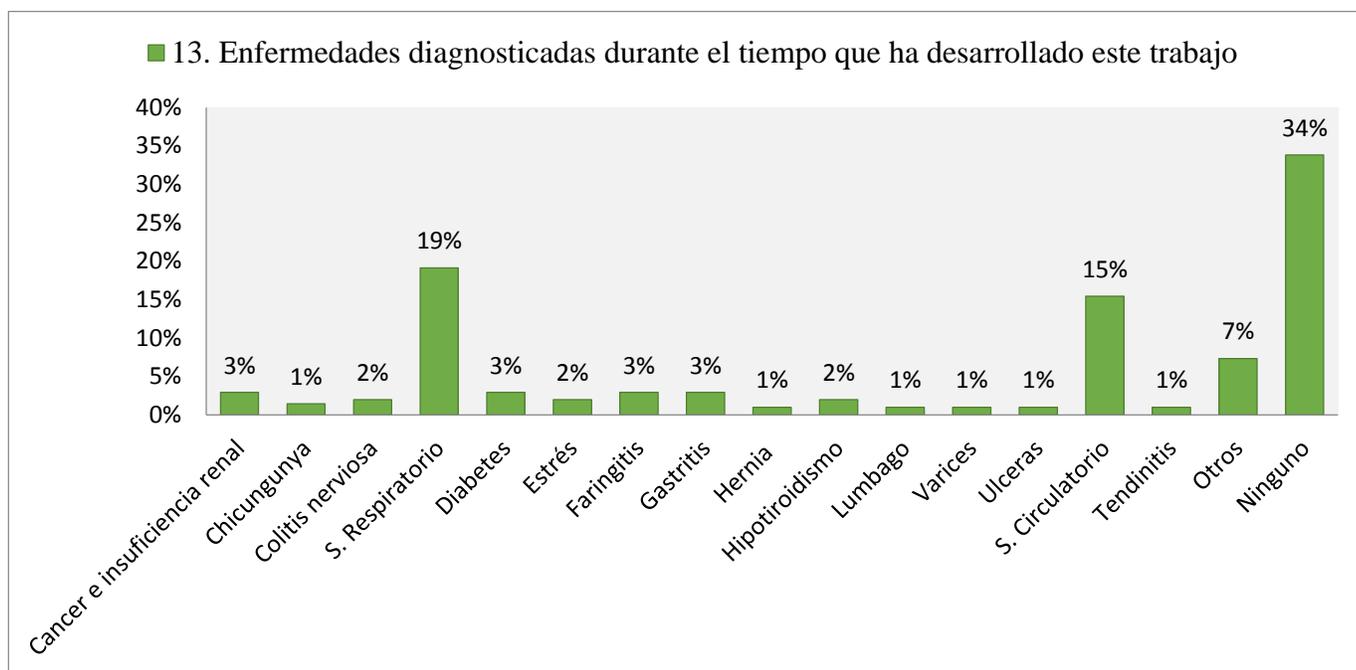


Comentario: Según se observa en la gráfica de los participantes en la investigación, el 61.76% ha padecido de problemas en las vías respiratorias, el 10.29% ha padecido de alergias, , mientras que el 8.82% manifiesta haber padecido cualquier otro tipo de enfermedad que no se contempla en el ítem, el 5.14% a padecido de Bronquitis, el 2.94% ha sido diagnosticado con diabetes, el 2.94% padece de problemas cardiacos, el 1.47% a padecido de asma y el 0.73% manifiesta haber sido diagnosticado con cáncer mientras que el 5.88% no respondió.

12- ¿Padecía de alguna enfermedad antes de entrar al trabajo?

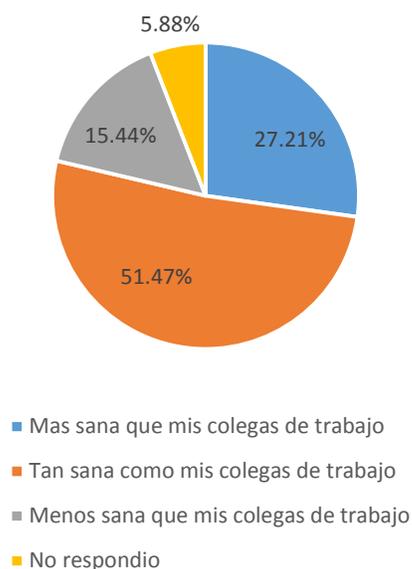


Comentario: Según se observa en la gráfica de las personas participantes en la investigación, el 83.82% no padecía de ninguna enfermedad, el 8.08% padecía de las vías respiratorias, el 3.69% de otras enfermedades, el 1.48% padecía de migraña, el 1.47% padecía de problemas cardiacos, el 0.73% padecía de diabetes y el 0.73% de colitis nerviosa.



Comentario: Según se observa en la gráfica, el 34% de la población no ha sido diagnosticado con ninguna enfermedad durante el tiempo que lleva desarrollando su trabajo, el 19% fue diagnosticado con problemas relacionados al sistema respiratorio, el 15% ha sido diagnosticado con problemas relacionados al sistema circulatorio, el 7% fue diagnosticado con algún otro padecimiento que no se contempla en la gráfica, el 3% ha sido diagnosticado con Diabetes, el 3% ha sido diagnosticado con cáncer e insuficiencia renal, el 3% ha sido diagnosticado con faringitis, el 3% ha sido diagnosticado con gastritis, el 2% ha sido diagnosticado con estrés, el 2% ha sido diagnosticado con hipotiroidismo, el 1% ha sido diagnosticado con chicungunya, el 2% fue diagnosticado con colitis nerviosa, el 1% ha sido diagnosticado con Hernia, el 1% ha sido diagnosticado con lumbago, el 1% ha sido diagnosticado con varices, el 1% ha sido diagnosticado con Ulceras, el 1% ha sido diagnosticado con Tendinitis.

14. Usted se considera una persona



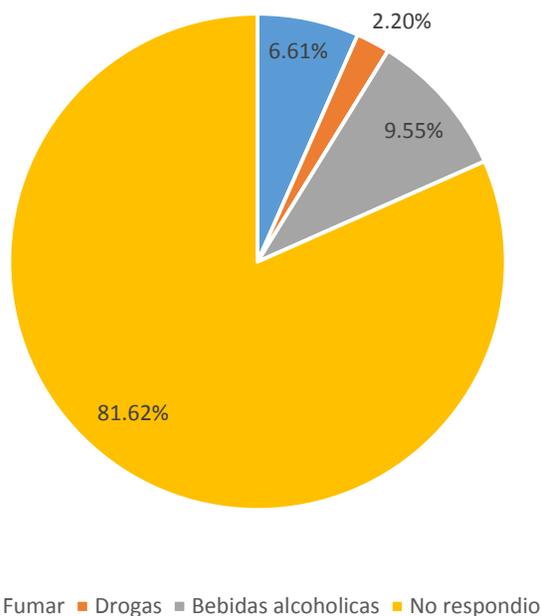
Comentario: Según se observa en la gráfica de la población participante en la investigación, el 51.47% se considera tan sana como sus colegas de trabajo, el 27.21% se considera más sana que sus colegas de trabajo y el 15.44% se considera menos sanos que sus colegas de trabajo, sin embargo el 5.88% no respondió.

Tabla 7			16. Razones por las que no hace ejercicio.						
15. Regularmente usted hace ejercicio									
Si	No	No respondió	Falta de tiempo	No le interesa	Problemas de salud	No tienes condiciones	Muy cansado	No respondió	No corresponde
57%	40%	3%	26.47%	5.88%	2.20%	1.47%	6.61%	9.55%	47.79%

Comentario: Según se observa en la tabla el 57% realiza ejercicio, el 43% no realiza ejercicio, mientras que el 3% se abstuvo a responder.

En cuanto a las razones el 26.47% le hace falta tiempo para realizar ejercicio, el 6.61% se encuentra muy cansado para hacer ejercicio, al 5.88% no le interesa hacer ejercicio, el 2.20% presenta problemas de salud que le impiden realizarlo, el 1.47% no tiene las condiciones para hacerlo, el 47.79% si realiza ejercicio por lo que no le corresponde contestar este ítem, mientras que el 9.55% no respondió.

17. ¿Con frecuencia usted ingiere bebidas alcohólicas, drogas o fuma?

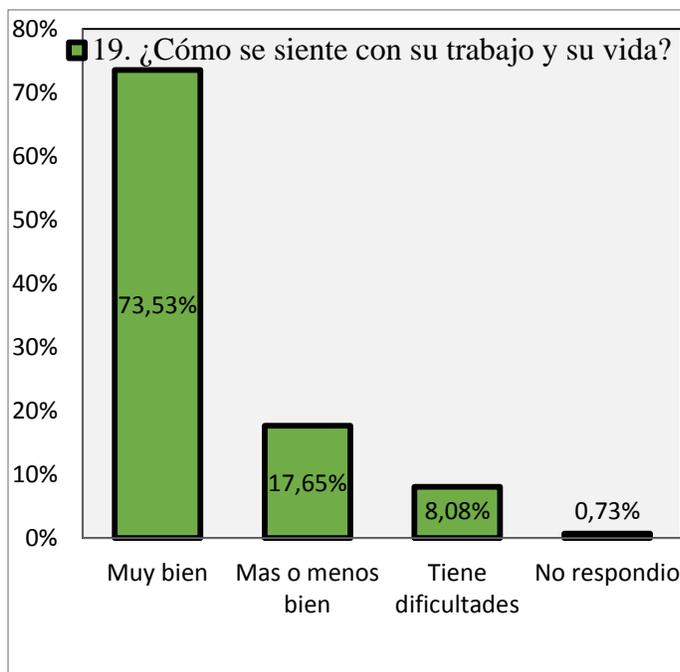


Comentario: Según se observa en la gráfica de las personas que participaron en la investigación el 6.61% fuma, el 9.55% toma bebidas alcohólicas, el 2.20% consume drogas, sin embargo el 81.62% no respondió al ítem.

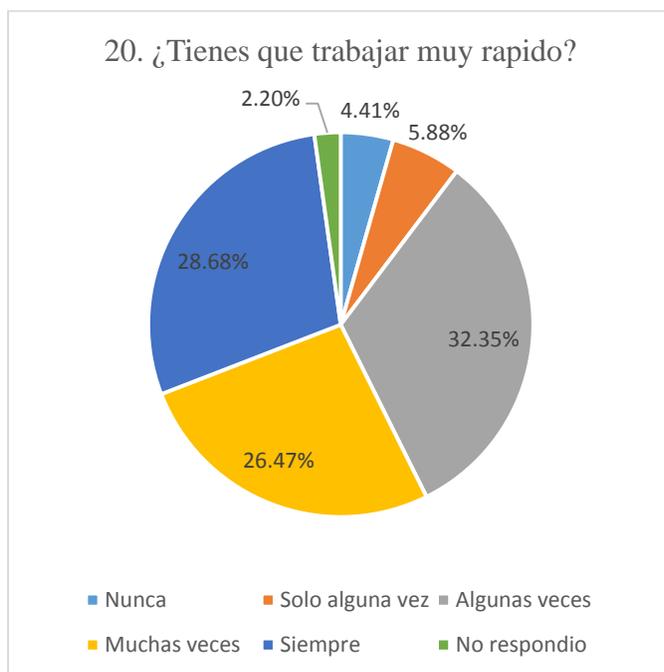
18. ¿Con que frecuencia incluye frutas y verduras en sus comidas?



Comentario: Según se observa en la gráfica de las personas que participaron en la investigación, el 50.74% incluye frutas y verduras en una comida, el 25% incluye las frutas y verduras en dos de las comidas, el 19.85% incluye frutas y verduras en todas las comidas, el 2.94% incluye frutas y verduras en una comida y el 1.47% no respondió.

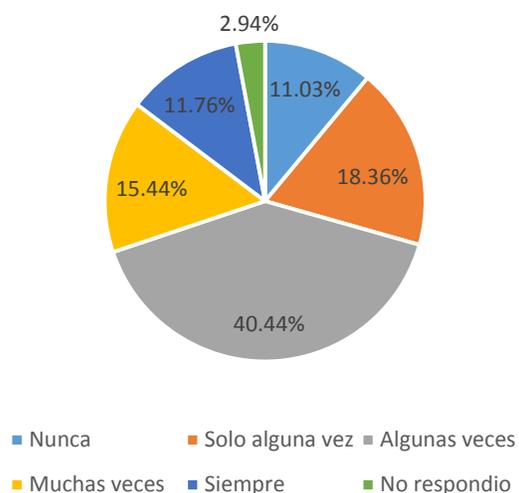


Comentario: Según se observa en la gráfica de las personas que participaron en la investigación el 73.53% manifiesta sentirse muy bien, el 17.65% manifiesta sentirse más o menos bien, y el 8.08% manifiesta tener dificultades, pero el 0.73% no respondió.



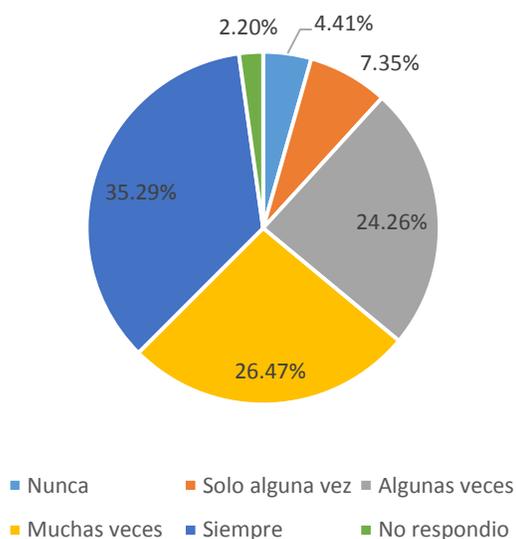
Comentario: Según la gráfica se puede observar el 32.35% manifiesta que “algunas veces” tiene que trabajar muy rápido, el 28.68% manifiesta que “siempre” tiene que trabajar muy rápido, el 26.47% manifiesta que “muchas veces” tiene que trabajar muy rápido, el 5.88% manifiesta que “Solo alguna vez” tiene que trabajar muy rápido, el 4.41% manifiesta que “nunca” debe de trabajar muy rápido, sin embargo el 2.20% no respondió.

21. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?



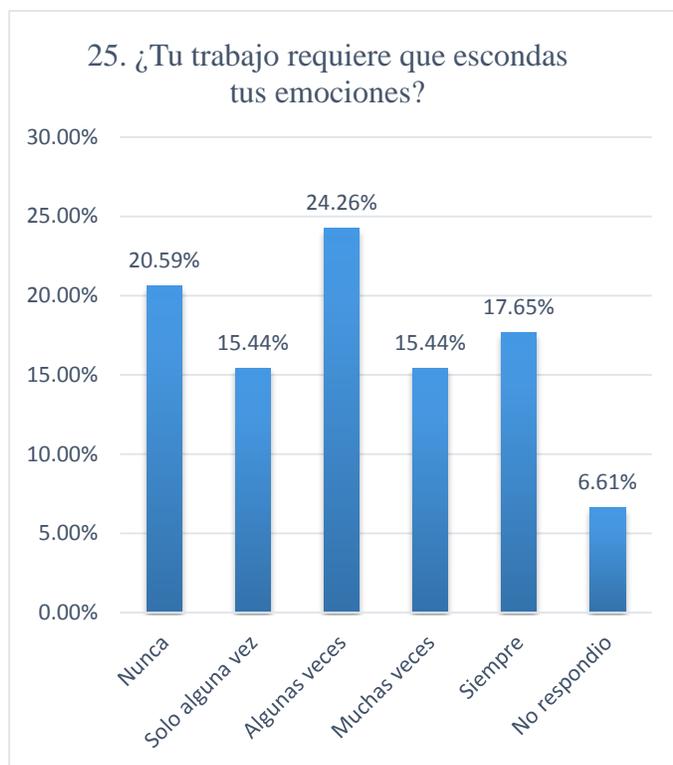
Comentario: Según la gráfica se puede observar que el 40.44% manifiesta que “algunas veces” la distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo, el 18.36% manifiesta que “solo algunas veces”, el 15.44% manifiesta que “muchas veces”, el 11.76% manifiesta que “siempre”, el 11.03% manifiesta que nunca la distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo, mientras que el 2.94% no respondió.

