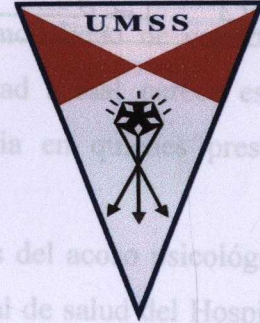


53

MED.
Tesis
E 742 a.
2008

53. ✓

RESUMEN



**SISTEMA NACIONAL DE RESIDENCIA MÉDICA
COMITÉ REGIONAL DE INTEGRACIÓN DOCENTE ASISTENCIAL C.R.I.D.A.I.
ESCUELA DE GRADUADOS. FACULTAD DE MEDICINA UMSS
RESIDENCIA DE MEDICINA FAMILIAR CNS/UMSS**

**“ACOSO PSICOLOGICO LABORAL (SINDROME DE MOBBING) EN PERSONAL
DE SALUD DEL HOSPITAL OBRERO N° 2 C.N.S. COCHABAMBA, 2007”**

Elaborado por: Dra. Claudia Escalera Solís
RII Medicina Familiar

Tutor: Dr. Henry Solís Fuentes

Cochabamba, Febrero del 2008

1080

HENRY SOLÍS FUENTES
MÉDICO DE FAMILIA
R. 000955-249 CMB
0.11.02.08

89H

RESUMEN

El acoso psicológico laboral "Síndrome de Mobbing", que puede ser traducido como violencia psicológica, acoso moral, psicoterror laboral, es una modalidad de conducta agresiva, o un conjunto de ellas, cuya frecuencia en la sociedad actual parece estar alcanzando cifras preocupantes, por tener una mayor incidencia en quienes prestan servicios educativos, sanitarios y sociales.

En el presente trabajo se pretende "Determinar las características del acoso psicológico laboral", y que factores intervienen en dicho proceso en el personal de salud del Hospital Obrero N°2 de la CNS, Cochabamba. Se tomo una muestra al azar, se investigó a 72 personas (20%) del personal de salud, en el periodo comprendido entre el 01 de Septiembre al 30 de Diciembre del 2.007. Médicos de planta, Médicos residentes, Auxiliares de enfermería de los servicios de: Cirugía, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, y Administración.

Se realizó un test: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo (Método Ista CoPsoQ) versión media, luego de la obtención de los datos se procedió a la realización de la base de datos en el paquete estadístico ISTAS21 CoPsoQ.

El personal de salud del Hospital Obrero N°2 de la CNS, presenta acoso psicológico laboral, donde se evaluaron 4 dimensiones: contexto social, condiciones de empleo y trabajo, salud, estrés y satisfacción, aspectos psicosociales, de las cuales, en 3 de las dimensiones los trabajadores en salud presentaron una situación desfavorable mayor al 50%, excepto en la dimensión salud y vitalidad donde, si creen que presentan una situación favorable obteniendo un puntaje mayor al 50%. Se pudo observar según especialidad, que la sección de Administración presenta situaciones más desfavorables, seguido de la especialidad de Ginecoobstetricia y Cirugía, no así presentando mayor alteración las especialidades de Pediatría, y Medicina Interna. Se observo que el personal administrativo es el más afectado, seguido del personal médico, auxiliares de enfermería y médicos residentes.

También se evaluó el acoso psicológico laboral de acuerdo al sexo, donde se observo que el sexo masculino es el más afectado, a excepción de la dimensión contexto social y doble presencia donde el sexo femenino se encuentra mayormente afectado, probablemente se deba a exigencias que presenta de ambos trabajos tanto el productivo, familiar y doméstico.

**ACOSO PSICOLOGICO LABORAL (SINDROME DE MOBBING) EN PERSONAL
DE SALUD DEL HOSPITAL OBRERO N° 2 C.N.S. COCHABAMBA, 2007"**

1. INTRODUCCION.....	2
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3. JUSTIFICACION.....	3-4
4. OBJETIVOS. Objetivo General. Objetivos Específicos.....	4
5. HIPOTESIS.....	5
6. MARCO TEORICO.....	5-37
7. DISEÑO METODOLÓGICO. Tipo de estudio. Universo. Muestra. Variables. Instrumento de recolección de datos.....	37-39
8. CRITERIOS DE INCLUSION.....	39
9. CRITERIOS DE EXCLUSION.....	39
10. PROCESAMIENTO DE LOS RESULTADOS.....	39
11. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	40-57
12. DISCUSION.....	60
13. CONCLUSIONES.....	61-62
14. RECOMENDACIONES.....	62-64
15. BIBLIOGRAFIA.....	65-66

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El médico de Atención Primaria debe conocer la existencia del acoso psicológico laboral y estar capacitado para realizar un primer abordaje diagnóstico, el cual no será fácil, deberá también conocer las consecuencias que, en caso de existir, ha producido en el paciente.

