

## RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN -RAI-

### IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIALES DE LA SALUD EN PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS EN 2018\*

*CASTILLO, Eliana; GALVIS, Edwar; GARCIA, Yorli; SANTOS, Jesús, VEGA, Edwin\*\**

#### **PALABRAS CLAVE**

Salud mental (C02479), Psicología (C03195), Test psicológico (C03193), Centro médico (C02454), personal médico (C02460)

#### **DESCRIPCIÓN**

La investigación tuvo como objetivo la identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en personal de una IPS de salud ocupacional, buscando a explicar las causas más recurrentes de riesgo en estos trabajadores, se seleccionó una población de 25 personas a los que se les aplicó la batería de riesgos psicosociales intralaborales, para medir un total de 19 variables o dimensiones contenidas en la prueba. Se aplicó un análisis descriptivo univariado y bivariado de los dominios respecto al sexo, estado civil y sección de trabajo. Observando resultados bastante heterogéneos entre las dimensiones, pero destacando las que presentaron mayores niveles de riesgo mayoritariamente en ubicadas en el dominio de demandas, control y recompensas.

#### **FUENTES**

Se consultaron un total de 36 referencias bibliográficas distribuidas así: sobre el tema de estrés y riesgos psicosociales en personal de industria y salud; 15 páginas oficiales de Ministerio de Salud en España, Colombia y Chile, 5 artículos relacionados con estrés, factores psicosociales, 8 páginas de revistas sobre estrés, enfermedades y otros factores. y 7 tesis (de la Universidad CES, U. Libre, 2 de la Escuela de Administración de Negocios, U. Manizales, U. Cooperativa y de la Universidad Nacional).

#### **CONTENIDO**

Los Factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Podemos entender mejor la palabra Psicosociales etimológicamente como: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo).

Estudios especializados de salud y seguridad en el trabajo identifican cinco grandes grupos de riesgos psicosociales: El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, la falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo, Falta de apoyo social y liderazgo, bajas compensaciones.

El marco teórico de la investigación se inició con un análisis de la evolución del término y la concepción de los riesgos psicosociales, estrés y efectos somáticos en el último siglo también relacionados con estudios en el área de la salud y personal de la industrias, así como más adelante se hace referencia a la normativa legal internacional y nacional que aborda

El Objetivo General estuvo determinado a conocer la incidencia riesgos psicosociales intralaborales en los trabajadores, también se buscó Identificar como afectan las relaciones sociales en el trabajo, al personal femenino y masculino; Determinar si las demandas cuantitativas; representan un mayor riesgo según el estado civil del trabajador y Conocer en qué grado de riesgo afectan los dominios de carga mental en el trabajo la población evaluada; como hipótesis se planteó la existencia de niveles de riesgo y afectación negativa en los empleados, también se planteaba las relaciones sociales pudieran representarse en niveles bajos de riesgo, contrario a demandas cuantitativas y carga mental que se esperó en niveles altos, las variables de relaciones sociales como participación del trabajador en su contexto, influencia del trabajo en entorno extralaboral siendo la repercusión del trabajo por fuera de la empresa, demandas cuantitativas y carga mental o esfuerzo producto de las tareas del trabajo, los resultados se ven explicados en análisis por dominios donde cada dominio explica su nivel de riesgo y posteriormente en una explicación que incluye factores sociodemográficos de la población

#### **METODOLOGÍA**

La investigación es de tipo descriptivo identificando la incidencia en niveles de riesgo en la población a estudiar, los participantes fueron escogidos por conveniencia equivalen al 100% de la población conformada por 25

trabajadores entre asistenciales y administrativos, en el procesos se les aplicó la batería de riesgos psicosociales de manera presencial y acompañados por una investigadora psicóloga de profesión para la recolección de datos, la información recolectada fue ingresada en el software del ministerio de protección social para el análisis de la batería de riesgos psicosociales y extraído en Excel desde la cual se pudo realizar la descripción de os datos obtenidos.

### **CONCLUSIONES**

En general la percepción de los trabajadores se consideró en riesgo medio para la mayoría de los dominios, contrastando con la expectativa de alta influencia de los riesgos psicosociales, observada en Jerez y Oyarzo (2015).

Situación similar observada en el dominio de relaciones sociales en donde el nivel de riesgo se ubica en medio para la mayoría de la población frente al bajo sustentado por Londoño y león 2014 en su calificación de incidencia en estudiantes de sector psicología, educación y comunicación.

No obstante el dominio de demandas expresa una calificación mayoritariamente en riesgo medio, nuevamente contraria a los resultados de Londoño y león 2014, particularmente en la dimensión de influencia del trabajo en entorno extralaboral donde el trabajador se ubica mayoritariamente en riesgo despreciable o sin riesgo.

En el dominio de control se presentó las calificaciones de riesgo más altos, evidenciando posible confusión en la cadena de mando, o interpretación de figuras de autoridad dentro de la empresa, por lo cual es necesario mejorar las estrategias de comunicación y liderazgo con el trabajador.

La dimensión de carga mental se ubica con una calificación alta por lo cual es válido considerar una búsqueda de estrategias que ayuden al trabajador a disminuir la percepción de riesgo altos, principalmente orientados a la capacitación y aprendizaje de administración del tiempo y recursos.

A modo de observación final se destaca la poca recurrencia de artículos investigativos que usen la batería propuesta por el ministerio para recolección de información de riesgo psicosocial por lo cual se recomienda a futuros investigadores el uso de esta herramienta para abordar dicha información.

### **ANEXOS**

La investigación incluye 3 anexos: el primero, la batería de riesgos psicosociales, el segundo, es la planilla de registro y datos personales y el tercero es el modelo de consentimiento informado usado para la investigación

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL  
EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIALES DE LA SALUD  
EN PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS

ORIENTADA EN LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE SALUD LABORAL,  
EN EL ÁREA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

GALVIS EDWAR, VEGA EDWIN, CASTILLO ELIANA, GARCIA YORLI,

SANTOS JESUS

AUTORES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL

TRABAJO

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

BOGOTÁ, NOVIEMBRE 2018

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL  
EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIALES DE LA SALUD  
EN PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS

ORIENTADA EN LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE SALUD LABORAL, EN EL  
ÁREA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

SOFÍA LIZARAZO DE LA OSSA

ASESORA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

BOGOTÁ, NOVIEMBRE 2018

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios. A nuestras familias, a los docentes y la universidad por acompañarnos en todo el recorrido y ser nuestro apoyo y soporte en este proceso de aprendizaje.

**TABLA DE CONTENIDO**

Resumen .....	6
Introducción.....	7
Planteamiento del problema .....	8
Formulación de la pregunta .....	10
Variables .....	10
Hipótesis .....	11
Objetivo .....	12
General.....	12
Específicos .....	12
Justificación .....	12
Marco teórico.....	14
Marco normativo .....	19
Marco conceptual .....	26
Marco metodológico.....	34
Tipo de estudio .....	34
Participantes.....	34
Instrumentos .....	35
Procedimiento.....	36
Resultados.....	37
Discusión .....	56
Conclusiones.....	63
Referencias .....	65
Anexos.....	72

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Dimensiones del cuestionario de riesgo psicosocial .....	36
Tabla 2. Dimensión característica del liderazgo.....	38
Tabla 3. Dimensión relaciones sociales en el trabajo.....	38
Tabla 4. Dimensión retroalimentación del desempeño .....	39
Tabla 5. Dimensión Liderazgo y relaciones sociales .....	39
Tabla 6. Dimensión de reconocimiento y compensación .....	40
Tabla 7. Dimensión recompensas derivadas .....	40
Tabla 8. Dimensión control y autonomía sobre el trabajo.....	41
Tabla 9. Dimensión oportunidades de uso y desarrollo de habilidades y conocimientos .	41
Tabla 10. Dimensión capacitación.....	42
Tabla 11. Dimensión claridad del rol .....	42
Tabla 12. Dimensión participación y manejo del cambio .....	43
Tabla 13. Dimensión demandas cuantitativas .....	43
Tabla 14. Dimensión demandas de carga mental .....	44
Tabla 15. Dimensión demandas emocionales.....	44
Tabla 16. Dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico .....	45
Tabla 17. Dimensión demandas de la jornada de trabajo .....	45
Tabla 18. Dimensión demandas del trabajo.....	45
Tabla 19. Dimensión demandas de la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	46
Tabla 20. Puntaje total.....	46
Tabla 21. Puntaje de evaluación general .....	47
Tabla 22. Influencia del trabajo versus sexo, sección y estado civil.....	47
Tabla 23. Relaciones sociales versus sexo, sección y estado civil.....	49
Tabla 24. Demandas cuantitativas versus sexo, sección y estado civil.....	51
Tabla 25. Carga mental versus sexo, sección y estado civil.....	53

## RESUMEN

En las organizaciones el trabajador se ve envuelto en varias circunstancias que afectan el desempeño laboral. Hay riesgos que no son tan evidentes y que pueden ser asociados a otros factores y no precisamente a consecuencia del trabajo, son los factores psicosociales y que pueden generar complicaciones de salud. Por eso el objetivo de este trabajo fue determinar los riesgos psicosociales intralaborales que inciden en los trabajadores de una IPS con el fin de describir el estado actual de sus empleados asistenciales y administrativos. Para dar respuesta a la investigación se basó en un método descriptivo se utilizó la batería de riesgos psicosociales emitida por el Ministerio al personal de la IPS donde participaron 25 empleados de diferentes niveles y cargos. De acuerdo a los resultados se observó que los factores psicosociales se encuentran en término medio. Solo las dimensiones relacionadas con la carga mental y el control del trabajo son los factores con puntuación más alta, donde se puede deducir que por la falta de una adecuada distribución de funciones se genera una carga mental alta.

Palabras clave: factores psicosociales, batería, dimensiones, carga mental, control del trabajo.



## INTRODUCCIÓN

El trabajo es una actividad que el individuo desarrolla para satisfacer sus necesidades básicas, obtener condiciones de vida acordes con su dignidad humana y poder desarrollar sus habilidades físicas, intelectuales y sociales. El empresario moderno es cada vez más consciente que el talento humano es uno de los recursos más valiosos del proceso productivo ya que, conservando su salud y bienestar, logra disminuir el ausentismo laboral y aumentar la productividad.

Los sistemas de vigilancia epidemiológica son una herramienta fundamental para cada empresa. Un buen sistema de vigilancia debe contar con una estructura que permita la apreciación de los factores de riesgo presentes, su cuantificación y priorización en las diferentes áreas y puestos de trabajo, además de establecer las recomendaciones y controles respectivos.

Dentro de estos riesgos encontramos factores como el estrés que es desencadenante de enfermedades o de desórdenes músculo esquelético y factores psicosociales, entre otros que afectan el bienestar del trabajador y su desempeño.

