



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE MEDICINA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
HOSPITAL GENERAL DE ZONA No. 32  
“DR. MARIO MADRAZO NAVARRO”**

**CARGA DE TRABAJO Y ENTORNO ORGANIZACIONAL COMO  
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL EN MÉDICOS  
NO FAMILIARES ADSCRITOS AL TURNO MATUTINO DE UN  
HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS DURANTE EL AÑO  
2020.**

**TESIS DE POSGRADO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
MÉDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA DE TRABAJO Y  
AMBIENTAL**

**PRESENTA  
ROCIO FLORES MORA  
RESIDENTE DEL TERCER AÑO**

**ASESORES  
DRA. MARÍA LILIANA TOLEDO PALACIOS  
DR. FELIPE RAMÍREZ MONROY**



**CD. UNIVERSITARIA, CIUDAD DE MÉXICO, FEBRERO DEL 2021.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

---

Dra. Ana Luisa Munive Aragón  
Coordinador Clínico de Educación e Investigación  
Hospital General de Zona No. 32  
"Dr. Mario Madrazo Navarro"

---

Dr. Víctor Daniel Martínez Enciso  
Especialista en Medicina del Trabajo  
Jefe de la Coordinación de Evaluación de Salud en el Trabajo /  
Profesor Titular del Curso de Especialización en Medicina del Trabajo y  
Ambiental  
Hospital General de Zona No. 32  
"Dr. Mario Madrazo Navarro"

---

Dra. María Liliana Toledo Palacios  
Médico Especialista en Psiquiatría/Psicogeriatra Y Psiquiatría de Enlace  
Coordinación de Evaluación de Salud en el Trabajo  
Hospital General de Zona No. 32  
"Dr. Mario Madrazo Navarro"

---

Dr. Felipe Ramírez Monroy  
Médico Especialista en Medicina del Trabajo  
Coordinación Auxiliar de Salud en el Trabajo, Delegación Sur de la Ciudad  
de México.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS



**Dictamen de Aprobado**

Comité Local de Investigación en Salud 3609.  
H GRAL ZONA 1 Carlos Mc Gregor

Registro COFEPRIS 13 CI 09 014 189

Registro CONBIOÉTICA CONBIOETICA 09 CEI 016 2017061

FECHA **Martes, 19 de enero de 2021**

**M.E. TOLEDO PALACIOS MARIA LILIANA**

**P R E S E N T E**

Tengo el agrado de notificarle, que el protocolo de investigación con título **CARGA DE TRABAJO Y ENTORNO ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL EN MEDICOS NO FAMILIARES ADSCRITOS AL TURNO MATUTINO DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS DURANTE EL AÑO 2020**, que sometió a consideración para evaluación de este Comité, de acuerdo con las recomendaciones de sus integrantes y de los revisores, cumple con la calidad metodológica y los requerimientos de ética y de investigación, por lo que el dictamen es **A P R O B A D O**.

Número de Registro Institucional

R-2021-3609-007

De acuerdo a la normativa vigente, deberá presentar en junio de cada año un informe de seguimiento técnico acerca del desarrollo del protocolo a su cargo. Este dictamen tiene vigencia de un año, por lo que en caso de ser necesario, requerirá solicitar la reaprobación del Comité de Ética en Investigación, al término de la vigencia del mismo.

ATENTAMENTE

**Mtro. arturo hernandez paniagua**  
Presidente del Comité Local de Investigación en Salud No. 3609

[Imprimir](#)

**IMSS**

SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

## AGRADECIMIENTOS

Toda mi admiración y cariño a mis padres, en especial a mi mamá que siempre ha sido mi pilar y mi motor.

Como dejar de lado a mis abuelos que desde pequeña siempre han depositado su confianza en que yo podré lograr lo que me proponga, motivándome en cada instante a continuar.

Afortunada soy de tener seis hermanos, que en todo momento me brindan su cariño y me dan una dosis extra para que me acompañe en la distancia.

A Iván gracias por las lecciones enseñadas, soy afortunada de haber coincidido contigo en esta maravillosa especialidad, siempre has estado a mi lado en los momentos de alegría así como en los de tristeza, mostrándome tu apoyo y cariño incondicional.

A mi amiga Ivón que ha estado conmigo brindándome apoyo en las buenas y en las malas.

A mis asesores por compartirme sus conocimientos y brindarme confianza, tiempo y apoyo para llevar a cabo este proyecto.

Y todos los profesores que contribuyeron día con día a formar a esta Médica Especialista en Medicina del Trabajo y Ambiental, siempre estaré eternamente agradecida por todas sus enseñanzas.

Recordatorio para la vida 😊 aprende a reír en los infortunios y saldrás victoriosa.

## ÍNDICE

3. RESUMEN.....	1
4. INTRODUCCIÓN.....	2
5. MARCO TEÓRICO.....	4
6. JUSTIFICACIÓN.....	16
7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
8. OBJETIVO.....	17
9. HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	18
10. MATERIAL Y METODOS.....	18
TIPO DE ESTUDIO.....	18
POBLACIÓN.....	18
ÁMBITO GEOGRÁFICO.....	18
LÍMITES EN EL TIEMPO.....	18
CRITERIOS DE SELECCION.....	18
VARIABLES.....	19
DESCRIPCION GENERAL DEL ESTUDIO.....	21
PROCEDIMIENTOS.....	22
ASPECTOS ESTADÍSTICOS.....	23
11. ASPECTOS ÉTICOS.....	24
12. RECURSOS, FINANCIAMIENTO Y FACTIBILIDAD.....	25
12. RESULTADOS.....	26
13. DISCUSIÓN.....	32
14. CONCLUSIONES.....	35
15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
16. ANEXOS.....	45
ANEXO 1.....	45
ANEXO 2.....	46
ANEXO 3.....	49
ANEXO 4.....	51

### 3. RESUMEN

---

---

## **CARGA DE TRABAJO Y ENTORNO ORGANIZACIONAL COMO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL EN MÉDICOS NO FAMILIARES ADSCRITOS AL TURNO MATUTINO DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS DURANTE EL AÑO 2020.**

Flores-Mora Rocio<sup>1</sup>, Toledo-Palacios María-Liliana<sup>1</sup>, Ramírez-Monroy Felipe <sup>2</sup>.

1. Coordinación de Evaluación de Salud en el Trabajo, HGZ No. 32 "Dr. Mario Madrazo Navarro." Instituto Mexicano del Seguro Social.

2. Coordinación Auxiliar de Salud en el Trabajo, Delegación Sur de la Ciudad de México, del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**Introducción:** Los factores psicosociales laborales, son aquellos que están directamente relacionados con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que, en condiciones específicas de una interacción entre lo biológico, lo psicológico y lo laboral pueden afectar la salud del trabajador, así como el desarrollo de su trabajo. Estos son cada vez más relevantes en el desempeño cotidiano del trabajo médico, determinados en gran parte por las condiciones laborales desfavorables, a las que se encuentran expuestos.

**Objetivo:** Determinar la prevalencia de la carga de trabajo y entorno organizacional como factores de riesgo psicosocial laboral en médicos no familiares, adscritos al turno matutino del Hospital General Regional No.2 "Dr. Guillermo Fajardo Ortiz" del IMSS.

**Material y métodos.** Estudio observacional, descriptivo, transversal, en personal médico no familiar del turno matutino del Hospital General Regional No.2 "Dr. Guillermo Fajardo Ortiz" del IMSS, durante el año 2020. A quienes se les aplicó el cuestionario modificado para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo utilizado los ítems que corresponden únicamente a carga de trabajo y entorno organizacional, La información obtenida se registró en base de datos, expresando los resultados en tablas y gráficos.

**Resultados:** La muestra obtenida posterior a la aplicación de criterios de selección fue de 88 participantes. En cuanto a la carga de trabajo se obtuvo una prevalencia de 55% para riesgo muy alto, 34% para riesgo alto, 10% para riesgo medio, 1% para riesgo bajo, mientras que para entorno organizacional la prevalencia encontrada fue de 9% para riesgo muy alto, 22% para riesgo alto, 34% para riesgo medio, 15% para riesgo bajo, 20% para riesgo nulo, en la población de médicos especialistas del turno matutino del Hospital General Regional 02 del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**Conclusiones:** Esta investigación logró medir la prevalencia de carga de trabajo y entorno organizacional, considerados como factores de riesgo psicosocial laborales, en una profesión tan importante como son los médicos especialistas, tema que ha sido poco estudiado para esta población. pese a las limitaciones permite tener información que sienta precedentes importantes en la investigación de los riesgos laborales, y brinda la pauta a la medicina del trabajo para la construcción de estrategias de prevención y acción que a su ámbito competen.

**Palabras clave:** médico, factores de riesgo psicosociales, laborales, ocupacionales, carga de trabajo, condiciones de trabajo, entorno organizacional.

## 4. INTRODUCCIÓN

---

---

El trabajador es uno de los recursos más importantes con el que cuentan las empresas para garantizar su óptimo desarrollo económico. Esto se ve reflejado por las actividades diarias que las personas realizan dentro de sus centros laborales, ya sean tareas físicas o intelectuales, independientemente de la preparación técnica, el oficio u profesión que tengan, tales actividades las conocemos como trabajo. <sup>(1,2)</sup>

Entendamos que el trabajo es un derecho y un deber social, que exige respeto para quien lo presta y que debe efectuarse en condiciones laborales que aseguren la vida digna y la salud para quien lo ejerce. <sup>(2)</sup>

Estas condiciones laborales o de trabajo son conocidas como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno, determinando la salud del trabajador en función de factores físicos y/o psicosociales,<sup>(3)</sup> estos últimos son aquellos que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que en condiciones específicas en una interacción entre lo biológico, lo psicológico y lo laboral pueden afectar a la salud del trabajador, así como el desarrollo de su trabajo.<sup>(4,5)</sup>

Los factores psicosociales son cada vez más importantes en el desempeño cotidiano del trabajo médico, determinados en gran parte por las condiciones laborales a las que se exponen día a día, repercutiendo estas en la salud de estos profesionistas por el estrés que las mismas les generan. <sup>(6)</sup>

La exposición a factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo puede causar afecciones al estado de salud del trabajador implicando con ello el desarrollo de una enfermedad de origen ocupacional. Estimaciones recientes publicadas por la OIT en el año 2019, refiere que 2.78 millones de trabajadores mueren cada año a causa de los riesgos de trabajo, de estos 2.4 millones están relacionados con enfermedades ocupacionales. <sup>(7)</sup>

En 2017 la Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere, que las principales causas de mortalidad por enfermedades de origen laboral fueron las enfermedades del aparato circulatorio con el 31% aproximadamente, seguido de cáncer con un 26 %, posteriormente encontramos a las enfermedades pulmonares con 17% y otras enfermedades ocupan el 26% restante. <sup>(8)</sup>

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo refiere a los trastornos musculoesqueléticos, el cáncer profesional, las enfermedades de piel, las enfermedades producidas por agentes biológicos, el estrés y trastornos mentales, como enfermedades relacionadas con el trabajo. <sup>(9)</sup>

También la misma OMS, reporta que el 50% de los trabajadores en los países industrializados consideran su trabajo como mentalmente demandante, esto hace que la capacidad para trabajar disminuya, y como consecuencia puede ocasionar pérdidas económicas entre el 10 y hasta un 20% del Producto Interno Bruto (PIB) de un país. <sup>(10)</sup>



El ausentismo laboral contribuye en gran medida a esta pérdida económica, por ejemplo, en los Países Bajos el 50% del ausentismo en el trabajo, está relacionado con los factores de riesgo psicosocial presentes en las condiciones de trabajo. <sup>(11)</sup>

Según la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10, los diagnósticos más comúnmente relacionados con los factores de riesgo psicosocial, en la atención primaria son: los trastornos del afecto y del humor, entre los que destacan el trastorno de ansiedad generalizada, el trastorno de estrés postraumático y el trastorno adaptativo mixto con ansiedad y estado de ánimo depresivo, y los trastornos del humor, siendo el más frecuente de este grupo el episodio depresivo.<sup>(12)</sup> en la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo de España, se refiere que los riesgos psicosociales en el trabajo fueron de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. <sup>(13)</sup>

Para México, el Instituto Mexicano del Seguro Social reporta a través de las memorias estadísticas que para el año 2018 existe un registro de 15,182 enfermedades de trabajo, es decir 7.8 de cada 10 000 trabajadores sufre una enfermedad de origen ocupacional, cabe mencionar que de estos datos duros, los trastornos mentales y del comportamiento en los que se incluyen los trastornos relacionados con el estrés laboral, representan el 1% aproximado del total de los casos, patología que se ha relacionado en la literatura con la exposición a factores de riesgo psicosocial, sin embargo podría existir un subregistro de enfermedades relacionadas con estos factores, debido a que no se encuentra registro de otras patologías como por ejemplo las cardiovasculares, gastrointestinales entre otras. <sup>(14)</sup>

## 5. MARCO TEÓRICO

---

---

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) publica en 1984 un documento titulado: “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”, en dicho documento da a conocer que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender ya que dependen en gran medida de la percepción y experiencia que tenga el trabajador sobre ellos.<sup>(15)</sup> Así que los define como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud del trabajador, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.<sup>(16, 17, 18,19)</sup>

Esta definición a lo largo de la historia se ha ido modificando y enriqueciendo por diversos autores por ejemplo Cox y Griffiths, definen a los factores psicosociales como “Aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”.<sup>(20)</sup>

En México el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y La Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención, de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, normatividad que regula a los factores de riesgo psicosociales los define como “aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, por el trabajo desarrollado”.<sup>(21,22)</sup>

Para entender lo anterior debemos saber que origina a los factores de riesgo psicosociales laborales y cuáles son los elementos que se ven involucrados en la existencia de estos, para ello Gil-Monte en el año 2012, refieren que estos pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en cualquiera de los ámbitos que componen el trabajo, sea en las características de la tarea (cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, monotonía o repetitividad, ritmo de trabajo o falta de autonomía para realizar las tareas), las características de la organización (la estructura jerárquica, canales de comunicación e información, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, entre otros), las características del empleo (el diseño del lugar de trabajo, el salario, la estabilidad en el empleo y las condiciones físicas) o la organización del tiempo de trabajo (duración y tipo de jornada, pausas que se realizan en el trabajo, trabajo por turnos o turno nocturno).<sup>(23,24)</sup>

Cox et al., en el año 2000, identificaron diez características o factores de riesgo psicosociales relacionadas con el trabajo, las cuales fueron englobadas en dos grupos: el contenido del trabajo y el contexto de trabajo. En el grupo uno se encuentran los factores de riesgo asociados al contenido de trabajo, haciendo referencia a las condiciones de trabajo y a la organización del trabajo:

1. Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo: Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

2. Diseño de las tareas: La falta de variedad en las tareas o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades y/o habilidades del trabajador y un alto nivel de incertidumbre.
3. Carga de trabajo / ritmo de trabajo: Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
4. Horario de trabajo: La presencia de trabajo por turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles o muy cambiantes, horarios largos o que no permiten tener vida social.