22. ¿tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?

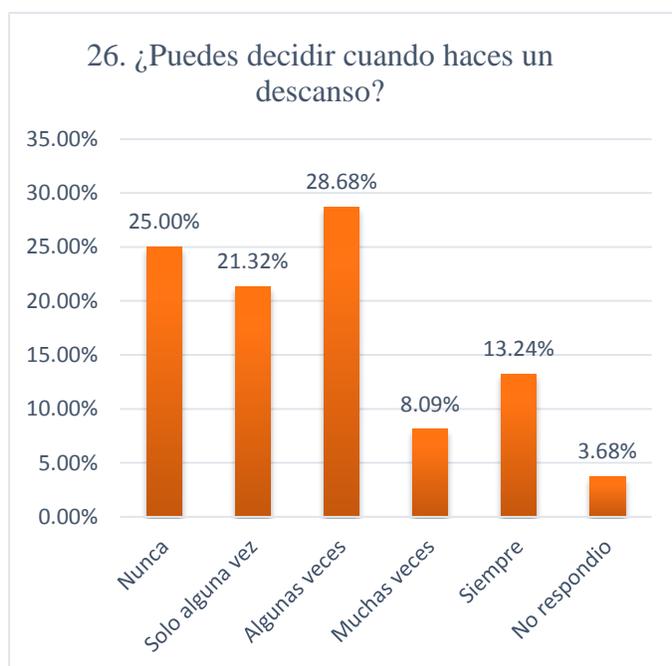


Comentario: Según la gráfica se puede observar que el 35.29% manifiesta que “siempre” tiene tiempo de llevar al día su trabajo, el 26.47% manifiesta que “muchas veces” tiene tiempo de llevar al día su trabajo, el 24.26% manifiesta que “algunas veces” tiene tiempo de llevar al día su trabajo, el 7.35% manifiesta que “Solo algunas veces” tiene tiempo de llevar al día su trabajo y el 4.41% manifiesta que “nunca” tiene tiempo de llevar al día su trabajo, sin embargo el 2.20% No respondió.

Tabla 8					
23. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	No respondió
24.26%	22.06%	27.94%	13.24%	7.35%	5.14%
24. ¿Tu trabajo, en general es desgastador emocionalmente?					
Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	No respondió
14.71%	19.12%	27.94%	21.32%	13.97%	2.94%
<p>Comentario: Según el cuadro en los resultados del ítem 23 se puede observar que el 27.94% “algunas veces” le cuesta olvidar los problemas del trabajo, el 24.26% “nunca”, el 22.06% “solo alguna vez”, el 13.24% “muchas veces” y el 7.35% “siempre” le cuesta olvidar los problemas del trabajo, sin embargo el 5.14% no respondió.</p> <p>Por lo que la población considera su trabajo desgastador emocionalmente, el 27.94% manifiesta que “algunas veces” su trabajo en general es desgastador emocionalmente, el 21.32% “muchas veces” su trabajo en general es desgastador emocionalmente, el 19.12% manifiesta que “solo alguna vez” su trabajo en general es desgastador emocionalmente, el 14.71% menciona que “nunca” su trabajo en general es desgastador emocionalmente y el 13.97% menciona que “siempre” su trabajo en general es desgastador emocionalmente, sin embargo el 2.94% no respondió.</p>					

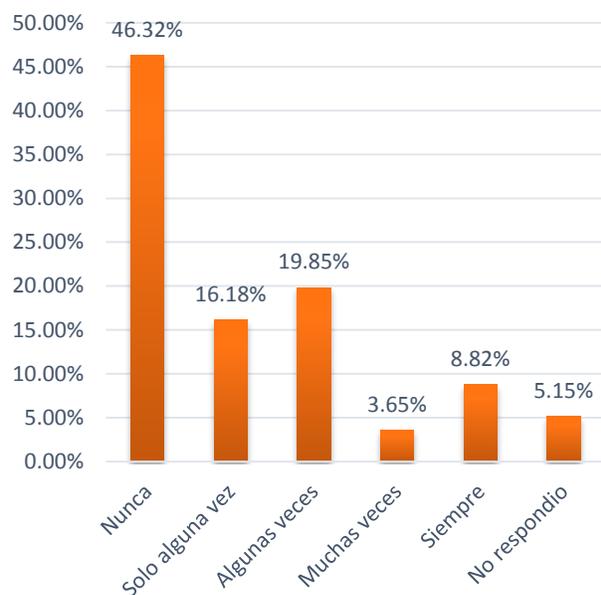


Comentario: Según la gráfica se puede observar que el 24.26% manifiesta que “algunas veces” su trabajo requiere que esconda sus emociones, el 20.59% manifiesta que “nunca” su trabajo requiere que esconda sus emociones, el 17.65% manifiesta que “siempre” su trabajo requiere que esconda sus emociones, el 15.44% “solo alguna vez” su trabajo requiere que esconda sus emociones y el 15.44% manifiesta que “muchas veces” su trabajo requiere que esconda sus emociones, sin embargo el 6.61% no respondió.



Comentario: Según la gráfica se puede observar que de las personas que participaron en la investigación, el 28,68% de la población objeto de estudio expresa que “algunas veces” puede decidir cuándo hacer un descanso, el 25% manifiesta que “nunca” puede decidir cuándo hacer un descanso. Mientras que el 21,32% manifieste que “solo algunas veces”; el 13,24% que “siempre” puede hacer un descanso, el 8,09% muchas veces. Teniendo un 3,68% no respondió.

27. ¿puede dejar su puesto de trabajo sin pedir permiso, aunque sea por una emergencia familiar?



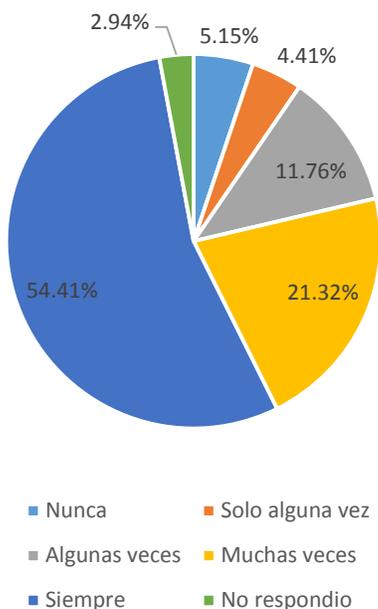
Comentario: Según la gráfica se puede observar que de las personas que participaron en la investigación, el 46,32% de los encuestados “Nunca” puede dejar su puesto de trabajo sin pedir permiso, aunque sea por una emergencia familiar; el 16,18% expresa que “Solo alguna vez”, un 19,85% manifiesta que “Algunas veces” y un 3,65% que muchas veces puede hacerlo. Sin embargo un 8,82% manifiesta que “Siempre” puede dejar su puesto de trabajo sin pedir permiso por algún asunto familia. Mientras que el 5,15% no respondió.

28. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?



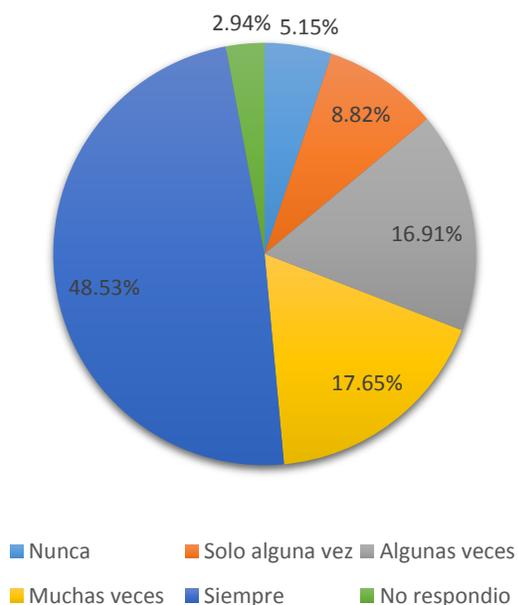
Comentario: Según la gráfica se puede observar que de las personas que participaron en la investigación, el 4,41% de la población objeto de estudio expresa que su trabajo “Nunca” requiere tener iniciativa, el 3,68% muestra que “Solo algunas veces”, un 4,41% “Solo algunas veces”, el 20,59% manifiesta que “Muchas veces”. Sin embargo el 64,71% dijo que “Siempre” tienen que tener iniciativa para trabajar. Por otra parte el 2,21% “No respondió”.

29- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?



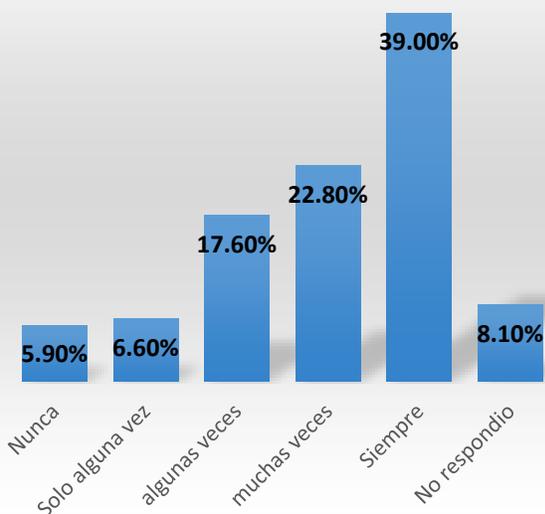
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 5,15% de la población objeto de estudio respondió que su trabajo “Nunca” le permite aprender cosas nuevas, el 4,41% respondió que “Solo alguna vez” aprende cosas nuevas, el 11,76% respondió que “Algunas veces” aprende cosas nuevas. Mientras que 21,32% respondió que “Muchas veces” aprenden cosas nuevas y un 54,41% respondió que “Siempre” aprenden cosas nuevas en el trabajo. Sin embargo el 2,94% no respondió.

30- ¿Hablas con entusiasmo de la UCSF-E a otras personas?



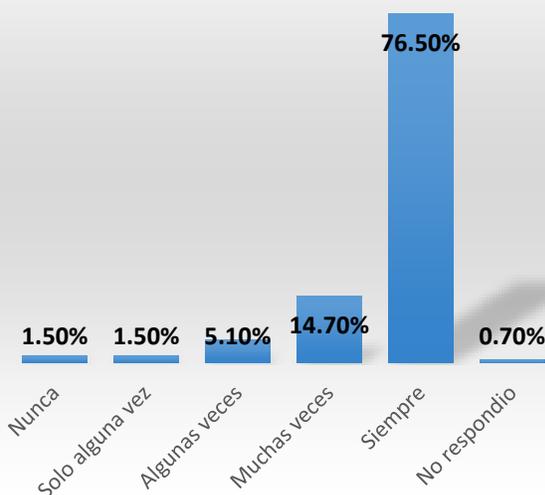
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 5,15% de la población objeto de estudio “Nunca” habla con entusiasmo de la UCSF-E, el 8,82% respondió que “Solo alguna vez” habla con entusiasmo de la UCSF-E, el 16,91% manifiesta que “Algunas veces” hablan con entusiasmo; mientras que el 17,65% dijo que “Muchas veces” y el 48,53% “Siempre” habla con entusiasmo de la UCSF-E. Sin embargo el 2,94% “No respondió”.

31 -¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?



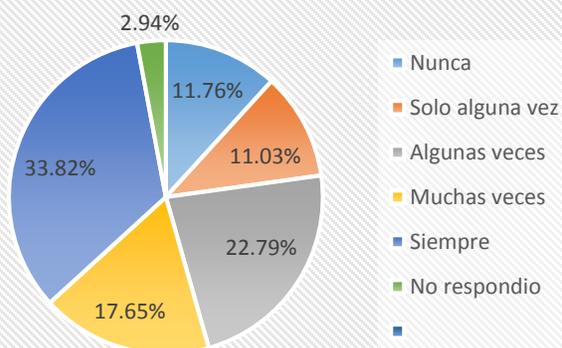
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 5,90% de la población objeto de estudio “Nunca” sabe exactamente que margen de autonomía tienen en el trabajo, el 6,60% expresa que “Solo alguna vez”, el 17,60% expresa que “Algunas veces” sabe que autonomía tiene en el trabajo; el 22,80% dijo que “Muchas veces” saben con claridad la autonomía que tienen en su trabajo. El 39% expresa que “Siempre” conoce la autonomía que tiene en el trabajo. Sin embargo el 8,10% “No respondió”.

32. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?



Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 1,50% “Nunca” y “Solo alguna vez” sabe exactamente que tareas son de tu responsabilidad, mientras que el 5,10% “Algunas veces” sabe las tareas que son de su responsabilidad, el 14,70% “Muchas veces” sabe las tareas que son de su responsabilidad y un 76,50% “Siempre” saben las tareas que son de su responsabilidad. Sin embargo el 0,70% “No respondió”.

33. ¿En UCSFE se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?, por ejemplo rotación de personal, cambio de turnos.



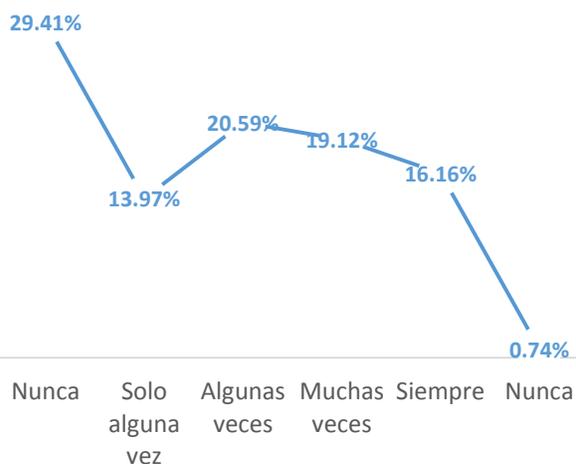
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 11,76% “Nunca” se le informa con anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, el 11,03% manifiesta que “Algunas veces” le informan de cambios, el 22,79% expresa que “Algunas veces” se le informa, el 17,65% expresa que “Muchas veces” se le informa de los cambios. Mientras que 33,82% dijo que “Siempre” se le informa de los cambios que pueden afectar su futuro como rotación de personal y turnos. Sin embargo el 2,94% “No respondió”.