En la Unión Europea el estrés genera pérdidas para las empresas de más de dieciocho mil millones de euros al año en gastos de rehabilitación para sus empleados, esto dejando por fuera las pérdidas en producción. Es un riesgo psicosocial que afecta a cuarenta millones de funcionarios, posicionándose en el top número dos en cuanto a bajas laborales. Gracias a cifras de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, podemos saber que casi el 30% de los empleados

Europeos sufre de alguna modalidad de estrés laboral. Según lo anterior podemos comenzar a entender la trascendencia e importancia de un programa de manejo y prevención del estrés.

Colombia quien dicta la parte normativa en este aspecto es el Ministerio de Trabajo quien reglamenta el cuidado hacia el trabajador. (Ministerio de Trabajo 2015).

El presente documento pretende desarrollar un análisis de los riesgos psicosociales de los colaboradores de la Institución Prestadora de Salud (IPS) de seguridad y salud en el trabajo de la Ciudad de Buga - Valle del Cauca llamada PROWORK, quienes son los encargados de realizar los exámenes ocupacionales de los trabajadores en diversos sectores de la ciudad y municipios aledaños.

### **Planteamiento del problema**

Las Instituciones Prestadoras de Salud especializadas en salud y seguridad en el trabajo, son entidades que prestan servicios integrales con énfasis en la prevención, detección y seguimiento de las enfermedades laborales, generando bienestar y reducción del riesgo enmarcado en los lineamientos legales representadas en el decreto 1072 de 2015. Entre los servicios que prestan están los relacionados con exámenes ocupacionales de ingreso, periódicos y de egreso, así como exámenes post incapacidad y evaluaciones de sitio de trabajo, entre otros.

El primer sitio de contacto del aspirante al puesto de trabajo en PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS es el puesto de recepción, en donde se encuentra un auxiliar de enfermería. De allí es dirigido a los servicios como el

laboratorio, consulta médica, fonoaudiológica, respiratoria, valoración visual, fisioterapia y psicología dependiendo del cargo a desempeñar; acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo.

Esta investigación busca abordar el esfuerzo físico y carga mental que contribuye al desarrollo de estrés en los colaboradores al servicio de PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS los generadores de esta problemática se puede deber al alto volumen de pacientes que deben ser atendidos, de forma constante y continua, la integración de todos los resultados en un solo concepto médico por cada usuario y que debe ser generado de forma rápida para cumplir con los requerimientos de las empresas clientes.

Además de los servicios de salud prestados se llevan a cabo tareas como la atención al cliente a través de diferentes medios de comunicación (llamadas, chat, e-mail), manejo de plataformas, gestión administrativa y documental, entre otros.

Se evidencia dentro de la institución objeto de investigación que los niveles de estrés y factores de riesgo psicosocial, pueden afectar directamente el bienestar, rendimiento y productividad de los empleados que traduce una pérdida financiera para la compañía.

### **Formulación de la pregunta**

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaboral que afectan negativamente al personal de salud y administrativo de la empresa PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS?

### ***Variables***

#### ***Variable Independiente***

Factores estresores Intralaborales: Para medir esta variable se utilizó el cuestionario de evaluación de estrés de la batería de riesgo psicosocial aprobada por el ministerio de protección social.

#### ***Variables Dependientes***

Influencia del trabajo en el entorno extralaboral: Para medir esta variable se utilizó el cuestionario de factores de riesgo intralaboral de la batería de riesgo psicosocial aprobada por el ministerio de protección social, sobre los ítems “dominios del ámbito intralaboral”

1. Relaciones sociales en el trabajo: Para medir esta variable se utilizó el cuestionario de factores de riesgo intralaboral de la batería de riesgo psicosocial aprobada por el ministerio de protección social, sobre el ítem “relaciones sociales en el trabajo” calificada con riesgo despreciable, bajo, medio, alto o muy alto según la distribución de las respuestas aportadas por el trabajador en este ítem.

2. Demandas cuantitativas: Para medir esta variable se utilizó el cuestionario de factores de riesgo intralaboral de la batería de riesgo psicosocial aprobada por el Ministerio de Protección Social, sobre el ítem “demandas cuantitativas” calificada con riesgo despreciable, bajo, medio, alto o muy alto según la distribución de las respuestas aportadas por el trabajador en este ítem.

3. Carga mental: Para medir esta variable se utilizó el cuestionario de factores de riesgo intralaboral de la batería de riesgo psicosocial aprobada por el ministerio de protección social, sobre el ítem “carga mental” calificada con riesgo despreciable, bajo, medio, alto o muy alto según la distribución de las respuestas aportadas por el trabajador en este ítem.

### *Hipótesis*

1. Los factores psicosociales intralaborales afectan negativamente en el entorno extralaboral de los empleados de la empresa PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS.

2. Se evidencia que las relaciones sociales en el trabajo representan un riesgo bajo en los trabajadores de la empresa PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS.

3. Se evidencia que en el dominio de demandas, las dimensiones de “demandas cuantitativas” y de “carga mental” son de riesgo alto en la afectación psicosocial para los trabajadores de la empresa PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Determinar los riesgos psicosociales intralaborales que inciden en los trabajadores de PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS con el fin de describir el estado actual de sus empleados asistenciales y administrativos.

### ***Objetivos específicos***

- Identificar como afectan las relaciones sociales en el trabajo, al personal femenino y masculino.
- Determinar si las demandas cuantitativas; representan un mayor riesgo según el estado civil del trabajador.
- Conocer en qué grado de riesgo afectan los dominios de carga mental en el trabajo la población evaluada.

## **Justificación**

Normativas internacionales como las dispuestas por la OIT hacen referencia a que el estado de salud del trabajador debe ser tal, que le permita organizar una vida productiva desde el punto económico y social. (Guzmán, 2013). Así mismo resalta que las instituciones deben promover hábitos saludables tanto en su sistema de gestión en salud y seguridad laboral como en su programa de promoción de la salud a través de

programas de prevención y asistencia a los ámbitos de estrés en el trabajo. (Oficina Internacional del Trabajo. 2013)

Varios instrumentos se han considerado para determinar el estado de salud mental y riesgos psicosociales. La aplicación de una batería estandarizada nos permitirá establecer un diagnóstico del estado de la empresa, permitiéndole a la institución implementar estrategias que reducen este tipo de riesgos que pueden verse reflejados en los niveles de ausentismo, rotación y motivación del empleado, así mismo esta estrategia permitirá reducir los costos de operación. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2011).

El alto flujo de pacientes en instituciones prestadoras de servicios en salud con énfasis en seguridad y salud en el trabajo y las demandas de los clientes externos, más las necesidades de los clientes internos, conlleva al manejo de muchas variables psicosociales, dando lugar a que el personal pueda no realizar un adecuado manejo de los factores de presión, lo que puede desencadenar que se cometan errores en la operación teniendo como consecuencia la disminución de la calidad del servicio prestado y por tanto la rentabilidad del negocio.

Por lo anterior es pertinente y necesario realizar la identificación e intervención para la disminución de los factores de riesgos psicosociales en los empleados asistenciales de PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS, contribuyendo a su bienestar y mejoramiento de los procesos de la institución.

Los resultados de dicho diagnóstico permitirán desarrollar en el futuro estrategias enfocadas a mejorar el estado de salud del trabajador y dada su similitud con otras

instituciones del sector permitirá replicar cualquier estrategia en empresas similares buscando un mejor desempeño y productividad de la empresa en general.

## MARCO TEÓRICO

Díaz, Echeverry, Ramírez y Ramírez (2010) resalta que los primeros estudios en ser realizados sobre los riesgos psicosociales en la década de los setenta refieren a French Caplan (1973) y Kroes (1974) quienes describieron a la sobrecarga de trabajo como una de las causas más directamente relacionadas con la baja percepción de autoestima, pérdida de respeto, motivación, incidencia en el alcoholismo, además de síntomas cardiovasculares.

Posteriormente en 1991 en investigaciones realizadas por la Unión Europea, expresó que los trabajadores que refirieron problemas organizativos se encuentran más propensos a la aparición del estrés que quienes sólo refieren problemas físicos. Kissek y Zolman (como se citó en Díaz, 2010) mencionan la tendencia a la aparición de enfermedades coronarias y su relación proporcional a la extensión del trabajo.

Caplan en 1975 (como se citó en Díaz, 2010) afirma que, aunque son mayores los padecimientos en trabajadores que ejecutan labores manuales, quienes desempeñan labores intelectuales tienen tendencia a padecer tensión nerviosa en mayor proporción que los trabajadores operativos.



Díaz, Echeverry, Ramírez y Ramírez (2010), resaltan que la Fundación europea para la mejora de las condiciones de trabajo expresa que el 30% de los trabajadores consideran al trabajo como un riesgo para su salud, que 1 de cada 3 trabajadores señalaba que su trabajo era repetitivo; así mismo que uno de 4 trabajadores soportaba una “fuerte carga o llevaba una postura repetitiva durante su jornada laboral”

Marchi, Almeida, Oliveira, do Carmo (2014) define al sector salud históricamente como un ambiente laboral exigente y de continuos riesgos físicos y mentales, así mismo que la jornada de trabajo puede convertirse en un elemento que propicia desgaste y sufrimiento al trabajador; cuando el contexto organizacional causa malestar, el individuo busca desarrollar mecanismos de defensa para intentar disminuirlo. Sin embargo, cuando hay intensificación de conflictos y el trabajador entra en estancamiento con la organización, no más logrando dar salida a los deseos y procesos creativos/ incentivos, acabará y los ambientes de las organizaciones pueden volverse estresantes a los trabajadores. “Enfermeros estresados están más susceptibles a la ocurrencia de accidentes y enfermedades relacionadas al trabajo y pueden además desarrollar sus actividades de forma ineficiente, resultando ciertamente en consecuencias negativas al individuo y/o a la población asistida.

El estrés puede ser agudo o crónico, y las consecuencias de altos niveles de estrés crónico son percibidas por el ausentismo, caída de productividad, desmotivación, dificultades interpersonales, enfermedades físicas variadas, depresión, ansiedad e infelicidad en la esfera personal.

Piñeiro (2013), nos muestran en su estudio que los estresores más frecuentes en el colectivo de la salud particularmente en los enfermeros son: "Interrupciones

frecuentes en la realización de sus tareas" "Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora" "Ver a un paciente sufrir" y "Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería".

En la identificación de la satisfacción laboral los factores con mayores puntuaciones han sido: "Satisfacción en el trabajo"; "Relación personal"; y "Adecuación para el trabajo".

En cuanto a los mecanismos de afrontamiento los de mayor puntuación han sido: Resolución de problemas; Pensamiento desiderativo; Apoyo social y Reestructuración cognitiva. Por último, el estudio de la inteligencia emocional percibida nos muestra que deben mejorar su atención emocional; mientras que la claridad y la reparación emocional presentan una puntuación adecuada.