En el grupo dos se encuentran las categorías asociadas al contexto de trabajo, las cuales hacen referencia a la organización del trabajo y a las relaciones laborales:

5. Función requerida y cultura organizativa: Una comunicación pobre o deficiente, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y del desarrollo personal, así como la falta de definición de objetivos organizativos.
6. Papel desempeñado en la organización: La presencia de ambigüedad y conflicto de funciones o la responsabilidad por otras personas.
7. Desarrollo profesional: Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social de la realización del trabajo.
8. Autonomía de toma de decisiones y control: Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo.
9. Relaciones interpersonales de trabajo: Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
10. Interfaz casa-trabajo: Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales. <sup>(24,25,26)</sup>

## LA CARGA DE TRABAJO COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL.

Hablar de la carga de trabajo, requiere de analizar el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral. <sup>(27,24)</sup> Con ello desde el punto de vista teórico se determinan dos tipos de carga de trabajo, la carga física y la carga mental. <sup>(28)</sup>

La carga física de trabajo depende de la capacidad física que tenga cada persona, para el desarrollo de la actividad laboral, para la cual se requiere de un consumo de energía directamente proporcional al esfuerzo realizado. Por ejemplo ocupamos esta carga física para mover el cuerpo o alguna de sus partes, transportar o mover objetos de un lado a otro, mantener la postura del cuerpo en una posición dada. <sup>(29)</sup> Para llevar a cabo la realización de esta carga física varios factores se encuentran involucrados, entre ellos los propios del trabajador (edad, el sexo, la constitución física y el grado de entrenamiento), los factores relacionados con el puesto de trabajo (posturas, manipulación de cargas y movimiento) y la organización del trabajo (diseño de la tarea, realización de descansos, ritmos de trabajo repetitivos). <sup>(30)</sup>

Por otro lado, cuando se habla de carga mental de trabajo se hace referencia al “conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de

esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo”.<sup>(30)</sup> Mulder en 1980 también define a la carga mental como el número de procesos que se requieren, para dar una respuesta a una información recibida, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore esta información, incidiendo esto por la cantidad y calidad de la información que recibimos y el tiempo necesario para elaborar las respuestas, esta capacidad de respuesta que tiene el individuo puede verse saturada si el estímulo recibido es continuo; si por el contrario existen períodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una sobre carga.<sup>(28)</sup>

La carga mental laboral es consecuencia de la interacción que tienen las exigencias del trabajo (fundamentalmente de las exigencias mentales de la tarea) con la capacidad de respuesta del trabajador.

Las exigencias del trabajo que determinan la carga mental son el resultado de la interacción de los siguientes factores:

- El contenido del trabajo: Describe la exigencia de la tarea propiamente dicha y el procedimiento para procesar la misma (recibir información-análisis-emitir respuesta), en función del tiempo disponible para elaborar la respuesta y el tiempo en el cuál debe mantenerse la atención para dicha tarea. El tiempo está relacionado con el ritmo de trabajo, por ejemplo, si se trabaja de prisa, el esfuerzo para realizar una respuesta será mayor, cuando es necesario un mantenimiento constante de la atención la posibilidad de hacer pausas ayuda a la posible recuperación de la fatiga.
- Las condiciones ambientales: Por ejemplo, el ruido, las vibraciones, la iluminación, la temperatura van a interesar más por la interferencia que producen en el desarrollo de las actividades, que por la enfermedad de trabajo que producen directamente, es decir, tienen dos componentes, pueden ser generadores de enfermedad y/o funcionar como agentes que causan distracciones y en consecuencia dificultades en la concentración.
- Los aspectos psico-sociales y organizativos: En estos debe tomar en cuenta la organización del tiempo de trabajo, el ritmo de trabajo, la duración de la jornada, el número de pausas, así como su duración y distribución a lo largo de la tarea, las relaciones laborales, el estilo de mando de los jefes, entre otros.
- El diseño de puesto: La adaptación adecuada del mobiliario al trabajador y del espacio físico, influyen en el grado de comodidad o incomodidad que presenta el trabajador al realizar sus tareas, otro factor que también influye es la forma en la que se trabaja y presenta la información, es decir, en la legibilidad para ver los documentos y la complejidad para trabajar con programas informáticos.<sup>(30)</sup>

Así mismo por otro lado, la capacidad de respuesta del trabajador entorno a la carga mental, es dependiente de determinadas características individuales como: la edad, el nivel de aprendizaje, el estado de fatiga, las características de la personalidad, las actitudes hacia la tarea (motivación, interés, satisfacción) y de otros factores extralaborales entre ellos los problemas sociales, familiares y las enfermedades no relacionadas con el trabajo.<sup>(31)</sup>

La carga mental en sí misma, presenta características que la definen, la primera está relacionada con las funciones cognitivas, las cuales se analizan desde el punto de

vista cuantitativo y cualitativo es decir; la cantidad de información que la persona tiene que procesar en su puesto de trabajo y el grado de complejidad de esta, la segunda hace referencia a la actividad mental, esta puede dar lugar tanto a situaciones de exceso como a situaciones de defecto, es decir sobrecarga mental y subcarga mental, y ambas pueden tener efectos negativos a la salud. <sup>(32)</sup>

Estos aspectos de la carga mental pueden combinarse de forma que podemos encontrar situaciones de: sobrecarga mental cuantitativa, sobrecarga mental cualitativa, subcarga mental cuantitativa y subcarga mental cualitativa. Cuando hablamos de sobrecarga cuantitativa se hace referencia a que el trabajador está sometido a más exigencias (mayor cantidad de tareas) de las que en función de sus capacidades puede satisfacer. En cambio, la sobrecarga cualitativa se refiere a que al trabajador se le plantean unas demandas mentales muy complejas en función de sus conocimientos y habilidades, puede hablarse de tareas repetitivas, complejas o carentes de variedad. <sup>(33)</sup>

Por otro lado, la subcarga cuantitativa es aquella situación en la que se tiene poco trabajo, y si estas tareas son demasiado sencillas estamos hablando de subcarga cualitativa. En este punto el aburrimiento y la monotonía suponen situaciones peligrosas para la salud ya que la falta de utilización de actividades cognitivas superiores implicaría regresión de estas y en consecuencia empobrecimiento de la inteligencia. <sup>(34,30)</sup>

La consecuencia directa de una carga de trabajo mental inadecuada es la fatiga mental, esta hace alusión a una alteración temporal (disminución) de la eficiencia funcional mental y física; esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente.<sup>(35)</sup> Ella se manifiesta como sensación de cansancio, somnolencia, bajo nivel de atención, torpeza de movimientos, falta de motivación de los trabajadores, disminución del rendimiento, alteración en la concentración y en la toma de decisiones. <sup>(31,36)</sup>

La fatiga mental es completamente recuperable a través del descanso, desapareciendo con ello todas las manifestaciones que pudiera presentar, a esto se le conoce como fatiga normal, sin embargo si el trabajo continúa exigiendo un esfuerzo de atención prolongado, una alta concentración, una incapacidad de adaptarse, se presenta la fatiga crónica situación que ya no es recuperable con el simple descanso y que tiene consecuencias significativas para el trabajador, un ejemplo podrían ser las alteraciones sistémicas asociadas a estrés crónico, que inicialmente podrían presentarse como síntomas aislados (irritabilidad, falta de energía, cefalea, vértigo, hiporexia) o bien consolidarse la consecuencia y presentarse depresión, ansiedad, insomnio no orgánico. Estos una vez instaurados estarán presentes no solo durante el trabajo, sino también al finalizarlo, incluso al día siguiente al levantarse de la cama, o antes de comenzar a trabajar. Es decir, se convierten en un proceso patológico continuo. <sup>(31,34)</sup>

## EL ENTORNO ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL

La organización del trabajo es un sistema que integra a varios individuos, que presentan diversos comportamientos y actitudes, así como diferentes puntos de vista, cuyo punto en común es la realización de un trabajo. La estructura de la organización

laboral es considerada uno de los pilares fundamentales para mantener el bienestar mental, físico y social de los trabajadores. <sup>(37)</sup>

La estructura de la organización del trabajo se encuentra integrada, por un “conjunto ordenado de subsistemas destinados a cumplir el objetivo para el que ha sido creada la organización que, a su vez, determina el conjunto de roles de todos los miembros de la misma o, lo que es lo mismo, la división del trabajo, las relaciones jerárquicas, las líneas formales de comunicación, los sistemas de representación y las relaciones entre esos subsistemas”. <sup>(38)</sup>

Para que esta estructura funcione de forma correcta, requiere la presencia de ética, de respeto en las relaciones personales, de la existencia o adecuación de reglas para el funcionamiento, un reparto de roles y criterios para la distribución de las tareas. Cuando por el contrario falla cualquiera de estos preceptos y se rige con arbitrariedad, cuando se presenta una sensación de impunidad generalizada frente a cualquier extralimitación que pudiera producirse, constituyen, sin duda, el contexto propicio para la aparición y desarrollo de situaciones de malestar psicológico. <sup>(39)</sup>

Para evitar la aparición tal situación, habría que determinar qué aspectos concretos de una determinada organización pueden ser sus fuentes. Analizar la forma en que se van produciendo, el momento en lo hacen y si afecta a nivel individual o de forma colectiva. <sup>(37)</sup>

Diversos estudios señalan algunos aspectos como los que más comúnmente originan este problema, son:

- Las demandas de trabajo excesivas o exigencias psicológicas: En su vertiente cuantitativa, es decir en el volumen de trabajo, por el tiempo disponible para realizar este y en su vertiente cualitativa, con las exigencias de tipo emocional, cognitivas o sensoriales.
- El ritmo de trabajo impuesto: Con el fin de alcanzar una mejora el trabajador, intensificará el ritmo de trabajo, quedando expuesto este al riesgo de prolongar su jornada laboral de forma sistemática, con la consiguiente falta de descanso entre jornadas laborales, menor número de horas de sueño y reducción del tiempo de ocio, afectando estos directamente a la salud del propio trabajador.
- La ambigüedad y conflicto de rol: La ambigüedad se refiere al papel que las personas juegan en una empresa, este se encuentre indefinido, es confuso, poco claro, mal explicado o con amplios márgenes de incertidumbre y el conflicto de rol expone cuando hay exigencias en los trabajos incongruentes o incompatibles para poder desarrollarlo.
- Malas relaciones personales: No contar con el apoyo de compañeros y/o superiores o por el contrario tener una relación negativa con los mismos, puede llevar a no desarrollar el trabajo de la mejor forma posible.
- Estilos de dirección y supervisión inadecuados: Una estructura muy jerarquizada o rígida que trate de controlar más al trabajador y no al resultado final de su trabajo, lleva a la despersonalización, afectando a la salud del trabajador. El lado opuesto una dirección pasiva, hace que exista pobre comunicación entre los distintos niveles y los trabajadores se enfrentan por sí solos a la resolución de los problemas,

también carecen de objetivos y pautas de actuación bien definidas y puede dar lugar al desarrollo de conflicto entre compañeros.