34. Tu trabajo te permite establecer adecuadas relaciones con tus compañeros.



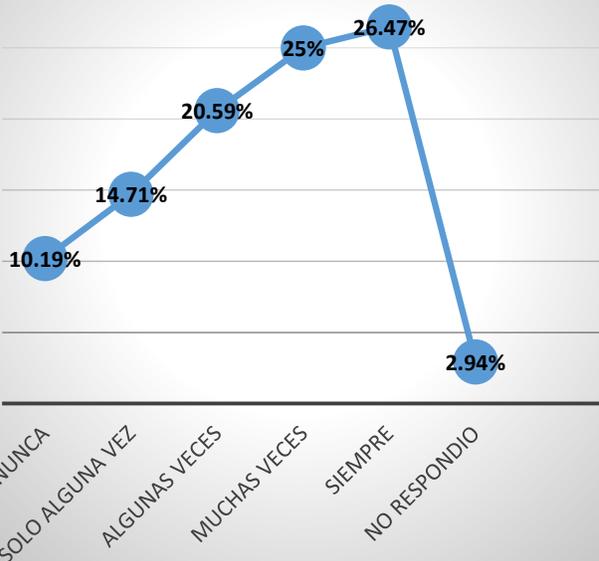
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 3,68% manifiesta que el trabajo “Nunca” le permite establecer adecuadas relaciones en su trabajo, un 5,15% expresa que “Solo alguna vez” mientras que el 19,85% dijo que “Algunas veces” y un 33,09% dijo que “Muchas veces” el trabajo les permite establecer relaciones adecuadas. Por otra parte el 37,50% de la población considera que “Siempre” su trabajo le permite establecer adecuadas relaciones. Un 0,74% No respondió.

35. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado

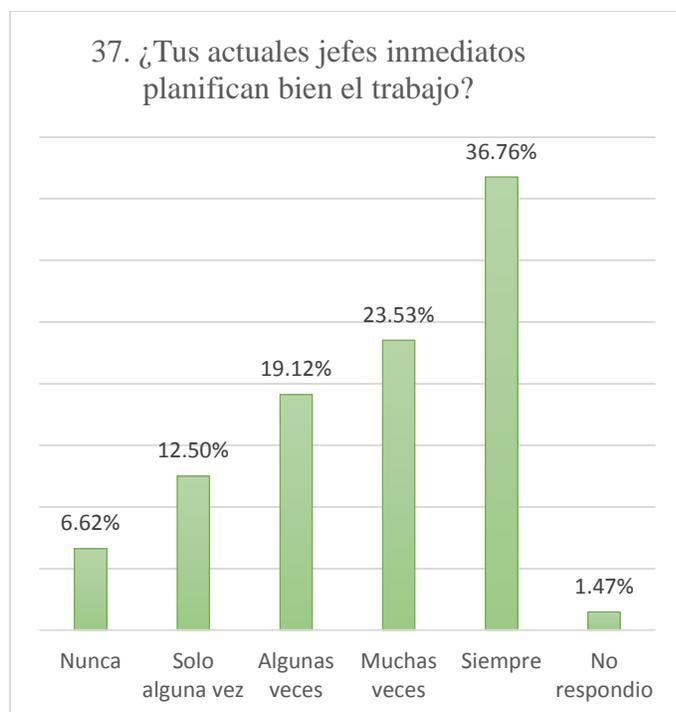


Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 29,41% considera que el reconocimiento en el trabajo “Nunca” ha sido el adecuado, el 13,97% manifiesta que “Solo alguna vez”, mientras que el 20,59% expresa que “algunas veces” es adecuado el reconocimiento y el 19,12% considera que “Muchas veces”. Así mismo un 16,16% de la población representa al porcentaje que expresa que “Siempre” el reconocimiento es adecuado en el trabajo. El 0,74% “No respondió”.

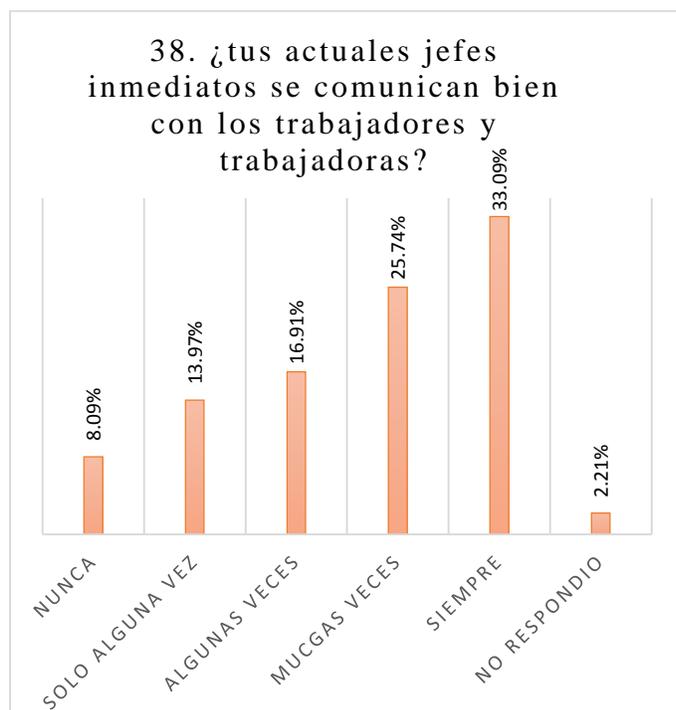
36. En las situaciones difíciles en el trabajo: ¿Recibo el apoyo necesario?



Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 10,19% respondió que en las situaciones difíciles “Nunca” recibe el apoyo necesario, un 14,71% respondió que “Solo alguna vez”, mientras que un 20,59% responde que “Algunas veces” recibe el apoyo necesario en las situaciones difíciles y un 25% respondió que “Muchas veces”. Por otra parte el 26,47% considera que “Siempre” en su trabajo recibe el apoyo necesario en los momentos difíciles. Sin embargo el 2,94% “No respondió”.



Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 6,62% respondió que sus jefes “Nunca” planifican adecuadamente su trabajo, el 12,50% considera que “Solo alguna vez”, un 19,12% considera que “Algunas veces” sus jefes planifican bien el trabajo. Mientras que 23,53% respondió que “Muchas veces” y un 36,76% considera que sus jefes “Siempre” planifican bien su trabajo. Por otra parte el 1,47% “No respondió”.



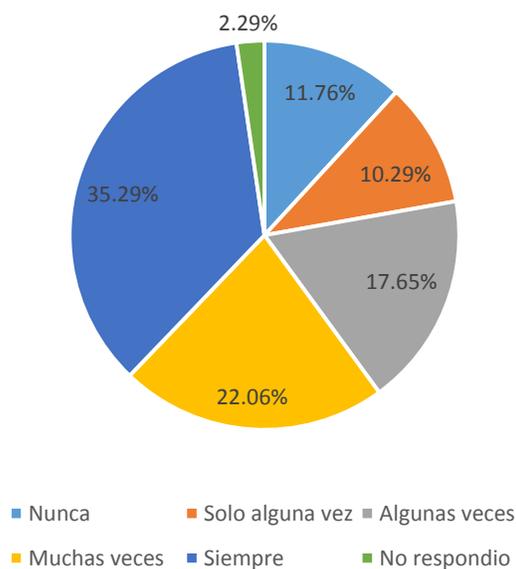
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 8,09% respondió que sus jefes inmediatos “Nunca” se comunican adecuadamente con los trabajadores, el 13,97% respondió que “Solo alguna vez”, un 16,91% “Algunas veces”. Mientras que 25,74% considera que “Muchas veces” sus jefes inmediatos se comunican adecuadamente con los trabajadores/as y un 33,09% responde que “Siempre” lo hacen. Por otra parte el 2,21% “No respondió”.

39. En mi trabajo me tratan injustamente.



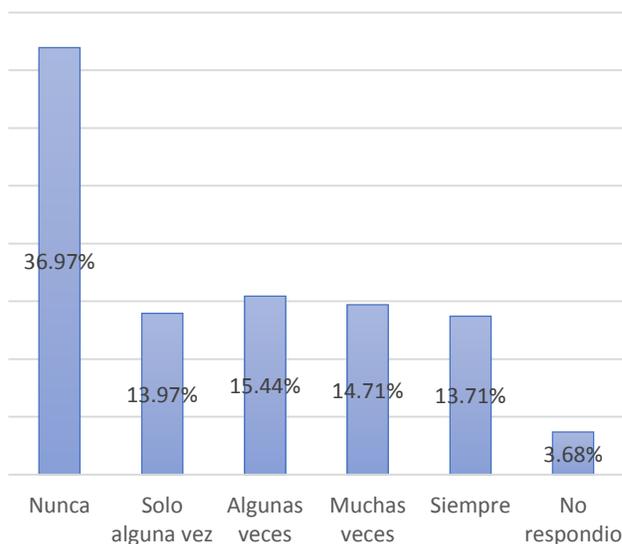
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 36,03% de la población objeto de estudio respondió que en su trabajo “Nunca” la tratan injustamente, un 26,47% dijo que “Solo alguna vez”, un 10,29% respondió que “Algunas veces” y “muchas veces”. Mientras que un 13,24% dijo que “siempre” es tratado injustamente en el trabajo. Por otra parte el 3,69% “No respondió”.

40. ¿Crees que la iluminación de tu área de trabajo es la adecuada?



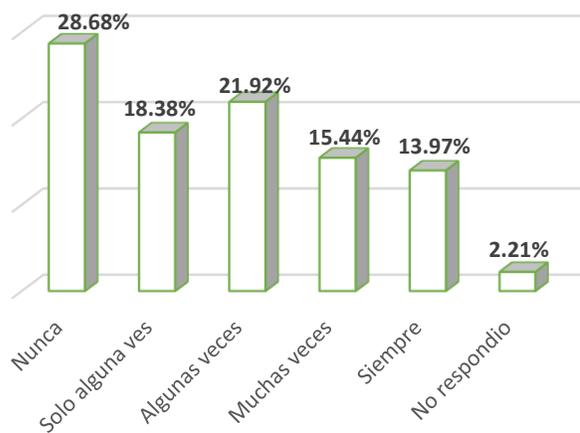
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 11,76% de la población objeto de estudio considera que “Nunca” la iluminación de su área de trabajo es la adecuada, el 10,29% manifiesta que “Solo alguna vez”, el 17,65% considera que “Algunas veces” la iluminación es adecuada. Mientras que un 22,06% respondió que “muchas veces” y un 35,29% considera que “Siempre” es adecuada la iluminación en su área de trabajo. Por otra parte el 2,94% “No respondió”.

41. ¿Te alteran los ruidos en tu trabajo?



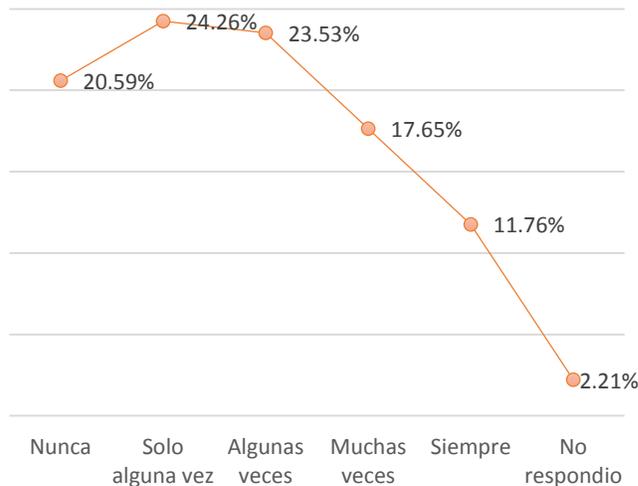
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 36,97% de la población objeto de estudio considera que “Nunca” los ruidos le alteran en su trabajo, un 13,97% manifiesta que “Solo alguna vez” le afecta, el 15,44% responde que “Algunas veces”. Por otra parte el 14,71% considera que “Muchas veces” le alteran los ruidos y un 13,71% considera que “Siempre” le alteran los ruidos. El 3,68% “No respondió”.

42. ¿El inmobiliario que utilizas es cómodo?



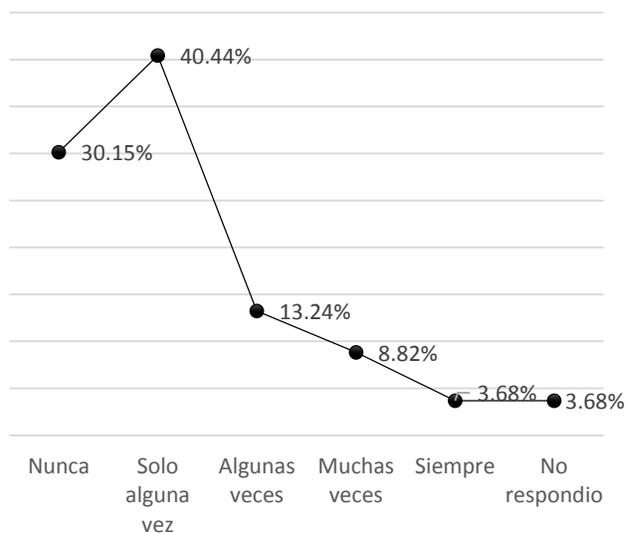
Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 28,68% de la población objeto de estudio considera que “Nunca” es cómodo el inmobiliario que utilizan en su trabajo, mientras que el 18,38% respondió que “Solo alguna vez”, un 21,92% considera que “Algunas veces” es cómodo; además el 15,44% manifiesta que “Muchas veces” es cómodo el inmobiliario utilizado y un 13,97% responde que “Siempre”. Por otra parte el 2,21% “No respondió”.

43. ¿Le proveen de todos los instrumentos para la realización adecuada de sus trabajos?



Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 20,59% de la población objeto de estudio considera que “Nunca” le proveen todos los instrumentos para la realización adecuada de su trabajo, un 24,26% manifiesta que “Solo alguna vez”, el 23,53% responde que “Algunas veces” si le proveen los instrumentos mientras que el 17,65% considera que “Muchas veces” y un 11,76% responde que “Siempre” le proveen todos los instrumentos para la ejecución de su trabajo. Por otra parte el 2,21% “No respondió”.

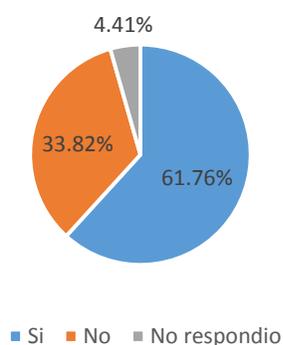
44. ¿Qué tan usual es que usted tenga algún accidente en el trabajo?



Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 30,15% de la población objeto de estudio considera que “Nunca” es usual que ocurran accidentes en el trabajo, el 40,44% responde que “Solo alguna vez”, un 13,24% considera que “Algunas veces” pueden suceder accidentes en el trabajo. Mientras que un 8,82% responde que “Muchas veces” y solo el 3,68% considera que “Siempre” pueden ocurrir accidentes en el trabajo. Sin embargo un 3,68% “No respondió”.