“ACOSO PSICOLOGICO LABORAL (SINDROME DE MOBBING) EN PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL OBRERO N° 2 C.N.S. COCHABAMBA, 2007”

1. INTRODUCCION.-

La defensa de la salud como un derecho fundamental de los trabajadores, cualquiera que sea la empresa y sector en el que preste sus servicios a cambio de un salario, es un objetivo prioritario.¹ y de promoción de la salud, tratamiento, rehabilitación y reinserción social), y Aún hoy esta prioridad nos exige, una intensa labor de lucha contra la “siniestralidad laboral”, viéndonos obligados a concentrar nuestros esfuerzos y recursos en evitar que los trabajadores pierdan la “salud física” y/o la vida en su actividad laboral.^{3,4}

Entre las situaciones de riesgo psicosocial se incluyen hoy el llamado Síndrome de Mobbing, vocablo anglosajón que puede ser traducido como violencia psicológica, acoso moral, psicoterror laboral, etc., es una modalidad de conducta agresiva, o un conjunto de ellas, cuya frecuencia en la sociedad actual parece estar alcanzando cifras verdaderamente preocupantes, por tener una mayor incidencia en determinados colectivos profesionales, en particular, quienes prestan servicios educativos, sanitarios y sociales.²

Estamos, pues, ante una nueva modalidad de estrés laboral que requiere igualmente atención en el ámbito de las políticas de prevención de riesgos laborales, así como en las de apoyo a las personas que lo padecen para salir de esa situación desmoralizante. Como sucede en general con el estrés, el diseño y puesta en práctica de políticas de prevención y afrontamiento de este síndrome no es fácil, pero es igualmente evidente que resulta exigible a las empresas y/o Administraciones Públicas una gestión orientada su reducción.^{excesivas de trabajo por escasez}

El mundo contemporáneo gira alrededor de las relaciones interpersonales que se establecen en el mundo laboral y, lógicamente, éste puede convertirse también en una fuente de posibles conflictos. El resultado final se traducirá en un proceso de destrucción psicológica.^{1,4} ellas son

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El médico de Atención Primaria debe conocer la existencia del acoso psicológico laboral y estar capacitado para realizar un primer abordaje diagnóstico, el cual no será fácil, deberá también conocer las consecuencias que, en caso de existir, ha producido en el paciente.^{Familiar}

Esta complicada labor diagnóstica tiene como objetivo la implantación de planes de cuidados dirigidos a los problemas detectados: actividades preventivas, tratamientos psicológicos, farmacológicos, necesidad de incapacidad temporal, consejo legal.² Las claves para una atención adecuada, una vez más, se encuentran en las propias bases conceptuales de la Atención Primaria, que atiende al individuo en el nivel más accesible, desde un punto de vista integral (biopsicosocial) e integrado (al tener en cuenta aspectos preventivos y de promoción de la salud, tratamiento, rehabilitación y reinserción social), y para lo que será preciso el trabajo en equipos interdisciplinarios de Atención Primaria (Medicina Familiar, Enfermería, Psicología, Trabajo social), y contar con la inestimable colaboración del especialista en Psiquiatría cuando ello fuera preciso.^{3,4}

4. OBJETIVOS

3. JUSTIFICACION

Los profesionales de Atención Primaria ocupan un lugar privilegiado para el diagnóstico de las conductas de acoso psicológico en el trabajo. El papel del Médico de Familia en estos casos será determinar la existencia o no de estas conductas y fundamentalmente, valorar las consecuencias de las mismas.

La importancia que este problema está teniendo y las relevantes consecuencias que presenta, no sólo sanitarias, sino también de orden social general, sin duda el papel del profesional de Atención Primaria va a ser clave, especialmente en el diagnóstico correcto del Mobbing, y de sus efectos.

Por la ausencia de interés, relación y de apoyo por parte de los superiores hacia sus trabajadores, la existencia de múltiples jerarquías, las cargas excesivas de trabajo por escasez de plantilla o mala distribución de la misma, la deficiente organización diaria del trabajo, la existencia de líderes espontáneos no oficiales, el trabajo con bajo contenido, los conflictos de rol, los flujos pobres de información, los estilos de dirección autoritarios, etc., todas ellas son características de una organización pobre del trabajo, y se ha demostrado una importante relación entre éstas y la posibilidad de aparición de conductas de mobbing.^{12,13}

No solamente el trabajador implicado se convierte en víctima de los efectos del acoso, sino también la familia, la comunidad (y las organizaciones) se verán afectadas. Se podría decir que es un problema familiar y comunitario, por lo que los profesionales de Medicina Familiar

2. ¿el acoso psicológico laboral será el mismo en todas las especialidades médicas?

deben conocerlo para poder diagnosticarlo e implantar las medidas más efectivas en cada caso.^{2,4,6,7}

En el presente trabajo de investigación se pretende “Determinar las características del acoso psicológico laboral”, y que factores intervienen en dicho proceso en el personal de salud del Hospital Obrero N°2 de la Caja Nacional de Salud Cochabamba durante el año 2007, que conociendo todos estos aspectos tanto de necesidades y de satisfacciones se podría planificar técnicas y programas de apoyo para mejorar la calidad de vida y crear redes de apoyo social y familiar para que de esta forma el personal de salud tenga un mejor rendimiento y mayor productividad laboral.

4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL.-

Determinar las características y los factores que intervienen en el Acoso Psicológico Laboral en el personal de salud del Hospital Obrero N°2 de la Caja Nacional de Salud de la ciudad de Cochabamba, durante los meses de Septiembre a Diciembre del 2007.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.-

1. Determinar el acoso psicológico laboral en sus 4 dimensiones: Contexto social, Condiciones de trabajo, empleo, salud, estrés y satisfacción laboral y Características psicosociales
2. Comparar la incidencia de acoso psicológico laboral en sus 4 dimensiones según especialidad en Médicos, Médicos Residentes, Enfermeras auxiliares y Personal administrativo
3. Determinar el acoso psicológico laboral según sus 4 dimensiones según sexo
4. Realizar un diseño de protocolo de evaluación y diagnóstico de víctimas de acoso psicológico laboral en la Caja Nacional de Salud, Cochabamba

5. HIPOTESIS

1. *¿El acoso psicológico laboral será el mismo en el personal médico, enfermeras auxiliares y personal administrativo?*
2. *¿el acoso psicológico laboral será el mismo en todas las especialidades médicas?*