- Falta de adaptación al puesto: Esta puede ser porque, existe ausencia de ajuste entre las exigencias y los conocimientos del trabajador y ello le provoca consecuencias indeseables para la estabilidad emocional.
- Realización de tareas peligrosas: Por el contenido mismo de la tarea o por las condiciones en las que se desempeña.
- Falta de recompensas: Se considera la inestabilidad laboral, las pocas perspectivas sobre la promoción, la inconsistencia del estatus (realizar una tarea que está por debajo de la cualificación), el poco reconocimiento, respeto, apoyo o trato justo que se tenga. Entonces un esfuerzo elevado y bajo nivel de recompensa, presenta un mayor riesgo para la salud. <sup>(37, 40)</sup>

Derivado de lo anterior, las empresas se han dado a la tarea de fomentar un entorno organizacional de trabajo favorable, es decir promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa, cumplir con la formación requerida para la realización de las tareas encomendadas, definir cuáles son responsabilidades que cada trabajador adquiere al pertenecer a su centro laboral, llevar a cabo una participación proactiva y comunicación asertiva entre trabajadores, distribución adecuada de cargas de trabajo, jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, de la misma forma llevar a cabo la evaluación y el reconocimiento del desempeño. <sup>(22)</sup>

Según el Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional de Estados Unidos un entorno organizacional favorable, se caracterizan por tener bajas tasas de enfermedad, accidentes y discapacidades en su fuerza laboral y ser competitivas en el mercado. <sup>(11)</sup>

## CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.

Si bien la Organización Mundial de la Salud define a la Salud como, “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, <sup>(30, 41,42)</sup> la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo se ha asociado con múltiples efectos perjudiciales para la salud, como problemas mentales, cardiovasculares y osteomusculares entre otros. <sup>(43)</sup>

El estrés laboral que se genera por la exposición a los factores de riesgo psicosocial juega un papel muy importante en los problemas de salud, este se caracteriza por el conjunto de respuestas fisiológicas, comportamentales, emocionales y cognitivas, que resultan en el proceso de adaptación frente a las demandas derivadas de las condiciones de trabajo ante las cuales las personas evalúan que sus recursos de afrontamiento son insuficientes”. <sup>(10,44)</sup>

En la población médica, como factor inicial asociado a la vida profesional, el estrés se vive desde el proceso de formación universitaria debido a la sobrecarga académica, falta de tiempo para cumplir con las actividades académicas y la ansiedad provocada por la realización de exámenes.<sup>(44)</sup> Posteriormente los médicos en el posgrado se encuentran

asociados a privación del sueño, excesiva carga de trabajo, responsabilidad profesional, cambios frecuentes de las condiciones de trabajo, y competición entre los trabajadores, se sabe que la carga horaria excesiva y la privación del sueño pueden desencadenar disturbios cognitivos, alteraciones de humor y fatiga que puede comprometer incluso el desempeño profesional.<sup>(45)</sup> Al llegar a desenvolverse como especialistas estos médicos continúan expuestos a diversos riesgos psicosociales en el trabajo, como por ejemplo a la sobrecarga de trabajo y a recursos humanos profesionalizados insuficientes para atender esta demanda, en ellos la exposición a esta sobrecarga de trabajo les continúa produciendo estrés laboral.<sup>(46)</sup>

Un ejemplo de cómo el estrés laboral puede afectar a la salud, lo representa claramente el Síndrome de Burnout, que es un estado al que llega el trabajador en respuesta a estresores laborales crónicos, según la perspectiva psicosocial este es consecuencia de la interacción dinámica entre el individuo y su entorno laboral.<sup>(18)</sup>

La VI Encuesta de Condiciones de Trabajo de España, revela que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial como por ejemplo la sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración, presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicosomática como alteraciones del ciclo sueño vigilia, vértigo y cefalea entre otros en comparación con los no expuestos.<sup>(13)</sup>

Algunos hallazgos en materia de la investigación de estos factores, describe que las altas exigencias laborales aumentan más de siete veces el riesgo de agotamiento, el poco apoyo de los compañeros de trabajo lleva a un riesgo dos veces mayor de problemas en espalda, cuello y hombros, el bajo control conlleva a un riesgo dos veces mayor de mortalidad cardiovascular, y mucha tensión puede resultar en tres veces más el riesgo de morbilidad por hipertensión.<sup>(47)</sup>

La OIT, refiere que las enfermedades del aparato circulatorio se encuentran íntimamente relacionadas con el trabajo por turnos y el trabajo nocturno, así como con las extensas jornadas de trabajo, un claro ejemplo de ello es la enfermedad de Karoshi, por otro lado la presión laboral causada por elevadas exigencias y bajo margen para la toma de decisiones, se relacionaron con el desarrollo de hipertensión arterial.<sup>(47)</sup>

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud en 2005, refiere que si existe un desequilibrio, entre las cuatro esferas que explican el efecto de los riesgos psicosociales a la salud, (exigencias psicológicas, control sobre el contenido del trabajo, apoyo social en el trabajo y recompensas o compensaciones del trabajo) a corto plazo se presentarán ansiedad, depresión, insatisfacción laboral, trastornos psicosomáticos y a largo plazo encontraremos trastornos cardiovasculares, úlceras de estómago o dolor de espalda.<sup>(42)</sup>

Karasek y Theorell consideran que una alta demanda de trabajo, caracterizado por altas demandas psicológicas, aunado a, un bajo control con falta de recursos y falta de apoyo social resulta en fatiga, ansiedad y depresión entre los trabajadores.<sup>(48)</sup> Huang et al (2015), refiere que un desequilibrio en este modelo se ha asociado con aumento enfermedad cardiovascular especialmente con enfermedad coronaria e hipertensión arterial.<sup>(49)</sup>



Otros estudios reportan que, en médicos de la atención primaria, derivado de la interacción con factores de riesgo psicosociales laborales, se han encontrado altos niveles de ansiedad, así como aumento en el consumo de sustancias adictivas, incremento en las cifras de individuos que desarrollan trastorno depresivo mayor severo, fatiga, alteraciones del ciclo sueño vigilia como por ejemplo insomnio de conciliación, o intermitente que incluso puede llegar a ser total. <sup>(50)</sup>

Aranda et al (2007), realizó un estudio a población medica donde se encontró una relación entre las enfermedades psicológicas en primer lugar, seguido de las neurológicas, cardiovasculares, y gastrointestinales en menor frecuencia con los factores de riesgo psicosociales, entre estos los más prevalentes fueron los largos periodos de aislamiento, la simultaneidad de tres o más actividades sin posibilidad de hacer pausas, tareas rutinarias, tareas complejas, cambios constantes en la tarea, no autonomía para organizar sus trabajos, limitación para delegar responsabilidades, condiciones del espacio persona, obstáculos para la comunicación con su jefe superior, cambios de políticas y procedimientos, reglas de trabajo, no recibir información de los cambios previos a sus tareas. <sup>(51)</sup>

Mingote et al (2009), refiere que el estrés laboral tiene una clara influencia sobre la sintomatología afectiva, especialmente si las demandas psicológicas del trabajo se asocian a un bajo nivel de control sobre las mismas y a escaso apoyo social. Estos datos correlacionan con mayores tasas de suicidio en médicos, seguidos de personal con desempleo y menor tasa en profesiones de carácter autónomo, tales como arquitectos o ingenieros. <sup>(52)</sup>

Moreno et al (2015), menciona que problemas con la organización de trabajo es un factor de riesgo para desarrollar trastornos mentales como ejemplo la ansiedad en primer lugar, trastorno adaptativo en segundo, seguidos de los trastornos mixtos y del trastorno depresivo. <sup>(53)</sup>

En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo de España, se reporta que la presencia de factores de riesgo psicosocial en lo centro de trabajo, causo en el 74.9% del personal sanitario algún accidente de trabajo, debido a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención en un 45% de ellos, el trabajar muy rápido correspondió a 19,4%, y la presencia de cansancio o fatiga estaba relacionada con 17,8% de estos accidentes. <sup>(13)</sup>

Otros efectos además de que provoca la exposición a factores psicosociales considerados como costos indirectos (son aquellos que afectan a los procesos productivos de una empresa) ejemplos: el presentismo (enfermedad, estrés o cualquier otra condición que hace que el trabajador al permanecer en su centro de labores, no sea tan productivo como normalmente lo era) y el ausentismo (ausencia de una persona en su puesto de trabajo en horas laborales, y cuya ausencia debido a enfermedad, accidente laboral, permisos legales o permisos sin justificarlo) que implica un reajuste en la población trabajadora. Entre un 50% y un 60% del ausentismo laboral está relacionado con el estrés. <sup>(33,54)</sup>

Mora, et al refieren que el ausentismo laboral, se debe a una etiología multifactorial en la cual, interaccionan diversos factores que generan la presencia de este fenómeno y conlleva a efectos negativos a nivel individual y en el contexto organizacional. <sup>(65)</sup>

Hammig (2018), refiere que en promedio uno de cada doce profesionales de la salud incluidos los médicos en Suiza mostraron aun aumento en los síntomas de agotamiento y uno de cada seis pensaba en abandonar su profesión, esto se relacionó con las altas cargas de trabajo temporales, físicas, emocionales y mentales y el estrés laboral, en consecuencia, esto puede llevar al ausentismo de este personal. <sup>(56)</sup>

Medisauskaitea y Kamau (2019), reportan que entre el 31 y 54% de los médicos del Reino Unido sufren agotamiento como un efecto de la exposición a los riesgos psicosociales laborales y que este impacta en el económico al sitio laboral. <sup>(50)</sup>

Diferentes investigaciones han evidenciado la relación entre manifestaciones de estrés laboral y aspectos como el tipo de servicio que presta la organización, la carga mental, la duración de la jornada laboral y la frustración ante la tarea. <sup>(44)</sup>

Por ello al afectar el estrés el desempeño corporativo del trabajador y por ende los costos económicos en el sitio de trabajo, también se incrementan las prácticas laborales inseguras y en las tasas de accidentes, aumento en las quejas de clientes, la necesidad emergente de adiestramiento de trabajadores sustitutos para cubrir ausentismo. <sup>(57)</sup>

Desde el punto de vista organizacional, podemos observar que muchos de los centros de trabajo presentan una cultura resistente al cambio, en lo que respecta a las políticas de gestión de recursos humanos, pudiendo generarse un entorno laboral “tóxico” en el colectivo profesional, con consecuencias psicosociales que pueden producir síntomas psicósomáticos e insatisfacción laboral. Estas organizaciones con políticas de gestión de recursos humanos inadecuadas a las necesidades asistenciales producen un descenso significativo del rendimiento profesional y aumentan el riesgo de aparición de errores en el desempeño de la actividad, incrementando la morbilidad-mortalidad. <sup>(47)</sup>

## LEGISLACIÓN PARA LA REGULACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN MÉXICO.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el Artículo cuarto enuncia que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. <sup>(58)</sup>

Siguiendo este precepto la Ley Federal del Trabajo en el artículo 343-C, refiere que se debe informar a los trabajadores de manera clara y comprensible los riesgos asociados a su actividad, los peligros que éstos implican para su salud y las medidas de prevención y protección aplicables. <sup>(5)</sup>

Para ello Ley del Seguro Social en la sección sobre prevención de los riesgos de trabajo, establece que el Instituto deberá realizar investigaciones que estime convenientes sobre riesgos de trabajo, proporcionará servicios de carácter preventivo,

individualmente o a través de procedimientos de alcance general, con el objeto de evitar la realización de riesgos de trabajo entre la población asegurada. <sup>(60)</sup>

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo en el artículo 43, enumera las consideraciones que debe tomar el patrón respecto a los factores de riesgo psicosocial entre ellas están; Identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial, adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar el impacto de estos factores de riesgo, brindar información a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a estos factores de riesgo. <sup>(20)</sup>

La NOM 035-STPS-2018, tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, con el fin de difundir y proporcionar información a los trabajadores. Entre los factores de riesgo que esta incluye tenemos a las condiciones peligrosas o inseguras del medio ambiente de trabajo, las cargas de trabajo, la falta de control sobre el trabajo (capacidad para influir en la toma de decisiones), jornadas de trabajo que exceden los límites normados por la Ley Federal del Trabajo, la interferencia en la relación trabajo-familia, cuando el trabajo ocupa el tiempo familiar, liderazgo y relaciones negativos en el trabajo y la violencia laboral en sus diferentes variantes acoso, hostigamiento o malos tratos. <sup>(23)</sup>

## INSTRUMENTOS USADOS PARA LA MEDICIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Desde finales de los años 70, las Encuestas de Condiciones de Trabajo y Salud se han consolidado como una eficaz herramienta de conocimiento de las condiciones laborales y su impacto en la salud de la población trabajadora. Éstas permiten obtener información de los factores de riesgo presentes en los puestos de trabajo, las condiciones de contratación, la configuración del tiempo destinado a sus labores, los recursos y acciones preventivas desarrolladas por las empresas y los daños a la salud derivados del trabajo, entre otras dimensiones. <sup>(61)</sup>

A partir de 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo comenzó a aplicar estas encuestas nacionales de condiciones de trabajo y en su tercer trabajo les incluyó el análisis del factor psicosocial considerando el análisis del contenido del puesto, el horario de trabajo y la participación laboral. Es entonces cuando en 1988 sus notas técnicas prevención (NTP) comienzan a incluir contenidos de riesgo psicosocial. <sup>(4)</sup>

A nivel mundial se han desarrollado diversos cuestionarios para conocer la presencia de factores de riesgo psicosociales en los lugares de trabajo, por ejemplo el cuestionario CoPsoQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire) realizado por investigadores del National Research Centre for the Working en el 2000 en Dinamarca, es una de las herramientas más usadas en este ámbito debido el instrumento fue diseñado para la evaluación de cualquier empleo, puesto de trabajo y actividad económica de una misma organización ya sea pública o privada incluso ha sido traducida

y adaptada a más de 25 idiomas como el CoPsoQ-Istas 21 que es su versión Española<sup>(62)</sup>

México debido a la necesidad de dar cumplimiento a su normatividad, sobre la prevención de los factores de riesgo de tipo psicosocial en centros de trabajo, desarrollo e implemento la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención” a través de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, la cual tiene el objetivo de establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. En ella contiene herramientas que ayudan a cumplir con este objetivo, una de ellas es el cuestionario para “Identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo” el cual es empleado en centros de trabajo que cuente con más de 50 trabajadores.

Este cuestionario consta de 72 ítems en forma de preguntas, englobados en cinco categorías o diez dominios, con el fin de conocer la percepción que tienen los trabajadores acerca de la presencia de los factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo, a través de respuestas como siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca están presentes.<sup>(22)</sup>

## PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

El éxito de la prevención de riesgos laborales radica en la implantación de la prevención primaria en el centro laboral, a falta de esta identificar trabajadores en riesgo mediante la prevención secundaria brindando un tratamiento eficaz, para evitar llegar a la prevención terciaria, que se aplica en caso de los trabajadores que no hayan podido evitar la aparición de la enfermedad, procurando la rehabilitación o recuperación del trabajador.<sup>(12)</sup>

Para esto es conveniente que la empresa desarrolle planes preventivos y de vigilancia, ejemplo de ello son los que se han realizado en el campo de las enfermedades somáticas, identificando la relación causal entre los factores de riesgo presentes en el trabajo y la enfermedad, teniendo como su foco de acción la necesidad de disminuir o eliminar la exposición de los trabajadores al agente de riesgo, estos han obtenido un éxito considerable en enfermedades físicas. Sin embargo, la aplicación de los mismos conceptos y paradigmas de la salud física a la salud mental, respecto con los factores de riesgo psicosociales ha presentado diversas dificultades.<sup>(30)</sup>

## ACTIVIDADES QUE REALIZA UN MÉDICO NO FAMILIAR EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

El medico no familiar (especialista), es aquel profesional de la medicina que cuenta con conocimientos especializados en una rama de la medicina para atención de padecimientos específicos.