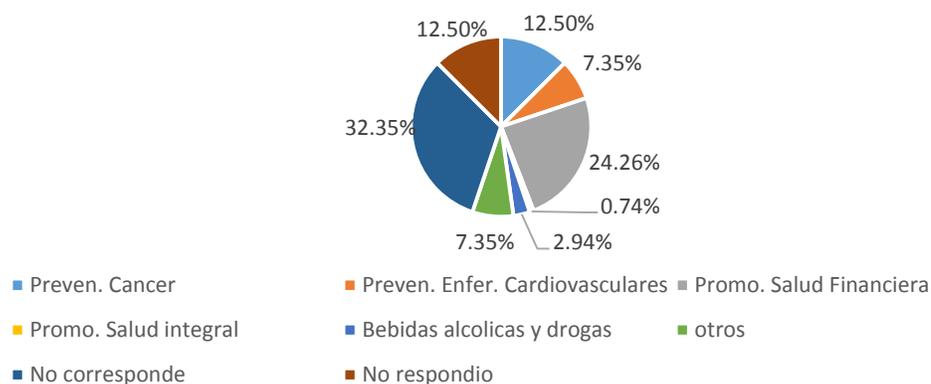
Tabla 9: 45. ¿Cuál es el monto salarial que recibes?					46. Destino del salario.						
\$300-\$400	\$500-\$700	\$700-\$1,000	\$1,000 a más	No respondió	Diversión y entretenimiento	Pago de colegiatura	Salud	Prestamos	otros	Todas las anteriores	No respondió
22,79 %	14,71 %	15,44 %	26,47 %	20,59 %	4,41 %	3,68 %	0,74 %	6,62 %	8,82 %	32,35 %	43,38 %
<p>Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 22,79% de la población objeto de estudio recibe un monto salarial de \$300-\$400 dólares, un 14,71% recibe de \$500-\$700, un 15,44% recibe de \$700-\$1,000 en concepto de salario; mientras que un 26,47% manifiesta recibir de \$1,000 a más dólares como salario. Sin embargo un 20,59% “No respondió”.</p>					<p>Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 4,41% de la población objeto de estudio manifiesta que el destino de su salario es para diversión y entretenimiento, el 3,68% responde que es para pago de colegiaturas, mientras que un 0,74% manifiesta utilizarlo para salud; además el 6,62% responde utilizar el salario para pago de préstamos, el 8,82% considera que su salario tiene otro destino que los antes mencionados y un 32,35% manifiesta utilizar el salario en todas las variables anteriores. Sin embargo el 43,38% “No respondió”.</p>						

47. ¿Tienes el conocimiento de algún Comité de Salud que funciona dentro de la Institución?



Comentario: según la gráfica se puede observar que de la muestra participante en la investigación, el 61,76%, “Si” conoce de algún comité de salud que funciona dentro de la institución, mientras que el 33,82% responde que “No” tiene el conocimiento de la existencia de algún comité de salud. El 4,41% “No respondió”.

48. ¿Qué temas imparte este comité en promoción de la salud?



Comentario: según la gráfica se observa que, el 12, 50% respondió que los temas que se imparten en los comité de promoción de salud son de “Prevención de cáncer”, el 7,35% manifiesta que son de “Prevención de enfermedades cardiovasculares”, el 24,26% responde que son de “Promoción de salud integral”, un 0,74% expresa que los temas impartidos tratan de “Promoción de salud financiera”, un 2,94% responde que imparten temas sobre “Bebidas alcohólicas y drogas. Mientras que un 7,35% manifiesta que son de otro tipo los temas impartidos a los expuestos en las variables antes mencionadas. Por otra parte el 12,50% “No respondió” dicha variable” y a un 32,35% no le correspondía responder dicha interrogantes pues su respuesta estaba enfocada en el desconocimiento del comité de salud funcional dentro de la institución.

Tabla 10: 49. ¿Qué tan a menudo se reciben quejas por el servicio brindado en la UCSFE?						50. ¿A qué se deben estas?					
Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	siempre	No respondió	Tardanza	Falta de equipo	Poca amabilidad	Falta de medicamentos	Todas las anteriores	No respondió
8,09%	16,18%	36,76%	27,94%	5,88%	5,15%	38,24%	8,82%	12,50%	8,09%	19,85%	12,50%
<p>Comentario: Según la gráfica se puede observar que de la muestra que participo en la investigación, el 8,09% manifiesta que “Nunca” reciben quejas por el servicio brindado en la UCSF-E, un 16,18% indica que “Solo alguna vez” han recibido quejas por el servicio brindado en la UCSF-E, un 36,76% indica que “Algunas veces” reciben quejas; mientras que el 27,94% respondió que “Muchas veces” reciben quejas por el servicio brindado y un 5,88% indica que “Siempre” reciben quejas por el servicio brindado en la UCSF-E. Sin embargo un 5,15% “No respondió”.</p>						<p>Comentario: Según la gráfica se puede observar que de la muestra que participaron en la investigación, el 38,24% expresa que las quejas recibidas en la UCSF-E se deben a la tardanza en la atención, un 8,82% considera que se deben a la falta de equipo médico, un 12,50% expresa que las quejas se deben a la poca amabilidad en el servicio, el 8,09% consideran que las quejas son por la falta de medicamentos; mientras que un 19,85% expresa que las quejas recibidas en la UCSF-E son causadas por todas las variables anteriormente mencionadas. Otro 12,50% de la población opto por abstener a responder.</p>					

Tabla 11: 51. ¿Ha tenido algún problema con algún usuario de la UCSFE?						52. -¿Cómo resolvieron el problema?				
Nunca	Solo alguna vez	Algunas veces	Muchas veces	siempre	No respondió	Intervención de terceros	Mejora la calidad de atención	Reacción de forma violenta	No corresponde	No respondió
50,74%	25%	16,91%	2,94%	0,74%	3,68%	15,44%	16,18%	7,35%	45,59%	15,44%
<p>Comentario: Según la gráfica se puede observar que de la muestra que participo en la investigación, el 50,74% expresa “Nunca” haber tenido algún problema con algún usuario de la UCSF-E, el 25% expresa “Solo alguna vez” haber tenido problemas con algún usuario, el 16,91% expresa que “Algunas veces” ha tenido problemas con los usuarios, el 2,94% expresa que “Muchas veces” ha tenido problemas con los usuarios, mientras que el 0,74% respondió “Siempre” tener problemas con los usuarios de la UCSF-E. Un 3,68% no respondió.</p>						<p>Comentario: Según la gráfica se puede observar que de la muestra que participaron en la investigación, el 15,44% manifiesta que la manera de resolver los problemas con el usuario fue por la “Intervención de terceros”, un 16,18% manifiesta que se resolvió mejorando la calidad de atención, un 7,35% manifiesta haber reaccionado de forma violenta para la resolución del inconveniente con el usuario. Sin embargo el 15,44% no respondió la interrogante mientras que al 45,59% no le correspondía responder la interrogante debida a manifestar nunca tener problemas con los usuarios de las UCSF-E.</p>				

Tabla 12: 53. Está preocupado: Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara desempleado						54. Estas preocupado: por si cambian de tareas contra de su voluntad					
Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Mucho	No respondió	Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Mucho	No respondió
22,06%	13,97%	20,59%	13,97%	19,85%	9,59%	33,09%	20,59%	22,79%	5,88%	6,62%	11,03%
<p>Comentario: Según la gráfica se puede observar que de la muestra que participo en la investigación, el 22,06% manifestó estar “nada” preocupado por lo difícil que sería de encontrar otro trabajo en el caso que se quedara desempleado, el 13,97% manifestó estar “poco” preocupado por lo difícil que sería de encontrar otro trabajo en el caso que se quedara desempleado, el 20,59% manifestó estar “más o menos” preocupado por lo difícil que sería de encontrar otro trabajo en el caso que se quedara desempleado. Mientras que el 13,97% manifestó estar “bastante” preocupado por lo difícil que sería de encontrar otro trabajo en el caso que se quedara desempleado y el 19.85% manifestó estar “muy” preocupado por lo difícil que sería de encontrar otro trabajo en el caso que se quedara desempleado. Sin embargo el 9,59% no respondió.</p>						<p>Comentario: Según la gráfica se puede observar que de la muestra que participaron en la investigación, el 33,09% manifestó estar “Nada” preocupado por si cambian de tares contra su voluntad, el 20,59% manifestó estar “Poco” preocupado por si cambian de tares contra su voluntad, el 22,79% manifestó estar “Mas o menos” preocupado por si cambian de tares contra su voluntad. Mientras que el 5,88% manifestó estar “Bastante” preocupado por si cambian de tares contra su voluntad y el 6,62% manifestó estar “Muy” preocupado por si cambian de tares contra su voluntad. Un 11,03% no respondió.</p>					

Tabla 13:

55. Está preocupado: Por si cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad.

Nada	Poco	Más o menos	Bastante	Mucho	No respondió
38,97%	19,85%	17,65%	7,35%	8,09%	8,09%

Comentario: Según la gráfica se puede observar que de la muestra que participo en la investigación, el 38,97% manifestó estar “Nada” preocupado por si cambian el horario de turnos, días, horas, etc., contra su voluntad; el 19,85% manifestó estar “Poco” preocupado por si cambian el horario de turnos, días, horas, etc., contra su voluntad, el 17,65% manifestó estar “Mas o menos” preocupado por si cambian el horario de turnos, días, horas, etc., contra su voluntad, el 7,35% manifestó estar “Bastante” preocupado por si cambian el horario de turnos, días, horas, etc., contra su voluntad y un 8,09% manifestó estar “Muy” preocupado por si cambian el horario de turnos, días, horas, etc., contra su voluntad. Mientras que el 8,09% decidió abastecer a contestar.

B. Tendencias

En este apartado se presentan los resultados más significativos para la investigación, ya que en su contenido se encuentran las variables relacionadas a: clima y cultura organizacional, liderazgo y estilos de vida, objetos de estudio.

Tabla 14

Tendencias de los resultados

Nº	Variable	Porcentaje
1	Empleados que manifiestan no hablar con entusiasmo de la UCSF-E	48,53%
2	Empleados que presentan dificultad para olvidar los problemas del trabajo	70,59%
3	Porcentaje de quejas recibidas en las UCSF-E	86,76%
4	Empleados que manifiestan recibir bajo apoyo en las situaciones difíciles que se les presentan en UCSF-E	70,49%
5	Empleados que expresan esconder sus emociones en el trabajo	72,79%
6	Empleados que consideran que sus jefes planifican adecuadamente el trabajo	60,29%
7	Población que manifiesta no recibir con anticipación la información referente a cambios y rotaciones de turnos y horarios.	63,23%
8	Población que manifiesta no recibir reconocimientos por su trabajo realizado	63,97%
9	Porcentaje de empleados que tienen un salario entre \$300-\$700	37,50%
10	Población que manifiesta que la manera de resolver los conflictos es “por intervención de terceros”	15,44%
11	Porcentaje de empleados que considera que la iluminación de su área de trabajo es inadecuada	39,7%
12	Porcentaje de empleados que considera que el mobiliario de su área de trabajo es inadecuado	68,98%

13	Porcentaje de empleados que considera que no le proveen de los instrumentos necesarios para la ejecución de su trabajo	68,38%
14	Población que manifiesta alterarse por los ruidos en su área de trabajo	57,83%
15	Porcentaje de empleados que manifiesta no padecer de ninguna enfermedad antes de entrar a laborar en UCSF-E	83,82%
16	Empleados que manifiestan consumir de 1 a 2 porciones al día de frutas y verduras	75,74%
17	Empleados que manifiestan no practicar ejercicio físico	40%
18	Porcentaje de empleados que manifiesta poseer sentimientos negativos entorno a su vida	25,65%
19	Empleados que no tienen el conocimiento de un Comité de SSO	33,82%
20	Población que manifiesta que existe una comunicación adecuada entre empleados y jefes	58,83%
21	Población que manifiesta presentar “iniciativa” en el desarrollo de su trabajo	85,3%
22	Población que manifiesta poseen claridad en la “autonomía” en la realización de sus tareas	61,8%
23	Porcentaje de empleados que expresan tener “claridad en las tareas de su responsabilidad”	76,50%

C. Interpretación de resultados

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos en la investigación “Factores organizacionales y su impacto en la Salud Integral de los empleados/as de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la región de San Salvador.

Las UCSF-E que participaron en el estudio son UCSF-E Barrios, UCSF-E San Jacinto y UCSF-E San Miguelito; donde se obtiene que la población trabajadora no se identifica con la UCSF-E donde trabaja, según el ítem que evalúa si el personal habla con entusiasmo de la UCSF-E, por lo que el 48.53% no se identifica, lo que significa que existe una cultura organizacional deficiente que no ha logrado formar una identidad organizacional, por lo tanto no existe una aplicabilidad de valores y creencias, como: la solidaridad, empatía hacia el usuario y don del servicio. Esto se refleja en el 86.76%, lo cual es un alto índice de quejas recibidas por la poca amabilidad y tardanza en la atención de los usuarios.

Según la población trabajadora 70.49% manifestó no recibir un apoyo adecuado en las situaciones difíciles que se les presentan, como conflictos con los usuarios y otros compañeros, agotamiento por la atención algún paciente, etc., por lo que al 70.59% de trabajadores se les impide olvidar los problemas del trabajo generando esto un desgaste emocional debido a que los Jefes de área y directores de UCSF-E no promueven relaciones interpersonales sólidas, por lo que se considera que al fortalecer sus características de liderazgo, permitirá la promoción de una práctica adecuada de las Relaciones Interpersonales, tanto en relación con los compañeros de trabajo y usuarios.

La estructura organizacional es la manera en cómo se distribuye, coordina, divide y se agrupan las tareas de los diferentes puestos de trabajo de la cadena administrativa y operaria (Hall, 1983) de la cual se desglosan los factores organizacionales. Los resultados reflejan que los jefes de área planifican adecuadamente las tareas de cada puesto según el 60.29% de la población, dato que es contradictorio con el 63.23% que indica que al personal no se le informa con antelación de cambios y rotaciones de horarios, además de un 40.44% manifiesta una distribución irregular de tareas asignadas algunas veces, esta contradicción se debe a que no se está ejerciendo una comunicación efectiva, que consiste en hacer llegar a tiempo la información y percatarse de que todos los empleados a los que les compete dicha información se den por enterados, otro efecto de la falta de planificación es que el 61.63% de los empleados trabajan muy rápido, dato que no se considera sinónimo de productividad, si no, de desgaste emocional que provoca insatisfacción y baja motivación, lo cual impide el alcance de metas y cumplimiento de objetivos provocando estrés, fatiga y cambio en el estado de ánimo.

En las UCSF-E el 63.67% los trabajadores consideran que reciben bajo reconocimiento por su esfuerzo ejercido en el trabajo, esto se vincula con el monto salarial debido que el 37.50% de los trabajadores que reciben un salario de \$300 a \$700, manifiestan esta situación. Según la teoría una cultura organizacional de altas demandas y altas exigencias a bajas recompensas, genera insatisfacción y desmotivación laboral, ya que el trabajador debe cumplir una serie de objetivos y metas trazadas por la institución, sin embargo aunque estas se cumplan en un 85% o 95%, no perciben recibir nada a cambio, por lo que se vuelve necesario la aplicación de un sistema de recompensas especificando que este, no solo se base en la remuneración salarial, sino existen otras formas de aplicarlo, como el reconocimiento en público. Siendo así el caso contrario de una cultura

de altas demandas y recompensas altas que genera un estrés que es disipado por las recompensas recibidas (Organización Panamericana de la Salud, 2005).