Si bien las diferencias son mínimas y apenas significativas, en los resultados de la I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud (OISS, 2011) el número de mujeres que manifiestan estar expuestas a los principales riesgos psicosociales es superior al de hombres, en seis países (Costa Rica, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala y Panamá). Esta tendencia rompe con la de los grupos de riesgos de seguridad y riesgos higiénicos, donde prevalece la exposición de los hombres. Esto indica la importancia de prestar atención a las condiciones de trabajo derivadas de la organización y las relaciones en el trabajo cuando se trata de entender la particular situación de las mujeres en el trabajo y el impacto de éste en su salud. (OIT, 2013)

En la legislación Colombiana para el Sistema general de Riesgos Profesionales y específicamente el decreto 2566 de julio de 2009 por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesional en su artículo 1º, numeral 42, define las Patologías causadas por estrés en el trabajo, pero no incluye al Síndrome de Burnout o del Trabajador como enfermedad profesional. Es conocido que el Síndrome de Burnout constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar. La deficiente estructuración del horario y las tareas en el trabajo suele producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas. Es una enfermedad que afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, ya sean clientes o personal de la empresa, ya sean del mismo u otro nivel jerárquico. Según un estudio realizado por el Instituto Nacional de la Administración Pública de España, los profesionales de la 3 sanidad y la enseñanza son los colectivos del sector público más afectados por el síndrome del desgaste profesional. Se trata de profesiones que exigen entrega, implican idealismo y servicio a los demás y se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de auto exigencia. (Ministerio de la Protección Social, 2009).

En los últimos años aparecen señales preocupantes que algo está sucediendo en la praxis de los profesionales de la salud o asistencia a otros. Cada vez es más frecuente ausentismo, abandono de tareas, pedidos de licencia por estados de estrés, agotamiento y depresión.

A pesar que existen investigaciones para el sector de la salud, no se cuenta en la literatura reportes que expresen la prevalencia del Síndrome de Burnout en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud no acreditadas institucionalmente. Se requiere de una

investigación que permita definir no solamente las características epidemiológicas de esta enfermedad, sino, además, comparar las prevalencias del síndrome en la institución estudiada.

En nuestro medio existen algunos estudios de prevalencia relacionados con el Síndrome de Burnout como son los estudios de Campo en Fisioterapeutas de la Ciudad de Popayán como también los mencionados en profesionales de la Fonoaudiología y dos instituciones de salud locales. No se evidencia en la literatura, si existe prevalencia del síndrome en Instituciones No acreditadas en el marco del Sistema Obligatorio General de Garantía de la Calidad en Salud para Colombia. Asimismo, forma parte de nuestro propósito académico, establecer bases conceptuales y metodológicas para generar una temática nueva de investigación de la universidad EAN en el marco del grupo de investigación Tendencias en Gestión e Innovación y su línea de investigación Gestión de Recurso Humano... (Ilera, Estrada, Pérez, Quintana, y Fajardo. (2013).

## MARCO NORMATIVO

En Colombia quien dispone de la normatividad es el Ministerio de Trabajo quien reglamenta el cuidado hacia el trabajador. (Ministerio de Trabajo 2015). Y a su vez, en el capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.3 del Decreto Único Reglamentario establece el sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo el cual se refiere a la “disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Este tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones” (Decreto 1443 De 2014).

Por lo anterior es de importancia velar por todos los factores que puedan influir en el buen desempeño del trabajador, y por el bienestar integral tanto fuera como dentro de las organizaciones. Los riesgos de muchos factores que pueden afectar a un trabajador la mayoría son riesgos fácilmente visibles o identificables. Pero aspectos donde la parte cognitiva, emocional, psicológica es más difícil de percibir a la vista y solo cuando un profesional comienza a ver cambios en su comportamiento se podía

estudiar. Por eso se han creado muchos más decretos, leyes y normatividad que ayuda en ese control de riesgos que ahora se llaman psicosociales.

El decreto 2646 del 2008 (Ministerio de la Protección Social, 2008) busca establecer las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Así mismo es importante poder identificar todos los factores posibles que ocasionan riesgos psicosociales en el trabajo afectando la salud y el bienestar del trabajador y de su entorno en general. Por lo tanto, el Capítulo II Artículo 6° del decreto 2646, busca que se identifiquen los factores psicosociales intralaborales asociados con aspectos como:

a) Gestión organizacional: Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.

b) Características de la organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

c) Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

d) Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.

e) Carga física: Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico, conforme a la definición correspondiente consignada en el artículo 3° de la presente resolución.

f) Condiciones del medioambiente de trabajo: Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

g) Interface persona–tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

h) Jornada de trabajo: Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.

i) Número de trabajadores por tipo de contrato.

j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.

k) Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Por otro lado, es también importante poder identificar factores de riesgo psicosociales extralaborales, tal como lo enuncia el Capítulo II Artículo 7 del mismo decreto, donde se deben evaluar aspectos como:

a) Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.

b) Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.

c) Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.

d) Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.

e) Acceso a servicios de salud.

Así mismo entidades internacionales como la OIT, se han preocupado por el tema de los factores psicosociales donde la protección de la salud mental de los trabajadores debe centrarse en las estrategias de prevención. Evaluar y gestionar las causas de los riesgos psicosociales contribuirá a definir las medidas colectivas e individuales necesarias para mejorar la calidad de la vida laboral de las trabajadoras y los trabajadores.

Por eso en Colombia, se realizaron estudios para evaluar el riesgo de factores psicosociales de diferentes sectores productivos, logrando estandarizar un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados por los responsables del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas para identificar



los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios. Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2011).

Cuando se habla de factores psicosociales que afectan el desempeño del trabajo, es ineludible no mencionar o referirse al término “estrés” algunos lo reconocen como origen, otros como resultado fisiológico del cuerpo en respuesta a un estímulo externo. Piñeiro (2013), definen el estrés:

“El estrés como estímulo: ante diferentes situaciones que provocan un proceso de adaptación en el individuo que pueden presentarse:

Como grandes acontecimientos vitales y externos al propio individuo;

Como pequeños contratiempos (acontecimientos vitales menores)

Como estímulos permanentes (estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente y que presentan una menor intensidad, pero con una mayor duración).

El estrés como respuesta: respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes. Se le denominó Síndrome de Adaptación General e incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

El estrés como interacción: estrés como resultado de la relación entre las características de la situación y los recursos de los que dispone el individuo. Desde esta perspectiva se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación.”

Se encuentra que son muchos los daños que causa el estrés laboral en los empleados de las empresas, evidenciamos la posible aparición del síndrome de Burnout, manifestación también conocida como síndrome de desgaste en el trabajo, síndrome de fatiga laboral o síndrome de sobrecarga emocional, entre otros.

Dentro de las diferentes definiciones para este síndrome encontramos que la ofrecida por Maslach y Jackson en 1981 es la más aceptada en la actualidad, refiriendo que el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Para el desarrollo de este síndrome es necesario que se den diferentes factores de riesgo. Puede darse en cualquier tipo de persona como mujeres, hombres, solteros o en pareja. Y presentarse en condiciones de extra turnos o muchas horas laborales y sobrecarga de responsabilidades en el trabajo, siendo estas dos sus más grandes exponentes. Es una situación que puede afectar después de la suma de preocupaciones generadas a partir de temas como el estado civil de la persona, el número de hijos del empleado, su personalidad, es decir, si es pesimista, optimista o idealista, así como de sus aspiraciones y expectativas a futuro en cuanto a finanzas y objetivos personales.

Refiriéndonos específicamente del ámbito organizacional o empresarial; encontramos como medidas de prevención para que el empleado no sufra del síndrome de Burnout el acondicionamiento de un buen área de trabajo, el fomento de un buen ambiente laboral, la limitación de la carga laboral, los tiempos adecuados para el desarrollo de cada tarea, el contar con un entrenamiento continuo, la formación en

cuanto al compartir objetivos, metas y funciones, y el promover la comunicación y el diálogo entre pares y autoridades.

De esta manera nos damos cuenta que el estrés es un factor grave que afecta al ser humano llevando a que la suma de diferentes agentes estresores, como en nuestro caso de estudio el ambiente laboral, desemboquen en esa relación que existe e involucra a la salud del empleado, provocando cambios en la misma. Por esta razón es pertinente que se identifique cuáles son esas consecuencias a partir de experiencias estresantes que pueden llegar a causar desórdenes o trastornos en la salud del individuo; pero es aún más importante identificar el origen de esas acciones o detonantes estresores para combatirlos y tratar de mitigarlos total o parcialmente. Axayacalt, Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, Suárez, (2006).

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Factores de riesgo psicosociales.**

Son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra Psicosociales si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo).

Estudios especializados de salud y seguridad en el trabajo identifican cinco grandes grupos de riesgos psicosociales:

El exceso de exigencias psicológicas del trabajo. Cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo no permite expresar las opiniones, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;

La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo. Cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido,

cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;

La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo. Cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y tiempo;

Las escasas compensaciones del trabajo. Cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto e incluso violento o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, por ejemplo.

Doble jornada o doble presencia. El trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos.

### *El Síndrome de Burnout*

También conocido como síndrome del trabajador quemado o del desgaste profesional por el trabajo, cuenta con diferentes manifestaciones que podemos encontrar como señales de su desarrollo en las personas. Dentro de estas podemos enlistar:

- Apartamiento. Es probable que el empleado afectado se aleje de sus compañeros, amigos y familia.

- Negación. El afectado será el último en entender que está cargando con la problemática.
- Depresión: es una de las manifestaciones más riesgosas en el afectado ya que puede llevar a problemas mayores en la vida del empleado que lo pueden llevar a atentar en contra de la misma.
- Ansiedad: el afectado constantemente tiene la sensación de que todo va a salir mal o de que algo malo tarde o temprano pasará.
- Pérdida de la calma: El empleado pierde el control de sus emociones y pasa la mayor parte del tiempo enojado y con ira hacia sus colegas y las personas que lo rodea.
- Irresponsabilidad: El empleado ya no tendrá el mismo interés al desarrollar sus tareas o las cumplirá a destiempo.
- Comportamientos riesgosos: actúan fuera de su naturalidad, tienen comportamientos impulsivos e inapropiados y hasta peligrosos.
- Adicciones: el afectado puede comenzar a depender de diferentes sustancias o hábitos.
- Grandes cargas de trabajo: el afectado no percibe que está a tope y acepta todo el trabajo que le es ofrecido, desde mayor cantidad de proyectos a jornadas más largas de trabajo para refugiarse en el mismo.
- Pérdida de memoria: se olvidan fechas de entrega, fechas especiales, citas y demás.
- Abandono personal y desorden alimenticio: el afectado deja a un lado su higiene personal y crea desórdenes alimenticios que lo llevan a tener pérdidas o ganancias exageradas en su peso.

Para el entorno personal y organizacional las consecuencias de que un empleado sufra este tipo de síndrome son múltiples y van desde el ausentismo laboral, bajo desempeño y rendimiento profesional, dificultad para trabajar en equipo y mayor número de errores, hasta la adicción a sustancias psicoactivas, pérdida de la memoria, trastornos y enfermedades psiquiátricas, físicas y sexuales.

### **Enfermedades causadas por el estrés**

#### ***Trastornos de la alimentación***

Cuando se está estresado por lo general lo primero que se busca es algo dulce para comer o cualquier elemento que de saciedad. Normalmente las personas reaccionan al estrés a través de la alimentación. Algunas dejan de comer otros aumentan la ingesta de grasas y carbohidratos. Alimentos que pueden producir una satisfacción o gozo momentáneo que no soluciona ningún problema o situación difícil y que posiblemente generen enfermedades como: la obesidad y el sobrepeso. Así como también cambios en las glicemias que llevan a una diabetes o una insulinoresistencia. Contrario a lo que se piensa en momentos de estrés máximo una dieta balanceada puede mejorar el estado de ánimo (La Guía de las Vitaminas, 2018)

#### ***Hipertensión Arterial***

Es el aumento de la presión sanguínea en las arterias lo que puede generar daños al sistema nervioso central, corazón, riñones y arterias periféricas. Estudios han demostrado que además de una mala alimentación y algunos factores genéticos, el estrés es un factor muy importante en esta enfermedad crónica. Es necesario aprender a conocerse y tratar de controlar situaciones de estrés o de gran tensión con más tranquilidad. (La Guía de las Vitaminas, 2018)

### ***Desgarros musculares***

Si se desarrolla un buen calentamiento, actividades deportivas o lúdicas no tiene por qué causar problemas. Es en el momento en el que se realiza alguna actividad física con estrés que al moverse el cuerpo pueden generarse en mayor posibilidad contracturas y desgarros.

La competitividad, la comparación y la autocrítica generan un estrés nocivo para el cuerpo. Al realizar cualquier actividad física se debe relajar el cuerpo y el área psicosocial generando bienestar para el participante. (Revista Manantial, 2018)

### ***Trastornos menstruales***

Los ciclos menstruales pueden ser alterados por un estrés excesivo, lo que traería consecuencias graves en la salud del individuo como amenorrea o la ausencia permanente del periodo menstrual, infertilidad o esterilidad, debido a que el hipotálamo es la glándula que regula tanto a las hormonas sexuales como a las que producen el estrés. El estrés puede generar períodos menstruales irregulares y problemas ovulatorios. (ARL Sura, 2013)

### ***Trastornos dermatológicos***

El estrés provoca desajustes hormonales y endocrinos que son causantes de problemas como el acné, las manchas, la alopecia, la resequead y la sudoración excesiva, entre otras. ("19 Enfermedades Causadas por el Estrés", 2018)

### ***Pérdida del cabello***



Esta es una de las frecuentes consecuencias del estrés, ya que se presenta por el debilitamiento de los folículos pilosos o la ansiedad de jalar el cabello para lidiar con los sentimientos negativos.

### ***Disminución de fertilidad***

Estudios recientes revelan que las mujeres con altos niveles de la enzima llamada alfa-amilasa tienen más dificultades para quedar embarazadas.

### ***Insomnio***

Este es una frecuente consecuencia del estrés y se genera por la alteración del sistema nervioso, lo que dificulta la concentración, genera irritabilidad y falta de motivación.

### ***Acné***

Los altos niveles de cortisol que se generan por el estrés aumentan la producción de aceites o grasas corporales, lo que contribuye a la aparición de granos.

### ***Úlceras***

El estrés altera el sistema digestivo en las personas e incrementa la producción de ácidos estomacales, lo cual favorece el desarrollo de úlceras, indigestión y malestares.

### ***Reducción del deseo sexual***

La producción elevada de cortisol reduce la generación de las hormonas que alimentan la libido. (Salud180, 2018)

### ***Instituciones Prestadoras de Servicios. - IPS***

Son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Ley 100, 1993)

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud (1989). Se estableció la obligatoriedad en las empresas de la implementación de un programa de salud ocupacional y en el artículo diez de dicha resolución, describe las principales actividades de que deben contener los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo, entre los cuales se destaca:

*“Realizar exámenes médicos, clínicos y paraclínicos para admisión, ubicación según actitudes, periódicos ocupacionales, cambios de ocupación, reingreso al trabajo, retiro y otras situaciones que alteren o puedan traducirse en riesgo para la salud de los trabajadores”.*

En la Resolución 2346 del 11 de julio de 2007, emitida por el Ministerio de la Protección Social, reiteró lo establecido en la resolución 1016, y define *“Las evaluaciones médicas ocupacionales que debe realizar el empleador público y privado en forma obligatoria son como mínimo, las siguientes: evaluación médica pre-ocupacional o de pre-ingreso, evaluaciones médicas ocupacionales periódicas (programadas o por cambio de ocupación) y evaluación médica post-ocupacional o de egreso. Adicionalmente, el empleador deberá ordenar la realización de otro tipo de*

*evaluaciones médicas ocupacionales, tales como post – incapacidad o por reintegro, para identificar condiciones de salud que puedan verse agravadas o que puedan interferir en la labor o afectar a terceros, en razón de situaciones particulares”.*

(Ministerio de la Protección Social, 2007).

De igual manera en la resolución 2346, también se define en el Artículo 9°. Personal responsable de realizar las evaluaciones médicas ocupacionales. Las evaluaciones médicas ocupacionales deben ser realizadas por médicos especialistas en medicina del trabajo o salud ocupacional, con licencia vigente en salud ocupacional, siguiendo los criterios definidos en el programa de salud ocupacional, los sistemas de vigilancia epidemiológica o los sistemas de gestión, así como los parámetros que se determinan en la presente resolución.

## MARCO METODOLÓGICO

### **Tipo de estudio**

Análisis de tipo descriptivo porque se busca encontrar qué factores de riesgo psicosocial intralaboral afectan a los trabajadores de la empresa “PROWORK”. Es de corte transversal porque es de una única aplicación; se pretende hallar la incidencia en el desempeño laboral o afectación en la salud de la población.

### **Participantes**

La población que se intervino para este estudio, fueron los empleados de la IPS “PROWORK” en todas las áreas de funcionamiento, para un total de 25 trabajadores que oscilan entre 24 y 56 años con una media de 36.8 años, La Formación académica varía de la siguiente manera: 2 bachilleres, 7 técnicos de los cuales 5 área de la salud y los dos restantes administrativos y de sistemas, 5 profesionales de los cuales 1 del área de la salud y cuatro de carreras contables, 8 con post-grado del área de la salud con énfasis ocupacional, y 3 profesionales cursando actualmente post-grado en

SST. Finalmente el personal se encuentra distribuido por áreas de la siguiente forma: administrativos 27.3%, atención al público 22.7% y el 50% restante perteneciente a áreas de la salud pertinentes al manejo de laboratorio clínico, optometría, fisioterapia, consulta médica, osteomuscular y fonaudiológica.

### **Instrumento**

“La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social contrató con la Pontificia Universidad Javeriana un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales”.

Para esta investigación se utilizó uno de los instrumentos de la Batería de Riesgo Psicosocial avalada a través de la Resolución 2646 de 2008, el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, el cual está conformado por las siguientes dimensiones. Debido a que esta ayuda a identificar características del trabajo que influyen en la salud y en el bienestar del individuo.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral fue publicado en julio 2010. La forma de aplicación puede ser de forma individual o grupal. Tiene dos formas de aplicación:

Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.

Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.

Para el caso de nuestro trabajo de investigación se aplicó solo la forma B por ser cargos asistenciales. La cual consta de 97 ítems y con una duración de aplicación de 33 minutos en promedio. Cabe señalar que la evaluación fue desarrollada por un profesional en psicología en el periodo entre junio y julio del 2018, dicho profesional realizo el acompañamiento, dio las instrucciones y oriento en todo momento a los trabajadores objeto de estudio.

Este cuestionario está compuesto por cuatro de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas. A su vez, estos dominios están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral. El cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales intralaborales en su forma A y 16 dimensiones en su forma B.

#### TABLA 1

#### DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO DE RIESGO PSICOSOCIAL

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería de riesgo psicosocial – Ministerio de protección social 2010;

Londoño y león (2014)

### Procedimiento

La población fue dividida en grupos de 5 personas posteriormente fueron llamados a la oficina de Gestión Humana, y atendidos por el profesional en Psicología, se les explicó en qué consistía y el proceso, aclarando que la aplicación solo tenía fines académicos y que no tenía ninguna validez al interior de la empresa, por tanto el primer paso fue suministrar la ficha técnica con los datos personales y el consentimiento informado en el cual aceptaban participar del proyecto de investigación y permitir que la información recolectada fuera incluida en la misma. En segunda instancia recibieron la cartilla del test, guiados por dos miembros del equipo de estudio. Se destinaron 40 minutos para la aplicación de los cuestionarios por cada grupo. Este ejercicio se realizó en el lapsus de una semana, empleando las horas de la tarde en la sede de la IPS por recibir un menor flujo de pacientes en ese momento.

Una vez terminado el proceso de recolección de datos, se procedió a extraer la información e ingresar los datos en el software del ministerio, el cual cuenta con algoritmos pertinentes para puntuar el test. Acto seguido se procedió a dar custodia de la información guardando las encuestas en físico en un archivador propiedad del equipo investigador.

Los resultados obtenidos posteriormente se contrastan con los observados en la base de datos y son los que finalmente se utilizaron para el análisis y la discusión.

## **Resultados**

### ***Análisis de las dimensiones de riesgo psicosocial***

#### ***Dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo***

Este dominio se refiere a la relación social que se genera entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores cuya relación influye la forma de trabajar, el ambiente que se maneje. Las relaciones sociales son aquellas relaciones que se establecen entre los diferentes miembros de una empresa influyen aspectos importantes como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, aspectos emocionales como la cohesión.

A la pregunta sobre si las *características de liderazgo* afectan su desempeño laboral; la mayor proporción refirió estar afectada tanto en riesgo bajo como en riesgo muy alto con un 28% mientras que el 8% no tiene riesgo.



## DIMENSION CARACTERISTICAS DE LIDERAZGO

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	12%
Riesgo bajo	28%
Riesgo medio	24%
Riesgo muy alto	28%
Sin riesgo o riesgo despreciable	8%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

*Las relaciones sociales en el trabajo* afectan el desempeño de los trabajadores según la batería aplicada exponiéndolos a un riesgo medio en el 40% de la población total distribución decreciente hasta sin riesgo, en donde solo el 12% expresaron que esta dimensión no los afectaba.

TABLA 3

## DIMENSION RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	20%
Riesgo bajo	28%
Riesgo medio	40%
Sin riesgo o riesgo despreciable	12%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Respecto a la *retroalimentación del desempeño*, la afectación percibida por los trabajadores ubica a la mayor proporción en riesgo medio el siguiente grupo en un 20% se distribuye entre riesgo bajo y muy alto.

TABLA 4

## DIMENSION RETROALIMENTACION DEL DESEMPEÑO

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	16%
Riesgo bajo	20%
Riesgo medio	32%
Riesgo muy alto	20%

Sin riesgo o riesgo despreciable	12%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

El dominio de *liderazgo y relaciones sociales* se encuentra el 28% afectado en un riesgo medio, 24% restante se ubica en un riesgo bajo y finalmente el 16% en un riesgo alto y muy alto respectivamente.

TABLA 5

## DIMENSION LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	16%
Riesgo bajo	24%
Riesgo medio	28%
Riesgo muy alto	16%
Sin riesgo o riesgo despreciable	16%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

*Dominio de Recompensas*

Este dominio a las retribuciones que recibe como trabajador, por sus esfuerzos y contribuciones laborales.

En la *dimensión de reconocimiento y compensación* se observó que solo el 12% de la población no se encuentra en riesgo y el 28% en riesgo alto, los siguientes riesgos tanto alto, bajo y muy alto cuentan cada uno con un 20%.

TABLA 6

## DIMENSION RECONOCIMIENTO Y COMPENSACION

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	20%
Riesgo bajo	20%
Riesgo medio	28%
Riesgo muy alto	20%
Sin riesgo o riesgo despreciable	12%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

En la *dimensión de recompensas derivadas* de la pertenencia a la organización del trabajo que se realiza el 52% de la población no se encuentra en riesgo solo el 24% se encuentra en riesgo muy alto.

TABLA 7

## DIMENSION RECOMPENSAS DERIVADAS

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	8%
Riesgo medio	16%
Riesgo muy alto	24%
Sin riesgo o riesgo despreciable	52%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

*Dominio de control*

Este dominio se refiere al nivel de autonomía y capacidad de tomar decisiones tiene el trabajador, aspectos como la claridad del rol y la capacitación permiten la capacidad para poder ser más autónomo en sus decisiones.

*En control y autonomía sobre el trabajo* se observa que la mayor proporción se encuentra sin riesgo con un 32% del total, al igual que el riesgo medio que tiene la misma representación porcentual, finalmente solo se ubicaron en riesgo muy alto el 8% de las personas participantes.

TABLA 8

## DIMENSION CONTROL Y AUTONOMIA SOBRE EL TRABAJO

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	8%
Riesgo bajo	20%
Riesgo medio	32%
Riesgo muy alto	8%
Sin riesgo o riesgo despreciable	32%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

*En oportunidades de uso y desarrollo de habilidades y conocimientos se observan donde el 40% de las personas se percibe sin riesgo, y la segunda grupo más concurrido con un 24% está en riesgo bajo aunque también encontramos a parte de la población en riesgo alto cerca de un 16% del total.*

TABLA 9

DIMENSION OPORTUNIDADES DE USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES  
Y CONOCIMIENTOS

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	16%
Riesgo bajo	24%
Riesgo medio	20%
Sin riesgo o riesgo despreciable	40%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Respecto a la percepción del personal frente a la dimensión *de capacitación* se observa un riesgo alto con un 44% de la población y un 20% en riesgo muy alto, el restante se encuentra en riesgo bajo con 16% y sin riesgo 20%. Sin embargo sumando los dos riesgos altos se observa que suma un 64% de la población con puntajes altos, viendo una falencia en temas de capacitación.

TABLA 10

DIMENSION CAPACITACION

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	44%
Riesgo bajo	16%
Riesgo muy alto	20%
Sin riesgo o riesgo despreciable	20%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

*La claridad del rol* representa las habilidades o conocimientos de cada trabajador según las funciones adquiridas para la empresa, en este apartado se observa

un mismo comportamiento que en la dimensión anterior con el 40% calificados en un riesgo alto, mientras que el 32% siguiente se encuentra en riesgo muy alto representando a un 72% del total de la población entre estas dos calificaciones.

TABLA 11

## DIMENSION CLARIDAD DEL ROL

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	40%
Riesgo bajo	4%
Riesgo medio	4%
Riesgo muy alto	32%
Sin riesgo o riesgo despreciable	20%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Respecto a la *dimensión de participación y manejo del cambio*, la mayor proporción de la población con un 40% se ubica en un riesgo bajo siendo solo el 8% calificados en riesgo alto.

TABLA 12

## DIMENSION PARTICIPACION Y MANEJO DEL CAMBIO

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	8%
Riesgo bajo	40%
Riesgo medio	16%
Riesgo muy alto	24%
Sin riesgo o riesgo despreciable	12%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

***Dominio de demandas del trabajo***

Este dominio se refiere a las exigencias que se ve envuelto el trabajador con respecto a su trabajo tales como cargas mentales, cognitivas, cuantitativas, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico y de la jornada laboral.

*Las demandas cuantitativas* se representan con un 32% de la población en riesgo bajo y un 12% sin riesgo, mientras que la categoría de riesgo alto y riesgo muy alto se reparten cada uno un 20% de la población, dejando un 16% para la representación del riesgo medio.

TABLA 13

## DIMENSION DEMANDAS CUANTITATIVAS

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	20%
Riesgo bajo	32%
Riesgo medio	16%
Riesgo muy alto	20%
Sin riesgo o riesgo despreciable	12%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Las personas encuestadas en la *dimensión de demandas de carga mental* refieren encontrarse un 28 % en riesgo alto frente a un 20% para riesgo medio y un 20% restante para riesgo muy alto.

TABLA 14

## DIMENSION DEMANDAS DE CARGA MENTAL

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	28%
Riesgo bajo	16%
Riesgo medio	20%
Riesgo muy alto	20%
Sin riesgo o riesgo despreciable	16%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

En la *dimensión demandas emocionales* se evidencia que el 40% de la población se encuentra ubicada en el riesgo medio encerrando en este a la mayoría, mientras que un 8% se ubica en el riesgo alto y un 16% se encuentra en riesgo bajo.

TABLA 15

## DIMENSION DEMANDAS EMOCIONALES

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	8%
Riesgo bajo	16%
Riesgo medio	40%
Sin riesgo o riesgo despreciable	36%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Respecto a la dimensión *demandas ambientales y de esfuerzo físico* se observa que una mayoría de la población se encuentra sin riesgo representada en un 52% mientras que sólo un 8% se ubica en la categoría de riesgo alto.

TABLA 16

## DIMENSION DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FISICO

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	8%
Riesgo bajo	28%
Riesgo medio	12%
Sin riesgo o riesgo despreciable	52%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Respecto a las *demandas de la jornada de trabajo* en donde se exponen duración e intensidad del mismo el 48% de los trabajadores se reconocieron como sin riesgo y tan solo un 16% se ubicó en riesgo alto.

TABLA 17

## DIMENSION DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	16%

Riesgo bajo	28%
Riesgo medio	8%
Sin riesgo o riesgo despreciable	48%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

La mayoría de los trabajadores encuestados respecto al efecto de las *demandas del trabajo* refieren encontrarse en un 44% en un riesgo medio y solo un 4% en un riesgo alto.

TABLA 18

## DIMENSION DEMANDAS DEL TRABAJO

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	20%
Riesgo bajo	44%
Riesgo medio	16%
Riesgo muy alto	4%
Sin riesgo o riesgo despreciable	16%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Las demandas de la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral revelan que la mayoría con el 32% de los encuestados se perciben sin riesgo frente a un 28% de riesgo alto y un 4% en riesgo muy alto.

TABLA 19

## DIMENSION DEMANDAS DE LA INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL

Niveles de Riesgo	Porcentaje
Riesgo alto	28%
Riesgo bajo	20%
Riesgo medio	16%
Riesgo muy alto	4%
Sin riesgo o riesgo despreciable	32%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

***Puntaje total***

Finalmente el puntaje total añadido para la población de estudio representa en un 32% del total en riesgo medio mientras que el 40 % restante se distribuyen entre riesgo





## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL 48

Administrativos	4	16	2	8	0	1	4	4	16	11	44	
Asistencial	3	12	3	12	4	16	0	4	16	14	56	
Total	7	28	5	20	4	16	1	4	8	32	100	
<b>Total Porcentual</b>	28		20		16		4		32			
<b>POR ESTADO CIVIL</b>												
	<b>Riesgo alto</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	<b>%</b>	<b>Sin riesgo</b>	<b>%</b>	<b>Total general</b>	<b>%</b>
<b>Casado</b>	1	4	0	0	1	4	0	0	1	4	3	12
<b>Soltero</b>	3	12	3	12	1	4	0	0	6	24	13	52
<b>Unión Libre</b>	3	12	2	8	2	8	1	4	1	4	9	36
<b>Total</b>	7	28	5	20	4	16	1	4	8	32	25	100
<b>Total Porcentual</b>	28		20		16		4		32			
<b>POR SEXO</b>												
	<b>Riesgo alto</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	<b>%</b>	<b>Sin riesgo</b>	<b>%</b>	<b>Total general</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	4	16	5	20	2	8	1	4	3	12	15	60
<b>Masculino</b>	3	12	0	0	2	8	0	0	5	20	10	40
<b>Total general</b>	7	28	5	20	4	16	1	4	8	32	25	100
<b>Total Porcentual</b>	28		20		16		4		32		100	

La relación de la dimensión de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral según la sección se observa que la mayor proporción el 32 % de los trabajadores se ubican sin riesgo, el 28% de los trabajadores. La distribución de los administrativos no está focalizada con el 36.4 % entre riesgo alto y sin riesgo respectivamente; esta misma conducta se observa en los asistenciales con un 28,5% en riesgo medio y sin riesgo. La relación entre estado civil e influencia del trabajo en entorno intralaboral según estado civil ubica a la mayor proporción de trabajadores con un 32% de la población general en sin riesgo, la segunda proporción más alta se observa en riesgo alto con un 28% de los trabajadores. En el caso de las personas casadas la distribución se ubica repartida entre alto, medio y sin riesgo con un 33% en cada uno, los solteros por su parte se concentran en 46,1% en riesgo despreciable, con una posterior distribución equilibrada entre alto y bajo con 23%. En las personas en

unión libre se observa una tendencia parecida donde el 33% de los trabajadores se ubican en riesgo alto.

Según el sexo y la influencia en el entorno extralaboral encontramos que se repite la misma tendencia donde la percepción de los trabajadores los ubica en un riesgo despreciable con un 32% de la población general, la segunda medida más alta está representada con 28% entre hombres y mujeres en riesgo alto, la población masculina se concentra el 50% en riesgo despreciable y el 30% siguiente en riesgo alto. La población femenina se observa una tendencia similar 33% refieren encontrarse en un riesgo bajo mientras que el 26,6% siguiente se encuentra en riesgo bajo.

*Análisis de las relaciones sociales en el trabajo respecto al sexo, la sección de trabajo y el estado civil*

TABLA 23

## RELACIONES SOCIALES VERSUS SEXO, SECCION Y ESTADO CIVIL

POR SECCION DE TRABAJO										
	Riesgo alto	%	Riesgo bajo	%	Riesgo medio	%	Sin riesgo	%	Total general	%
<b>Administrativos</b>	2	8	1	4	7	28	1	4	11	44
<b>Asistencial</b>	3	12	6	24	3	12	2	8	14	56
<b>Total</b>	5	20	7	28	10	40	3	12	25	100
<b>Total Porcentual</b>	20		28		40		12		100	
POR ESTADO CIVIL										
	Riesgo alto	%	Riesgo bajo	%	Riesgo medio	%	Sin riesgo	%	Total general	%
<b>Casado</b>			2	8	1	4		0	3	12
<b>Soltero</b>	3	12	2	8	6	24	2	8	13	52
<b>Unión Libre</b>	2	8	3	12	3	12	1	4	9	36
<b>Total</b>	5	20	7	28	10	40	3	12	25	100

<b>Total Porcentual</b>	20		28		40		12		100	
<b>POR SEXO</b>										
	<b>Riesgo alto</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>%</b>	<b>Sin riesgo</b>	<b>%</b>	<b>Total general</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	2	8	7	28	6	24		0	15	60
<b>Masculino</b>	3	12		0	4	16	3	12	10	40
<b>Total general</b>	5	20	7	28	10	40	3	12	25	100
<b>Total Porcentual</b>	20		28		40		12		100	

El nivel de riesgo percibido respecto a la dimensión de relaciones sociales según la sección de trabajo evidencia que la mayor proporción tanto administrativos como asistenciales se ubican en un riesgo medio con un 40% seguidos de un riesgo bajo para un 28% en donde la población que más se evidencia afectada son los administrativos representados con un 66,3% de la población en el riesgo medio mientras que la mayor proporción de asistenciales se encuentra en nivel de riesgo bajo con un 42,8% de la población, mostrando mayor facilidad al momento de relacionarse entre sus compañeros de trabajo.

En el estado civil se observa una distribución similar a la pasada encontrando que el riesgo medio representa un 40% de la población independiente de su estado civil, en este caso las personas casadas representan solo el 12% de la población y de estas el 66% de todos los casados se encuentran en un riesgo bajo mientras que tan solo una tercera parte de estos se ubica en riesgo medio, los solteros representada por el 52% de la población general se distribuye en su mayoría en el riesgo medio con un 24% de la población general y cerca de 46% de los solteros. En el caso de las personas que manifestaron estar en unión libre encontramos una distribución equilibrada sobre la tabla ya que el 66% de se ubicaron entre un riesgo bajo y medio, tan solo un 22% de

estos o un 8% de la población general se ubicaron en un riesgo alto. considerando lo anterior según los resultados obtenidos la mayor proporción de casados se clasificaron a sí mismos en un riesgo bajo (66%) mientras que la mayoría de los solteros (46%) se ubicaron en un riesgo medio.

En el caso del sexo y las relaciones sociales en el trabajo, los estudios refieren en el sexo femenino se encontró en un 86% entre riesgo medio y bajo representando un 28% de la población general en el riesgo bajo y un 24% en el riesgo medio, por su parte los hombres se ubicaron un 30% en riesgo alto y un 40% en riesgo medio siendo el 28% de la población general, con un 12% representados en riesgo alto evidenciando mayor dificultad en este ítem del test de riesgos.

*Análisis de las demandas cuantitativas respecto al sexo, la sección de trabajo y el estado civil*

TABLA 24

## DEMANDAS CUANTITATIVAS VERSUS SEXO, SECCION Y ESTADO CIVIL

POR SECCION DE TRABAJO												
Sección	Riesgo alto	%	Riesgo bajo	%	Riesgo medio	%	Riesgo muy alto	%	Sin riesgo	%	Total general	%
Administrativos	3	12	2	4	1	4	3	12	2	8	11	44
Asistencial	2	8	6	24	3	12	2	8	1	4	14	56
<b>Total</b>	5	20	8	32	4	16	5	20	3	12	25	100
<b>Total Porcentual</b>	20		32		16		20		12		100	
POR ESTADO CIVIL												
Estado Civil	Riesgo alto	%	Riesgo bajo	%	Riesgo medio	%	Riesgo muy	%	Sin riesgo	%	Total general	%

							alto					
<b>Casado</b>	1	4	1	4		0	1	4		0	3	12
<b>Soltero</b>	2	8	4	16	2	8	3	12	2	8	13	52
<b>Unión Libre</b>	2	8	3	12	2	8	1	4	1	4	9	36
<b>Total</b>	5	20	8	32	4	16	5	20	3	12	25	100
<b>Total Porcentual</b>	20		32		16		20		12		100	
<b>POR SEXO</b>												
<b>Sexo</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	<b>%</b>	<b>Sin riesgo</b>	<b>%</b>	<b>Total general</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	4	16	4	16	2	8	2	8	3	12	15	60
<b>Masculino</b>	1	4	4	16	2	8	3	12		0	10	40
<b>Total general</b>	5	20	8	32	4	16	5	20	3	12	25	100
<b>Total Porcentual</b>	20		32		16		20				100	

Para el cruce entre la dimensión "demandas cuantitativas" y las secciones o áreas de trabajo se evidencia que el 56% de la población es asistencial mientras que un 44% es administrativo y dentro de estos encontramos que para la sección administrativa tanto el riesgo alto como el muy alto se reparten cada uno un 12%, dejando un 4 % para riesgos medio, un 8% para riesgo bajo y un 2% para la categorías en riesgo. Por otro lado encontramos que para sección asistencial el 24% de la población se encuentra ubicada en riesgo bajo, el 12% en riesgo medio y el 4 % en la categoría sin riesgo, mientras que el riesgo alto y muy alto se reparten cada uno un 8%.

En cuanto al cruce entre la dimensión "demandas cuantitativas" y el estado civil evidenciamos que la gran mayoría de la población está dentro de la categoría soltero con un 52% de la población y que dentro de esta tanto el riesgo alto, el medio y la categoría sin riesgo se reparten cada uno un 8% de la población, dejando un 16% para el riesgo bajo y un 12% para el riesgo muy alto. Se puede observar también que los que se encuentran viviendo en unión libre también abarcan un buen porcentaje de la población acomodando un 36% que reparte un 8% tanto para el riesgo alto como para el riesgo medio y que abarca para las categorías riesgo muy alto y sin riesgo un 4% cada uno. De la misma manera encontramos que el personal casado abarca un 12% de la población y

de este tanto el riesgo alto, el riesgo bajo y el riesgo muy alto se reparten cada uno un 4% de la población.

Para el cruce entre la dimensión "demandas cuantitativas" y el aspecto referente al género encontramos que el 60% de la población son mujeres mientras que el 40% restante está representado por el género masculino. Se evidencia que dentro del género femenino tanto el riesgo alto como el riesgo bajo están representados con un 16% cada uno, mientras que el riesgo muy alto y medio obtienen cada uno un 8%, dejando un 12% de la población femenina sin riesgo alguno. En cuanto a la población masculina evidenciamos que un 16% se ubica en un riesgo bajo, mientras que un 12% representa al riesgo muy alto dejando un 4% para el riesgo alto, un 8% para el riesgo medio y un 0% para el personal sin riesgo.

*Análisis de la carga mental respecto al sexo, la sección de trabajo y el estado civil*

TABLA 25

## CARGA MENTAL VERSUS SEXO, SECCION Y ESTADO CIVIL

POR SECCION DE TRABAJO												
Sección	Riesgo alto	%	Riesgo bajo	%	Riesgo medio	%	Riesgo muy alto	%	Sin riesgo	%	Total general	%
Administrativos	4	16		0	1	4	3	12	3	12	11	44
Asistencial	3	12	4	16	4	16	2	8	1	4	14	56
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Total Porcentual</b>	<b>28</b>		<b>16</b>		<b>20</b>		<b>20</b>		<b>16</b>		<b>100</b>	
POR ESTADO CIVIL												
Estado Civil	Riesgo alto	%	Riesgo bajo	%	Riesgo medio	%	Riesgo muy alto	%	Sin riesgo	%	Total general	%
Casado	1	4		0		0	1	4	1	4	3	12
Soltero	3	12	3	12	2	8	2	8	3	12	13	52
Unión Libre	3	12	1	4	3	12	2	8		0	9	36

<b>Total</b>	7	28	4	16	5	20	5	20	4	16	25	100
<b>Total Porcentual</b>	28		16		20		20		16		100	
<b>POR SEXO</b>												
<b>Sexo</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>%</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	<b>%</b>	<b>Sin riesgo</b>	<b>%</b>	<b>Total general</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	3	12	3	12	3	12	3	12	3	12	15	60
<b>Masculino</b>	4	16	1	4	2	8	2	8	1	4	10	40
<b>Total general</b>	7	28	4	16	5	20	5	20	4	16	25	100
<b>Total Porcentual</b>	28		16		20		20		16		100	

Finalmente en este apartado se encontró que el nivel de riesgo observado respecto a la dimensión de carga mental según la sección de trabajo evidencia que la mayor proporción tanto administrativos como asistenciales se ubican en un riesgo alto con un 28% seguidos de un riesgo medio y riesgo muy alto para un 20%, en donde la población que más se evidencia afectada son los administrativos representados con un 36,4% de la población en el riesgo alto mientras que la mayor proporción de asistenciales se encuentra en nivel de riesgo bajo y riesgo medio con un 28,6% de la población, mostrando mayor facilidad al momento de relacionarse entre sus compañeros de trabajo.

En el estado civil se observa una distribución similar a la anterior encontrando que el riesgo alto representa un 28% de la población independiente de su estado civil, en este caso las personas casadas representan solo el 12% de la población y de estas el 33% de todos los casados se encuentran en un riesgo alto, muy alto y sin riesgo o riesgo, mientras que en riesgo bajo y medio no encontramos nada, los solteros representada por el 52% de la población general se distribuye en su mayoría en el riesgo alto, bajo y sin riesgo o riesgo con un 12% de la población en general y cerca de 23% de los solteros. En el caso de las personas que manifestaron estar en unión libre encontramos una



distribución equilibrada sobre la tabla ya que el 33 % de se ubicaron entre un riesgo alto y medio, tan solo un 22% de estos o un 8% del total de participantes se ubicaron en un riesgo muy alto. considerando lo anterior según los resultados obtenidos la mayor proporción de casados se clasificaron a sí mismos en un riesgo alto, muy alto y sin riesgo o riesgo (33%) mientras que la mayoría de los solteros (23%) se ubicó en un riesgo alto, bajo y sin riesgo o riesgo despreciable.

En el caso del sexo y la carga mental, los estudios refieren en el sexo femenino se encontró en un 20% entre todos los riesgos, representando un 12% de la población en general para cada caso, por otra parte, los hombres se ubicaron en un 20% en riesgo medio, muy alto. De igual manera un 10% en riesgo bajo, sin riesgo o riesgo y un 40% en riesgo alto siendo el 16% de la población general, con un 8% representados en riesgo medio y muy alto. Lo anterior evidenció mayor dificultad en esta dimensión del test de riesgos. A continuación observamos la tabla que relaciona esta dimensión con las variables de sexo, sección y estado civil.

## DISCUSION

El sector salud se ha considerado como un área de trabajo exigente y con una alta influencia de los riesgos psicosociales. Jerez y Oyarzo (2015) nos señalan en el estudio realizado en estudiantes del sector salud como los riesgos psicosociales principalmente las demandas de sobrecarga de tareas, la evaluación constante y el tiempo limitado para desarrollar sus actividades son los riesgos que puntúan más alto y como esta serie de factores Psicosociales afectan a la población manifestando en ellos desgano para realizar actividades, desinterés, fatiga , trastornos del sueño entre otros lo que contrasta con los datos obtenidos en el estudio donde las demandas del trabajo y demandas de la jornada representan un riesgo bajo, no obstante un 28% de la población se percibe en riesgo alto frente a las tareas complejas o demandas de carga mental (Jerez, Mendoza y Oyarzo, 2015).

A nivel experimental se encuentran varios artículos que buscan medir los riesgos psicosociales, sin embargo esto son pocos los casos documentados, en donde se aplican baterías de evaluación o propiamente dicho la batería de riesgos psicosociales

aprobada en Colombia por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana en 2010, con lo cual hay pocos referentes y se sugiere seguir usando este instrumento en el debate y área investigativa según refiere (Albarrán y colaboradores, 2014) denotando que cuenta con “evidencias empíricas de mediciones coherentes al constructo de Riesgos Psicosociales”.

Londoño y León (2014) en su estudio realizado en estudiantes y practicantes de psicología de la Universidad de Manizales, nos muestran como el dominio de relaciones sociales en el trabajo presenta una calificación donde la mayor proporción se concentra en riesgo despreciable o sin riesgo y riesgo muy alto en el caso de este estudio se evidencia una distribución de concentrada en el riesgo medio y bajo lo que indica un aumento de percepción de riesgo psicosocial.

La calificación general de la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral aplicada en la IPS objeto de estudio evidenció que la percepción de niveles de riesgo, en la modalidad de conteo general de cada dominio los niveles más recurrentes están calificados como “riesgo medio” aquí se centra la mayor proporción de la población para un 32% del total, la población siguiente se localiza en términos de un 20% para riesgo alto y bajo. Encontrándose una distribución heterogénea en la calificación, los afectados con riesgo muy alto suelen ser una pequeña fracción de la población, generalmente un 12% de la misma.

Los dominios de la batería de riesgos implementada generó la expectativa en la hipótesis, retomando la experiencia de Jerez y Oyarzo (2015) donde variados aspectos de riesgo psicosocial obtuvieron porcentajes de afectación superiores al 60% lo que podría interpretarse como un riesgo alto o muy alto entre las personas evaluadas, sin

embargo los dominios estudiados en los trabajadores de la IPS sufren una distribución variada respecto al riesgo; considerando en donde se ubica la mayor proporción de la población, el dominio de liderazgo y relaciones sociales presenta en las dimensiones de Relaciones sociales en el trabajo, Retroalimentación del desempeño, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en riesgo medio, y características de liderazgo recibe calificación en riesgo muy alto y bajo para la mayor proporción de su población, en el dominio de control sus dimensiones se califican en riesgo alto tanto claridad del rol como capacitación, excepto participación y manejo del cambio que maneja un riesgo bajo mayoritariamente, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y control y autonomía sobre el trabajo son percibidos en su mayoría como sin riesgos, finalmente para este dominio, control sobre el trabajo presenta riesgo medio.

En el dominio de Demandas las dimensiones de Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Demandas emocionales, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y Demandas de la jornada de trabajo se representan con una media de riesgo despreciable agrupados del 32 al 52%, Demandas del trabajo con riesgo bajo, y demandas de carga mental con un riesgo alto. Por último el dominio con la calificación de la dimensión de recompensas evidencio sin riesgo en Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, un riesgo medio en Reconocimiento y compensación.

Particularmente la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se esperaba una calificación que ubicaran a la mayor proporción de los trabajadores en un riesgo alto sin embargo se evidencio que la autopercepción del personal encuestado expresa que el entorno extralaboral no se halla afectado, siendo este grupo

un 32% de la población situación también sucedida en el estudio de Londoño y León (2014); los trabajadores restantes se ubica en grupos menores a la media entre el 20 y 28% del total como riesgo alto y bajo respectivamente, en este dominio ocurre que el riesgo medio es menor con solo un 16% y siendo los trabajadores encontrados en riesgo alto tan solo el 4%, contrario a lo sucedido en la mayoría de los dominios anteriores, por tanto no se observa una influencia directa del trabajo en el entorno extralaboral al menos, no en la mayoría de sus trabajadores, por lo que se aconseja ubicar el grupo focal que sufre de este riesgo y discutir pautas de horario flexible o mejor distribución de roles y tareas.

El factor de riesgo psicosocial que califica las relaciones sociales entre los trabajadores tiene una percepción de riesgo medio en la mayor proporción de los trabajadores y su influencia ubica a una quinta parte de los trabajadores en riesgo alto, siendo al menos que este riesgo afecta solo a un pequeño grupo de trabajadores. en cuanto a la distribución por género se esperaba que algún grupo entre hombres o mujeres fuese destacado por presentar falencias o niveles de riesgos altos en este dominio, contrastando con lo encontrado ya que según se observa el grueso de la población se ubicó en riesgo medio y bajo una sumatoria del 86% del sexo femenino y un 70% entre riesgo medio y riesgo despreciable en el caso de los hombres lo que concuerda con lo esperado en la hipótesis 2; existen diversos autores que tocan el tema, Rubio y Luna (2015) nos hablan de la confusión que se observa cuando hay varias líneas de mando y cada una de ellas se recibe órdenes y se sostienen tareas de comunicación ante lo cual los trabajadores “promedian” una respuesta o comportamiento, lo cual puede aumentar los niveles de riesgo, más que todo en empresas donde se observan procesos de “tercerización del empleo”, una acción que permitiría disminuir los riesgos recae en hacer una clara presentación de las líneas de mando en la empresa.

Dentro de los objetivos de este trabajo de grado se estableció el deseo de determinar si las demandas cuantitativas representaban un mayor riesgo según el estado civil para los trabajadores de la empresa PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS. Es decir que se quería establecer si la categoría de riesgo alto y muy alto prevalecía dentro de la dimensión de demandas cuantitativas si el personal vivía en pareja o era soltero.

Mientras se realizaba el estudio se planteó la segunda hipótesis que indicaba que lo que se esperaba encontrar en los resultados era que efectivamente este factor se vería afectado y reflejaría un riesgo alto o muy alto para los trabajadores de la empresa PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS.

Al realizar el análisis se evidencio que el personal que es soltero abarca un 52% de la población mientras los que viven en pareja abarcan un 48% desplegado en un 12% que viven en matrimonio y un 36% en unión libre

Los resultados que se presentaron no reflejan que exista un mayor riesgo psicosocial para alguna de estas categorías o que las demandas cuantitativas afecten en mayor relación según el estado civil del trabajador.

Lo que nos lleva a establecer que no existe ninguna inclinación representativa, por lo menos en lo que refiere a nuestra población encuestada, a que según el estado civil exista una mayor o menor presión causada por el riesgo psicosocial más específicamente hablando en cuanto a las demandas cuantitativas

Hay que destacar que cuando se habla de demandas cuantitativas estamos hablando de 2 subcategorías, la sobrecarga cuantitativa y la infra carga cuantitativa. Nos referimos a sobrecarga cuantitativa cuando se evidencia una carga excesiva en las tareas para el trabajador y poco tiempo para su realización, cuando la presión del tiempo es alta para el empleado o cuando la realización de las tareas del empleado se ven constantemente interrumpidas y esto lo hace perder el ritmo, entre otras.

Por otro lado hablamos de infracarga cuando las tareas asignadas al empleado generan poca o nula exigencia, poca actividad física y mental o casi nula intervención por parte del trabajador, entre otras. (ISASTUR, 2010)

Contrario a lo que pueden plantear estudios como el de “Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (2013)” que dentro de su análisis encuentra las demandas cuantitativas como un factor de riesgo alto a nivel psicosocial.

Este estudio presenta que no siempre existe esa inclinación hacia el riesgo alto en la dimensión de demandas cuantitativas, es más presenta unos resultados sumamente equitativos ya que al observar los resultados en cuanto a los riesgos alto y muy alto y contrastarlos con los de riesgo bajo o nulo encontramos que aunque hay un leve pico hacia el riesgo bajo, la diferencia es mínima.

Comparando con otro estudio de caso como lo es el de “Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnóstico En Personal Terapéutico Asistencial” (Sarmiento, 2012). Encontramos que para su análisis también se da una inclinación hacia el riesgo alto en lo respectivo a la dimensión de demandas cuantitativas ya que la suma entre los

ítems de riesgo alto y muy alto da un 86% de la población afectada frente al riesgo psicosocial. Lo anterior difiere de este estudio por lo previamente explicado.

Los resultados obtenidos confirmaron que los dominios de carga mental en el trabajo cumplieron con lo planteado en la hipótesis, pues afectaron a la población; esto se evidenció, en mayor porcentaje en el área administrativa siendo representados con un 36,4% de la población en el riesgo alto mientras que la mayor proporción de asistenciales se encuentra en nivel de riesgo bajo y riesgo medio con un 28,6% de la población.

Se esperaba que el dominio de carga mental fuera bastante alto, para ambas secciones, contrario a lo expuesto en el artículo de (Validación de la escala subjetiva de carga mental de trabajo ESCAM en profesionales de la salud de Chile), en el cual muestra que no es tan alta la carga mental, es más variable.

De acuerdo a nuestras evidencias y de acuerdo a artículos consultados, se viene presentando una carga mental no tan preocupante como en otros casos. Por esta razón, nos ayuda a cómo mitigar el riesgo y poder tener planes de acción.



## CONCLUSIONES

Es evidente que con el resultado obtenido en cuanto al análisis del riesgo psicosocial frente a las demandas cuantitativas para la empresa PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS rompe de cierta manera la tendencia establecida en algunas empresas que lleva a pensar que esta dimensión podría afectar en gran medida a la población y destacarse siendo un factor de riesgo alto. La afectación de la dimensión de demandas cuantitativas por el contrario se mantiene en un riesgo medio.

Lo anterior lleva a pensar que las medidas y/o actividades utilizadas por la empresa PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS ya sean capacitaciones o entrenamientos tanto a empleados administrativos como asistenciales, jefes y personal a cargo han dado buen resultado y la división de tareas y el tiempo que

se da para su realización está bien planeado sin tener que caer en constantes sobrecargas para el personal.

Se observó una distribución o calificación variada en cada uno de los dominios evaluados del constructo de riesgos intralaborales, siendo así que según la clasificación general el riesgo medio fue la calificación más repetida dentro de las diferentes dimensiones.

La población que se abordó en este estudio resulta poco significativa debido a su reducido número, por lo cual los resultados no se pueden extrapolar o generalizar a otros contextos, por tanto se invita a otros investigadores a retomar este concepto y esta población en otras áreas geográficas, o empresas, también se sugiere incluir el módulo de estrés e indagar sobre manifestaciones somáticas del paciente, tales como cefaleas, fatiga, desgano, somnolencia, insomnio, depresión entre otros, dicha información puede ser enriquecedora y fuente de debate al relacionarse con los dominios y dimensiones evaluadas por el constructo de factores de riesgo psicosocial.

En el dominio de control se presentó las calificaciones de riesgo más altos, evidenciando posible confusión en la cadena de mando, o interpretación de figuras de autoridad dentro de la empresa, por lo cual es necesario mejorar las estrategias de comunicación y liderazgo con el trabajador.

La dimensión de carga mental se ubica con una calificación alta por lo cual es válido considerar una búsqueda de estrategias que ayuden al trabajador a disminuir la percepción de riesgo altos, principalmente orientados a la capacitación y aprendizaje de administración del tiempo y recursos.

### Referencias

ARL SURA. (2013). Enfermedades causadas por el estrés. (2013). Recuperado por <https://www.sura.com/blogs/mujeres/estres-genera-multiples-enfermedades.aspx>

Atgxayacalt, G. Gutiérrez, A. Celis, M. Moreno, S., y otros. (2006). Síndrome de Bornout. Revista Medigrafic. Arch Neurocien (Mex) Vol. 11, No. 4: 305-309.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, (2003). Como abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/>

Albarrán, V, Geldres V, Paredes P, Ramírez O, Ruiz, F, Palomino J. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

(Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres. Recuperado por <http://www.horizontemedicina.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/755/454u>

Caballero, V (2018). 19 Enfermedades Causadas por el Estrés. Página Lifeder.com. Recuperado por <https://www.lifeder.com/enfermedades-causadas-estres/>

Diario Oficial No. 41.148 Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones. (1993) Recuperado de [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100\\_93.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf)

Díaz E, Echeverry L, Ramírez G, Ramírez M (2010). Diagnóstico del Riesgo Psicosocial en trabajadores del área de la salud. (Tesis de postgrado). Universidad CES. Medellín. Recuperado de <http://www.bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio>.

Guzmán, J, Jackson, M y Orozco, P. (2013). Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de Magnetron S.A. de la ciudad de Pereira. (Tesis de postgrado). Universidad Libre. Pereira. Recuperado de <http://www.unilibrepereira.edu.co>.

Illera Diego, Estrada José, Pérez Rosse, Quintana Sandra, & Fajardo Tatiana. (2013) Estrés laboral (Síndrome de Burnout) en un hospital no acreditado en el Municipio de Mocoa año 2012. (Tesis, Universidad EAN, Popayán/Colombia) Recuperado de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/>

ISASTUR. Manual de Seguridad (2010). Riesgos psicosociales. España. Recuperado por [https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1\\_10\\_2\\_2.htm](https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_2_2.htm)

La Guía de las Vitaminas. (2018). TOP 10 Enfermedades causadas por estrés y como evitarlas. Recuperado en <https://laguiadelasvitaminas.com/enfermedades-por-estres/>

Londoño A, León L (2014). Análisis integral de la medición de los factores de riesgo psicosocial en la Universidad de Manizales y su incidencia en la mitigación del riesgo en el programa de Psicología (Tesis de grado). Universidad de Manizales. Recuperado por <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/2447>

Mancilla, F. (2010). Programa de manejo y prevención del estrés. Prevention Word. Magazine No. 31. Recuperado de <https://prevention-world.com/actualidad/articulos/programa-manejo-y-prevención-estrés/>

Martínez, J. (2004). Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados. España. Editorial Pearson Educación.

Marizan, J. (2016). Estrés. Estrategias, técnicas y ejercicios para obtener relajación. Editorial Crecem.

Marchi, R. Da Silva, L. Oliveira, A. Cruz, M. Do Carmo, M (2014). Carga horaria de trabajo de los enfermeros y su relación con las reacciones fisiológicas de estrés. Rev. Latino-Am. Enfermagem. Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n6/es\\_0104-1169-rlae-22-06-00959.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n6/es_0104-1169-rlae-22-06-00959.pdf).

Ministerio de Salud Protección Social. (2007). Procedimiento para evaluaciones médicas ocupacionales. Recuperado

en [https://www.arlsura.com/images/construccionsegura/documentos/herramienta\\_guia.pdf](https://www.arlsura.com/images/construccionsegura/documentos/herramienta_guia.pdf)

Ministerio de Salud y Protección Social. Oficina de Calidad. (2014). Prevenir el cansancio del personal en salud. Seguridad del Paciente; Calidad de la Atención en Salud; Seguridad del Paciente. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2011). Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosocial. Boletín de prensa. Recuperado <https://www.minsalud.gov.co/>

Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. (1989). Resolución 1016. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Colombia. Recuperado <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion>

Ministerio del Trabajo. (2014). Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés; Dirección de Riesgos Laborales. Tercera Edición. Colombia. Recuperado <https://www.minsalud.gov.co/>

Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Decreto 1072. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co>.

Ministerio de empleo y seguridad social. Portal de Riesgos psicosociales. Medidas Preventivas. Recuperado de <http://www.insht.es>

Ministerio de Protección Social. (2007). Resolución 2346. Regulación de la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co>

Ministerio de Protección Social. (2008). Resolución 2648. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Diario Oficial No. 47.059 de 23 de julio de 2008. Recuperado de [https://www.axacolpatria.co/arpc/docs/pdf/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.pdf](https://www.axacolpatria.co/arpc/docs/pdf/resolucion_minproteccion_2646_2008.pdf).

Ministerio de Protección Social. (2007). Resolución 2346. Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Resoluciones/Res-2346-2007.pdf>

Oficina Internacional del Trabajo. (2013). La prevención del estrés en el trabajo. Lista de puntos de comprobación. Recuperado de <http://www.ilo.org>.

Oficina Internacional del trabajo (2013) La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Recuperado de <http://www.ilo.org>.

Osorno M, Oyarzo-Barría, C (2015). Estrés académico en estudiantes del Departamento de Salud de la Universidad de Los Lagos. Revista chilena de Neuropsiquiatria,

Piñeiro Fraga, María. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. Enfermería Global, 12(31), 125-150. Recuperado en 10 de marzo de 2018, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000300008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008&lng=es&tlng=es).)

Ramírez J, y Aroca Y. (2015). Factores de riesgo psicosociales en entidades prestadoras de servicios de salud. (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de <http://www.ucc.edu.co/>

Revista Manantial. (2018). El Estrés y las Enfermedades que nos provoca. Recuperado por <https://www.biomanantial.com/el-estres-y-las-enfermedades-que-nos-provoca-a-2914-es.html>

Sandin, B (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. International Journal of Clinical and Health Psychology, 3 (1), 141-157. Recuperado de <http://www.redalyc.org>.

Sarsosa P, Charria V, Arenas F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de



Cali (Colombia). Revista Gerencia y políticas de Salud. Recuperado por <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a21.pdf>

Sarmiento, M. (2012). Factores de riesgo psicosocial intralaboral. Diagnostico en personal terapéutico Asistencial. (Tesis de grado). Escuela de administración de negocios. Especialización En Gestión Salud Pública Y Seguridad Social. Bogotá. Colombia. Recuperado por <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3185/SarmientoMaria2012.pdf?sequence=4>

Rubio N, Luna J (2015). Análisis del desempeño de la batería de evaluación de factores psicosociales en Colombia (Tesis de grado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Recuperado por <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v17n1/v17n1a04.pdf>

**ANEXO A (cuestionario factor de riesgo intralaboral forma b)**

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B



Libertad y Orden




**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL**
**FORMA B**
**INSTRUCCIONES**

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del>  </del>		

↑  
 Respuesta definitiva

↑  
 Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Identidad y Obediencia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					





Ministerio de la Protección Social  
República Colombia



Facultad de Psicología  
UNIVERSIDAD JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue **SÍ** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

## ANEXO B (Cuestionario datos generales)



Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

## FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>



5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Camera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja





17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día
-------------------------------

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO C (Consentimiento informado)

### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por: Edwar Galvis leiton, Yorli Garcia Calero, Eliana Yised Castillo, Jesus Santos y Edwin Montenegro; de la Corporación Universitaria Unirte. La meta de este estudio es: Determinar el factor de riesgo Psicosocial al que se exponen los trabajadores de la empresa Prowork, Especialistas en Salud Ocupacional, Mediante la aplicación de la batería de riesgos Psicosociales del Ministerio de Protección Social de Colombia

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cuestionarios serán conservados en extrema confidencialidad por la Psicóloga Yorli Garcia Calero por un estimado de 2 años tiempo a partir del cual serán destruidos.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es \_\_\_\_\_

---



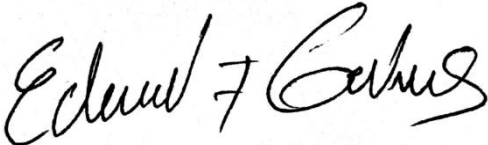
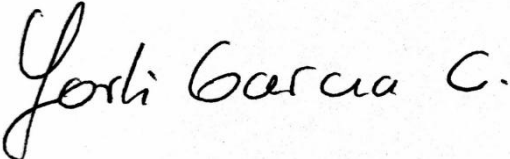

---

Nosotros EDWAR FELIPE GALVIS LEITON, YORLI GARCIA CALERO, ELIANA YISED CASTILLO SUAREZ, JESUS DAVID SANTOS AGUILERA, EDWIN VEGA MONTENEGRO, manifestamos en este documento nuestra voluntad de ceder a la Corporación Universitaria Unitec los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley de 1982<sup>1</sup>, de la investigación titulada:

## TITULO

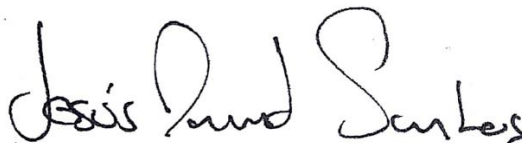
IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIALES DE LA SALUD EN PROWORK ESPECIALISTAS EN SALUD OCUPACIONAL IPS

Producto de nuestra actividad académica, para optar por el título de ESPECIALISTAS EN GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. La Corporación Universitaria Unitec entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada plenamente para ejercer los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en nuestra condición de autores nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al Artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia escribimos este documento en el momento mismo que hacemos entrega del trabajo final a la Biblioteca General de la Corporación Universitaria Unitec.

NOMBRES COMPLETOS	DOCUMENTOS DE IDENTIDAD	FIRMA
EDWAR FELIPE GALVIS LEITON	C.C. 1.061.754.767	
YORLI GARCIA CALERO	C.C. 1.114.813.224	
ELIANA YISED CASTILLO SUAREZ	C.C. 20.740.168	

JESUS DAVID  
SANTOS  
AGUILERA

C.C. 1.020.742.500



EDWIN VEGA  
MONTENEGRO

C.C. 1.075.226.674



---

<sup>1</sup>Los derechos del autor recaen sobre las obras científicas, literarias y artísticas en las cuales se comprenden las creaciones del espíritu en el campo científico, literario y artístico, cualquiera que sea el modo o la forma de expresión y cualquiera que sea su destinación, tales como: los libros, los folletos y otros escritos; las conferencias, alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza; las obras dramáticas o dramático musicales; las obras coreográficas y las pantomimas ; las composiciones musicales con letra o sin ella; las obras cinematográficas, a las cuales se asimilan las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras fotográficas a las cuales se asimilan las expresas por procedimiento análogo a la fotografía, a la arquitectura, o a las ciencias, toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda reproducirse o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, por fonograma, radiotelefonía o cualquier otro medio conocido o por conocer" (Artículo 72 de la Ley 23 de 1982)