El cual brinda atención médica a derechohabientes ambulatorios y hospitalizados, examinando, diagnosticando e instituyendo tratamiento médico-quirúrgico, realiza procedimientos técnico-médicos necesarios, para la integración diagnóstica y terapéutica. Lleva a cabo funciones técnico-administrativas inherentes al tipo de actividades que tiene encomendadas (expedición de certificado de incapacidad temporal para el trabajo, prescripción de medicamentos, elaboración de nota médica clara y completa, elaborar hoja de interconsulta a otros servicios, referencia y/o contrarreferencia, elabora carta de consentimiento informado). Brinda información oportuna al paciente y/o familiar responsable. <sup>(63, 64,65)</sup>

Las relaciones de mando son directas del jefe de la Dependencia, directas del director o Jefe de Unidad, indirectas del Instituto, siempre a través del jefe de la Dependencia o de la persona designada al efecto.

Todas estas actividades las realiza con base a las normas e instructivos vigentes en el Instituto Mexicano del Seguro Social, además de la colaboración del Sindicato de Trabajadores del Seguro Social. <sup>(68)</sup>

## 6. JUSTIFICACIÓN

---

---

Al ser la Medicina del Trabajo una especialidad encargada de promover el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, protegiéndolos en su trabajo, contra los riesgos que de allí resulten ser nocivos para su salud. Uno de ellos como ejemplo son los factores de riesgo psicosocial, que se han visto a nivel mundial como generadores directos de enfermedades y accidentes de trabajo, además de forma indirecta con la presencia de ausentismo y presentismo, en el centro de trabajo, debido a malas condiciones laborales y a entornos organizacionales no favorables, haciendo que estos problemas estén en aumento.

Hoy en día México se sitúa como uno de los países con mayor índice de estrés laboral superando a países como China, el 75% de la población que padece este trastorno indica como responsable al entorno laboral, de estas cifras el 40% (18,4 millones de personas) sufre las consecuencias de los estragos del estrés laboral, pues este les exige un esfuerzo extra en las actividades que realizan en sus centros de trabajo. El estrés laboral, según un estudio elaborado por la OIT, podría suponer pérdidas de entre el 0,5% y el 3,5% del PIB de los países. Si bien no existen datos estadísticos sobre las pérdidas económicas que el estrés laboral produce en México, dichas estimaciones supondrían unas pérdidas aproximadas de entre 5.000 y 40.000 millones de dólares al año.

En el Reino Unido en el año para el año 2000 uno de cada cinco trabajadores se vio muy estresado a causa de su trabajo. Las enfermedades provocadas por el estrés son responsables de la pérdida de 6,5 millones de jornadas de trabajo al año, con un coste para los empresarios de 570 millones de euros. En Suecia, en 1999, el 14% de 15.000 trabajadores de baja por larga enfermedad manifestaron que la razón era el estrés. En Holanda, en 1998, el coste de las enfermedades psíquicas relacionadas con el trabajo fue estimado en 2.260 millones de euros al año.

Otro dato importante son los costos indirectos, que los factores de riesgo psicosocial generan, el 50% del ausentismo en Países Bajos está relacionado con las condiciones de trabajo, y una de las formas en las que se manifiesta este, es en el otorgamiento de incapacidad temporal para el trabajo por enfermedad. Entonces es así como tenemos que en España se perdieron aproximadamente 260.73 millones de horas de trabajo por enfermedad al año. Visto de otro modo en Suecia, el número promedio de días de Incapacidad Temporal por enfermedad aumentó de 17 en 1995 a 32 en 2002 por trabajador al año y en Noruega, la media anual se estimó de 18 en 2000 a 20 en 2002, por trabajador.

Por todo lo que representan los factores de riesgo psicosociales en los centros de trabajo y con el fin de dar cumplimiento a la legislación del país. Fue implementada la Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018, la cual brinda una herramienta para identificar los factores de riesgo psicosociales en los centros de trabajo. Con la utilización de esta herramienta se generará información acerca de la presencia de la carga de trabajo y entorno organizacional en la población médica, como factores de riesgo psicosocial, que nos permitirá primero sentar precedentes, segundo se podrán crear políticas de prevención en búsqueda de mejorar las condiciones de trabajo.

## 7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

---

---

Las instituciones de salud cuya misión consiste en velar por el cuidado y bienestar físico y mental de los pacientes, deben procurar que sus trabajadores “el personal médico” se encuentren en las mismas condiciones, para garantizar un buen funcionamiento del sistema de salud, un servicio de alta calidad generado en gran medida por los conocimientos, habilidades, competencias y motivaciones de estos trabajadores.

En la actualidad, en México existe escasa información acerca de la prevalencia de factores de riesgo psicosocial laboral en población médica, como se sabe estos factores han sido relacionados con el desarrollo de trastornos mentales y del comportamiento, enfermedades cardiovasculares y osteomusculares, entre otros. El estrés laboral es conocido por ser generador de algunos de estos problemas, este a su vez se ha visto instaurado por factores como la sobrecarga de trabajo, la tensión emocional, la responsabilidad y la supervisión excesiva, jornadas laborales extensas, poca disponibilidad de tiempo para relaciones familiares y sociales entre otros factores de riesgo psicosociales.

Por ello surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la prevalencia de la carga de trabajo y entorno organizacional como factor de riesgo psicosocial en el personal médico adscrito al turno matutino del Hospital General Regional No.2 “Dr. Guillermo Fajardo Ortiz” del IMSS”?

## 8. OBJETIVO

---

---

### GENERAL

Determinar la prevalencia de la carga de trabajo y entorno organizacional como factores de riesgo psicosocial laboral en médicos no familiares, adscritos al turno matutino del Hospital General Regional No.2 “Dr. Guillermo Fajardo Ortiz” del IMSS.

### ESPECÍFICOS

Encontrar que especialidad médica tiene la mayor prevalencia de los factores de riesgo carga de trabajo y entorno organizacional.

Conocer cuál es el puesto de trabajo que más se encuentra relacionado con la presencia de carga de trabajo y entorno y organizacional.

Identificar cual es la antigüedad que presenta mayor carga de trabajo y entorno organizacional.

## 9. HIPÓTESIS DE TRABAJO

---

---

Hi: Existe alta prevalencia de la carga de trabajo y entorno organizacional como factor de riesgo psicosocial en el personal médico adscrito al turno matutino del Hospital General Regional No.2 “Dr. Guillermo Fajardo Ortiz” del IMSS.

Ho: Existe baja prevalencia de la carga de trabajo y el entorno organizacional como factores de riesgo psicosocial en el personal médico adscrito al turno matutino del Hospital General Regional Hospital General Regional No.2 “Dr. Guillermo Fajardo Ortiz” del IMSS.

## 10. MATERIAL Y MÉTODOS

---

---

### TIPO DE ESTUDIO

Observacional, Descriptivo, Transversal

### POBLACIÓN

Trabajadores de la categoría de médico no familiar del turno matutino del Hospital General Regional No. 2 “Dr. Guillermo Fajardo Ortiz” del IMSS.

### ÁMBITO GEOGRÁFICO

Hospital General Regional No. 2 “Dr. Guillermo Fajardo Ortiz” del IMSS ubicado en Calzada de las Bombas 117, Coapa, Girasoles I, código postal 14310, Ciudad de México, CDMX.

### LÍMITES EN EL TIEMPO

Se llevó a cabo durante los meses de enero a diciembre de 2020.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios de inclusión:



- Personal de la categoría médico no familiar adscrito al HGR No. 2 “Dr. Guillermo Fajardo Ortiz”.
- Personal médico adscrito al turno matutino.
- Personal médico que acepte participar en el estudio.
- Personal médico que firme la carta de consentimiento informado.
- Personal médico que complete el cuestionario de factores de riesgo psicosocial.

Criterios de exclusión:

- Personal que habiendo aceptado participar, decida no continuar en el estudio.
- Personal que no firme la carta de consentimiento informado.
- Personal que no acepte participar en el estudio.

Criterios de eliminación:

- Personal que no completen el cuestionario de factores de riesgo psicosocial.
- Personal incluido en categoría diferente a la de médico no familiar
- Personal adscrito a un turno diferente al matutino.
- Personal que no encuentre en la unidad de servicio al momento de aplicar el cuestionario ya sea por periodo de incapacidad por enfermedad, vacaciones o por licencia de vulnerabilidad (pandemia COVID-19).

## VARIABLES

### **Variable dependiente**

#### Carga de trabajo

Definición conceptual: Exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales o de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.

Definición operacional: Percepción que el trabajador tiene de la cantidad de trabajo que desarrolla diariamente, ya sea ya sea en ritmo, en mayor cantidad de tiempo invertida para la realización de la tarea, en esfuerzo mental, o con la responsabilidad que tiene en su centro laboral.

Indicadores: Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca.

Escala de medición: Cualitativa, ordinal, policotómica.

## Entorno organizacional

Definición conceptual: Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Definición operacional: Percepción que tiene el trabajador de la escasa o nula retroalimentación del desempeño, del reconocimiento y compensación, limitado sentido de pertenencia e inestabilidad laboral por parte de la Institución en que labora.

Indicadores: Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca.

Escala de medición: Cualitativa, ordinal, policotómica.

## Variable independiente

### Edad

Definición conceptual: Es el tiempo que una persona ha vivido, a contar desde que nació.

Definición Operacional: Se considerará para este estudio la edad que refiere el paciente medida en años cumplidos.

Indicadores: < 30 años, 31 a 40 años, 41 a 50 años, 51 a 60 años, >61 años

Escala de medición: Cuantitativa, discreta.

### Sexo

Definición conceptual: conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer.

Definición operacional: Se considerará en este estudio lo referido por el paciente.

Indicadores: Mujer o Hombre

Escala de medición: Cualitativa, nominal, dicotómica.

### Antigüedad

Definición conceptual: Tiempo transcurrido desde el trabajador que ingresa al Instituto Mexicano del Seguro Social como médico especialista.

Definición operacional. La antigüedad en años que el trabajador refiera.

Indicadores. <1 año, 1 a 5 años, 6 a 10 años, 11 a 15 años, 16 a 20 años, 21 a 25 años, >26 años

Escala de medición: Cuantitativa, discreta.

Especialidad médica

Definición conceptual: Estudio de posgrado, que deriva de un conjunto de conocimientos médicos especializados, relativos a un área específica del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o a un método diagnóstico determinado.

Definición operacional: Profesión que desempeña en su centro laboral.

Indicadores: Anestesiología, Traumatología y Ortopedia, Urgencias Médico Quirúrgicas, Medicina Interna, Otra/Especificar.

Escala de medición: Cualitativa, nominal, policotómica.

Puesto de trabajo

Definición conceptual: Lugar o área ocupado por una persona dentro de una organización, empresa o entidad donde se desarrollan una serie de actividades las cuales satisfacen expectativas, que tienen como objetivo, garantizar productos, servicios y bienes en un marco social

Definición operacional: Lugar donde el trabajador es asignado para realizar las actividades propias para las que fue contratado.

Indicadores: Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias, Quirófano, Otra/Especificar.

Escala de medición: Cualitativa, nominal, policotómica.

## DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en el Hospital General Regional No. 02 “Dr. Guillermo Fajardo Ortiz” del IMSS. Con el objetivo de analizar la prevalencia de la carga de trabajo y el entorno organizacional como factores de riesgo psicosocial en el personal médico de enero a diciembre del 2020.

Se realizó una búsqueda bibliografía extensa y actualizada del tema con la que se construyó el sustento teórico para el presente estudio, posteriormente se solicitó por escrito a la Dirección General del Hospital autorización para que se pudiera llevar a cabo el estudio en la población trabajadora a su cargo. El protocolo de investigación concluido

fue sometido a evaluación por el Comité Local de Investigación para su aprobación, una vez autorizado se comenzó con la aplicación de los instrumentos para recolectar información.

Se aplicó en físico el cuestionario contenido en la Guía de Referencia III, de Norma Oficial Mexicana 035 NOM-STPS-2018, de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, el cual fue modificado para conservar únicamente los ítems que aluden a la carga de trabajo y entorno organizacional. Previamente se informó a los trabajadores cuáles son los beneficios que se obtienen al participar en la presente investigación, además de que el investigador se retroalimentó las dudas en cuanto al instrumento y en si al tema de factores de riesgo psicosociales laborales, manejando bajo el principio de confidencialidad y respeto toda la información expresada por el trabajador. Para ello el investigador acudió, al sitio donde se encuentra laborando el trabajador, explicando los objetivos de la investigación y la importancia que tiene el conocimiento de los factores psicosociales laborales, además de la repercusión sobre su calidad laboral, física, emocional.

Al aceptar llenar el cuestionario se les solicitó también firmar la carta de consentimiento informado y la hoja de datos generales y se procedió a la requisición del cuestionario.

Posteriormente se aplicaron los criterios de inclusión, exclusión y eliminación a los cuestionarios, una vez seleccionados los que conformarían la muestra, fueron evaluados los cuestionarios conforme a los lineamientos propuestos por el autor, posterior a ello se realizó la interpretación de resultados, con esto se obtuvo una base de datos en hoja de cálculo en el programa de Excel y se procesó estadísticamente con el programa STATA 14.0.

Se realizó un análisis con discusión de los resultados obtenidos y se formularon conclusiones, que se entregaron por escrito y de forma electrónica a las autoridades correspondientes.