Las condiciones ambientales como: el ruido perturbador, la iluminación deficiente, inmobiliario inadecuado y los escasos instrumentos de trabajo son factores de riesgo que pueden contribuir al padecimiento de estrés (Organización Panamericana de la Salud, 2005); encontrando que en las UCSF-E los trabajadores consideran que no perciben como óptimas las condiciones ambientales según el 39.70% considera que posee una inadecuada Iluminación, al 57.83% le alteran los ruidos generados por el llanto, quejas de dolor y circulación de vehículos alrededor de la UCSF-E, situación por la cual se recomienda aplicar un programa de salud mental que eduque a los empleados sobre el autocontrol emocional y minimice el padecimiento de estrés, derivado de esta condición ambiental; el 68.98% expresa que el inmobiliario con el que ejercen su labor, no es cómodo y causa problemas de salud, como los dolores de espalda, y al 68.38% le parecen inadecuados los instrumentos brindados para ejercer adecuadamente su trabajo. Es importante recalcar que estos factores no dependen de los factores organizacionales, pero sí de la infraestructura y aspectos que difícilmente se pueden controlar como los llantos de los niños, por lo que al aplicar otras medidas, como programas de salud mental e higiene laboral se puede fortalecer la salud integral del trabajador.

Las condiciones particulares del trabajo de las personas afectan su bienestar y estado de salud (Leitner & Resch, 2005). En otras palabras la deficiencia de los factores organizacionales en las UCSF-E ha provocado que exista un alza de diagnósticos de enfermedades relacionadas con las vías respiratorias en los últimos 12 meses, ya que el sistema inmunológico, cuya función es proveer defensas al organismo ante la presencia de alergias, gripes, tos, etc., decae cuando existe una alteración en el estado de ánimo. Abonado a esto las fuertes epidemias que se presentan en el

país y la falta de medidas adecuadas de prevención que disminuyan el incremento de este padecimiento en cada UCSF-E. El 83.82% no padecía de ninguna enfermedad antes de entrar a laborar, pero durante el desarrollo del trabajo más del 50% ha sido diagnosticado con alguna enfermedad relacionada con el sistema inmunológico (bronquitis, alergias, gripes), mal funcionamiento del sistema circulatorio (hipertensión arterial) y digestivo (colitis nerviosa). Un dato interesante expresa que el sexo femenino entre la edad de 40 años en adelante ha enfermado durante el desarrollo de su trabajo.

Considerando también que no todas las enfermedades diagnosticadas han sido en su totalidad producto de las condiciones del trabajo, sino también están relacionadas al estilo de vida de cada empleado, tal como se muestra en los resultados el 75.74% de empleados solo consumen de una a dos porciones de verduras o frutas al día, añadiendo que el 40% indica no contar con el tiempo para realizar ejercicio, haciendo esto alusión a la falta de organización de su tiempo que también forma parte de un estilo de vida saludable (según información obtenida del boletín informativo del MINSAL).

Existe un 25.65% de empleados que presentan sentimientos negativos en torno a su vida y el trabajo, lo cual es alarmante debido a que la productividad del trabajo que realizan y la poca satisfacción que les genera pueden ser consecuencias de la deficiente planificación y distribución de las tareas, que realizan sus jefes, además del pobre apoyo emocional que ejercen sus compañeros; los convierte en sujetos vulnerables a tener conflicto con los usuarios y otros compañeros, esto se evidencia en que dichos conflictos se solucionan en un 15.44% con la intervención de terceros.

El clima laboral de las UCSF-E no permite a los trabajadores olvidar los problemas del trabajo y dejar de sentir desgaste emocional por los sucesos vividos día con día esto, según el 63.23% de trabajadores, ahondado a esto que la mayoría esconde sus emociones, generando en ellos la posibilidad de padecer enfermedades psicosomáticas como lo son: diabetes, colitis nerviosa, trastornos respiratorios y gastrointestinales. La dimensión de la salud mental puede ser afectada con la presencia de ansiedad, estrés pos-trauma, alteraciones en el estado de ánimo y tendencia al consumo de bebidas alcohólicas y drogas. A pesar de que los resultados obtenidos en esta variable manifiesta que el 18.36% consume bebidas alcohólicas, fuma o se droga, pero el 81.62% manifiesta no consumir, posiblemente en dichos resultados no hubo sinceridad en las respuestas, tomando en cuenta que no se tomó en cuenta el consumo de medicamentos sin prescripción médica, como: relajantes musculares, medicamentos para dormir, entre otros. Además es necesario aclarar que en la investigación, no se logró determinar el tipo de droga que los trabajadores están consumiendo.

Por la tanto el funcionamiento de un comité de seguridad y salud ocupacional podría prevenir y reducir las consecuencias que los factores organizacionales y los estilos de vida generan en la salud integral de los empleados, los resultados muestran que 61,76% de empleados tienen el conocimiento de la existencia de un comité de SSO, sin embargo la mayoría no tiene claridad de los temas que imparten, el tema de mayor índice es el de “Salud Integral” con un 24.26% de empleados que tienen conocimiento de su aplicación, Se considera que el Comité de SSO debería de tener mayor promoción. Es importante destacar que el 58.83% de los empleados de las UCSF-E poseen adecuada comunicación con sus jefes, por ello los trabajadores manifiestan en un 76.50% tener claro conocimiento de las tareas asignadas y en un 61.80% poseer claridad de la autonomía

que tienen sobre ellas, el 85.30% de trabajadores poseen la iniciativa para aprender cosas nuevas, mostrando esto compromiso en la labor que realiza.

Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones

A. Conclusiones

- La cultura organizacional ejercida en las UCSF-E no ha logrado generar que los empleados se identifiquen con la organización por lo que los valores y las creencias de la institución se practican de forma deficiente, por la cual se encuentra un alto índice de quejas por tardanza y falta de amabilidad en la atención a los usuarios.
- El clima organizacional en las UCSF-E posee como fortalezas la adecuada comunicación entre jefes y empleados lo que provoca que los empleados tengan claridad en el ejercicio de sus tareas y la autonomía en ellas. Sin embargo no existen relaciones interpersonales solidas que promuevan el apoyo en situaciones difíciles generando dificultad para olvidar los problemas en el trabajo.
- En las UCSF-E los jefes de área y directores necesitan fortalecer sus características de liderazgo, lo que permitirá potenciar los aspectos deficiente como la promoción de las relaciones interpersonales adecuadas, la planificación y distribución de tareas de forma regular y un sistema de reconocimiento no remunerado en los empleados destacados.
- El estilo de vida que poseen los trabajadores de las UCSF-E se destaca por el poco interés en la práctica del ejercicio físico y consumo de alimentos saludables; sumado a esto las consecuencias de la deficiencia de los factores organizacionales, la falta de medidas de prevención adecuada ante las epidemias en el país y la pobre divulgación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional. Esto en su globalidad se convierte en factores que alteran la salud integral, esto se refleja en que, el 50% del 83.82% que no padecía de ninguna enfermedad antes de entrar a laborar, se ha enfermado durante en desarrollo de su trabajo.

B. Recomendaciones

- Sensibilizar a las autoridades competentes y al personal del Ministerio de Salud de El Salvador sobre la necesidad e importancia de introducir cambios en los aspectos deficientes de los factores organizacionales y salud integral, de manera que puedan participar en acciones orientadas a la mejora continua a través de talleres, programas psicoterapéuticos, reuniones. Charlas y cursos por área de la Institución.
- Difundir los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional dentro de cada UCSF-E, a fin de que todos los empleados se han participes y beneficiarios de los recursos que proporciona.
- Monitorear periódicamente el adecuado ejercicio de los factores organizacionales a fin de crear medidas preventivas a beneficio de la Institución y salud integral de cada trabajador.
- Aplicar el programa de Salud Mental “Cambio de Foco” (Ver capítulo 6) en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la Región de San Salvador.



Programa de Salud Mental



“Cambio de foco”



Presentación

El programa de Salud Mental “Cambio de Foco” nace como respuesta a las demandas encontradas en la investigación referente a “Factores organizacionales y su impacto en la Salud Integral de los empleados/as de las UCSF-E de la región de San Salvador”, razón por la cual está dirigido a esta población, objeto de estudio.

Dicho programa tiene como objetivo general “Reducir las consecuencias del ejercicio deficiente de los Factores Organizacionales y mejorar la Salud Integral en los empleados de las UCSF-E, a través del programa de Salud Mental “Cambio de Foco”, su contenido está enfocado en brindar una intervención de segundo y tercer nivel, ya que se focaliza en el abordaje de las consecuencias en la salud integral causadas por la deficiencia de los factores organizaciones.

El contenido del programa “Cambio de Foco” se divide en tres bloques cada uno de ellos contiene cuatro sesiones de trabajo, haciendo así un total de doce jornadas. El primer bloque temático se titula “aspectos físicos” en él se trabajan los estilos de vida y salud de los trabajadores por medio de la práctica de pausas activas, ejercicios de relajación y respiración, así como el fortalecimiento de la voluntad en el cuidado de la salud integral.

El segundo bloque esta denominado “apoyo social” cada una de las sesiones que integran este bloque, tienen como eje central fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y relación trabajador-usuario, por medio de la práctica de la asertividad, empatía y solidaridad que promuevan el apoyo social entre compañeros, liderazgo y la solución adecuada de conflictos.

El tercer bloque se titula “Expresión emocional”, en el contenido de cada sesión de trabajo se puntualiza en minimizar el padecimiento de tensión y desgaste emocional derivado de las jornadas de trabajo a través de la educación emocional y las técnicas de ventilación emocional.

Justificación

Los Factores Organizacionales son elementos que se encuentran presentes en cualquier Institución; estos también son conocidos como: Cultura Organizacional, Liderazgo y Clima Organizacional, cuando estos se ejercen de forma positiva garantizan la estabilidad laboral, alta productividad de parte de los empleados, reduce las enfermedades psicosomáticas y sobre todo permite al trabajador el crecimiento personal dentro de la Institución.

Cuando uno o varios de los Factores Organizacionales se ejercen de forma deficiente sus consecuencias a corto y largo plazo son devastadoras, la Organización llega a un punto de caos, donde sus empleados sufren enfermedades mentales y físicas, que les impiden el desempeño óptimo de sus funciones.

Es por ello que se crea el Programa de Salud mental titulado: “Cambio de Foco”, como una medida a la necesidad de reducir las consecuencias del ejercicio deficiente de los Factores Organizacionales y mejorar la Salud Integral en los empleados de las UCSF-E.

Dicho programa al ser ejecutado garantizara el conocimiento de las herramientas idóneas para solucionar las dificultades presentes dentro de la UCSF-E y proporcionar un mejor servicio a los usuarios, por lo que el índice de quejas reducirá de forma considerable.

Objetivos

Objetivo General:

Reducir las consecuencias del ejercicio deficiente de los Factores Organizacionales y mejorar la Salud Integral en los empleados de las UCSF-E, a través del programa de salud mental titulado: “Cambio de Foco”.

Objetivos Específicos:

- **Promover la práctica de la actividad física, relajación y hábitos saludables, para generar el goce de una salud Integral en los Empleados de las UCSF-E, a través del fortalecimiento de la voluntad, estrategias e identificación de conductas.**
- **Fomentar las relaciones interpersonales solidas por medio de la práctica del valor de la solidaridad, liderazgo y empatía a fin de minimizar las situaciones que causan malestar entre los prestadores del servicio de salud y los usuarios.**
- **Brindar a través del programa “Cambio de foco” estrategias de ventilación emocional para reducir los niveles de tensión y desgaste emocional vivenciado en la población trabajadora de las UCSF-E.**

Metodología

El programa de Salud Mental “Cambio de foco” contara para su ejecución con 14 jornadas de trabajo de participación grupal y actividades lúdicas, realizadas una vez por semana, con la duración de una hora, donde se distribuirá en actividades de presentación, explicación, actividades y dinámicas centrales y finalmente la retroalimentación.

En este programa se abordara las áreas: Físicas, Apoyo social y expresión emocional.

Sujetos: La población a la cual será dirigido el programa de salud mental será un grupo de 20 personas, de modalidad abierta, de hombres y mujeres entre las edades de 18 a 60 años empleados de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas.

Técnicas a utilizar: Dinámicas de presentación, Dinámicas de proyección de grupo, socialización grupal, técnicas de escritura, reflexión, técnicas de relajación, visualización, técnicas de ventilación emocional y expresión emocional.

Aspecto Físico



Aspectos a fortalecer

- Pausas activas
- Voluntad
- Relajación
- Respiración

Beneficios

- Salud
- Motivación
- Mejora de productividad
- Bienestar personal
- Mejor trato al usuario

Sesión 1

“Pausando el estrés, activando la salud”

- **Objetivo:**
Concientizar la importancia que los empleados le brindan a la salud Integral, para generar pautas de cambio en su vida y trabajo, a través de la “ruleta del equilibrio” y “Pausas activas”.

- **Aspectos a trabajar:**
Educación en pausas activas y salud integral.

Duración

60 min

- **Materiales:** Círculos que simularan ser una ruleta del equilibrio.
- **Procedimiento:**
 - La sesión inicia a través de la presentación del facilitador y el grupo de trabajo, metodología del programa, para luego realizar una introducción a los aspectos teóricos de la salud integral (Ver anexo 1).
 - Al finalizar la explicación se brinda a cada participante un círculo al que se debe de fraccionar 8 líneas a modo de colocar en el cada aspecto de la salud integral simulando a la ruleta del equilibrio, donde se deberá colocar del 1 al 10 que tanto esfuerzo le da a cada aspecto de la salud Integral, en seguida se hace una breve reflexión de hacia que lado se inclina más la ruleta y como esto afecta la salud integral.
 - Para finalizar se realizan ejercicios de “Pausas activas” (Ver anexo 2), el facilitador modelara al grupo como realizarlas e insistirá a la práctica diaria de dichos ejercicios.
 - Se finaliza la sesión realizando una retroalimentación y motivando a la asistencia a la próxima sesión.

Sesión 2

“El poder de la voluntad en la salud”

Objetivo:

Identificar las conductas sedentarias que provocan un bajo bienestar en la salud integral, creando un plan de acción para contrastar dichas conductas, a través del fortalecimiento de la voluntad.

Aspectos a trabajar:

Autorrespeto y voluntad (orientada a la práctica de ejercicio)

Duración

60 min

Materiales:

Cartel de escala del Autorrespeto, trozos de papel bond, páginas con la mini agenda.

Procedimiento:

- La sesión inicia a través del saludo del facilitador brindando una breve explicación acerca del Autorrespeto y la voluntad.
- Luego se realiza la actividad de “La escala de Autorrespeto” (Ver anexo 3) de preferencia realizar la escala en un cartel, el facilitador brindara 5 trozos de papel donde cada quien pasara a identificar y pegar sobre cuales conductas cumple de la escala, al finalizar esta actividad se reflexiona a que el grupo piense porque razón realiza esa clase de conductas, escribiéndolo en un trozo de papel, dicho trozo de papel únicamente será escrito con fines de reflexión, no se expondrá al pleno.
- Inmediatamente se realizara una propuesta de voluntad para practicar ejercicio, basada en un compromiso moral que el participante adquiere consigo mismo.
- Para llevar a cabo la propuesta se entrega una mini agenda de la semana (Anexo 4) donde cada miembro del grupo deberá colocar qué días realizara ejercicio, por cuanto tiempo y en qué momento del día.
- Para finalizar se indica la tarea de escribir como se sintieron luego de realizar el ejercicio propuesto, se finaliza la sesión haciendo una retroalimentación e incentivando a la asistencia al programa y el cumplimiento de tareas.

Sesión 3

“inhalo el futuro, exhalo el pasado y respiro el ahora”

➤ **Objetivo:** Promover la práctica de la respiración diafragmática que llevan a la mejora de la Salud mental y física, generando así estados de tranquilidad y evitando la acumulación de estrés, a través de la enseñanza de estrategias de respiración y visualización.

Duración

➤ **Aspectos a trabajar:**

60 min

Respiración diafragmática y visualización.

➤ **Materiales:**

Equipo de sonido

➤ **Procedimiento:**

- La sesión inicia con el saludo al grupo y la revisión de la tarea acerca de la planificación de la voluntad, se pide únicamente dos opiniones acerca de cómo se sintieron practicando ejercicio.
- Luego el facilitador explicara de forma breve acerca de la importancia de incluir la práctica de ejercicios de respiración en la vida diaria.
- Inmediatamente el facilitador mostrara al grupo como realizar la respiración diafragmática, el grupo seguirá su demostración, luego el facilitador controlara el ejercicio en voz alta para que el grupo lo realice, se recomienda hacer el ejercicio con los ojos cerrados. Se pide opinión de dos miembros del grupo sobre cómo se sintieron y se invita a pensar en estrategias de cómo realizar este tipo de respiración. (con música, aromas, etc.)
- Se realiza un breve ejercicio de visualización (ver anexo 5) utilizando al principio la respiración diafragmática, se recomienda el uso de música instrumental de fondo para una mejor ambientación.
- Para finalizar se hace una retroalimentación de la sesión y se pide al grupo realizar el ejercicio de su preferencia de la pausa activa y se motiva a la asistencia al grupo psicoterapéutico.

Sesión 4

“Sintiéndonos bien”



Objetivo:

Generar un ambiente de ánimo y felicidad, que permita a los empleados olvidar sus dificultades laborales y liberar tensión, a través del arte y risoterapia.



Aspectos a trabajar:

Arte terapia y risoterapia

Duración



Materiales:

60 min

Globos, artículos decorativos, equipo de sonido, papelógrafo y temperas de colores.



Procedimiento:

- Se debe de ambientar el aula con globos y cualquier otro artículo decorativo y preparar con antelación música divertida para animar al grupo.
- La sesión inicia con el saludo al grupo incentivando de que será un día muy divertido y que se espera toda su cooperación.
- La primera actividad a realizar se titula “El tren de la risa”, consiste en que todos los participantes formen una fila que simulara un tren, por lo que se deben de tomar de los hombros, el requisito es que cuando suene la música empezaran a correr en toda el aula, simulando que se están riendo, el facilitador debe observar que todos se rían y dirigir al grupo a que aumente la velocidad, cuando ya todos estén exhaustos se finaliza.
- Luego se le proporciona a cada uno un globo que deben inflar, se inflara el globo según la proporción de sus problemas, luego el participante debe decidir qué hacer con él, si botarlo, reventarlo, llevarlo a casa. Se da una breve explicación de que sucede si nos llevamos el globo a casa, ya que llevarlo incomodara al participante.
- Para la actividad del arte terapia se necesita un cartel grande y temperas con las cuales los participantes harán un dibujo representativo de su infancia.
- Se finaliza la sesión, pidiendo que cada uno se le dé un abrazo a su compañero de a la par.

Apoyo social



Aspectos a fortalecer

Relaciones
interpersonales

Valor de solidaridad

Empatia

Liderazgo y resolucion
de conflictos

beneficios

Fomenta la asertividad

Apoyo en situaciones
dificiles

mejora la toma de
decisiones

fortalece las relaciones
interpersonales

Sesión 1

“El sistema solar solidario”

Objetivo:



Fortalecer las conductas solidarias, motivando a la repetición y cambios conductuales accesibles para los empleados permitiendo el apoyo en situaciones difíciles, a través de “El Sistema solar solidario”



Aspectos a trabajar:

Valor de la solidaridad.



Materiales: Elaborar Círculos y estrellas, cinta adhesiva, trozos de papel bond y deposito metálico. Duración

60 min



Procedimiento:

- Se inicia con el saludo al grupo y la explicación de un nuevo bloque titulado apoyo social, se pide opinión de tres personas acerca de que es para ellos la solidaridad. El facilitador debe de consolidar la información dada.
- Luego el facilitador iniciara la actividad “El sistema solar solidario” entregando 3 círculos que simulan planetas y 3 estrellas, donde el participante deberá colocar en las estrellas en que cosas del trabajo puede ser solidario y en los planetas acciones de solidaridad que le gustaría recibir de los demás. Las pegaran en la pared del aula en donde el facilitador decida y cada participante expondrá las dos más significativa.
- Luego de forma anónima se realizara un ejercicio de escritura reflexiva, donde se colocara alguna situación en la que ha fallado a algún compañero y se siente arrepentido de ello. Se iniciara colocando en un deposito metálico los trozos de papel y el facilitador los quemara y les pedirá que repitan en voz alta: “Yo puedo ser solidario e iluminar a mis semejantes en su camino”.
- Se finaliza haciendo una breve retroalimentación de la sesión agradeciendo la asistencia y motivando a seguir haciéndolo.

Sesión 2



Objetivo:

Fortalecer las conductas de empatía de los empleados, con la finalidad de mejorar sus relaciones interpersonales, a través de la identificación de pensamientos y acciones negativas que impiden ser empáticos.



Aspectos a trabajar:

Valor de la empatía

Duración



Materiales:

Lana, caja de cartón, trozos de papel.

60 min



Procedimiento:

- Se inicia con el saludo al grupo, luego se procede a realizar un ejercicio de identificación donde se pide que cada participante se coloque atrás de una línea que ubicaremos de lana, el facilitador realizara una serie de preguntas (anexo 6) por ejemplo: “¿Fue ahora en la mañana la última vez que criticaste a alguien?”, si es afirmativo da un paso al frente, si es negativo quédate en tu puesto, al terminar el ejercicio el facilitador procede a hablar acerca de los enemigos de la empatía. (ver anexo 7).
- Luego el facilitador iniciara la actividad titulada “La urna de la empatía”, donde se colocara en un trozo de papel la respuesta a estas preguntas de forma anónima: "Me gustaría superar..."; "Me arrepiento de..."; "Un problema mío es..."; luego se colocan en una caja de cartón que simulara ser una “urna”, cada participante tomara un papel de la urna y dirá algunas palabras de consejo o brindando soluciones a la situación, hasta que los papeles se acaben.
- Se finaliza haciendo una breve retroalimentación de la sesión y agradeciendo la asistencia y motivando a practicar las pausas activas y seguir con su plan de voluntad.

Sesión 3

“Don del servicio”

➤ Objetivo:

Fortalecer el don del servicio en los empleados, para mejorar la atención y comunicación con los usuarios a través de la técnica del psicodrama”.

➤ Aspectos a trabajar:

- ❖ El valor del servir a los demás y relación empleado-usuario.

Duración:

60 minutos

➤ Materiales: papелitos para la rifa de roles y áreas a interpretar.

➤ Procedimiento:

- El facilitador inicia la sesión dando la bienvenida al grupo a una jornada nueva de trabajo y felicitándolo por su perseverancia y trabajo realizado en el programa.
- A continuación el facilitador le brinda la indicación al grupo de formar grupos de tres o cuatro integrantes, les pide que escojan a un representante del grupo para la rifa del área que representaran (enfermería, farmacia, odontología, consulta general, etc.) y la manera de actuar de pacientes y empleado (ej. Pacientes molestos - empleado amable, viceversa); posteriormente les indica que deben escoger entre el grupo quienes representaran el rol de usuarios y el rol de empleados “prestador de servicio”, tratando de hacerlo tal como se vive a diario.
- Luego de cada una de las participaciones se lleva a la reflexión de cómo se sintieron representando cada rol y área asignada, y si lo lleváramos a la práctica ¿que se podría mejorar en ello?, ¿Qué se podría hacer en el caso de que un usuario llegue molesto porque no se le atiende y está muy mal de salud?, ¿en el caso de que el usuario llegara tranquilo y el empleado está molesto? ¿Cómo se podría mejorar cada una de estas circunstancias?
- Para finalizar el facilitador expone brevemente lo que implica el valor del servicio “entregarse a los demás” y los valores como la solidaridad, la empatía, el amor hacia el prójimo implícito en él. Se cierra la sesión invitando y motivando a la participación de la próxima sesión.

Sesión 4

“Comunicación asertiva”

➤ **Objetivo:** Promover la práctica de la comunicación asertiva para la resolución de conflictos entre usuarios y compañeros de trabajo.

Duración:

60 minutos

➤ **Aspectos a trabajar:**

❖ comunicación asertiva y resolución de conflictos.

➤ **Materiales:** cartel para explicación y páginas de papel bond.

➤ **Procedimiento:**

- El facilitador dará la bienvenida a una nueva sesión de trabajo, haciendo una breve retroalimentación de lo visto en la sesión anterior.
- Continuará el facilitar exponiendo referente a la importancia y beneficios de comunicarnos adecuadamente, permitiendo adentrarse al tema de la “Comunicación asertiva” (ver anexo).
- Luego el facilitador brindará a los participantes el recurso técnico del dialogo asertivo, donde por medio de ejemplos aplicará la teoría asignada (ver anexo de la sesión).
- Posteriormente el facilitador le entregará una página de papel bond a cada participante, dando la indicación que en base a lo expuesto, en ella deberá transformar un dialogo vivido en un dialogo asertivo; luego promoverá la participación del grupo en exponer su actividad.
- Antes de finalizar se realiza una breve retroalimentación de la sesión y se deja la tarea de practicar el dialogo asertivo en su diario vivir. Con ello se cierra la sesión y se invita a la asistencia en la siguiente jornada.

Sesión 5

“Construyamos al súper líder”

➤ Objetivo:

Identificar las características de un buen líder de forma colectiva, para generar la capacidad en los empleados de evaluar su liderazgo a través de la actividad “Construyamos al súper líder”.

➤ Aspectos a trabajar:

❖ Liderazgo.

➤ Materiales: Cajas de cartón. Material reciclado, cinta adhesiva y tijeras.

➤ Procedimiento:

- El facilitador inicia la sesión dando la bienvenida al grupo a una jornada nueva de trabajo, comentando brevemente que es el liderazgo.
- Seguidamente el facilitador indica que se realizara la actividad de “Construyamos al súper líder” por lo que formaran tres grupos de trabajo, cada miembro debe de seleccionar a un miembro del grupo que servirá de modelo para crear un “robot”, otorgándole a cada grupo materiales para ir elaborando su robot donde deberán de escribirle cualidades que este debe de poseer, todos deben de participar, el grupo que más rápido termine es el ganador.
- Posteriormente se realiza una socialización de cómo se sintieron al realizar la actividad, luego se realizan las siguientes preguntas: ¿Qué sucede cuando existe un mal liderazgo en la UCSF-E?, ¿Crees que tú eres un buen líder?
- Se realiza una última actividad donde los participantes deberán adivinar el nombre de algunos líderes a nivel internacional, reflexionando sobre que podrían aprender de ellos y aplicar en la UCSF-E.
- Se realiza una retroalimentación y se cierra la sesión agradeciendo por la asistencia.

Duración:

60 minutos

Sesión 6

“¿A quién seguir?”

➤ Objetivo:

Fortalecer las características de liderazgo en la población trabajadora que ejerce un cargo de jefatura a través de la actividad “el líder de ciegos”

➤ Aspectos a trabajar:

❖ **Liderazgo y comunicación entre jefes y trabajadores.**

Duración:

60 minutos

➤ **Materiales: Pañoletas o tiras de tela para vendar los ojos, sillas, mesas, vasos, agua.**

➤ Procedimiento:

- **El facilitador inicia la sesión dando la bienvenida al grupo a una jornada nueva de trabajo, comentando brevemente los aspectos a trabajar en la sesión.**
- **Seguidamente el facilitador indica que se realizara la dinámica de “El líder de ciegos” por lo que necesita que formen dos grupos de trabajo “A y B”. Indicando que el grupo “A” debe designar a un líder y el resto del equipo se le vendaran los ojos. Mientras que el grupo “B” solo uno de sus integrantes llevara los ojos vendados.**
- **Posteriormente se indica que ambos grupos deben realizar la tarea de recorrer un laberinto, llevando y trayendo vasos de agua de un sitio a otro. El grupo “A” es guiado por el líder, mientras que en el “B” todo el equipo guía al integrante con los ojos vendados.**
- **Al finalizar la prueba, llega el momento de su análisis, en el cual se debe llevar al pleno a la reflexión de “porque era más fácil cometer menos fallos cuando era una sola persona la que brindaba las instrucciones” y “porque cuando eran todos los del equipo que las brindaban a uno se cometían más errores”, promoviendo la participación. Con ello se lleva a la reflexión de la importancia de contar en el equipo de trabajo con una figura de líder que fomente la comunicación efectiva con sus empleados a cargo, para el cumplimiento de metas y satisfacción laborar. Evitando los dobles mandos, y con esto se cierra la sesión.**

Expresión emocional



Aspectos a trabajar

- Desgaste emocional
- Educación emocional
- Estrategias para la liberación de tensiones

Beneficios

- Minimiza el desgaste emocional
- Brinda estrategias de ventilación emocional
- Promueve el autocontrol emocional

Sesión 1

“conociendo mis emociones”

➤ **Objetivo:** Educar en emociones a la población trabajadora participante del programa, a fin de minimizar el desgaste emocional por medio del conocimiento de las emociones que les afectan en su labor diaria.

➤ **Aspectos a trabajar:**

- ❖ pensamiento-emoción y crisis emocional.

Duración:

60 minutos

➤ **Materiales:** papelógrafos para la explicación y páginas de papel bond.

➤ **Procedimiento:**

- El facilitador dará la bienvenida a la jornada de trabajo y al inicio de un nuevo bloque de aprendizaje, explicándole que en el aprenderán sobre las emociones y a través de técnicas podrán reducir el desgaste emocional derivado del trabajo que ejercen.
- En esa misma sintonía y con el apoyo del papelógrafo informativo dará a conocer al pleno ¿Qué son las emociones? Y ¿Cómo nuestro pensamiento influye en ellas? (Apoyarse en el anexo de la sesión).
- Luego se compartirá y explicara la información sobre la sintomatología de la crisis emocional. (Apoyarse en el anexo de la sesión).
- Posteriormente el facilitador entregara una página de papel bond e indicara que de manera personal responda las siguientes preguntas: ¿con frecuencia, emocionalmente como me siento?, ¿Qué pensamiento puede estar generando esta emoción?, ¿Cómo mi cuerpo a dado respuesta a ello?, ¿Qué puedo decirme para cambiarlo?
- Finalmente se realiza una breve retroalimentación de la sesión, invitando a los participantes a prestar atención a su vida emocional. Con ello se cierra la sesión y se motiva a participar en la siguiente jornada de trabajo.

Sesión 2

“Liberándome de la tensión”

- **Objetivo:** Minimizar la tensión emocional causada por la dificultad de olvidar los problemas del trabajo a fin de promover el goce de la salud mental a través de la técnica de limpieza del pensamiento.

Duración:

60 minutos

➤ **Aspectos a trabajar:**

- ❖ liberación de la tensión emocional causada por los problemas del trabajo.

➤ **Materiales:** equipo reproductor multimedia, música relajante.