## PROCEDIMIENTOS

1. Se aplicó el cuestionario de factores de riesgo y entorno organizacional en el centro de trabajo, hoja de datos generales y consentimiento informado. Bajo los siguientes lineamientos:
  - Se verificaron las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas para la aplicación el cuestionario.
  - Se realizó la presentación del aplicador, ante las personas a evaluar.
  - Se explicaron los objetivos de la evaluación al trabajador. Enfatizando en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo sus datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador de sus resultados será exclusivamente para fines que a este proyecto confieren.

- Se otorgaron instrucciones claras sobre: La forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; hay que informar que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad.
  - Se inició la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, firmar el consentimiento informado, seguido del cuestionario sobre factores de riesgo psicosociales en el centro de trabajo y, en tercer lugar, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador. Así como la verificación del llenado total de los tres instrumentos.
2. Análisis de datos
- Se conjuntaron todos los cuestionarios y aplicaron los criterios de selección.
  - Se siguieron los lineamientos de la Norma 035-STPPS-2018, para calificar cada cuestionario e interpretación de resultados. (Ver Anexo 4).
  - Se vaciaron los resultados obtenidos de cada uno de los cuestionarios en una hoja de cálculo de Excel.
  - Se obtuvo la base de datos, y se realizó análisis mediante el programa estadístico STATA 14.0, con un análisis estadístico descriptivo univariado usando medidas de tendencia central (media, moda, mediana) y dispersión (rango), para variables continuas, frecuencias o porcentajes para variables categóricas.
3. Presentación de resultados
- Se realizó la presentación por medio de tablas y gráficos; se hizo una discusión de los resultados y se formularon conclusiones.

## ASPECTOS ESTADÍSTICOS

Muestreo: No probabilístico, al total de la población.

Tamaño de la muestra: No se realizó cálculo de muestreo dado que se toma la decisión de abarcar la totalidad de la población.

Análisis estadístico: Se elaboró una estadística descriptiva con un análisis univariado, usando el programa STATA 14.0. La información se resumió en frecuencias absolutas y relativas (porcentaje).

## 11. ASPECTOS ÉTICOS

---

---

El presente trabajo de investigación fue diseñado bajo las normas, que promueven y aseguran los principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos tales como el respeto por el individuo, su derecho a tomar decisiones informadas durante todo el periodo que dure la investigación, enfatizando que el bienestar del sujeto debe ser siempre precedente sobre los intereses de la ciencia o de la sociedad; dichos principios se encuentran plasmados en la Declaración de Helsinki promulgada por la Asociación Médica Mundial, en Helsinki-Finlandia, en junio de 1964 y enmendado por la 64 asamblea médica mundial Fortaleza, Brasil, octubre de 2013. Así como también se toma en consideración salvaguardar en todo momento los principios éticos del Informe Belmont sobre “Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación” de 1979, de respeto por las personas, tales como el principio de respeto a las personas, protegiendo la autonomía de todas las personas y tratándolas con cortesía, respeto y teniendo en cuenta el consentimiento informado; principio de beneficencia para maximizar los beneficios para el proyecto de investigación mientras se minimizan los riesgos para los sujetos de la investigación y por último el principio de justicia para usar procedimientos razonables, no explotadores y bien considerados para asegurarse que se administran correctamente. Principio de confidencialidad respetando el secreto en la información proporcionada al médico de los datos aportados en los cuestionarios.

De igual forma, basándonos en la normatividad nacional vigente, se aplicaron los lineamientos de Ley General de Salud, en su Título Quinto, Artículo 100, la investigación se adapta a los principios científicos y éticos que la justifican, al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud en su Artículo 17 Fracción I que clasifica el presente estudio sin riesgo; se ajusta a los lineamientos de la Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012 que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos. Por último, se basa en la normatividad institucional vigente en el Reglamento de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social, Título Séptimo, Capítulo II, de la Investigación en Salud.

Este protocolo fue sometido a la evaluación del Comité Local de Investigación en Salud, obteniendo con ello autorización y con número de registro para poder llevarse a cabo.

Por todo lo anterior, se manifiesta que durante el desarrollo de la presente investigación se respetó cada uno de los principios éticos antes citados, además de que dicho estudio no implicó riesgo alguno para la salud de los sujetos encuestados ya que no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada en las cuestiones fisiológicas, psicológicas y sociales de los sujetos de estudio, por lo que solo requirió otorgar consentimiento firmado por el mismo, llenado de hojas de recolección de datos y del cuestionarios de factores de riesgo psicosocial; los resultados obtenidos se analizaron meticulosamente bajo el principio de respeto y confidencialidad.

## 12. RECURSOS, FINANCIAMIENTO Y FACTIBILIDAD

---

---

### Recursos humanos

1. Un médico residente de tercer año de la especialidad de Medicina del trabajo y Ambiental.
2. Un investigador con especialidad en Psiquiatría.
3. Un asesor con especialidad Medicina del trabajo y Ambiental.

### Recursos materiales

- Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y del entorno organizacional en los centros de trabajo.
- Ficha de datos generales.
- Consentimiento informado
- Bolígrafo
- Lápiz
- Computador con Microsoft Office Excel
- Hojas blancas

### Recursos económicos

- Los propios del investigador

### Financiamiento

El presente trabajo no recibió financiamiento por parte de ninguna institución, asociación o industria.

### Factibilidad

El presente estudio fue factible debido a que los recursos materiales que se usaron fueron en su totalidad aportados por el médico residente, también cuenta con la autorización previa del proyecto para su aplicación en el sujeto de estudio, la aplicación de los instrumentos implicó un tiempo breve para el completo llenado, por lo tanto, no implicó interferencia significativa en las actividades laborales de los mismos al participar.

## 12. RESULTADOS

Se aplicaron un total de 96 cuestionarios a médicos no familiares adscritos al turno matutino del Hospital Regional No.2 del IMSS, de estos, 8 cuestionarios fueron eliminados por no cumplir con los criterios de selección, quedando como total de muestra 88 participantes.

La población mayormente estudiada con el 53 (60.2%) de los encuestados corresponde al sexo masculino y 35 (39.8%) al sexo femenino. En cuanto a la edad el rango más frecuente lo representa el de 31 a 40 años con un 43 (48.9%) en total, de este el 24 (27.3%) corresponde a hombres, mientras que el 19 (21.6%) corresponde a mujeres (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución por sexo y rango de edad.

Rango de edad	Masculino		Femenino		Total	
	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
< 30años	6	6.8	6	6.8	12	13.6
31 a 40 años	24	27.3	19	21.6	43	48.9
41 a 50 años	14	15.9	8	9.1	22	25.0
51 a 60 años	8	9.1	1	1.1	9	10.2
>61años	1	1.1	1	1.1	2	2.3
Total	53	60.2	35	39.8	88	100

Fuente: Hoja datos generales.

Dentro de las características laborales del personal médico tenemos que: 7 son la especialidades evaluadas, de ellas el 61.4% de los estudiados corresponden a la especialidad de Traumatología y Ortopedia. El 34.1% realiza sus actividades laborales en el área de urgencias, mientras que el 31.8% lleva a cabo sus actividades en más de una área de trabajo (urgencias, consulta externa, hospitalización, quirófano). En cuanto a la antigüedad tenemos que la más frecuente fue la comprendida en el rango de 1 a 5 años con el 36.4% (Tabla 2).

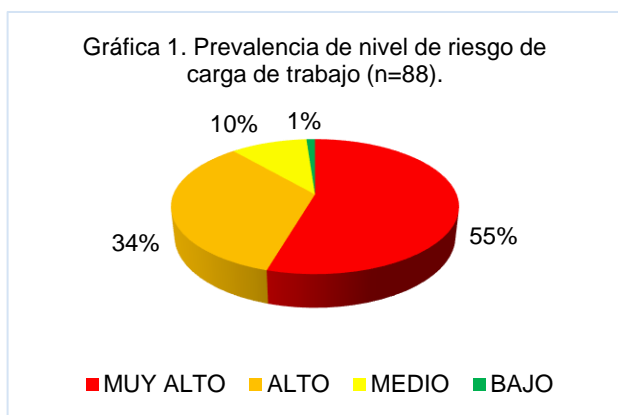
Al analizar la carga de trabajo se observó que el grado riesgo muy alto tiene una prevalencia del 55%, el riesgo alto 34% y el riesgo medio 10%. En entorno organizacional la prevalencia fue 9% para el riesgo muy alto, 22% para el alto y 34% para el medio. (Gráfica 1 y 2).

Dentro de los dominios que conforman a la carga de trabajo y al entorno organizacional, únicamente las cargas psicológicas emocionales, las cargas de alta responsabilidad y el escaso o nulo reconocimiento y compensación presentaron niveles de riesgo muy altos con el 3,4%, 1,1% y 3,4% respectivamente (Tabla 3).

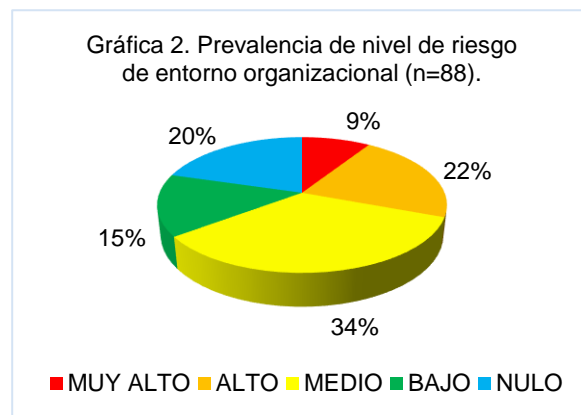


Tabla 2. Características laborales		
Variable	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
<b>Especialidad médica</b>		
T y O	54	61,4
Urgencias	12	13,6
Anestesiología	9	10,2
Medicina Interna	8	9,1
Cirugía	2	2,3
Radiología	2	2,3
Cirugía Plástica	1	1,1
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
<b>Puesto de trabajo</b>		
Consulta Externa	3	3,4
Hospitalización	12	13,6
Urgencias	30	34,1
Quirófano	9	10,2
Varios	28	31,8
Imagenología	2	2,3
Jefe de servicio	4	4,5
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
<b>Antigüedad en años cumplidos</b>		
< 1 año	5	5,7
1 a 5 años	32	36,4
6 a 10 años	21	23,9
1 a 15 años	14	15,9
16 a 20 años	9	10,2
21 a 25 años	4	4,5
>26 años	3	3,4
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Fuente: Hoja datos generales.



Fuente: Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo.



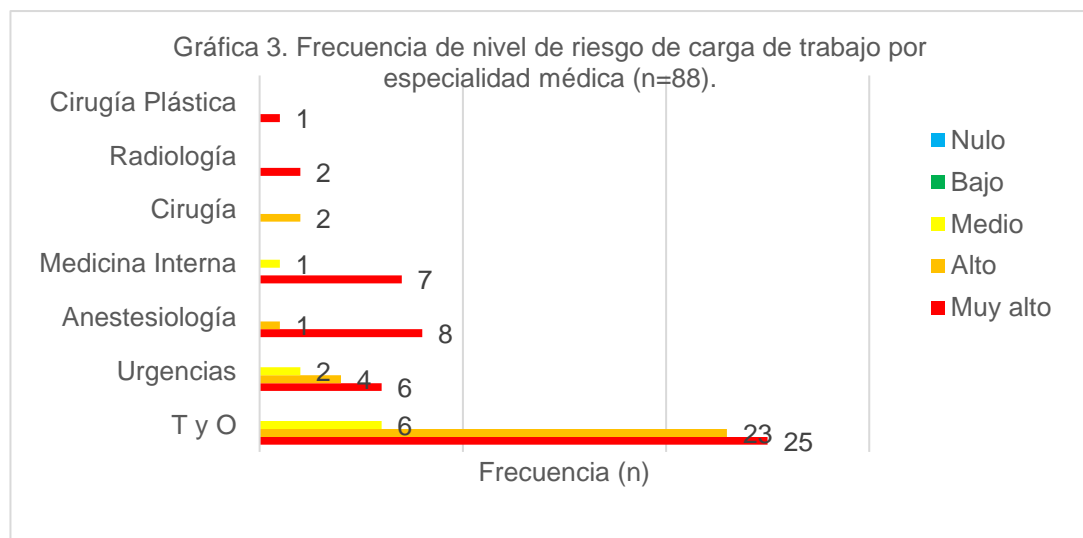
Fuente: Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo.

Tabla 3. Nivel de riesgo para cada uno de los dominios que integran a los factores de riesgo: carga de trabajo y entorno organizacional (n= 88).

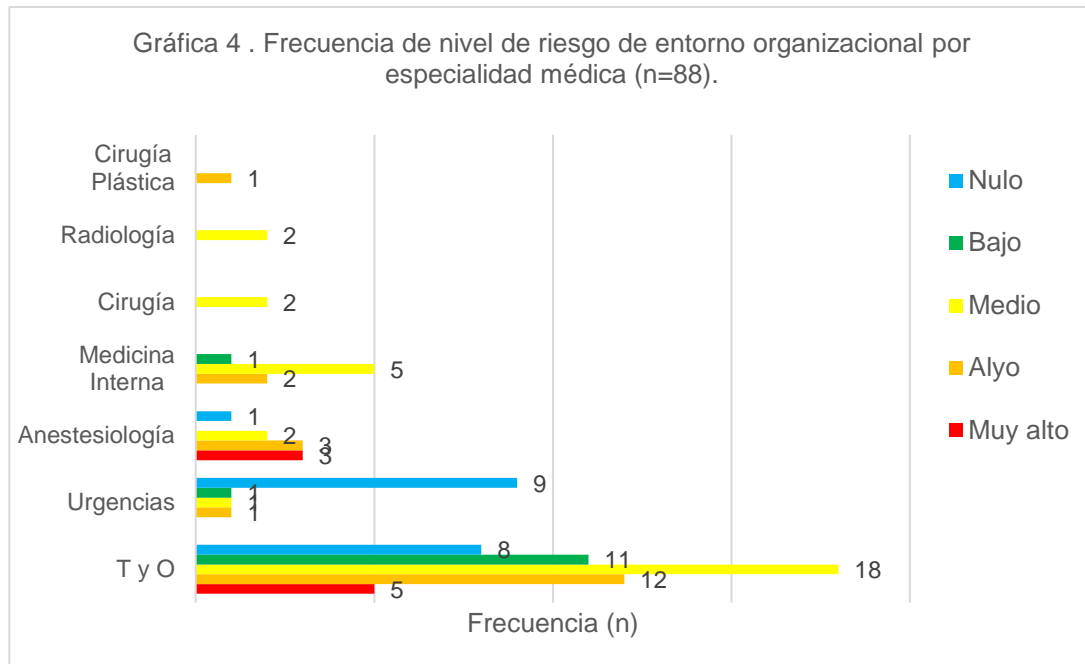
Variable	Dominio	Nivel de riesgo									
		Nulo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	53	60,2	35	39,8	0	0	0	0	0	0
	Ritmos de trabajo acelerado	61	69,3	26	29,6	1	1,1	0	0	0	0
	Carga mental	0	0	34	38,6	31	35,2	23	26,1	0	0
	Cargas psicológicas emocionales	4	4,5	40	45,5	29	33,0	12	13,6	3	3,4
	Cargas de alta responsabilidad	21	23,9	40	45,5	18	20,5	8	9,1	1	1,1
	Cargas contradictorias o inconsistentes	73	83,0	15	17,0	0	0	0	0	0	0
Entorno organizacional	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	53	60,2	35	39,8	0	0	0	0	0	0
	Escaso o nulo reconocimiento y compensación	28	31,8	38	43,2	13	14,8	6	6,8	3	3,4
	Limitado sentido de pertenencia	87	99,9	1	1,1	0	0	0	0	0	0
	Inestabilidad laboral	88	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo.

En cuanto a las especialidad médicas, traumatología y ortopedia presentó el nivel de riesgo muy alto con una frecuencia de 25 (28.4%) entorno a carga de trabajo, mientras que en entorno organizacional el nivel medio fue el más alto con una frecuencia de 18 (24.5%) de los casos (Gráfica 3 y 4).

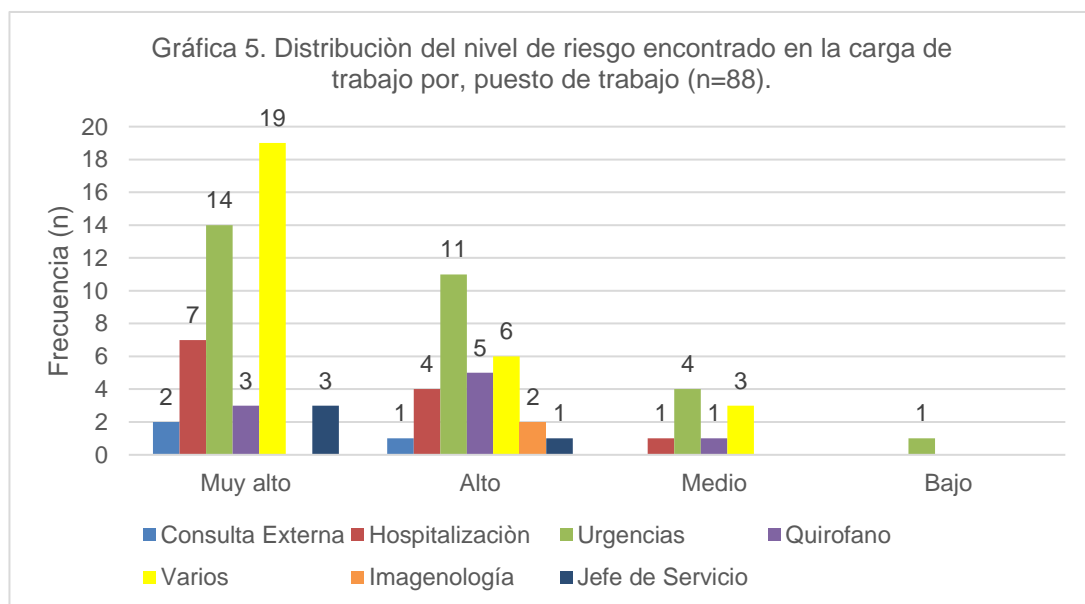


Fuente: Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo.

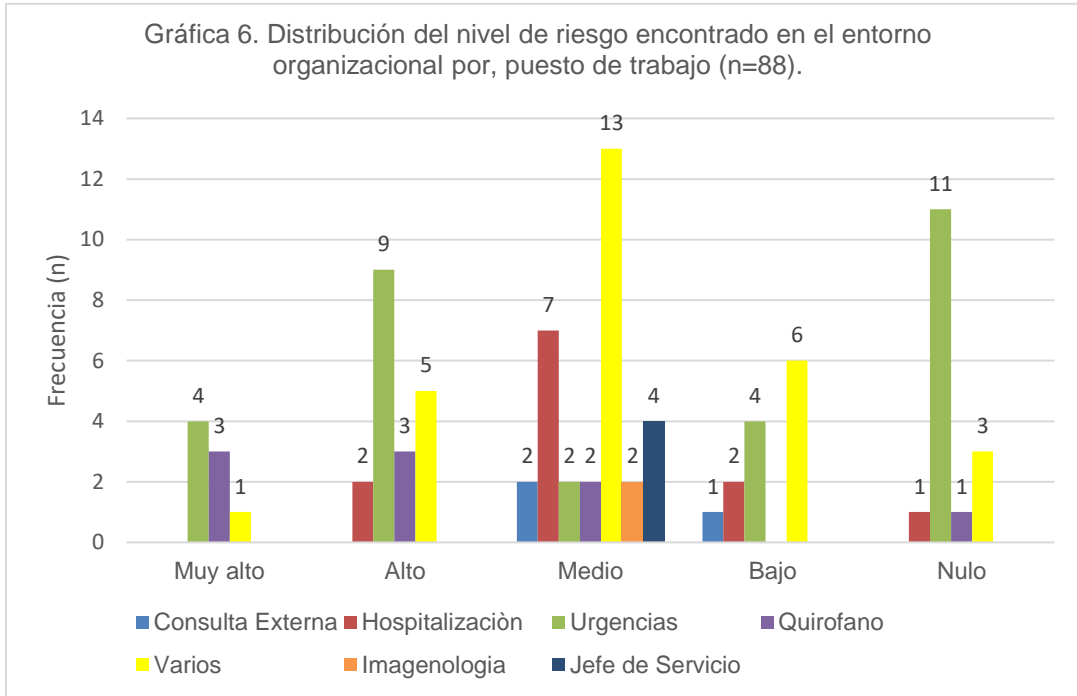


Fuente: Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo.

El puesto de trabajo considerado como varios (rotación entre dos o más puestos de trabajo por semana) fue el que tuvo el riesgo muy alto como más prevalente con una frecuencia de 19 (21.6%) en carga de trabajo, mientras que para entorno organizacional el mismo puesto obtuvo el lugar más alto en nivel de riesgo medio con 13 (14.8%) casos (Gráfica 5 y 6).

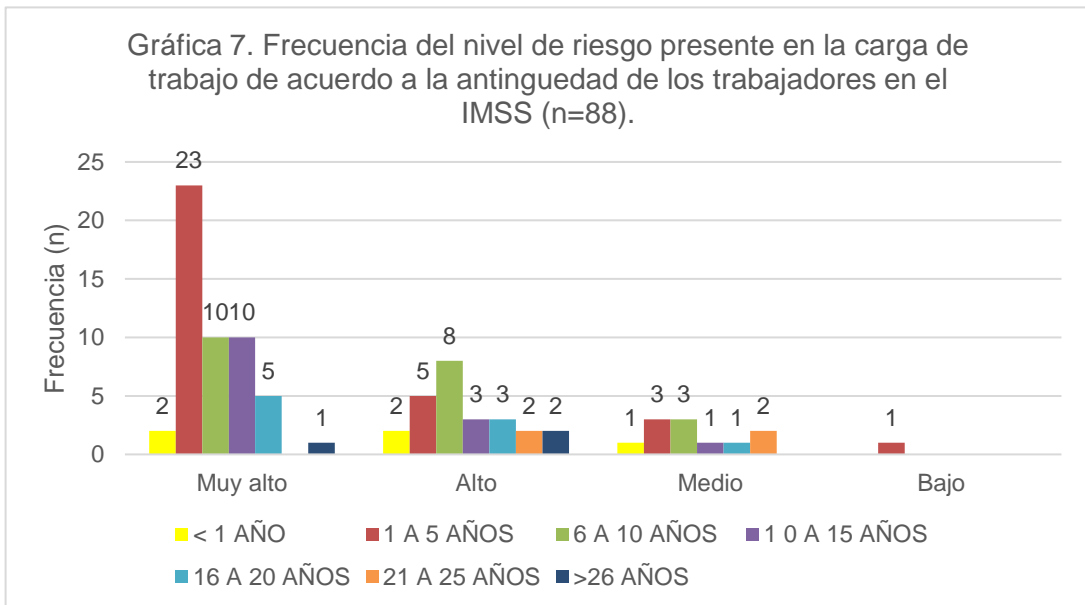


Fuente: Cuestionario la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo.



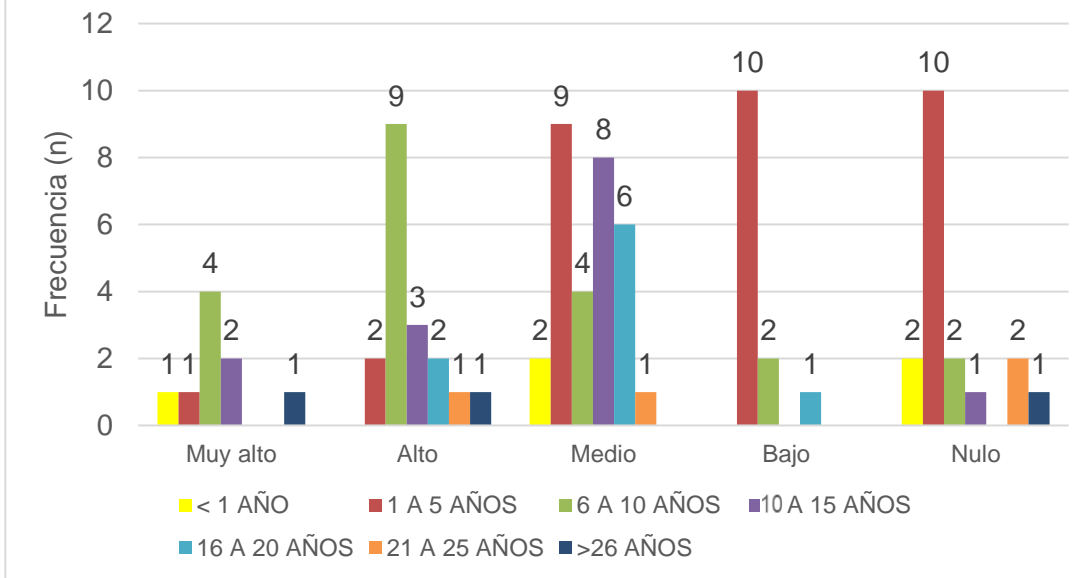
Fuente: Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo.

La antigüedad de los trabajadores que presentó el nivel de riesgo muy alto de forma más frecuente en la comprendida en el rango de 1 a 5 años con una frecuencia de 23 (26.1%) de los casos para carga de trabajo, en cuanto a entorno organizacional el nivel de riesgo bajo y nulo fueron los más frecuentes ocupando este mismo rango de edad (Gráfica 7 y 8).



Fuente: Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo.

Gráfica 8. Frecuencia del nivel de riesgo presente en el entorno organizacional de acuerdo a la antigüedad de los trabajadores en el IMSS (n=88).



Fuente: Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo.

## 13. DISCUSIÓN

---

---

La importancia del conocimiento de los factores psicosociales en el trabajo (carga de trabajo y entorno organizacional), radica en la existencia de evidencia que ha determinado que estos son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él; estas consecuencias se ven reflejadas en condiciones adversas con impacto sobre los costos directos (incapacidad temporal para el trabajo) e indirectos (ausentismo o presentismo laboral).

Si bien, esta investigación no abarca a todos los factores de riesgo psicosocial laborales existentes, sienta precedentes en cuanto a la prevalencia de carga de trabajo y entorno organizacional presente en la población de médicos especialistas, utilizando una herramienta que contempla la legislación mexicana en materia de cumplimiento, con la identificación y evaluación de los factores de riesgo ocupacionales en los centros de trabajo.

Los resultados del presente estudio muestran que más de la mitad de la población estudiada, representada por el 55%, presenta un nivel de riesgo muy alto para aspectos que pertenecen a la carga de trabajo (cargas cuantitativas, ritmos de trabajo acelerado, carga mental, cargas psicológicas emocionales, cargas de alta responsabilidad y cargas contradictorias o inconsistentes), resultados similares a los encontrados en la Quinta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo donde alrededor del 60% de los trabajadores encuestados manifestaron problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo.<sup>(5)</sup> Un estudio realizado en Valencia difiere a lo que se encontró en el presente estudio, ya que en dicho estudio se identificó en el personal médico hospitalario como principal factor de riesgo psicosocial la sobrecarga de trabajo, sin embargo los sujetos de estudio atribuyeron a la falta de organización en el hospital más que al volumen de carga en sí.<sup>(68)</sup>

En lo que se refiere a las cargas psicológicas emocionales estas presentaron un nivel de riesgo medio, alto y muy alto representando estos el 50% de la población estudiada (33%, 13.6% y 3.4% respectivamente). Un estudio realizado en Chile en tres poblaciones similares de un centro de salud con la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, obtuvo un nivel de riesgo alto para las exigencias psicológicas con un 34,4%, 38,6% y 40% para cada uno de los grupos estudiados respectivamente, comparados con este estudio ellos expresaron niveles de riesgo más altos que nuestra población.<sup>(69)</sup>

En el entorno organizacional haciendo referencia a los dominios: Escasa o nula retroalimentación del desempeño, escaso o nulo reconocimiento y compensación, limitado sentido de pertenencia e inestabilidad laboral, este estudio reportó una mayor prevalencia, con un 34% en el nivel de riesgo medio, si lo comparamos con un estudio Argentino donde se les aplicó el cuestionario SUSESO/ISTAS-21 versión corta a población médica, este encontró 39% de riesgo medio en la dimensión de compensaciones en la que se incluyen la inseguridad respecto del contrato de trabajo, la inseguridad respecto de las características del trabajo y la estima.<sup>(70)</sup>

Otro estudio realizado a personal de salud de un hospital universitario de Tabasco encontró que en los rubros de reconocimiento de los jefes al trabajo, la pertenencia y la estabilidad laboral los trabajadores se encontraban satisfechos en un 29.6%, 84% y 70.4% respectivamente.<sup>(71)</sup> Al hacer la comparación, se encontró que en los dominios de escaso o nulo reconocimiento y compensación, limitado sentido de pertenencia y la inestabilidad laboral, un nivel de riesgo nulo del 31.8%, 99.9% y 100% respectivamente, es decir, este nivel indica que la población estudiada tiene sentido de pertenencia en la empresa, que las compensaciones económicas son adecuadas y que en el trabajo se puede crecer laboralmente.

En un estudio realizado en la Provincia de Granada en donde se aplicó el cuestionario CoPsoQ-Istas 21 en personal de salud, se encontró que el 57.7% percibía altas exigencias psicológicas emocionales y el 57.3% percibía un nivel alto de estima, comparando con el presente estudio, se encontró que en el dominio de cargas psicológicas emocionales el 33% perciben riesgo medio, el 13.6% riesgo alto y el 3.4% riesgo muy alto, y en el dominio de limitado sentido de pertenencia el 99.9% presentó un riesgo nulo, esto evidencia que la población estudiada tiene sentido de pertenencia con la empresa y este es más alto que en el estudio comparado.<sup>(72)</sup> En el mismo sentido en un estudio realizado en población médica en Cartagena, Colombia en donde se utilizó el cuestionario CoPsoQ, se encontró que el 67% de la población percibe un nivel de exposición más favorable para la salud en cuestión de exigencias psicológicas, mientras que para la estima fue de 64.7%, esto habla de que desde la percepción de los trabajadores estos no se encuentran expuestos a los factores antes mencionados.<sup>(73)</sup>

Observando el comportamiento del nivel de riesgo por especialidad médica se encontró que la especialidad de Traumatología y Ortopedia fue la que presentó un nivel de riesgo muy alto con 28.4% predominando sobre las otras especialidades en la categoría de carga de trabajo y 24.5% para entorno organizacional, sin embargo apreciamos que la distribución de los grupos en las siete especialidades no es equitativa, ya que existe variación entre el número de trabajadores que conforman cada una, entonces para conocer si este nivel de riesgo se puede comparar entre especialidades deberá de aplicarse el instrumento a una población homogénea, es decir aquella que tenga una distribución similar de trabajadores por especialidad. Cabe destacar, que en la literatura no se encuentren publicaciones de estudios de prevalencia de riesgo psicosocial por especialidades médicas, por lo tanto no se cuenta con elementos comparativos.

En el rubro relativo al puesto de trabajo “varios” se apreció que rotar en múltiples áreas (consulta externa, urgencias, hospitalización y quirófano), los trabajadores percibieron un 21.6% para el nivel de riesgo muy alto en cuanto a la carga de trabajo se refiere, mientras que para el entorno organizacional predominó el nivel de riesgo medio con 14.8%, de igual manera no se encontraron estudios con los cuales se puedan comparar los resultados presentados.

Respecto a la antigüedad en el puesto de trabajo, se observó que aquellos que tienen una antigüedad de 1 a 5 años obtuvieron un nivel de riesgo muy alto para carga de trabajo, mientras que al aumentar la antigüedad este nivel de riesgo fue disminuyendo

hasta llegar a nivel de riesgo bajo, esto podría atribuirse a que los trabajadores con el tiempo pudieron haber desarrollado mecanismos de adaptación a las actividades propias del trabajo. En cuanto a entorno organizacional los trabajadores en este mismo grupo de edad presentaron un nivel de riesgo de bajo a nulo.

Cabe destacar que en el desarrollo de este estudio se encontraron factores positivos así que como limitaciones, de los primeros por ejemplo la población encuestada participó de forma entusiasta, colaborativa y mostró interés en el tema estudiado. Por otro lado una de las limitaciones encontradas, fue el no haber estudiado a toda la población médica que labora en el centro de trabajo, si bien se logró el objetivo de abarcar a la población trabajadora seleccionada, en estudios posteriores se podría ampliar al total de la población de la misma categoría en todos los turnos, para conocer si la percepción es diferente en cada uno de ellos.

Otra de las limitaciones del presente estudio, es que al no haber investigaciones previas que usen la misma herramienta de investigación aplicada en poblaciones similares, los resultados tuvieron que ser comparados con estudios donde se usaron herramientas validadas con ítems similares a los que contempla nuestra herramienta de investigación, pero no son homólogos.



## 14. CONCLUSIONES

---

---

En el presente estudio se evaluaron las cargas cuantitativas, los ritmos de trabajo acelerados, las cargas contradictorias o inconsistentes, la escasa o nula retroalimentación del desempeño y el limitado sentido de pertenencia, así como la inestabilidad laboral como componentes de las categorías carga de trabajo y entorno organizacional. Estos fueron percibidos por la mayoría de los médicos especialistas del HGR 02 del IMSS en el día a día dentro del desarrollo de sus actividades laborales, con un nivel de riesgo nulo o bajo, al respecto la normativa mexicana indica que no se deberán hacer cambios a la política que se ha implementado para la prevención de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, sin embargo, no deja de lado que se siga realizando la difusión como medida preventiva para mantenerlos mitigados durante todo el tiempo posible.

Para la carga mental, las cargas psicológicas emocionales, las cargas de alta responsabilidad, el escaso o nulo reconocimiento y compensación, se encontró que fueron percibidos con un nivel de riesgo muy alto. En este sentido se tiene indicado establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un programa que deberá incluir evaluaciones específicas, y contemplar campañas de sensibilización, así como, revisar la política y los programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, con promoción de un entorno organizacional favorable.

Con estos antecedentes se abre la posibilidad de que las autoridades del HGR 02 puedan analizar los datos duros específicos, resultantes de esta investigación y con ello dar cumplimiento a lo propuesto por la NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, "Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención". Para llevar a cabo la estructuración o reestructuración de programas o líneas de acción en pro de conservar un ambiente de trabajo saludable, paralelamente se abre la posibilidad de una vigilancia y análisis continuos de todas las variables que juegan un papel importante en la génesis de daños a la salud por factores de riesgo psicosocial que se presentan en el área laboral.

Esta investigación logró medir la prevalencia de carga de trabajo y entorno organizacional, considerados como factores de riesgo psicosocial laborales, en una profesión tan importante como son los médicos especialistas, tema que ha sido poco estudiado para esta población. pese a las limitaciones permite tener información que sienta precedentes importantes en la investigación de los riesgos laborales, y brinda la pauta a la medicina del trabajo para la construcción de estrategias de prevención y acción que a su ámbito competen.

## 15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

---

1. Confederación de empresarios de Málaga. Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. España. 2013.
2. Ley Federal del Trabajo. Ciudad de México. Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión: Diario Oficial de la Federación. Última reforma 2019.
3. Posada M., González M. Educación obrera para el trabajo decente. Módulo 5: condiciones de trabajo. Argentina. Organización Internacional del Trabajo. 2014.
4. Moreno B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med. segur. Trab. 2011; 57(Suppl1):4-19.
5. Martin D., Pérez B. NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación [monografía en línea]. España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 1997.
6. Palacios Martha., Paz M., Condiciones de trabajo, estrés y manifestaciones psicosomáticas en médicos de hospitales de la ciudad de México. Med. segur. trab. 2014; 60(235):322-334.
7. International Labor Organization. Safety and health at the heart of the future of work: Building on 100 years of experience. 1st ed. Geneva. 2019.
8. Organización Mundial de la Salud. Suiza: El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día. 2019. [actualizado 2019 Abr 18; citado 2020 Abr 20]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>).
9. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Enfermedades relacionadas con el trabajo. España; 2020.

10. Organización Mundial de la Salud. Suiza: Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. 2008.
11. Villaplana M. Absentismo e Incapacidad Laboral. Promover Organizaciones Saludables como garantía de excelencia y efectividad organizativa. Consejo Económico y Social del Principado de Asturias. 2015.
12. Sos A., Ramírez L., Guerrero A., Panadès R. Actualizando la práctica asistencial. Abordaje desde atención primaria de los riesgos psicosociales del entorno laboral. FMC. 2019; 26(6):327-32.
13. Gil-Monte P. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública. 2012; 29(2):237-241.
14. Instituto Mexicano del Seguro Social. Memoria Estadística 2018. Ciudad de México. Instituto Mexicano del seguro Social. 2018.
15. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2010.
16. Organización Internacional del Trabajo. Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra. Suiza; 1984.
17. Londoño M. Influence of psychosocial factor in perceived health, burnout and employees engagement. ORP Journal. 2015; 4:1-12
18. Correa CM, Quintero LM, Molina NC, Velázquez FM, Olarte E S, Williams JI, Muñoz RB, Lerouge L, López NM, López JM. Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales (Objetivos de Desarrollo Sostenible 3, 5, 8, 10). Universidad Carlos III de Madrid. 2020:38-62.

19. Luna-Chávez E., Anaya-Velasco A., Ramírez-Lira E. Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *Estud. de Psicol. (Campinas)*.2019; 36:2-10.
20. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 926. Factores psicosociales: metodología de evaluación. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2012.
21. Reglamento Federal De Seguridad Y Salud en el Trabajo. Secretaria del Trabajo y Previsión Social. Ciudad de México. Cámara de Diputados H Congreso de la Unión: Diario Oficial de la Federación. 13 de noviembre del 2014.
22. Diario Oficial de la Federación. NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Secretaria del Trabajo y Previsión Social. 23 de octubre del 2018.
23. Muñoz R, Orellano N, Hernández P. Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *PSICOGENTE*. 2018;1(40): 532-544.
24. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. 1st ed. Ginebra. 2016.
25. Hurtado PB. Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña [Tesis Doctoral]. Universidad de Barcelona; 2017.
26. Camacho A., Mayorga DR. Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*. 201; 20 (40):159-172.

27. Beltrán P. Manual Básico De Seguridad Y Salud En El Trabajo. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. Valencia: Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo; 2014. 26 p.
28. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 1986.
29. Villar M. La carga física de trabajo. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2012.
30. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. La carga mental del Trabajo. Servicio de Ediciones y Publicaciones. España; Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2002.
31. Aranguren Álvarez, Williams. Carga mental en el trabajo. Sapienza Organizacional. 2014;1(1):9-20.
32. Ceballos P., Rolando G., Díaz D., Paraviv T., Burgos M., Barriga O. Validación de la escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud de Chile. Universitas Psychologica. 2016;15(1): 261-270.
33. Patlán Pérez J. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Estudios Gerenciales 29. 2013; 29: 445-455.
34. López E., Riaño M. Presentismo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo: Una revisión de la literatura. Rev. Mov. Cient. 2015; 9(1):50-59.
35. Ceballos P., Rolo G., Hernández E., Díaz D., Paravic T., Burgos-Moreno M., Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2015; 23(2): 22.

36. Canizalez-Arreola V., Gómez-Bull. Carga mental en trabajadores: Factores estresores e impacto para las organizaciones. Ciudad Juárez: Instituto de Ingeniería y Tecnología DMCU; 2018.
37. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo; 1999.
38. Melero L., Pérez M., Sánchez M., Melero A., Palacios B. Las consecuencias de la organización del trabajo en la salud laboral en la empresa: Estudio de las variables que intervienen en la aparición de riesgos psicosociales. Universidad de Salamanca. España. 2011.
39. Agra Viforcós B., Álvarez Cuesta H., Fernández Domínguez JJ., Fernández Fernández R., Fernández-Costales J., Martínez M., Quirós J., Rodríguez S., Tascón R. Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Gobierno de España. 2007.
40. Salvador L., Llorens C. Factores psicosociales, organización del trabajo y salud. España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2005.
41. Herrero S. Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje formal en las ciencias de la salud. 2016; 10(2).
42. Leyton-Pavez C., Valdés-Rubilar S., Huerta-Riveros P., Methodology for the prevention and intervention of psychosocial risks at work in the public health sector. Revista de Salud Pública. 2016;19(1):1.
43. Benavides F.G., Gimeno D., Benach J., Martínez J.M., Jarque S., Berra A. et al. Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gac Sanit. 2002; 16(3):222-229.

44. Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud.* 2017;20(1):44-52
45. García-Moran MC, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Universidad de Zaragoza, España. 2016: 11-30.
46. Cruz M., Chaves M., Barcellos R., Almeida L., De Oliveira I., Jorge L. Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Rev Cubana Enfermer.* 2010; 26(1):52-64.
47. Organización Internacional del Trabajo. La seguridad en cifras. Sugerencias para una cultura general en materia de seguridad en el trabajo. Ginebra; 2003.
48. Talavera-Velasco B, Luceño-Moreno L, Martín-García J, Navarro-Caned A. Factores de riesgo psicosocial en médicos de la provincia de Valladolid: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. *Elsevier.* 2016; 48(6):424-426.
49. Merino-Plaza M., Carrera-Hueso F., Arribas-Boscá N, Martínez-Asensi A., Vázquez-Ferreiro P., Vargas-Morales A., et al. Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cad. Saúde Pública.* 2018; 34(11).
50. Sun J., Nicholas Buys N., Wang X. Depresión en los empleados de empresas privadas en China: ¿está relacionado con el entorno laboral y la capacidad laboral? *Int J Environment Res Salud Pública.* 2013;10 (4): 1152–1167.
51. Huang Y, Xu S, Hua J, Zhu D, Liu C, Hu Y, Xu D. Association between job strain and risk of incident stroke. *American Academy of Neurology.* 2015;85(19):1648-1654.
52. Medisauskaitea A., Kamau C. Reducing burnout and anxiety among doctors: Randomized controlled trial. *Psychiatry Research* 274. 2019: 383–390.

53. Aranda-Beltrán C., Pando-Moreno M., Factores psicosociales asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México. Rev. Méd. Urug. 2007 ;23(4):369-377.
54. Mingote Adán JC., Gálvez Herrer M., Pino Cuadrado P, Gutiérrez García MD. El paciente que padece un trastorno depresivo en el trabajo. Med. segur. trab. 2009; 55(214):41-63.
55. Moreno-Sueskun I., García-López V. Trastornos mentales comunes derivados del trabajo en Navarra (2009-2012.) Arch. Prev. Riesgos. Labor. 2015; 18 (4): 192-199.
56. Vidal Lacosta V. El estrés laboral: Análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza. España; 2019: 55 pág.
57. Tatamuez-Tarapues R, et al. Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Univ. Salud. 2019.; 21(1):100-112.
58. Hammig Oliver. Explaining burnout and the intention to leave the profession among health professionals – a cross-sectional study in a hospital setting in Switzerland. BMC Health Serv Res. 2018; 18 (758):1-11.
59. Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. ISBN 9789243591650. 2008.
60. Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos. Ciudad de México. Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión: Diario Oficial de la Federación. Última reforma 2020.
61. Ley Federal del Trabajo. Ciudad de México. Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión: Diario Oficial de la Federación. Última reforma 2019.
62. Ley del Seguro Social. Ciudad de México. Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión: Diario Oficial de la Federación. Última reforma 2019. Última reforma 2019.



63. Moreno T., Vaca M., Martínez D., Suasnavas P., Cárdenas I., Gómez A. Diseño y Validación de un Cuestionario para el Diagnóstico de Riesgos Psicosociales en Empresas Ecuatorianas. *Cienc Trab.* 2018; 20(63): 160-168.
64. Villatoro Padilla MA. Procedimiento para la Atención Médica en el Proceso de Hospitalización en las Unidades Médicas Hospitalarias de Segundo Nivel 2660-003-056. Ciudad de México: Instituto Mexicano del Seguro Social; 2011.
65. Rivera Rodríguez FJ. Procedimiento para otorgar Atención Médica en la Consulta Externa de especialidades en Unidades Médicas Hospitalarias de Segundo Nivel de Atención 2660-003-052. Ciudad de México: Instituto Mexicano del Seguro Social. 2017;1-119.
66. Laborie Nassar JJ. Procedimiento para la atención en el Servicio de Urgencias en Unidades Médicas de Segundo Nivel de Atención 2660-003-045. Ciudad de México; Instituto Mexicano del Seguro Social. 2020;1-174.
67. Contrato Colectivo de Trabajo 2019-2021. Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social. Ciudad de México. Instituto Mexicano del Seguro Social. 2019; 120-121.
68. Escribà-Agüir V., Bernabé-Muñoz Y. Exigencias laborales psicológicas percibidas por médicos especialistas hospitalarios. *Gac Sanit.* 2002 Dic;16(6): 487-496.
69. Castro N, 2018. Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Cienc Trab.* Sep-Dic; 20 [63]:155-159.
70. Acevedo G, Sánchez J, Farías M, Fernández A, 2013. Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Cienc Trab.* Sep-Dic; 15 [48]:140-147.

71. Pavón-León, Patricia, Gogeochea-Trejo, Ma. del Carmen, Blázquez-Morales, Ma. Sobeida L., Blázquez-Domínguez, Carlos R. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Salud en Tabasco*. 2011;17(1-2):13-21.
72. Antonio García-Rodríguez, Mario Gutiérrez-Bedmar, Juan Ángel Bellón-Saameño, Carlos Muñoz-Bravo, Joaquín Fernández-Crehuet Navajas. Psychosocial stress environment and health workers in public health: Differences between primary and hospital care. *Atención Primaria*. 2015;47:359-366.
73. Castillo Á, Irma Y., Santana B, Mara, Valeta V, Adelaida, Alvis E, Luis R., Romero M, Elizabeth. Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 2011; 29 (4): 363-371.

## 16. ANEXOS

### ANEXO 1.

---

---

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN Y POLÍTICAS DE SALUD  
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD**

#### HOJA DE DATOS GENERALES

Del proyecto de investigación titulado: Carga de trabajo y entorno organizacional como factor de riesgo psicosocial laboral en médicos no familiares adscritos al turno matutino de un hospital de segundo nivel del IMSS durante el año 2020.

Nombre del trabajador: \_\_\_\_\_

Folio: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Turno: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Marque con una X según corresponda.

Sexo:	Hombre ( )	Mujer ( )
Antigüedad en el Instituto	<1 año ( ) 1 a 5 años ( ) 6 a 10 años ( ) 11 a 15 años ( ) 16 a 20 años ( ) 21 a 25 años ( ) >26 años ( )	
Especialidad a la cual está adscrito	Anestesiología ( ) Medicina interna ( ) Traumatología y Ortopedia ( ) Urgencias Médico Quirúrgicas ( ) Otra/Especificar _____	
Puesto de trabajo que desempeña actualmente y/o la mayor parte del tiempo	Consulta Externa ( ) Urgencias ( ) Hospitalización ( ) Quirófano ( ) Otro/Especificar _____	

ANEXO 2.

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN Y POLÍTICAS DE SALUD  
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD**



**CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ENTORNO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE TRABAJO**

Instrucciones para el llenado del siguiente cuestionario: Lea detenidamente cada una de las preguntas siguientes y coloque una X en la respuesta que considere correcta de acuerdo con su puesto de trabajo actual.

**Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.**

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno?					
2	¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar?					
3	¿Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado?					

**Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.**

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4	¿Mi trabajo exige que esté muy concentrado?					
5	¿Mi trabajo requiere que memorice mucha información?					
6	¿En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido?					
7	¿Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo?					

**Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.**

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
8	¿En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor?					
9	¿Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo?					
10	¿En el trabajo me dan órdenes contradictorias?					
11	¿Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias?					

**Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.**

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
12	¿Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo?					
13	¿La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño?					
14	¿En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario?					
15	¿El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo?					
16	¿Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen?					
17	¿Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente?					
18	¿Considero que mi trabajo es estable					
19	¿En mi trabajo existe continua rotación de personal?					
20	¿Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo?					
21	¿Me siento comprometido con mi trabajo?					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.  
 En mi trabajo debo brindar atención a clientes y usuarios.

Si su respuesta es SI, responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue No, pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	¿Atiendo a clientes o usuarios muy enojados?					
23	¿Mi trabajo me exige atender a personas muy necesitadas de ayuda o enfermas?					
24	¿para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos. ?					
25	¿Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia?					

Fuente del cuestionario: Guía de Referencia III. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPPS-2018.

ANEXO 3.

	<p>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN Y POLÍTICAS DE SALUD COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD</p> <p><b>CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (ADULTOS)</b></p>
<p>CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN</p>	
Nombre del estudio:	Carga de trabajo y entorno organizacional como factores de riesgo psicosocial laboral en médicos no familiares adscritos al turno matutino de un Hospital de Segundo Nivel del IMSS durante el año 2020.
Patrocinador externo (si aplica):	No aplica
Lugar y fecha:	Hospital General Regional No.2 "Dr. Guillermo Fajardo Ortiz" ubicado en Calzada de las Bombas 117, Coapa, Girasoles I, código postal 14310, Ciudad de México, CDMX. En el periodo comprendido de enero a diciembre del 2020.
Número de registro:	R-2021-3609-007
Justificación y objetivo del estudio:	He sido informado de manera clara, que el estudio de investigación se realiza debido a que en México ha sido poco estudiada la prevalencia de la carga de trabajo y el entorno organizacional como factores de riesgo laboral de tipo psicosocial, especialmente en la población médica, ya que dichos factores afectan la esfera biopsicosocial, tanto individual, como colectiva, cuya información obtenida ayudará a estructurar programas preventivos que favorezcan condiciones de trabajo saludables.
Procedimientos:	Estoy enterado de que se me aplicarán dos instrumentos: El primero será el llenado de hoja de datos generales. El segundo será el cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en el centro de trabajo, tomado de la Guía de Referencia III, de la Norma Oficial Mexicana 035 NOM-STPS-2018, de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social.
Posibles riesgos y molestias:	El colaborador del trabajo me ha explicado que derivado de participar en esta medición no tendré ningún riesgo o molestias, no interferirá con mis actividades laborales.
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:	Entiendo que el beneficio que tendré será saber si existe la presencia de carga de trabajo y entorno organizacional como factores de riesgo laboral en mi puesto de trabajo, de la tal forma que al contar con esta información pueda acudir a los Servicios de Prevención y Promoción de la Salud para Trabajadores IMSS (SPPSTIMSS) para solicitar una valoración integral y con ello adopta las medidas que del resultados de esta se indiquen, además de recibir en el momento recomendaciones generales para disminuir la existencia de estos factores de riesgo psicosociales laborales.  La información será brindada a la autoridades directivas y al SPPSTIMSS por lo que podré darle seguimiento a las medidas preventivas que están instalen en cuanto a la modificación de estos factores de riesgo
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	Los resultados se darán a conocer personalmente a los participantes y se brindará orientación relacionada con los factores de riesgo psicosocial y su prevención, canalizando a los participantes de ser necesario al servicio de Psicología y/o SPPSTIMSS de su centro de trabajo para la atención integral de los mismos.
Participación o retiro:	Es de mi conocimiento que seré libre de abandonar este estudio de investigación en el momento que así lo desee.
Privacidad y confidencialidad:	El colaborador me ha aclarado que todos los datos obtenidos tendrán el carácter de confidencial, y únicamente serán manipulados por el mismo, y en la publicación de resultados nunca se darán a conocer mis datos generales a nadie, únicamente serán publicados los resultados de forma global.
En caso de colección de material biológico (si aplica): No aplica	
<input type="checkbox"/>	No autorizo que se tome la muestra.
<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra solo para este estudio.
<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra para este estudio y estudios futuros.

Disponibilidad de tratamiento médico en derechohabientes (si aplica):	-----
Beneficios al término del estudio:	Saber si mi puesto de trabajo presenta alta carga de trabajo y entorno organizacional.
En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a:	
Investigador Responsable:	María Lilita Toledo Palacios. Matrícula: 11478071 Adscripción: Coordinación de Evaluación de Salud en el Trabajo, Hospital General de Zona No. 32 "Dr. Mario Madrazo Navarro". Teléfono: 55 77 90 87                      Fax: sin fax                      e-mail: maria.toledop@imss.gob.mx
Colaboradores:	Rocio Flores Mora Matrícula: 97382245 Adscripción: Coordinación de Evaluación de Salud en el Trabajo Hospital General de Zona No. 32 "Dr. Mario Madrazo Navarro". Teléfono: 722 840 7762                      Fax: sin fax                      e-mail: chio_floma@live.com.mx
	Felipe Ramírez Monroy Matrícula: 11071354 Adscripción: Coordinación Auxiliar de Salud en el Trabajo, Delegación Sur de la Ciudad de México. Teléfono:                      55 5252 4465                      Fax: sin fax                      e-mail: felipe.ramirezm@imss.gob.mx
En caso de dudas o aclaraciones sobre sus derechos como participante podrá dirigirse a: Comisión de Ética de Investigación de la CNIC del IMSS: Avenida Cuauhtémoc 330 4° piso Bloque "B" de la Unidad de Congresos, Colonia Doctores. México, D.F., CP 06720. Teléfono (55) 56 27 69 00 extensión 21230, Correo electrónico: comision.etica@imss.gob.mx	
_____	_____
Nombre y firma del sujeto	<b>Rocio Flores Mora</b> Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento
_____	_____
Testigo 1	Testigo 2
Nombre, dirección, relación y firma	Nombre, dirección, relación y firma
Este formato constituye una guía que deberá completarse de acuerdo con las características propias de cada protocolo de investigación, sin omitir información relevante del estudio. <b>Clave: 2810-009-013</b>	



## ANEXO 4.

CRITERIOS DE ACUERDO CON LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN”, PARA LA CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DE RESULTADOS.

La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

1. Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntuación de la Tabla siguiente:

Valor de las opciones de respuesta					
Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 54, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	4	3	2	1	0

2. Para obtener la calificación se deberá considerar la siguiente tabla, que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:
  - ✓ Calificación del dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
  - ✓ Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría.

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría			
Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas o inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes o insalubres	2, 4
		Trabajos peligrosos	5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16

		Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
	Falta de control sobre el trabajo	Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escaza claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39,40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44,45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59,60, 61, 62,63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

3. Los resultados de cada cuestionario deberán evaluarse conforme a los rangos siguientes:

a. Para la calificación de la categoría:

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$	$11 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 15$	$15 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 45$	$45 \leq C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 29$	$29 \leq C_{cat} < 42$	$42 \leq C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$
Entorno organizacional	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 23$	$C_{cat} \geq 23$

b. Para la calificación de del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$	$14 \leq C_{dom} < 18$	$C_{dom} \geq 18$
Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$

A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la tabla siguiente:

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
<b>Muy alto</b>	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecerlas acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas *, y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

<b>Alto</b>	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica* y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
<b>Medio</b>	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
<b>Bajo</b>	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
<b>Nulo</b>	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

(\*) Evaluación específica: Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout) o acoso psicológico (mobbing), entre otros.