➤ **Procedimiento:**

- El facilitador dará la bienvenida a la jornada de trabajo, realizando una breve retroalimentación del tema de las emociones y crisis emocional abordada en la sesión anterior.
- Luego el facilitador hablara sobre diferentes circunstancias que causan malestar emocional, como los problemas entre compañeros, quejas y maltratos recibidos por los pacientes, llevando a la explicación de cómo esto se convierte en un “ruido emocional del pensamiento” que nos causa malestares físicos.
- Seguido de su explicación indicara al pleno que les enseñara la técnica de limpieza del pensamiento la cual permite desfocalizar el pensamiento que está causando desgaste emocional (ver anexo de la sesión). En este momento se deja como fondo la música relajante.
- El facilitador deberá asesorarse que la mayoría de los participantes allá logrado realizar el ejercicio. Brindado una breve reflexión sobre los beneficios de la práctica de la técnica.
- Se cierra la sesión invitando a llevar a la práctica lo aprendido en la jornada y motivando a la participación de la próxima sesión.

Sesión 3

“Ventilación emocional”

➤ **Objetivo:** Minimizar la presencia de desgaste emocional para reducir el impacto generado por las situaciones vividas con los usuarios a través de las técnicas de ventilación emocional

➤ **Aspectos a trabajar:**

❖ **Desgaste emocional.**

➤ **Materiales:** páginas de papel bond.

➤ **Procedimiento:**

- El facilitador inicia la sesión felicitando al grupo por su participación constante en cada una de las jornadas de trabajo realizadas.
- Posteriormente lleva a la reflexión y ejemplificación de algunas situaciones que el pleno ha experimentado en la vivencia con los usuarios. P. ej. Impacto por alguna enfermedad del usuario, incapacidad para poder ayudar al usuario en una emergencia, etc. Invitándolos a traer a su mente la que mayormente les allá afectado.
- En este momento y cuando todos indiquen que ya tiene la situación de mayor impacto, el facilitador les hace entrega de una página de papel bond y les invita a escribirla en ella, conjunto a lo que pensaron, como se sintieron, que quisieron hacer, etc. Brindado un tiempo prudente para terminar el ejercicio.
- Posteriormente el facilitador promueve la reflexión de la utilidad de la técnica, preguntando como se sintieron al realizarlo e indicando que también se puede realizar de manera verbal, ya sea con un dialogo entre ellos mismo o con algún compañero de trabajo. Así mismo motiva a los jefes a practicarla con el equipo que sale de turno para mayor eficacia.
- Se cierra la sesión motivando al grupo a participar en la última sesión del programa donde se le enseñara acerca del autocontrol emocional.

Duración:

60 minutos

Sesión 4

“controlando mi mundo emocional”

➤ **Objetivo:** concientizar acerca de la importancia del auto control emocional en el ejercicio del trabajo en el ámbito de la salud pública a través de la puesta en práctica de las técnicas brindadas en el desarrollo del programa.

➤ **Aspectos a trabajar:**

❖ Autocontrol emocional.

Duración:

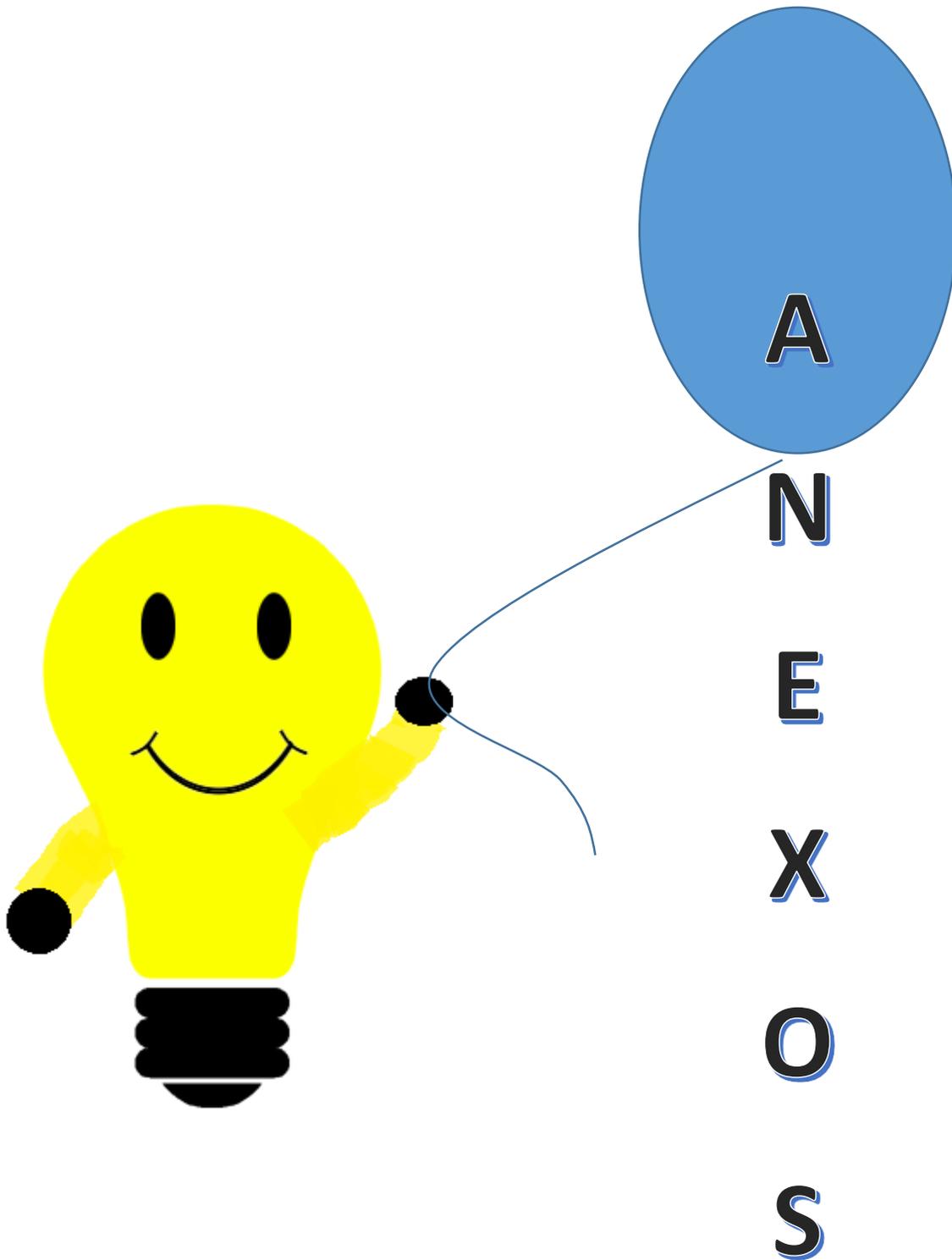
60 minutos

➤ **Materiales:** hojas de evaluación del programa.

➤ **Procedimiento:**

- El facilitador dará la bienvenida a la última jornada de trabajo del programa.
- Seguidamente se y con la ayuda del pleno realiza una retroalimentación de lo aprendido en cada bloque temático del programa, lo que le ayudara a evaluar el nivel de aprendizaje y la práctica de cada técnica expuesta.
- Al integrar cada uno de estos componentes del programa, expondrá al pleno acerca de la importancia del autocontrol emocional en el ejercicio de su trabajo, promoviendo la participación de ellos a través de las preguntas: ¿Por qué será necesario?, ¿En qué me beneficiaría?
- Seguidamente a esta intervención el facilitador brindara los pasos a seguir para lograr el autocontrol emocional. (ver anexo de la sesión). Reforzando cada pasó expuesto con lo visto en las sesiones anteriores correspondientes a este bloque.
- Posteriormente se realizara la evaluación del programa psicoterapéutico “Cambio de foco”, por lo que el facilitador entregara a cada participante una hoja de evaluación del programa con sus respectivas indicaciones. (Ver anexo).
- Finalmente se felicita y agradece a cada empleado por la perseverancia en la participación del programa, motivándole a llevar a la práctica lo aprendido en cada bloque lo que beneficiara su salud integral.

OJO: Para el cierre del programa se puede realizar un pequeño convivio que permita el esparcimiento del empleado y promueva el interés en la participación de otros programas y aplicar una breve evaluación. (Ver anexo)



Anexo Sesión 1 “Bloque de Aspecto Físico”

Salud integral

Alimentación

La calidad, cantidad y frecuencia con la que nos alimentemos determinará de qué manera nos vemos, sentimos, pensamos y nos movemos.

El consumir alimentos naturales orgánicos, sin procesar, libres de aditivos químicos y ajustados a los requerimientos nutricionales individuales es la mejor inversión en salud que un ser humano puede realizar. Literalmente “usted es lo que come” Anthelme Brillat-Savarin.

Respiración

Una respiración adecuada favorece la circulación sanguínea, la producción de energía y el rendimiento muscular, además, moviliza el líquido cefalorraquídeo para remover material de desecho en el sistema nervioso central, provee oxígeno para el metabolismo celular, asiste con el retorno venoso al corazón y pone la fuerza vital en movimiento dentro de nuestro cuerpo, entre otras cosas.

Movimiento

El movimiento es necesario para fortalecer el cuerpo y para lograr el adecuado funcionamiento de los órganos internos.

Al movernos estamos masajeando los órganos; asistiendo al retorno venoso; creando energía piezoeléctrica que es utilizada por el cuerpo en la regeneración de órganos alterados; tonificando y desarrollando los músculos que son el indicador número uno de longevidad (llegar sano a edad avanzada), mejorando la autoestima por la satisfacción de verse mejor, así como por la generación de neurotransmisores antidepresivos naturales; estimulando las habilidades bimotoras tales como coordinación, balance, resistencia, fuerza, potencia, flexibilidad, agilidad y velocidad, tan necesarias de desarrollar para que nuestro cuerpo se pueda mover con libertad en el ambiente cotidiano sea cual sea; corregimos la postura y logramos estimular la regeneración de órganos a través de la movilización de áreas específicas relacionadas con ellos.

Hidratación

Hasta un 75% del cuerpo está conformado por agua. La calidad y cantidad que se ingiera es fundamental para el buen funcionamiento de los órganos y del cuerpo en general.

Algunos de los beneficios de una adecuada hidratación son asistir en la digestión; aporte de energía hidroeléctrica; es material adhesivo en la unión de la estructura celular; transporta nutrientes; elimina productos de desecho; es transportadora de los mensajes nerviosos; favorece el funcionamiento de receptores en la célula; es el principal constituyente de la sangre; es parte constituyente del cerebro en un 85%; lubrica las

articulaciones y órganos y regula la temperatura corporal, entre otras cosas.

Pensamiento

La tendencia de nuestros pensamientos inevitablemente genera estados emocionales que se traducen en realidades físicas tal y como las experimentamos. En otras palabras, nuestro estado de salud física es influenciado directamente por la forma y dirección de nuestros pensamientos y sus correspondientes emociones.

Luz solar

Una adecuada exposición a los rayos del sol contribuye al fortalecimiento de las defensas, huesos y dientes, además, favorece la producción de vitamina D, baja riesgo de padecer síndrome premenstrual, detiene el avance de algunos cánceres, incluido el cáncer de piel y mejora los ciclos de sueño, entre otras cosas.

La recuperación mental, emocional y física únicamente se logra durante la etapa de sueño.

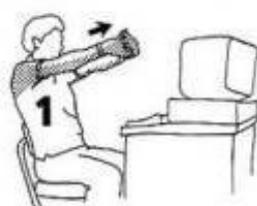
Dicho en pocas palabras, durante el día nuestro cuerpo se desgasta y durante la noche se recupera tanto física como psíquicamente.

Algunos de los procesos que suceden durante el sueño son recuperación, desarrollo y crecimiento físico; mantenimiento de la salud; almacenamiento y retentiva mental; organización mental; reorganización mental; nuevo aprendizaje; mejoramiento del rendimiento mental; aumenta la inmunidad a infecciones virales y se da la transferencia de memoria de corto plazo a largo plazo, entre otras cosas.

Anexo Sesión 1 “Bloque de Aspecto Físico”

PAUSAS ACTIVAS PARA UN EXCELENTE RENDIMIENTO FISICO

Serie de estiramientos para practicarlos dentro de la oficina.



2 veces de 10 a 20 segundos

www.aldiaempresarios.com



10 a 15 segundos



de 8 a 10 segundos por cada lado



de 15 a 20 segundos



de 3 a 5 segundos
3 veces



de 10 a 12 segundos
con cada brazo



10 segundos



10 segundos



de 8 a 10 segundos
con cada brazo



de 8 a 10 segundos
en cada lado



de 10 a 15 segundos
2 veces



Sacudir manos
de 8 a 10 segundos

Anexo Sesión 2 “Bloque de Aspecto Físico”

Escala de auto irrespeto

1. Dejo de ingerir alimentos por hacer dieta
2. Ingiero demasiados alimentos aunque no los necesite
3. Consumo bebidas alcohólicas o cualquier otra sustancia dañina
4. No realizo ejercicio físico
5. Consumo mucha comida chatarra a la semana.

Anexo Sesión 2: “Bloque de Aspecto Físico”

	Agenda de la voluntad						
	Lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	Sábado	domingo
Día para hacer ejercicio.							
Como me sentí haciendo ejercicio							

Anexo Sesión 3: “Bloque de Aspecto Físico”

Visualización: Mariposas.

Inhala (pausa de 4 segundos) y exhala, Inhala (pausa de 4 segundos) y exhala...

Imagina que estás acostado sobre la hierba con tu espalda tocando su textura.

Ves nubes encima de ti, árboles a tu alrededor, y sientes la calidez del sol sobre tu cuerpo.

Entonces comienzas a ver mariposas flotando a tu alrededor...

Imagina que la primera es de color amarillo brillante. Ves que aparece en tu visión y poco a poco sale volando por detrás de ti o hacia un lado... hasta que dejas de verla.

De repente aparece otra mariposa. Esta es de color púrpura, y vuela sobre tu cabeza y delante de ti... hasta que también desaparece de tu vista.

Una mariposa de color naranja que acaba de aparecer hace exactamente lo mismo que sus predecesoras... Vuela alrededor de ti mientras disfrutas de su belleza, hasta que se agita y desaparece en la distancia.

Al repetir esa secuencia de colores (amarillo-púrpura-naranja) tu mente establece que debe haber un orden.

Así que esto te ayudará cuando estés visualizando por ti mismo en un futuro, y podrás crear imágenes más claras y nítidas.

Anexo Sesión 2 “Bloque de apoyo social”

Preguntas

- ¿Fue ahora en la mañana la última vez que criticaste a alguien?
- ¿Cuándo fue la última vez que hiciste una buena acción?
- ¿Consideras que generalmente tienes la razón y el resto se equivoca?
- ¿Consideras que la mayoría de gente exagera con sus problemas?
- ¿Crees que existen las verdades absolutas?

Anexo Sesión 2 “Bloque de apoyo social”

Enemigos de la empatía

1 ■■■ EL EGOCENTRISMO

No ser capaces de salir de nuestra perspectiva, de nuestro enfoque. No ver realmente a la otra persona, sino sólo nuestro reflejo en ella.

2 ■■■ LA CRÍTICA

Aprovechar la situación para expresar nuestra desaprobación, nuestros reproches, atendiendo más a lo que necesitamos decir, o a lo que estamos sintiendo, que a lo que la otra persona necesita en ese momento.

3 ■■■ EL JUICIO

La tendencia a colocarnos en el rol de juez, valorando y dictaminando sobre las circunstancias, sin tener en cuenta que, primero, es innecesario –nadie nos lo ha pedido–, y segundo, probablemente nuestro veredicto será injusto.

4 ■■■ LA SIMPLIFICACIÓN

Reducir la situación a lo que conocemos o hemos experimentado. Considerar que todo el mundo comparte las mismas ideas. Olvidar que hay muchas otras formas de sentir y pensar, hace que se nos escapen los matices y las diferencias.

5 ■■■ LA INHABILIDAD

No ser capaces de salir de nuestra perspectiva, de nuestro enfoque. No ver realmente a la otra persona, sino sólo nuestro reflejo en ella.

Anexo sesión 4 “Bloque: Apoyo social”

Comunicación asertiva:

Es la capacidad de expresar a través de un lenguaje verbal y no verbal las opiniones, gustos, deseos o reclamar derechos respetando los derechos de los demás. El desarrollo de esta capacidad trae beneficios tanto para la salud física como la para salud emocional, tales como:

- Mejora las relaciones personales y sociales.
- Permitirá tomar el control de impulsos y la rabia.
- Fortalece la autoestima.
- Aprendes a respetarte a ti mismo y a respetar a los demás.
- Fortalece la habilidad para la toma de decisiones.
- Fortalece la empatía.
- Gozas de satisfacción personal y laboral, ya que genera un clima laboral agradable.

Existen diversas técnicas de comunicación asertiva, “el dialogo asertivo” es una de ellas, esta técnica consiste en transformar tus comunicaciones comunes en comunicaciones asertivas, he aquí algunos ejemplos:

1. Llegas un día de trabajo con mucha tranquilidad y te das cuenta que la enfermera sobrepaso el máximo de pacientes que se te asignan. ¿Qué harías en este caso? ¿Cómo reaccionarías? Una persona educada en la comunicación asertiva, se deja de rodeos y en lugar de renegar, busca dialogar con la enfermera preguntándole de una manera adecuada, sin irrespetar sus derechos y respetando los suyos, los motivos por los que se excedió en la asignación de los pacientes, probablemente fue un dato que ella descuido, pero que con la asertividad se puede lograr una mejor solución.

2. imagínate que un compañero de trabajo ha tenido un mal día, tu eres consiente que el cometió muchos errores en este día, por ello recibió regaños y humillaciones por parte de su jefe, muchos de los demás compañeros se burlaron y lo criticaron. ¿Qué le dirías tú? ¿Lo harías sentir peor? Una persona asertiva en lugar de etiquetar al compañero, le ayuda a evaluar sus errores y busca estrategias de solución. Lo que también en otras palabras, se entiende como empatía.

Anexo sesión 1 “Bloque: expresión emocional”

➤ ¿Qué son las emociones?

Las emociones son estados afectivos que se experimentan por las reacciones subjetivas al ambiente, estas reacciones están acompañadas por cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) generados por la experiencia.

Al experimentar una emoción, se genera una serie de cogniciones, actitudes y creencias (pensamientos) que utilizamos para evaluar cada situación. Como seres humanos se nos hace más fácil concientizar la emoción que estas experimentando ante una situación, que el pensamiento que la está generando. Por ello se dice que no son las situaciones, sino el pensamiento que estas generan el verdadero causante de mi malestar emocional.

Las seis categorías básicas de las emociones son: el miedo, sorpresa, aversión/asco, ira, alegría y tristeza. La imagen que se muestra a continuación ilustra cada una de sus funciones.



- **sintomatología de la crisis emocional:** la siguiente imagen ilustra la información referente a la crisis emocional y los síntomas generados a nivel emocional, del pensamiento, conducta y físico.

Crisis emocional / síntomas

<p><i>Síntomas emocionales</i></p> <p>Rabia. Incredulidad. Terror. Culpa. Dolor. Irritabilidad. "Shock". Incredulidad. Anestesia. Desespero. Desesperanza. Hiperalerta. Confusión. Anhedonia.</p> 	<p><i>Pensamientos</i></p> <p>Desorientación. Confusión. Dificultad para resolver problemas. Enlentecimiento. Dificultad para tomar decisiones. Dificultades de memoria. Problemas de atención. Pesadillas. Dificultades de memoria. "Ver" el evento una y otra vez (flashback).</p> 
<p><i>Conductas</i></p> <p>Explosiones de rabia. Susplicacia. Evitación. Disminución del apetito. Llanto fácil. Cambios marcados en los hábitos y rutinas diarias. Aislamiento. Conducta de "chequeo".</p> 	<p><i>Síntomas físicos</i></p> <p>Dolores Gástricos. Temblores. Sudoración. Taquicardia. Náuseas. Hipertensión. Dolores musculares. Dolores de cabeza. Frío. Diarrea. Mareos. Problemas de sueño.</p> 

Anexo sesión 2 “Bloque: expresión emocional”

Técnica: Limpieza del pensamiento

1. En primer lugar el facilitador invita a los participantes a traer a su mente aquel pensamiento que no ha podido olvidar y que le ha causado y/o causa malestar (puede ser un problema con un paciente, con un compañero o personal).
2. Luego se da la indicación que a nivel mental se hablara un lenguaje sin sentido, desconocido para cada uno p. ej. “lauqtiminomisiquetopexuto”, la idea es desfocalizar este pensamiento molesto. Se indica que se deberán hacer tantas repeticiones de este lenguaje hasta lograr que no tenga ningún sentido ni significado; esto lo podrá acompañar con expresión corporal.
3. Posteriormente dadas las indicaciones, el facilitador deberá asegurarse que cada participante haya comprendido en lo que consiste la técnica. Seguidamente se puede acompañar el ejercicio con un poco de música relajante y ahora es el momento para encender el equipo.
4. Ahora se indica a los participantes que es momento de practicar la técnica, por lo que se les invita a cerrar los ojos y realizar tres respiraciones profundas; con un tono de voz adecuado se le indica que traigan a su mente ese pensamiento que les ha causado molestar, cuando ya lo tenga es momento de hablar sin sentido a nivel mental. Se brinda un espacio de 10 a 15 minutos para el desarrollo del ejercicio. Al terminar el tiempo estimado se invita a los participantes a realizar 3 respiraciones a profundidad y cuando estén listos se indica que pueden abrir sus ojos.
5. Finalmente el facilitador promueve la reflexión del ejercicio, preguntando quienes lograron hacerlo y quiénes no. ¿Cuál es su experiencia?

Nota: Para lograr el objetivo de la técnica es necesaria la práctica y una adecuada concentración, por lo que se deja como tarea realizarla en su casa o en un espacio que tengan en el trabajo cuando se sientan fatigados emocionalmente o tensos por alguna situación vivida. Con ello lograran relajarse y poder actuar de una manera más adecuada ante la situación.

Anexo sesión 4 “Bloque: expresión emocional”

El siguiente cuadro contiene los pasos a seguir para lograr el autocontrol emocional:

<p>1. reconocer los “detonadores”.</p>	<p>Los detonadores pueden ser palabras, frases, situaciones, lugares, incluso personas.</p>
<p>2. concientizar los cambios corporales.</p>	<p>Es necesario concientizar los cambios corporales que se producen al experimentar la emoción. P. ej. Dolores gástricos, temblores, sudoración, dolores musculares, diarrea, etc.</p>
<p>3. Mantener la mente en calma.</p>	<p>Mantener la mente en calma permitirá que el rendimiento de la memoria y los procesos cognitivos se optimicen, lo que permitirá tomar adecuadas decisiones.</p>
<p>4. Desarrollar la inteligencia emocional.</p>	<p>Aprender a gestionar las emociones aun en situaciones críticas.</p>

¿Cómo controlar el estrés durante la crisis?

- Mantén tu rutina diaria, ocupa tu atención en actividades productivas.
- Dosifica la información.
- Realiza actividades estimulantes y gratificantes.
- Evalúa tus pensamientos y su impacto emocional, no exageres las posibles amenazas ni las reacciones.
- Conversa acerca de lo que sientes y te preocupa.
- Ser solidario y generoso siempre es reconfortante.
- Si estás muy preocupado solo respira profundo y lentamente.



Anexo evaluación

Cuadro de evaluación del programa de salud mental “Cambio de foco”		
Lugar de trabajo: _____. Sexo: _____. Edad: _____.		
Indicaciones: tacha con una “X” la respuesta afirmativa o negativa a cada uno de los ítems.		
Ítem	Si	No
1. Consideras que los temas abordados en cada una de las sesiones del bloque “Aspecto físico”, son aplicativos para el beneficio de tu salud integral.		
2. Consideras que el recurso técnico facilitado permitirá fortalecer la relación entre empleado-usuario.		
3. El programa ha fortalecido la práctica del valor de solidaridad y servicio a los demás.		
4. Con la práctica de la comunicación asertiva has logrado resolver adecuadamente algún conflicto con usuarios o compañeros de trabajo.		
5. Consideras que la educación emocional te permitirá reducir la tensión emocional vivenciada en tus jornadas de trabajo.		
6. Consideras que la práctica de la técnica de ventilación emocional luego de cada turno de trabajo, es eficaz para reducir la tensión emocional que te genera cada jornada de trabajo.		

Fuentes consultadas

Bass, B. (1988). *Psicología de las Organizaciones*. México, Ed. CECSA.

Daft, R. L. (2010). *Teoría y Diseño Organizacional*, Santa Fe, México, Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional, Simposio Salud Publica, 29 (2), 237-41.

Hall, R. H. (1982). *Organizaciones, Estructura y Procesos*, Madrid, España, Dossat, S. A.

Hall, R. H (1983) *Organización, estructura y procesos*, España, Dossat.

Leitner, K. & Resch, M. G. (2005). *¿Efectos de los factores de estrés laboral en la salud persisten con el tiempo?: Un estudio longitudinal con medidas de estresores observacionales*. Revista Psicológica de la Salud Ocupacional. 10 (1), 18-30

León, C. B. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid

Paniagua. C. G (2005) *Principales escuelas del pensamiento Administrativo*, Costa Rica, EUNED.

Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT

Picardi. A (2012). *Trastorno de Estrés en la somatización*. Italia. Springer.

Yturralde, E. (2007). Cultura Corporativa. Recuperado de http://www.yturralde.com/cultura_corporativa.htm.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario de investigación para trabajo de grado



Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias y Humanidades
Departamento de Psicología

Cuestionario de investigación para trabajo de grado

Objetivo: Investigar los factores organizacionales que impactan la salud integral de la población trabajadora de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar Especializadas de la Región de San Salvador.

Indicaciones: su opinión acerca de la condición actual de su salud y las condiciones en las que desarrolla su trabajo es importante para promover un espacio de trabajo saludable. Por ello solicitamos sea sincero/a en sus respuestas, la información que brinde es confidencial.

1. Datos generales:

Sexo: F () M (). Edad: _____.

Profesión: _____.

Puesto de trabajo:

_____.

Función que realiza:

_____.

Horas de trabajo semanal: _____.

Tiempo que trabaja en este puesto: _____.

Tiempo que trabaja en esta UCSFE: _____.

2. Dimensión: Estilo de vida y salud.

Nº	Pregunta	Un año	8 meses	5 meses	2 meses	2 semanas
1	¿Recuerda cuándo fue la última vez que se enfermó?					
2	¿Cuál es la causa más común de tu enfermedad?	Por accidente de trabajo _____ Por enfermedad común _____ Por enfermedad derivada del trabajo _____				
	Seleccionada de la siguiente lista de problemas de salud	- Vías Respiratorias _____ - Alergias _____				

3	los que has padecido o te han diagnosticado durante el transcurso de los últimos 12 meses.	<ul style="list-style-type: none"> - Bronquitis _____ - Asma _____ - Problemas cardiacos _____ - Diabetes _____ - Cáncer otros (especifique) _____
4	¿Padecía alguna enfermedad antes de entrar a este trabajo?, especifique.	<ul style="list-style-type: none"> a) _____ b) _____ c) _____
5	Mencione que enfermedad o enfermedades le han diagnosticado en el tiempo que ha desarrollado este trabajo	<ul style="list-style-type: none"> a) _____ b) _____ c) _____
6	Usted se considera una persona:	<ul style="list-style-type: none"> a) Más sana que sus colegas de trabajo _____ b) Tan sana como sus colegas _____ c) Menos sana que sus colegas _____
7	¿Regularmente usted hace ejercicio?	<ul style="list-style-type: none"> a) Si _____ b) No _____
8	En el caso de que su respuesta es NO. ¿Cuáles son sus razones?	<ul style="list-style-type: none"> a) Falta de tiempo _____ b) No le interesa _____ c) Problemas de salud _____ d) No tiene condiciones _____ e) Muy cansado _____
9	Con frecuencia usted:	<ul style="list-style-type: none"> a) Fuma _____ b) Toma bebidas alcohólicas _____ c) Consume sustancias psicotrópicas (drogas) _____
10	¿Con que frecuencia incluye frutas y verduras en su comida?	<ul style="list-style-type: none"> a) En todas las comidas _____ b) En dos de las comidas _____ c) En una comida _____ d) En ninguna comida _____
11	¿Cómo se siente con su trabajo y su vida?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy bien _____ b) Más o menos bien _____ c) Tiene dificultades _____

3. Dimensión: Exigencia psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna ves	Nunca
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?					

2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
7	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?					
8	Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
9	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
10	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
11	¿Hablas con entusiasmo de la UCSF a otras personas?					
4. Dimensión: Condiciones laborales						
Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
2	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
3	¿En UCSFE se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?, por ejemplo rotación de personal, cambio de turnos.					
4	Tu trabajo te permite establecer adecuadas relaciones con tus compañeros.					
5	Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, ¿el					

	reconocimiento recibido, es el adecuado?					
6	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
7	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
8	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?					
9	En mi trabajo me tratan injustamente					
10	¿Crees que la iluminación de tu área de trabajo es la adecuada?					
11	¿Te alteran los ruidos en tu trabajo?					
12	¿El inmobiliario que utilizas es cómodo?					
13	¿Le proveen de todos los instrumentos para la realización adecuada de sus trabajos?					
14	¿Qué tan usual es que usted tenga algún accidente en el trabajo?					
15	¿Cuál es el monto salarial que recibes?	\$300-\$400 ____ \$500-\$700 ____ \$700-\$1,000 ____ \$1,000 o mas ____				
16	Cuanto destinas a:	Diversión y entretenimiento ____ Pago de colegiatura ____ Tarjeta de crédito ____ Salud ____ Prestamos ____ Otros ____				
	-¿Tienes el conocimiento de algún Comité de Salud que funciona dentro de la Institución?	- Si ____ - No ____				
		-Prevención del Cáncer ____				

	-¿Qué temas imparte este comité en promoción de la salud?	- Prevención de enfermedades cardiovasculares ____ -Promoción de Salud Integral ____ -Promoción de Salud Financiera ____ -Bebidas alcohólicas y drogas ____ -Otros (especifique) ____				
5. Dimensión: Relación con usuarios/as						
Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna ves	Nunca
1	-¿Qué tan a menudo se reciben quejas por el servicio brindado en la UCSFE?					
	-¿A qué se deben estas?	a) Tardanza en la atención ____ b) Falta de equipo médico y de enfermería ____ c) Poca amabilidad ____ d) Falta de medicamentos ____				
2	-¿Ha tenido algún problema con algún usuario de la UCSFE?	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna ves	Nunca
	-¿Cómo lo resolvieron?					
6. En estos momentos estas preocupado						
Nº	Pregunta	Mucho	Bastante	Más o menos	Poco	Nada
1	Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara desempleado					
2	Por cambian de tareas contra tu voluntad					
3	Por si cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad					