

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA
APARICIÓN DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA PREVIRED

INGRID TATIANA FERNÁNDEZ RIVERA

SANDRA VIVIANA PEREZ GONZÁLEZ



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN, OCTUBRE, 2019

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA
APARICIÓN DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA PREVIRED

INGRID TATIANA FERNÁNDEZ RIVERA

SANDRA VIVIANA PEREZ GONZÁLEZ

Trabajo de grado para obtener el título de Psicólogas

Asesora

Ps. ANDREA MELISSA PINEDA SALAZAR

Mg. Gerencia del Talento Humano



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN, OCTUBRE, 2019



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de investigación "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA APARICIÓN DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA PREVIRED" presentado por Sandra Viviana Pérez González y Ingrid Tatiana Fernández Rivera. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que este trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO:

SOBRESALIENTE:

EXCELENTE:

Andrea Melissa Pineda Salazar

ANDREA MELISSA PINEDA

Asesora

Claudia Maritza Gamboa

CLAUDIA MARITZA GAMBOA

Jurado

Maria Alejandra Ceballos C.

MARIA ALEJANDRA CEBALLOS C.

Presidente del Jurado

Popayán, 25 de noviembre de de 2019

Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 858 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Carrera 13 #1 sur-51, Santander de Quilichao, Cauca

Popayán, Cauca, Colombia

PEX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán



Agradecimientos y dedicatoria

Damos gracias a Dios por permitirnos tener tan grata experiencia dentro del camino recorrido en la Universidad, a la cual debemos nuestra gratitud por contribuir a nuestro desarrollo como profesionales y como personas. Agradecemos profundamente a nuestra familia por confiar en nosotras, como también a la Clínica Odontológica Especializada Previred por permitirnos desarrollar este trabajo con su personal y por supuesto a los jefes que siempre estuvieron prestos a colaborar, a nuestros profesores y en especial a nuestra asesora Melissa Pineda por su dedicación, paciencia, apoyo incondicional y por la enseñanza de sus valiosos conocimientos.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar los Factores de Riesgo Psicosocial de mayor prevalencia en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED de la ciudad de Popayán y su relación con la aparición del estrés. Dentro de los principales soportes teóricos se encuentran: factores de riesgo psicosocial, factores protectores, condiciones intralaborales, extralaborales y estrés en el trabajo. La metodología empleada, se centró en el enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo. Como instrumento se implementó la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial validada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), cuyo objetivo principal es “identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa” (p. 17). Dentro de los principales resultados se encuentra que, existe una relación entre los factores intralaborales y extralaborales con el estrés, puesto que entre más afectación tenga por parte de los factores mayor presencia de síntomas se perciben. Los factores con mayor índice de riesgo en la población de salud es la falta de reconocimiento y compensación, de capacitación, dificultades en la capacidad de liderazgo, demandas extralaborales y las condiciones de la vivienda, por lo que es fundamental que se desarrollen actividades en pro del bienestar de los colaboradores, pues son estos el recurso más valioso con el que cuenta toda organización.

Palabras clave: estrés laboral, factores intralaborales, factores extralaborales, sector de salud, Batería para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial.

Abstract

The purpose of this research was to diagnose the Psychosocial Risk Factors with the highest prevalence in the members of the PREVIRED Specialized Dental Clinic in the city of Popayán and its relationship with the onset of stress. Among the main theoretical supports are psychosocial risk factors, protective factors, intra-labor, extra-labor conditions and stress at work. The methodology used, was focused on the qualitative approach, with a non-experimental, transversal and descriptive type design. The Battery for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors was implemented as an instrument, validated by the Ministry of Social Protection and the Pontificia Universidad Javeriana (2010), whose main objective is "to identify and evaluate the factors of intra and extra-labor psychosocial risk in the labor force population" (p. 17). Main results show that there is a relationship between intra-labor and extra-labor factors with stress, since the more involvement the factors have, the greater the presence of symptoms is perceived. The factors with the highest risk index in the health population are the lack of recognition and compensation, training, difficulties in leadership capacity, extra-labor demands and housing conditions, so it is essential that activities are developed in favor of the well-being of the collaborators, because these are the most valuable resource that every organization has.

Keywords: work stress, intra-labor factors, extra-labor factors, health sector, Battery for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors

Línea de Investigación

La presente investigación es realizada bajo la Línea de Investigación Desarrollo Humano y Social, la cual tiene como objetivo “identificar, comprender y aportar desde diferentes campos de la psicología y de las ciencias sociales a la solución de problemas y necesidades psicosociales” (Fundación Universitaria de Popayán, 2017, p.49), esta considera las diferentes perspectivas de las ciencias sociales y contribuye de manera directa desde las disciplinas que retoma, como la Sociología, Psicología, Antropología, Filosofía, Educación y Pedagogía a la comprensión del ser humano, en conjunto con la influencia que ejerce el contexto y la cultura en el comportamiento de cada sujeto (Fundación Universitaria de Popayán, 2017).

En lo referente a la Sublínea de Investigación Psicología Organizacional y del Trabajo, el estudio se centró en aportar a la comprensión de problemas y construcción de saberes concernientes al bienestar de las personas en los espacios relacionados con el trabajo, para el caso específico de esta investigación en la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED, en la cual se realizó un diagnóstico de Riesgos Psicosociales y su relación con la aparición del Estrés Laboral.

Por consiguiente y de acuerdo con el objetivo de la investigación, en el proceso se diagnosticaron los Factores de Riesgo Psicosocial de mayor prevalencia en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED de la ciudad Popayán, con lo cual, se buscó reconocer las condiciones que inciden a nivel intra y extra laboral en el desarrollo del estrés y que pueden afectar psicosocial, física y emocionalmente a los colaboradores de la IPS, además del aporte del estudio al fortalecimiento de los procesos investigativos que adelanta el Programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán.

Índice

Introducción,	1
Planteamiento,	2
Formulación del Problema,	7
Antecedentes,	7
Contextualización,	14
Justificación,	15
Objetivos,	17
Objetivo general,	17
Objetivos específicos,	17
Referente Conceptual,	18
Factores psicosociales,	18
Factor de riesgo psicosocial,	19
Factores protectores,	20
Condiciones intralaborales,	20
Condiciones extralaborales,	23
Condiciones individuales,	24
Estrés en el trabajo,	24
Calidad de vida en el trabajo,	25
Efectos de los Riesgos Psicosociales,	26

Metodología, 27

Método, 27

Enfoque de investigación, 28

Técnicas de investigación, 28

Instrumento, 29

Universo, 33

Población, 33

Muestra, 33

Criterios de inclusión, 33

Aspectos éticos, 34

Resultados, 34

Datos sociodemográficos de los participantes, 35

Factores de riesgo psicosocial intralaboral de los participantes, 35

Factores de riesgo intralaboral según forma A y forma B, 37

Factores de riesgo intralaboral por dominios, 38

Factores de riesgo extralaboral, 44

Estrés, 45

Nivel de estrés según forma de aplicación A/B, 46

Relación del nivel de estrés con los factores de riesgo intralaboral y extralaboral, 46

Discusión, 48

Conclusiones y recomendaciones, 53

Conclusiones, 53

Recomendaciones, 55

Referencias Bibliográficas, 56

Anexos, 62

Índice de Anexos

Anexo 1. Carta de Autorización para la Ejecución del Proyecto de Investigación 62

Anexo 2. Entrevista de reconocimiento de la Organización realizada a actores principales de la misma 63

Anexo 3. Consentimiento Informado Entrevista de Reconocimiento Organizacional 67

Anexo 4. Consentimiento Informado aplicación Batería de Riesgos Psicosociales 68

Anexo 5. Descripción Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial 69

Índice de tablas

Tabla 1. Género de los participantes 35

Tabla 2. Rangos de edad 35

Tabla 3. Distribución de la población evaluada 35

Tabla 4. Resultados factores de riesgo intralaboral por dimensiones, en riesgo y sin riesgo 42

Tabla 5. Posible relación de nivel de estrés con factores de riesgo intralaboral y extralaboral 47

Índice de figuras

Figura 1: Dominios Condiciones Intralaborales. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20) 22

Figura 2. Dominios y Dimensiones Intralaborales. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 21), 23

Figura 3. Constructo extralaboral, 24

Figura 4. Efectos de los Riesgos Psicosociales. Manual de Seguridad e Instrucciones del Trabajo (2010), 27

Figura 5. Dominios y Dimensiones Intralaborales según forma de Aplicación (A o B). Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 54), 31

Figura 6. Dimensiones Extralaborales que conforman el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral y número de ítems por dimensión. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 132), 32

Figura 7. Variables Socio demográficas y Ocupacionales. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 28), 32

Figura 8. Número de ítems según categorías de síntomas. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 371), 33

Índice de gráficos

Gráfica 1. Factores de riesgo psicosocial intralaboral. Elaboración propia, 36

Gráfica 2. Factores de riesgo intralaboral según forma A y forma B. Elaboración propia, 37

Gráfica 3. Factores de riesgo intralaboral por dominios. Elaboración propia, 38

Gráfica 4. Dimensiones del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Elaboración propia, 39

Gráfica 5. Dimensiones del dominio control sobre el trabajo. Elaboración propia, 40

Gráfica 6. Dimensiones del dominio demandas del trabajo. Elaboración propia, 41

Gráfica 7. Dimensiones del dominio recompensas. Elaboración propia, 42

Gráfica 8. Factores de riesgo extralaboral. Elaboración propia, 44

Gráfica 9. Estrés. Elaboración propia, 45

Gráfica 10. Niveles de estrés según forma A y forma B. Elaboración propia, 46

Introducción

Sin duda, los procesos desarrollados por el capital humano que conforma una organización son fundamentales para la consecución de las metas establecidas por las mismas, más con el devenir y el vertiginoso ritmo de la vida moderna, el cual, ha llevado a las personas a trabajar más horas, y a las empresas, a incrementar sus niveles de producción, todo esto, gracias a los parámetros de competitividad que surgen cada día. Como consecuencia, la prevención y atención del estrés laboral y los entornos laborales saludables son de gran importancia en el bienestar y calidad de vida de los individuos en el ámbito organizacional.

En tal sentido, una de las principales funciones de la gestión del talento humano, está orientada a generar un ambiente de bienestar para los trabajadores, el cual es desarrollado mediante programas voluntarios dependiendo del estilo gerencial y de las políticas de cada empresa, como también, de otro tipo de programas obligatorios como lo es el caso del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual de acuerdo al Decreto 1072 de 2015 emitido por el Ministerio del Trabajo consiste en:

El desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo (p. 89).

De esta manera, de acuerdo a las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo OIT y las leyes establecidas en Colombia conforme al Sistema de Riesgos Profesionales, cada organización ha de elaborar un Programa de Seguridad y Salud en el trabajo tendiente a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus correspondientes ocupaciones y que deben ser desarrolladas en forma multidisciplinaria (Zúñiga,

2004), esto, teniendo en cuenta que cuando las condiciones organizacionales, el clima laboral, el manejo de rol, entre otras, no son adecuadas, pueden llegar a convertirse en factores de riesgo psicosocial y producir impactos negativos en los colaboradores, relacionados directamente con la aparición del estrés, desmotivación, falta de compromiso, ausentismo y posibles padecimientos físicos.

Por lo anterior, surgió el interés de llevar a cabo la presente investigación, la cual mediante una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo buscó identificar tras la aplicación de la Bateria para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana los Riesgos Psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED y su posible relación con la aparición del estrés, lo cual permita a la IPS la mejora progresiva del ambiente de trabajo y las condiciones laborales de los trabajadores.

Dentro de los principales resultados se encuentra que, existe una relación entre los factores intralaborales y extralaborales con el estrés, puesto que entre más afectación se tenga por parte de los factores mayor presencia de síntomas se perciben. Los factores con mayor índice de riesgo en la Clínica es la falta de reconocimiento y compensación, de capacitación, dificultades en la capacidad de liderazgo, demandas extralaborales y las condiciones de la vivienda, por lo que es fundamental que se desarrollen actividades en pro del bienestar de los colaboradores, pues son estos el recurso más valioso con el que cuenta toda organización.

Planteamiento

Indiscutiblemente, los cambios generacionales, culturales y económicos surgidos a lo largo de la historia del trabajo han definido en gran medida las dinámicas organizacionales frente a la relación de la organización y sus colaboradores, por lo que el desarrollo grupal y personal de

sus miembros gira en torno a los cambios dados por la misma organización. De esta manera, los aspectos psicosociales, físicos, emocionales, de crecimiento e incluso las crisis que hacen parte de las personas, se convierten en el foco de atención de la gestión del talento humano, por ser los seres humanos el activo intangible más valioso con el que cuentan las organizaciones, independientemente del ámbito laboral al cual pertenezcan.

De aquí parte entonces, la responsabilidad de las empresas para que estos aspectos de la cotidianidad del trabajador sean prevenidos e intervenidos, dando como resultado el crecimiento, desarrollo y autorrealización de sus miembros, quienes finalmente se convierten en la piedra angular para el éxito y generación de fuentes de ventaja competitiva sostenible para las organizaciones.

En este orden de ideas, el trabajo puede ser interpretado como un fenómeno psicosocial, en el cual se presenta diversificación en la concepción que se le atribuye de acuerdo a la subjetividad de la forma en como cada individuo lo interpreta, así, de acuerdo a Barahona y Sarsosa (2008) “la visión psicosocial del trabajo concede importancia a las valoraciones, significados y percepciones que las personas hacen de su actividad laboral, teniendo en cuenta los diferentes componentes psicológicos, ambientales y físicos del trabajo” (p.186), por lo que la presencia de diferentes factores psicosociales como lo son el estrés laboral, la motivación, satisfacción, comunicación efectiva, clima laboral, el manejo de rol, entre otros, pueden llegar a convertirse en factores de riesgo psicosocial si no son atendidos, prevenidos e intervenidos de manera oportuna por parte de las organizaciones, los cuales atentan de forma directa contra la calidad de vida, bienestar físico, psicológico y emocional de los colaboradores.

Al respecto, en lo referente al desarrollo de la problemática en Colombia, en términos generales puede inferirse que los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones

colombianas no han sido atendidos de forma oportuna en los últimos años, esto, en concordancia con la Primer Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo realizada en el año 2007, la cual reveló que los factores de riesgo de mayor repercusión en los trabajadores son los psicosociales, relacionados con la atención al público y trabajo monótono (Ministerio de la Protección Social, 2007), información contrastada con la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales realizada en el año 2013 (Ministerio del Trabajo, 2013).

Tal es el caso de las Organizaciones prestadoras de Servicios de Salud, las cuales, no le han atribuido la importancia requerida a los recursos intangibles que las conforman, puesto que solamente se han centrado en “el costo de las personas, pero desconocen el valor que aportan” (Torres, 2005, p. 153); lo cual, las ha conducido a ser organizaciones poco competitivas y sostenibles en el tiempo, esto, apoyado por el estudio realizado por González y Polo (2013) denominado Riesgos Psicosociales y sus efectos en el personal del Sector Salud en Colombia, en el cual se llega a la conclusión que hay predominancia de determinados factores de riesgo psicosocial sobre este tipo de organizaciones, entre ellos, Riesgos Organizacionales (alta exigencia y responsabilidad, largas jornadas de trabajo, poca organización, entre otros), Riesgos Personales (edad, género, antigüedad en el cargo, adicciones, estrategias de afrontamiento), Riesgos Extra Laborales (pocas actividades recreativas, conflictos familiares), encontrándose como consecuencias principales la aparición de estrés laboral, síndrome de Burnout, desmotivación, ansiedad, entre otros.

En este orden de ideas, las Organizaciones de Salud Caucanas, específicamente Payanesas, no han sido ajenas a esta situación, especialmente las referidas a IPS pertenecientes al Sector Privado, las cuales de acuerdo a lo referido por Correa y Pino (2013) en su estudio

Factores de Riesgo Psicosocial en Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud - IPS Privadas de la Ciudad de Popayán-Colombia, “cuentan con un programa de salud ocupacional, sin embargo han trabajado poco este campo de acción, que hace parte del objeto de estudio de la gestión del talento humano” (p.4), concluyéndose así dentro del mismo estudio que “la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en las IPS privadas de la ciudad de Popayán, presentan un riesgo alto, lo cual supone una alta probabilidad de asociarse a respuestas de estrés” (Correa y Pino, 2013, p.15).

A similar situación llega la IPS Clínica Odontológica Especializada PREVIRED de la ciudad de Popayán, perteneciente al Sector Privado, al interior de la cual se identifica de acuerdo a la entrevista de reconocimiento de la organización realizada a algunos actores principales de la misma como lo son la Gerente y de la IPS, así como la encargada del Área de Talento Humano del Grupo Empresarial PREVIRED, que como principal punto neurálgico frente a la prevención y atención de Factores de Riesgo Psicosocial se identifica la ausencia de una Oficina de Talento Humano en la estructura interna de la Clínica, encargada de velar por el bienestar y calidad de vida de sus colaboradores, pues las funciones propias de esta área están ligadas a los procesos desarrollados por el Grupo Empresarial PREVIRED, la cual se encarga básicamente de la selección, contratación, exámenes de ingreso y egreso de los centros asociados, lo cual genera desconexión de ciertos procesos y necesidades propias de la IPS, adicionalmente, la no existencia de un diagnóstico previo sobre Riesgos Psicosociales que haya servido como insumo y punto de partida para la generación de planes de mejoramiento organizacional, lo cual hace que la IPS incurra frente a faltas normativas requeridas por la Secretaría de Salud Municipal en lo concerniente a Planes de Seguridad y Salud en el Trabajo, situación que conduce a los colaboradores de la organización a ubicarse en una situación de desprotección a nivel

psicosocial, físico y emocional al no haberse desarrollado hasta el momento una política de prevención de riesgos laborales en la Clínica Odontológica.

En tal sentido, dada la carencia de dicho diagnóstico, no se cuenta con una estipulación clara sobre los riesgos específicos según las particularidades personales de los trabajadores (ej. mujeres embarazadas, personal con discapacidad, etc.), lo que conduce igualmente a que no se informe a cada trabajador acerca de los riesgos específicos que afectan su puesto de trabajo y de las medidas de protección y prevención a aplicar, a su vez, esto ha impedido que la IPS tenga pleno conocimiento acerca de las condiciones extra laborales de sus trabajadores (tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo), lo cual puede llegar a convertirse en casos determinados en factores de riesgo psicosocial y afectar directamente la calidad de vida del colaborador.

Adicionalmente, hasta el momento no se ha realizado la evaluación de estrés laboral, por lo que la IPS no cuenta con estrategias claramente definidas para prevenirlo y atenderlo, más que con algunas jornadas desarrolladas desde el Grupo Empresarial PREVIRED como lo son masajes relajantes y bailes deportivos pero que probablemente no respondan a las necesidades propias de casos particulares de los miembros de la Clínica Odontológica, como lo son los efectos generados por la sobrecarga laboral y el manejo de rol, al desenfocarse las funciones para las cuales fue contratado cada colaborador, lo cual afecta directamente el ambiente de trabajo.

Los anteriores argumentos, fueron el indicio fundamental para desarrollar la presente investigación, los cuales han hecho surgir el interés por iniciar con un proceso de evaluación que se dirija a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no se han podido prevenir en atención a los lineamientos legales que ha establecido en los últimos años el Ministerio de Protección Social

y del Trabajo, la Organización Internacional del Trabajo, el Código Sustantivo del Trabajo, entre otros, sobre el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores, entre ellos, los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED de la ciudad Popayán, población objeto de este estudio, por lo que esta investigación estuvo enfocada en la identificación de los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos los colaboradores de la IPS y su posible relación con la aparición del estrés, para que de esta manera la organización cuente con insumos para la generación de planes de intervención que tengan como principal objetivo la optimización del ambiente y las condiciones laborales de los trabajadores y como consecuencia el mejoramiento en el rendimiento del personal, lo cual se traduce en resultados como mejor desempeño, mayor productividad, eficiencia en tiempos, recursos y por último, una mayor adherencia de los empleados con su cargo, tarea o compromisos laborales.

Formulación del Problema

¿Cuáles son los Factores de Riesgo Psicosocial de mayor prevalencia en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED y su relación con la aparición del estrés?

Antecedentes

Así, para dar sustento a la formulación del problema, se hace una revisión general sobre algunos antecedentes internacionales, nacionales y locales frente al abordaje de Factores de Riesgo Psicosocial en diferentes Organizaciones.

Internacionales. En referencia a estudios internacionales, se encuentra la investigación “Estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: su relación en la aparición del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital Militar de Venezuela”. El objetivo del estudio es determinar si la presencia de altos niveles de Estrés Laboral y uso de Mecanismos de Afrontamiento no funcionales influyen en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos

residentes, para esto, se empleó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el Cuestionario Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Afrontamiento de Carver. Se encontró que el 15% de la muestra experimentó niveles de Estrés Laboral, el 28% presentó Síndrome de Burnout, el 53% percibió hacer uso de Mecanismos de Afrontamiento Funcional, y las variables nivel de Estrés Laboral y uso de Mecanismos de Afrontamiento no funcionales, lograron explicar en un 13% la aparición del Síndrome de Burnout. La sub-escala de Afrontamiento no Funcional arrojó valores significativos como buen predictor del Síndrome de Burnout, así que médicos residentes con estilos de afrontamiento no funcionales tienen mayor probabilidad de padecer Síndrome de Burnout (Blandin y Martínez, 2005).

Otro de los estudios encontrados es “Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención de Cuba”, el cual es un estudio descriptivo transversal acerca de estrés laboral y Burnout en 287 profesionales de la salud de un municipio de La Habana, Cuba. Los instrumentos empleados fue el Cuestionario Breve de Burnout, de Moreno, Escala de Síntomas de Estrés, de Aro; e Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud, de Wolfgang. Se estableció la hipótesis de que, así como el género y la profesión, el nivel de atención también diferenciaba significativamente las respuestas de estrés y Burnout. Una segunda hipótesis consistió en que el bajo reconocimiento profesional se asocia a respuestas de estrés y de Burnout. Ambas fueron confirmadas (Hernández, 2003).

Con base a los estudios internacionales se encuentra igualmente “Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina” cuyo objetivo fue determinar los Factores de Estrés Laboral en los enfermeros profesionales, para ello se implementó el test estandarizado denominado Instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos; la población para la investigación fue de 30 personas quienes

ocupaban cargos de mandos medios y altos. Fue de tipo descriptivo en el cual se concluye que los colaboradores evaluados si presentan factores de estrés principalmente los relacionados al desgaste emocional, el exceso de demanda laboral y la insatisfacción por retribución (Cano, 2015).

Estos estudios contribuyen a la presente investigación porque toman como población igualmente a organizaciones pertenecientes al Sector Salud, lo cual ofrece un panorama de trabajo pertinente y una base de información que puede servir de término de comparación para este estudio.

Nacionales. Uno de los artículos encontrados a nivel nacional se titula “Factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia”, cuyo objetivo fue identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia en el trabajo, en una organización privada del sector salud de la ciudad de Cali, el instrumento empleado fue el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) y la versión en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work Engagement Scale [UWES]), elaborada por Shaufeli & Bakker (2003). El principal resultado encontrado permite inferir que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial; las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son demandas emocionales en el trabajo y retroalimentación del desempeño (Arenas y Andrade, 2013).

La información mencionada en esta investigación es oportuna y genera aporte para el presente estudio, pues se emplea el mismo instrumento “Batería para la Medición de Riesgos Psicosociales” (condiciones intralaborales) del Ministerio de la Protección Social, lo que conduce a tener un punto de comparación con los resultados obtenidos.

Por otra parte, se encuentra el estudio “Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud”, el propósito de este estudio fue describir el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los estilos de liderazgo que perciben un grupo de trabajadores del sector salud en cuatro ciudades colombianas, y observar si existen diferencias significativas entre ellas. Los instrumentos aplicados son el ECO (Escala de Clima Organizacional), el CFP (Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo) y el PAT (Test de Adjetivos de 33 Pitcher). De acuerdo con los resultados, los participantes presentaron riesgos psicosociales de diversa índole, siendo más relevantes los concernientes a las relaciones interpersonales y el clima organizacional. Los dos estilos de liderazgo resultantes en el estudio fueron evidenciados solamente en Bogotá. Se encontraron diferencias significativas en la mayoría de las variables estudiadas, posiblemente por aspectos culturales (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía, 2009).

Así mismo, se encuentra la investigación denominada “Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal de sector salud. Un estudio comparativo”, cuyo objetivo es describir los factores de riesgo en el ambiente laboral del sector salud, y analizar sus efectos y consecuencias en los colaboradores. Dentro de los principales hallazgos se encuentran los riesgos organizacionales (alta exigencia, largas jornadas de trabajo, poca organización), riesgos personales (edad, género y cargo), riesgos extralaborales (pocas actividades recreativas y conflictos familiares); los cuales desencadenaban fatiga, cefalea, desmotivación, bajo rendimiento laboral, accidentes en el trabajo, baja calidad en la prestación del servicio, entre otros (Gonzales y Polo, 2013).

También se encontró el estudio “Factores de riesgo psicosocial y su correlación con la salud mental” en el que se tuvo como objetivo identificar la correlación entre los factores de

riesgo psicosocial y la salud mental. Para ello, se tomaron 54.715 registros de trabajadores quienes se desempeñaban en tipos de cargos de jefes, profesionales, analistas, técnicos, tecnólogos, auxiliares y operarios, de 427 empresas de diferentes sectores económicos de Colombia. Dentro de los resultados se encontró que, si existe dicha correlación con las condiciones extralaborales, los factores de riesgo psicosocial global, la influencia del entorno extralaboral con el trabajo, el liderazgo y el tiempo fuera del trabajo (Porras, 2015).

Otro de los antecedentes consultados es “Estrés laboral en empresas de producción”, el cual tiene como objetivo analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia, para ello se implementa la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010, cabe mencionar que es el mismo instrumento utilizado en la presente investigación. Como resultado se obtiene que el mayor generador de estrés en los trabajadores del área de producción se refiere a las pocas oportunidades para desarrollar sus habilidades y destrezas, así mismo refieren que deben realizar un esfuerzo físico superior al usual y consideran que obtienen poco reconocimiento por la labor realizada (Floréz, 2014).

De acuerdo a lo anterior, estas investigaciones aportaron al presente proyecto, debido a que su eje principal se basó en la identificación de factores de riesgo psicosocial, lo cual resulta importante para fortalecer aspectos metodológicos que permitan llevar a cabo un proceso con validez.

Locales. A nivel local y dentro los propósitos de la presente investigación se identifican estudios estructurados desde el reconocimiento de factores de riesgo psicosocial en organizaciones caucanas, dentro de ellos se encuentra el estudio titulado “Factores de riesgo

psicosocial en Instituciones prestadoras de Servicio de Salud –IPS privadas de la ciudad de Popayán”, el cual tiene por objetivo identificar los factores de Riesgo Psicosocial asociados a las condiciones de trabajo de 91 colaboradores de Instituciones prestadoras de Servicios de Salud IPS de la ciudad de Popayán, a partir de la aplicación de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial creada por la Pontificia Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social de Colombia. Se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal. Se realiza un análisis bivariado de los datos obtenidos donde se relacionan los posibles factores de riesgo psicosocial con la carga de trabajo de los colaboradores y con las condiciones de trabajo establecidas en la IPS con las variables demográficas de los colaboradores. Dentro de los resultados encontrados se resalta la influencia de la escolaridad, la profesión y el área laboral de los cargos profesionales y técnicos, en la presencia de riesgos psicosociales (Correa y Pino, 2013).

La investigación aporta al estudio al emplear el mismo instrumento de medición “Batería para la Medición de Riesgos Psicosociales” del Ministerio de la Protección Social, además de presentar información relevante por su forma de intervención para medir y valorar la presencia de Factores de Riesgo Psicosocial en la población objeto de estudio; la población y los instrumentos empleados cumplen con los criterios de inclusión para el apoyo y sustentación de este proyecto de investigación.

Se encuentra igualmente la investigación “Factores de Riesgo Psicosocial de mayor prevalencia en los colaboradores del Servicio Público Urbano de la Cooperativa Integral de Transporte Rápido Tambo”, realizada por estudiantes de pregrado de la Fundación Universitaria de Popayán, la cual tiene por objetivo identificar los Factores de Riesgo Psicosocial de mayor prevalencia asociados a las condiciones de trabajo de los colaboradores de la población objeto de

estudio a partir de la aplicación de la Bateria para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial creada por la Pontificia Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social de Colombia. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal. Se realiza un análisis variado de los datos obtenidos donde se relacionan los posibles factores de riesgo psicosocial con la carga de trabajo de los colaboradores y con las condiciones de trabajo establecidas en la con las variables demográficas de los colaboradores. Dentro de los resultados encontrados se identificó que el 66% de los colaboradores presentan un nivel de riesgo alto, indicando así que se exponen a una alta carga emocional (Castro, Muñoz y Vidal, 2018). Este estudio cobra importancia, pues brinda insumos y estrategias para la ejecución del presente proyecto investigativo, específicamente sobre el contexto en el que fue desarrollado.

En este orden de ideas, cada antecedente expuesto con anterioridad, da a la presente investigación una visión objetiva de la importancia de reconocer los Factores de Riesgo Psicosocial que pueden afectar de forma directa o indirecta a los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED y que dan indicios sobre la necesidad latente de la generación de alternativas y planes de mejoramiento que permitan que dentro del contexto laboral objeto de estudio haya un plan de atención e intervención de riesgos laborales en lo concerniente al Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. En tal sentido, estas investigaciones ratifican la importancia de llevar a cabo estrategias y programas para favorecer y/o aportar a la calidad de vida de los colaboradores y los objetivos organizacionales, esto teniendo en cuenta que su revisión aporta al presente proyecto insumos teóricos y de análisis que permiten el desarrollo de una investigación válida y de utilidad para la organización.

Contextualización

La Clínica Odontológica Especializada PREVIRED se encuentra ubicada en la ciudad de Popayán en la Carrera 7 No. 14 N - 28 Barrio el Recuerdo, en el departamento del Cauca, al Sur Occidente de Colombia. Limita con los departamentos de Nariño, Huila, Tolima, Valle y Putumayo, en él nacen las cordilleras Central y Occidental, además de dos de los más importantes ríos del país como lo son el Cauca y Magdalena. La iniciativa de creación del Grupo PREVIRED, surge como una oferta de valor frente a un servicio caracterizado por la atención de calidad al usuario, con servicios de fácil acceso.

En tal sentido, aunque la Clínica Odontológica hace parte del Grupo Empresarial PREVIRED, se encuentra descentralizada de algunos procesos como lo es la toma de decisiones y el modelo productivo, pues esta cuenta con su propia dirección y estructura organizacional.

La IPS cuenta con diversos servicios en atención odontológica, con una trayectoria de 6 años en la ciudad de Popayán, a su vez se cuenta con el apoyo de más de 20 especialistas al servicio de esta y como recurso invaluable su cuerpo administrativo y asistencial que consta de 12 personas con contratos a término fijo y por prestación de servicios. De esta manera, los principales servicios ofrecidos por parte de la Clínica son: Odontología General, Ortodoncia, Endodoncia, Cirugía Oral y Maxilofacial, Rehabilitación, Periodoncia y Odontopediatría, los cuales se encuentran respaldados y habilitados por la Secretaria de Salud Departamental, teniendo en cuenta que para la clínica es importante la calidad en atención al paciente, el respaldo y garantía a los procedimientos realizados. La Clínica atiende en su mayoría a afiliados directos de PREVIRED con los cuales se maneja una tarifa preferencial para sus tratamientos odontológicos, para garantizar un mejor servicio, se cuenta con horarios en jornada continua, extendidos hasta el día sábado finalizando jornada a las tres de la tarde.

Al respecto, la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED cuenta con cinco áreas: Área Administrativa, la cual se encarga de todos los procesos formales, Área de Talento Humano encargada de desarrollar procesos de selección del personal, contratación, exámenes de ingreso y egreso, planes de bienestar que ofrece actividades lúdicas de baile terapia y masajes relajantes, ausentismo laboral, visitas domiciliarias, aplicación de pruebas psicotécnicas, Área Asistencial encargada de prestar la atención directa a los pacientes, Área Comercial encargada del fortalecimiento del ingreso de clientes potenciales, seguimiento de los mismos para el cumplimiento de metas y finalmente el Área de Servicios Generales, la cual se encarga del mantenimiento y la organización física de las instalaciones.

Es válido resaltar que la IPS no cuenta en su estructura interna con un Área de Talento Humano que se encargue propiamente de los procesos relacionados con dicha función, pues esta área funciona de forma centralizada y dependiente del Grupo Empresarial PREVIRED.

Justificación

Sin duda, los aspectos económicos y financieros de las organizaciones, son uno de los factores que permiten a las mismas desarrollar fuentes de ventaja competitiva sostenible, no obstante, cuando estos se sobreponen a los intereses y necesidades de las personas pueden generar impactos negativos en el bienestar físico, psicológico y emocional de sus miembros, desconociendo de esta forma, el valor agregado que proveen los seres humanos a la vida organizacional, por poseer características y capacidades distintivas que permiten dinamizar cada uno de los procesos organizativos, trayendo consigo desmotivación, falta de compromiso y empoderamiento por parte del trabajador, además de la generación de ambientes hostiles y desencadenamiento de factores de riesgo psicosocial, como lo son el estrés laboral, entre otros.

En tal sentido, la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema, permitiendo de esta manera instituir el direccionamiento del presente trabajo de investigación y establecer la importancia de la identificación de los factores de riesgo psicosocial presentes en la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED y su relación con la aparición del estrés, los cuales, dada su existencia inciden directamente sobre la calidad de vida de sus miembros, lo anterior, teniendo en cuenta que los riesgos laborales tienen una alta probabilidad de generar repercusiones en la salud física, psicológica y emocional de los colaboradores.

De esta manera, se puede dilucidar la importancia del por qué se deben investigar desde disciplinas como la Psicología este tipo de fenómenos en la vida organizacional, pues en gran medida de ellos dependen la calidad de vida, bienestar laboral, psicológico, emocional y físico de los individuos, como a su vez, el éxito, reputación, prestigio y posicionamiento organizacional.

Es así, como la presente investigación permitió identificar los factores de riesgo psicosocial de mayor prevalencia en la IPS antes mencionada, y a su vez, determinar la relación de estos con la aparición del estrés, lo que favorecerá probablemente la modificación y gestión de nuevos procesos que permitan la sostenibilidad de la organización y la garantía de óptimas condiciones de vida a nivel laboral para sus colaboradores, esto, aludiendo a la afirmación del Ministerio de Protección Social (2004), cuando argumenta que el propósito fundamental de toda organización debe ser proporcionar condiciones de trabajo seguras, sanas, higiénicas y estimulantes para los trabajadores con el fin de evitar accidentes y enfermedades, mejorando así la calidad del servicio de la empresa.

En tal sentido, el presente proyecto investigativo se convierte en un insumo de especial relevancia para la Clínica, pues con este la organización podrá determinar la importancia de la inclusión de una Oficina de Talento Humano en la estructura interna de la misma, la cual, opere de forma descentralizada del Grupo Empresarial, esto con el fin de atender de forma directa los procesos relacionados con el capital humano de la organización, dentro de ellos la estructuración del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por último y no menos importante, a nivel disciplinar el llevar a cabo la presente investigación resultó significativo, pues brindó a los psicólogos en formación un bagaje mucho más amplio en el área de psicología organizacional, específicamente en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial al interior de las organizaciones.

Así mismo, resultó ser innovador porque con los resultados obtenidos da pie a futuras investigaciones que propendan por determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED.

Objetivos

Objetivo general

Diagnosticar los Factores de Riesgo Psicosocial de mayor prevalencia en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED de la ciudad Popayán y su relación con la aparición del estrés.

Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral presentes en los colaboradores de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED.

Definir el nivel de Estrés Laboral presente en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED.

Establecer la relación de los Factores de Riesgo Psicosocial y la aparición del estrés en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED.

Referente Conceptual

El problema de investigación planteado fue abordado a partir de la conceptualización de Factores Psicosociales, Factores de Riesgo Psicosocial, Factores Protectores, Condiciones Intralaborales, Extralaborales e Individuales, Estrés Laboral, Calidad de Vida y Efectos de los Riesgos Psicosociales, conceptos retomados en su gran mayoría a partir de la Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), lo anterior, teniendo en cuenta que fue el instrumento elegido para llevar a cabo la presente investigación.

Factores psicosociales

Para Astaiza y Farfán (2016) los Factores Psicosociales son entendidos como:

Condiciones que se desarrollan en el ámbito laboral y se presentan directamente en el contexto de una determinada organización; tienen que ver con las características del trabajo y las tareas del colaborador, afectando directamente el bienestar y la salud (física, psíquica o social), tanto del empleado como del desempeño de trabajo (p.28).

Según la Resolución 2646 (2008), Artículo 5:

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (p.3).

En tal sentido, los factores psicosociales aluden a las interacciones entre el trabajador, el trabajo y las condiciones de la organización, además de las necesidades propias de cada individuo, sus capacidades, situaciones personales, todo lo cual directa o indirectamente puede influir en la salud física, emocional y psicológica del colaborador. No obstante, es importante referir que los factores psicosociales no siempre son de riesgo, también pueden ser protectores, los cuales proporcionan en el individuo bienestar y satisfacción personal.

En los siguientes apartados se definirá que es factor de riesgo y protector.

Factor de riesgo psicosocial

La Organización Internacional del Trabajo ha definido los riesgos psicosociales como:

Interacciones entre el contenido, la gestión y la organización del trabajo y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, por otro. En ese sentido, se refiere a las interacciones que se ha demostrado que ejercen una influencia negativa en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias (OIT, 1984, p. 3).

Los riesgos laborales, se convierten entonces, en la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de la exposición a los riesgos en el trabajo y los perjuicios que puedan ocasionarle debido a las demandas y exigencias en cumplimiento de estándares que garanticen una alta productividad reflejada en la competitividad y posicionamiento de las organizaciones, estos daños interfieren directamente en la salud física y psicológica del individuo, de acuerdo a Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007) con manifestaciones como estrés, depresión, alteraciones del sueño, desordenes digestivos, dificultades familiares y sociales, bajo rendimiento laboral, entre otros, los cuales generan altos niveles de ausentismo y rotación del personal.

Factores protectores

La Resolución 2646 (2008), Artículo 3, define los Factores Protectores como “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador”. (p.2)

De acuerdo al Informe realizado por la Administradora de Riesgos Laborales SURA (como se citó en Beltrán, 2014), se argumenta que:

Los protectores psicosociales son generadores de condiciones positivas para el trabajador, favoreciendo el enfrentamiento ante situaciones estresantes , previniendo desequilibrios biológicos y psicosociales, lo que favorece y potencializa la salud, el desempeño y el desarrollo personal del trabajador, es decir los factores protectores psicosociales son todas aquellas condiciones laborales que ejercen un efecto modulador y mitigador del trabajador, frente a los estresores previniendo posibles desajustes y por consiguiente , favoreciendo la salud, el bienestar y el desarrollo del trabajador (p.100).

En efecto, puede inferirse entonces, que las condiciones capaces de favorecer el desarrollo de los individuos reducen los efectos de circunstancias desfavorables tanto dentro como fuera del ámbito laboral, razón por la cual en la actualidad, las organizaciones se han sensibilizado sobre la importancia de contar con nuevas competencias que las orienten al desarrollo de programas que conlleven a obtener resultados positivos de forma integral, reconociendo la trascendencia del cuidado humano para fortalecer en ellos sus destrezas, habilidades y aptitudes frente al rol ejercido.

Por su parte, los riesgos psicosociales en el trabajo se pueden dividir en tres tipos de condiciones: Intralaborales, Extralaborales e Individuales, tal como se presentan a continuación:

Condiciones intralaborales. Los factores laborales se pueden definir como aquellos generados por las condiciones intrínsecas de una labor, por lo cual cada uno de los cargos

ejercidos en una empresa tendrá unos factores específicos y definidos por la necesidad de la empresa. Sin embargo, dentro de la diversidad de variables se encuentran: El ambiente laboral, la carga de trabajo, el número de horas y la distribución del horario, los factores ergonómicos, la autonomía y el control, la estimulación en el trabajo, los roles intralaborales, los equipos o maquinaria que debe utilizar el trabajador y el estado de estos, así como el diseño del medio ambiente ocupacional (Echemendía, 2011).

En efecto, son “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.20).

Como parte de las Condiciones Intralaborales se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que hacen parte de su explicación. Estos dominios son, Demandas de Trabajo, Control, Liderazgo y Relaciones Sociales, Recompensa, definidos a continuación:

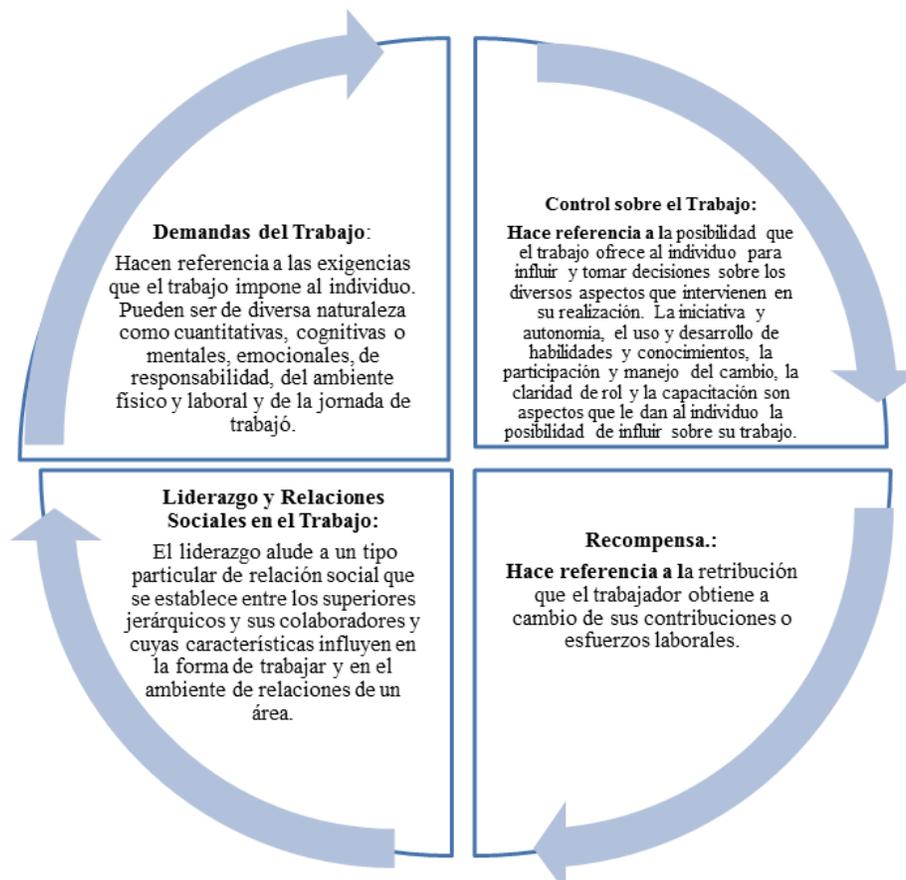


Figura 1: Dominios Condiciones Intralaborales. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

Como complemento a los anteriores dominios atribuidos por el Ministerio de la Protección Social, Rincón (2003) afirma que el Liderazgo es:

El hecho de influir en otras personas y de que éstas te sigan, es ya una acción de liderazgo y viene a ser como el ejercicio de la autoridad, para que la gente, ya sea en grupo grande o pequeño, se oriente para conseguir una meta en común (p.33).

Al respecto, Sánchez (2010) define el Liderazgo como aquella influencia que es positiva para todo el grupo, es decir, que ayuda al grupo a llevar a término su propósito, a conseguir objetivos, a mantener un buen funcionamiento y a adaptarse a su entorno.

Por su parte, frente a la Recompensa, según el Ministerio de la Protección Social (2010):

Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización (p.20).

Los anteriores dominios que conforman las Condiciones Intralaborales están compuestos por diecinueve dimensiones, las cuales se presentan en la siguiente figura:

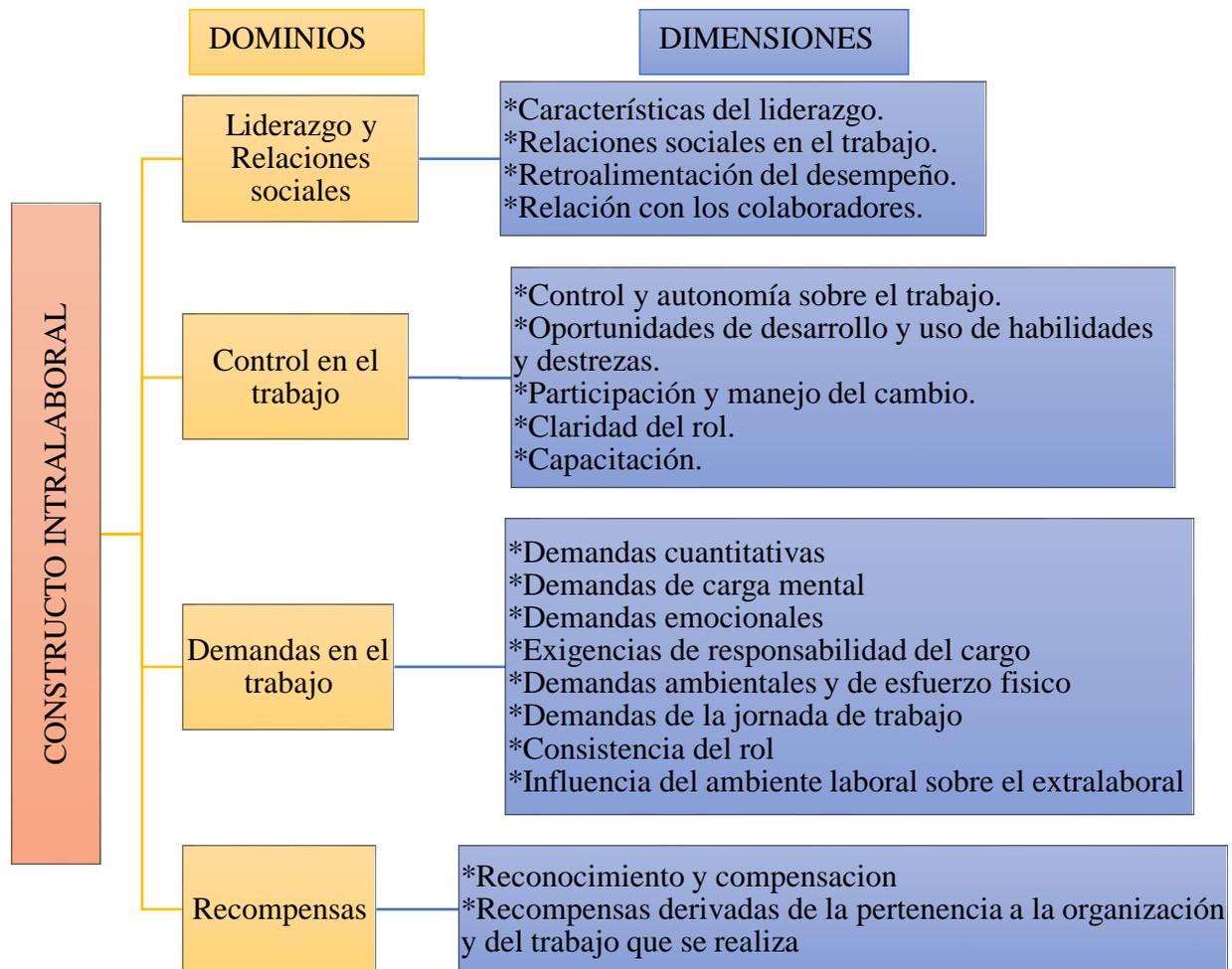


Figura 2. Dominios y Dimensiones Intralaborales. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 21).

Condiciones extralaborales. El Ministerio de la Protección Social (2010) refiere que las Condiciones Extralaborales “comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (p.26).

En estas condiciones se dan a conocer siete dimensiones, las cuales actúan de manera positiva o negativa en la vida del individuo. A través de ellas se realiza la identificación y valoración de los riesgos psicosociales, estas son: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar,

características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda (Ministerio de la Protección Social, 2010).

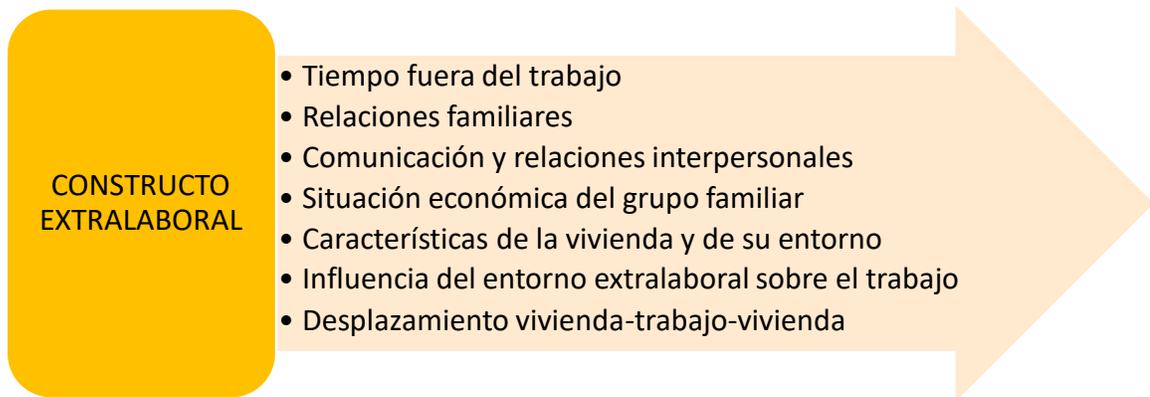


Figura 3. Constructo extralaboral

Condiciones individuales. Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.27).

Así como las anteriores características, se presentan igualmente aspectos ocupacionales de los miembros de la organización que pueden tener influencia en los factores psicosociales tanto a nivel intra como extralaboral, dentro de ellos se encuentra la antigüedad en la empresa, puesto, tipo de contrato, forma de pago, entre otras (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Estrés en el trabajo

El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad, restricción o

demanda relacionada con lo que desea. El autoritarismo del jefe, la desconfianza, el ambiente de trabajo, las relaciones con los clientes, entre otros factores provocan estrés en el trabajo, en tanto, el estrés es la suma de perturbaciones orgánicas y psíquicas que provocan diversos agentes agresores. En tal sentido, el estrés en el trabajo provoca serias consecuencias, tanto para el colaborador como para la organización. Las consecuencias humanas del estrés incluyen ansiedad, depresión, angustia y varias secuelas físicas. Por su parte, el estrés también afecta negativamente a la organización, porque interfiere en la cantidad y la calidad del trabajo, aumenta el ausentismo y la rotación y predispone a quejas, reclamaciones e insatisfacción (Chiavenato, 2009).

Al respecto, la OMS (citado en Organización Mundial de la Salud, 2010) afirma que “el estrés laboral es la respuesta de las personas ante unas demandas y unas presiones en el trabajo que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y que ponen en peligro su capacidad de resistencia” (p.6).

No obstante, de acuerdo a lo referido por Chiavenato (2009);

El estrés no es necesariamente disfuncional. Algunas personas sometidas a un poco de presión trabajan bien y son más productivas cuando mantienen el enfoque de alcanzar metas. Otras buscan incesantemente más productividad o un mejor trabajo. Un nivel moderado de estrés conduce a mayor creatividad cuando una situación competitiva requiere de nuevas ideas y soluciones (p. 478).

Calidad de vida en el trabajo

El término calidad de vida en sentido general se entiende como el óptimo bienestar entre las esferas vitales del individuo, en las cuales se encuentran familia, sociedad, trabajo, relaciones personales, entre otras.

En tal sentido, Gómez (1996), la define como:

Todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busquen mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, lo que da como resultado un desarrollo humano integral en todas las áreas en las que se desenvuelven las personas (p.49).

Como consecuencia, el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo implica un profundo respeto por las personas, ya que las organizaciones sólo pueden alcanzar grados elevados de calidad y productividad si cuentan con personas motivadas que tienen una participación activa en sus trabajos y que son recompensadas adecuadamente por sus aportaciones. De esta manera, la Calidad de Vida en el Trabajo representa la forma en que los miembros de la empresa son capaces de satisfacer sus necesidades personales por medio de su trabajo y participación en la vida organizacional (Chiavenato. 2009).

Efectos de los Riesgos Psicosociales

De acuerdo al Manual de Seguridad e Instrucciones del Trabajo (2010), cuando se produce un desequilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores personales los efectos en la calidad de vida de los colaboradores pueden ser variados, partiendo de la insatisfacción en el trabajo, pueden surgir efectos psicológicos, comportamentales, psicofisiológicos e incluso, incidentes y accidentes de trabajo, los cuales se retoman a continuación a partir de la fuente antes citada:



Figura 4. Efectos de los Riesgos Psicosociales. Manual de Seguridad e Instrucciones del Trabajo (2010).

En este sentido, en suma, unas condiciones psicosociales nocivas desencadenan en distracciones y comportamientos inseguros que derivan en incidentes o accidentes, los cuales afectan notoriamente la calidad de vida y bienestar de los miembros de la organización.

Metodología

Método

La indagación se centró básicamente en una investigación no experimental, transversal de tipo descriptivo. No experimental, en tanto, que no se buscó la manipulación de variables, los datos se obtuvieron de los colaboradores de la IPS antes mencionada, y transversal, pues la

recolección de los datos se realizó en un solo momento. Al respecto, Hernández *et al* (2010), afirman que “en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente” (p.80). Desde su alcance descriptivo “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández *et al*, 2010, p.80), de esta manera, mediante este tipo de investigación, se dan a conocer los factores de riesgo psicosocial de mayor prevalencia presentes en los colaboradores de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED y su relación con la aparición del estrés, teniendo en cuenta las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales existentes en la organización.

Enfoque de investigación

El presente trabajo fue desarrollado desde un Enfoque Cuantitativo, el cual de acuerdo a lo referido por Hernández, Fernández y Baptista (2010) “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4), en tanto, este permitirá la recolección de datos numéricos en lo concerniente a los Factores de Riesgo Psicosocial y el nivel de estrés presente en los colaboradores de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED.

Técnicas de investigación

Se lleva a cabo de manera previa a la aplicación del instrumento, la realización de una entrevista estructurada (Ver Anexo 2), la cual está compuesta por 34 ítems que permitieron identificar el contexto y posibles necesidades de la organización frente al tema de investigación, esto, con el fin de extraer la información más relevante que aportó significado al objeto del presente estudio. En lo concerniente a la técnica empleada, Canales (como se citó en Díaz,

Torruco, Martínez y Ruiz, 2013) define la entrevista como un estilo de conversación estructurada, que se establece entre las personas encargadas del proceso investigativo y la población a estudiar, con el fin de adquirir información y respuestas acordes a los objetivos planteados.

Instrumento

Como instrumento fue empleado la Batería para Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial validada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), cuyo objetivo principal es “identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa” (p. 17).

Por su parte, con la aplicación de los Cuestionarios que conforman la Batería se buscó recolectar datos socios demográficos y ocupacionales de los colaboradores, al igual que la posibilidad de establecer la presencia o ausencia de los factores de riesgo psicosocial a nivel intra y extralaboral, así como el estrés. Para la tabulación de los datos se empleó el aplicativo para la calificación automática de los cuestionarios, el cual es validado por el Ministerio de Protección Social.

Descripción del instrumento. La Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial es validada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, el diseño de la Batería está basado en la Resolución 2646 de 2008, en la cual se referencia que “los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para efecto hayan sido validados en el país (Ministerio de la Protección Social, 2008, p.5).

Para el desarrollo de la presente investigación, se emplearon los cuestionarios que hacen parte de la Batería mencionados a continuación:

-Ficha de Datos Generales.

Cuestionario de Condiciones Intralaborales (Forma A y Forma B, aplicado a colaboradores con y sin personal a cargo).

Cuestionario de Condiciones Extralaborales.

Cuestionario para la Evaluación del Estrés.

Cuestionario de condiciones intralaborales. El Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaboral es un “instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 53).

El cuestionario consta de 97 ítems, con una escala de evaluación tipo Likert en la que le permite a la persona evaluada calificar según su criterio el nivel de riesgo que tiene cada factor en términos de Siempre, Casi Siempre, A veces o Nunca (Ver Anexo 3). Está compuesto por cuatro agrupaciones de factores psicosociales a nivel intralaboral (dominios), estos son, demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas. Así mismo, el cuestionario está conformado por una serie de dimensiones (16), en el caso específico de la Forma B aplicada a colaboradores sin personal a cargo, la cual, será la empleada dentro de la presente investigación, tal como se muestra en la siguiente figura:

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	✗
	Demandas de carga mental	✓	✓
	Consistencia del rol	✓	✗
	Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓
RECOMPENSA	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓

Figura 5. Dominios y Dimensiones Intralaborales según forma de Aplicación (A o B). Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 54).

Cuestionario de condiciones extralaborales. El Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral es un “instrumento diseñado para evaluar condiciones externas al medio laboral, que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador. También se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo”. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 132)

El cuestionario consta de 31 ítems, al igual que el Cuestionario de Condiciones Intralaborales (Forma B), tiene una escala de evaluación tipo Likert en la que le permite a la persona evaluada calificar según su criterio el nivel de riesgo que tiene cada factor en términos de Siempre, Casi Siempre, A veces o Nunca (Ver Anexo 3). El cuestionario está conformado por 7 dimensiones, dentro de las que se encuentran: relaciones familiares, características de la vivienda y de su entorno, situación económica del grupo familiar, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda, tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, evidenciadas en la figura que se presenta a continuación:

Constructo	Dimensiones	No. de ítems
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	4
	Relaciones familiares	3
	Comunicación y relaciones interpersonales	5
	Situación económica del grupo familiar	3
	Características de la vivienda y de su entorno	9
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	4
	Total	31

Figura 6. Dimensiones Extralaborales que conforman el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral y número de ítems por dimensión. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 132).

Cuestionario de condiciones individuales. Alude a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas, estas características socio demográficas pueden influenciar la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales, al igual que las características socio demográficas, existen aspectos a nivel ocupacional de los trabajadores que pueden influenciar igualmente los factores psicosociales intra y extralaborales (Ministerio de la Protección Social, 2010), estas variables son reflejadas en la Figura 7:

CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	Sexo
	Edad (calculada a partir del año de nacimiento)
	Estado civil
	Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)
	Ocupación o profesión
	Lugar de residencia actual
	Estrato socioeconómico de la vivienda
	Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)
	Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Lugar actual de trabajo
	Antigüedad en la empresa
	Nombre del cargo
	Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)
	Antigüedad en el cargo actual
	Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
	Tipo de contrato
Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas	
Modalidad de pago	

Figura 7. Variables Socio demográficas y Ocupacionales. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 28).

Cuestionario para la evaluación del estrés. El Cuestionario para la Evaluación del Estrés es un “instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales”. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 371).

Las categorías y número de ítems por cada uno son presentados a continuación:

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Figura 8. Número de ítems según categorías de síntomas. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 371).

Universo

Clínica Odontológica Especializada PREVIRED, Popayán, departamento del Cauca.

Población. La población corresponde a 12 colaboradores del Área Asistencial y Administrativa de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED, mayores de 18 años, los cuales prestan atención directa al paciente.

Muestra. La muestra es equivalente al 100% de la población (12 colaboradores) de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED.

Criterios de inclusión. En referencia a los criterios de inclusión, el primero a tener en cuenta fue que existiera disponibilidad por parte de la organización para suministrar información, en la cual, los colaboradores corresponden a hombres y mujeres quienes se encuentran en un rango de edad entre los 20 y los 55 años y han permanecido al interior de la Clínica por lo menos durante un año consecutivo.

Aspectos éticos

El presente proyecto se guió bajo los parámetros éticos establecidos en la Ley 1090 de 2006 que reglamenta el Ejercicio de la Profesión de Psicología en Colombia. De esta manera se destacan los Artículos 49 y 50 en el Capítulo VII de la Investigación Científica, la Propiedad Intelectual y las Publicaciones (Ministerio de la Protección Social, 2006).

Al respecto, se tomó como referente legal el Artículo 49, en el cual se hace alusión al rol del psicólogo al interior de la investigación, cuyo propósito fundamental es la responsabilidad para el correcto manejo de la información y respectiva divulgación de los procesos del estudio como la metodología, los materiales, resultados y conclusiones; así mismo, se retoma el Artículo 50, en el cual se resalta el respeto y la dignidad de los participantes en la investigación, basados en el derecho a la privacidad de su identificación y la información que brinde el sujeto. En tal sentido, es importante que la población tenga pleno conocimiento que podrá participar de manera voluntaria (consentimiento informado), dejando en claro que si por alguna circunstancia el sujeto desea culminar la participación lo podrá hacer sin salvedad alguna (Ministerio de la Protección Social, 2006).

Resultados

El presente estudio fue realizado en la IPS PREVIRED con 12 colaboradores del sector de la salud. Los resultados que se exponen a continuación son obtenidos a partir de la aplicación de la Bateria de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, en el cual se utilizaron los siguientes cuestionarios: intralaboral (forma A y forma B), extralaboral y estrés, por tanto, para la presentación de los resultados se tendrá en cuenta, en primer lugar, los datos sociodemográficos de los participantes y posteriormente se ahondará en cada uno de los objetivos específicos evidenciando el cumplimiento del objetivo general.

Datos sociodemográficos de los participantes

En los siguientes apartados se describen las variables sociodemográficas que se tienen en cuenta para la investigación tales como género y rangos de edad.

Tabla 1

Género de los participantes

Género de los participantes	Número de participantes	Porcentaje
Femenino	9	75%
Masculino	3	25%

Elaboración propia

De acuerdo a la distribución porcentual por género se tiene que en la IPS PREVIRED, se encuentran 9 personas que representan el 75% perteneciente al género femenino y 3 personas que son el 25% que pertenecen al género masculino.

Tabla 2

Rangos de edad

Rangos de edad	Número de participantes	Porcentaje
20 a 30 años	4	33%
31-40 años	5	42%
41-50 años	1	8%
51-60 años	2	17%

Elaboración propia

De acuerdo a la distribución por rangos de edad se tiene que en la IPS PREVIRED, se encuentra la mayor población entre los 31 a 40 años (42%), seguido de los rangos de 20 a 30 años de edad representados con un 33%, el 17% de los trabajadores se encuentran en los rangos entre 51 y 60 años y la menor parte de la población se encuentra en los rangos de 41 a 50 años de edad representados en un 8%.

Factores de riesgo psicosocial intralaboral de los participantes

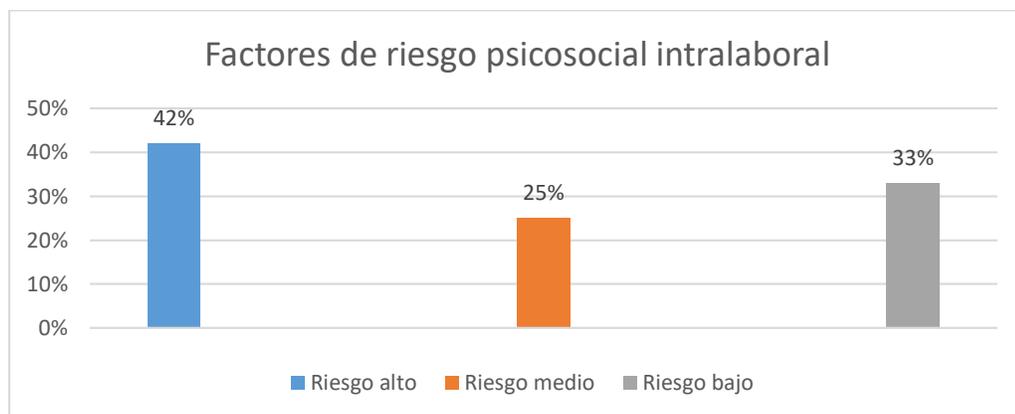
Tabla 3

Distribución de la población evaluada

Formas del cuestionario	Número de participantes	Porcentaje
Forma A (Jefatura y profesionales o técnicos)	5	42%
Forma B (Auxiliar y operario)	7	58%

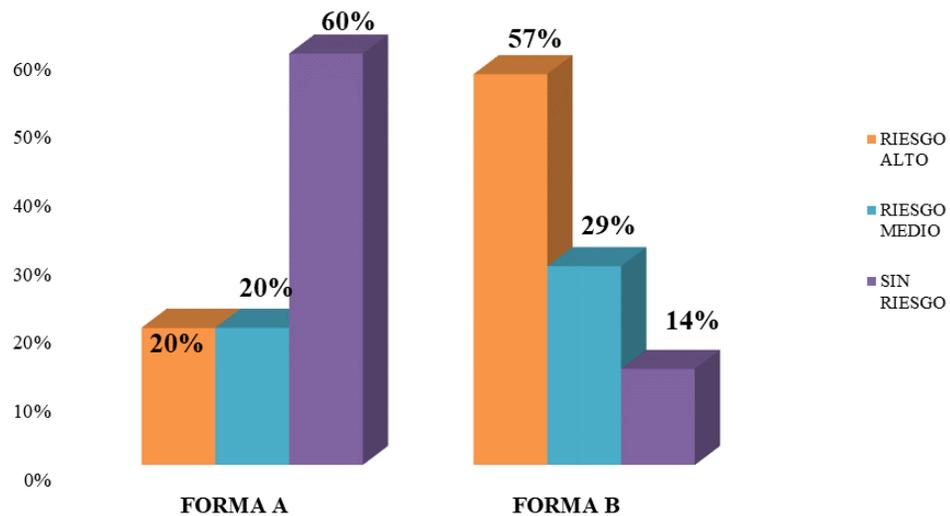
Elaboración propia

En la tabla 3 se presenta el número de participantes que respondieron la batería teniendo en cuenta la forma A y forma B, evidenciando que un 42% ocupan un cargo de jefatura - profesional y un 58% el cargo de operario y auxiliar.



Gráfica 1. Factores de riesgo psicosocial intralaboral. Elaboración propia.

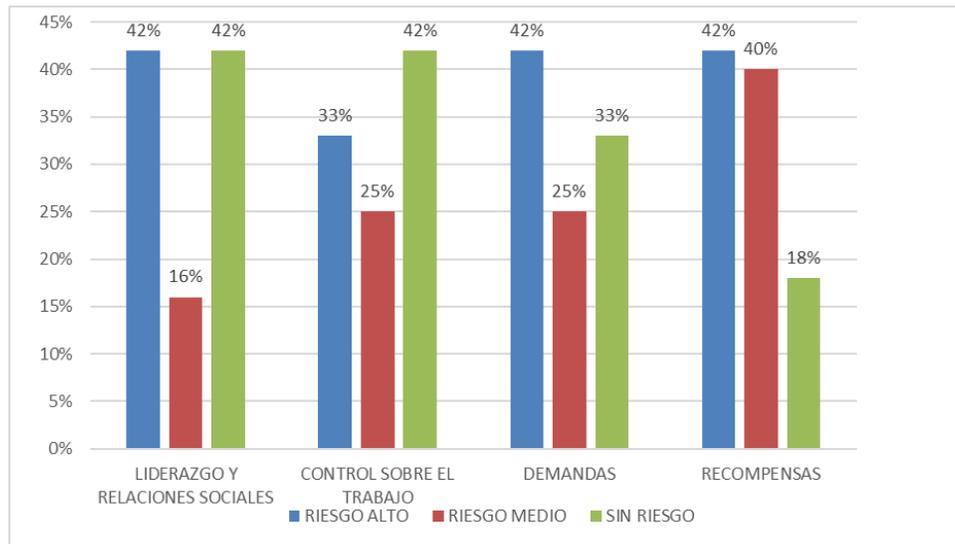
La gráfica 1 evidencia la relación al nivel de riesgo intralaboral, el 42% presenta nivel de riesgo alto/muy alto, el 25% presenta nivel medio y el 33% se encuentra en nivel de riesgo bajo/sin riesgo. Debido a que en la gráfica se evidencia un mayor porcentaje de riesgo alto es importante determinar aquellas características del trabajo y/o de su organización que estén influyendo en la “salud y bienestar” de los trabajadores, las cuales se analizarán a continuación por dominios y dimensiones.

Factores de riesgo intralaboral según forma A y forma B.

Gráfica 2. Factores de riesgo intralaboral según forma A y forma B. Elaboración propia.

En la gráfica 2 se observa que las condiciones intralaborales, con un 86% se presentan en mayor nivel de riesgo para los trabajadores que respondieron cuestionario forma B, es decir quienes desempeñan labores de atención al cliente, recaudo y manejo de dinero lo cual exige una gran responsabilidad del cargo y requiere trabajar bajo presión. Por su parte, los de forma A con un 40% de riesgo alto son los trabajadores que tienen personal a cargo, deben asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo y supervisar personal lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control.

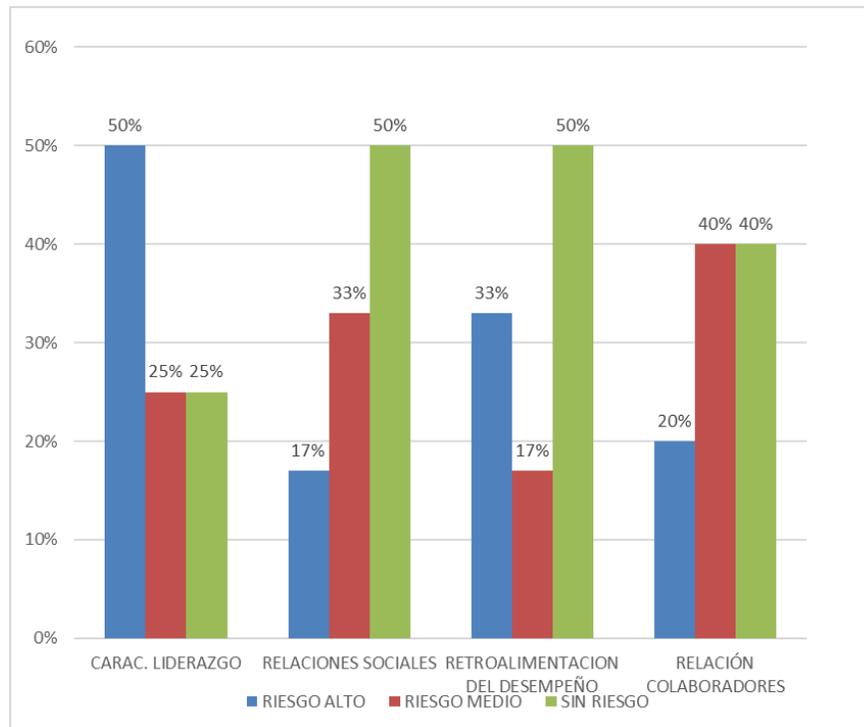
Factores de riesgo intralaboral por dominios.



Gráfica 3. Factores de riesgo intralaboral por dominios. Elaboración propia.

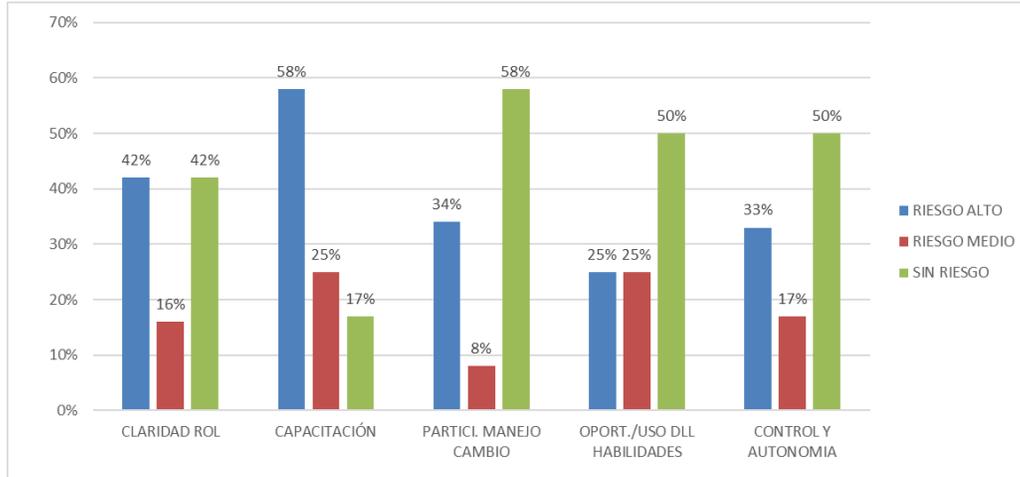
Según se evidencia en la gráfica 3, el dominio recompensa presenta un 82%, demandas un 67% y liderazgo y relaciones sociales 58% encontrándose en niveles de riesgo alto-medio a tener en cuenta; de manera general se podría inferir que las exigencias que el trabajo impone al personal pueden generar un esfuerzo físico, cognitivo o emocional que probablemente está afectando su desempeño generando molestia o preocupación; por su parte el dominio control sobre el trabajo presenta un nivel de riesgo bajo con un 42%.

A continuación, se presentarán los resultados de las dimensiones de cada uno de los dominios.

Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

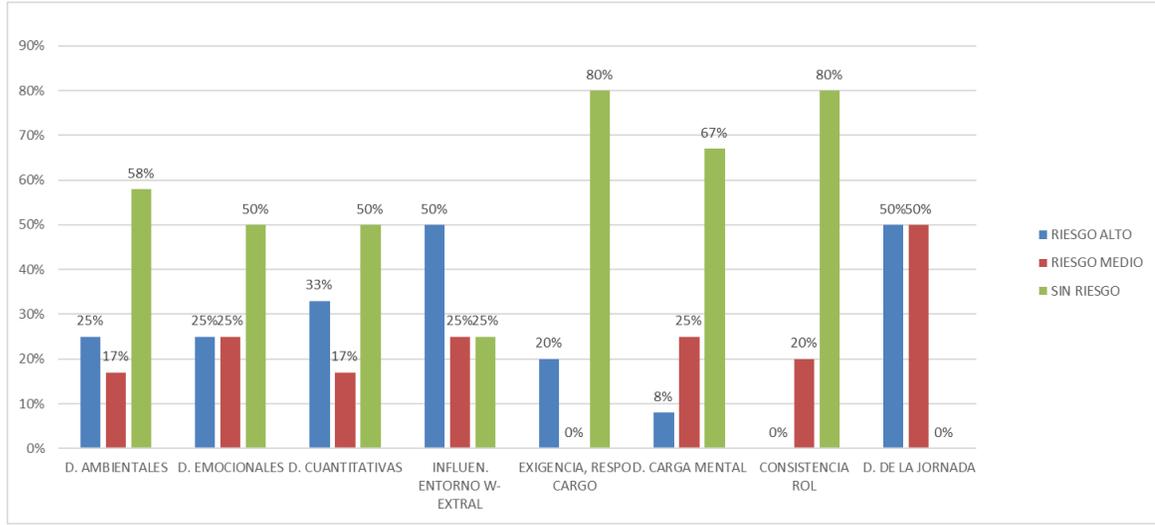
Gráfica 4. Dimensiones del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Elaboración propia.

En la gráfica 4 se presentan los resultados más representativos en las dimensiones del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en el cual el 50% de los colaboradores presentan un nivel de riesgo alto en características del liderazgo las cuales se entienden como la capacidad del jefe inmediato para planificar, asignar tareas y comunicarse con sus colaboradores. Por su parte, el 50% de los participantes perciben un nivel de riesgo bajo en relaciones sociales y retroalimentación del desempeño.

Dominio: Control sobre el trabajo

Gráfica 5. Dimensiones del dominio control sobre el trabajo. Elaboración propia.

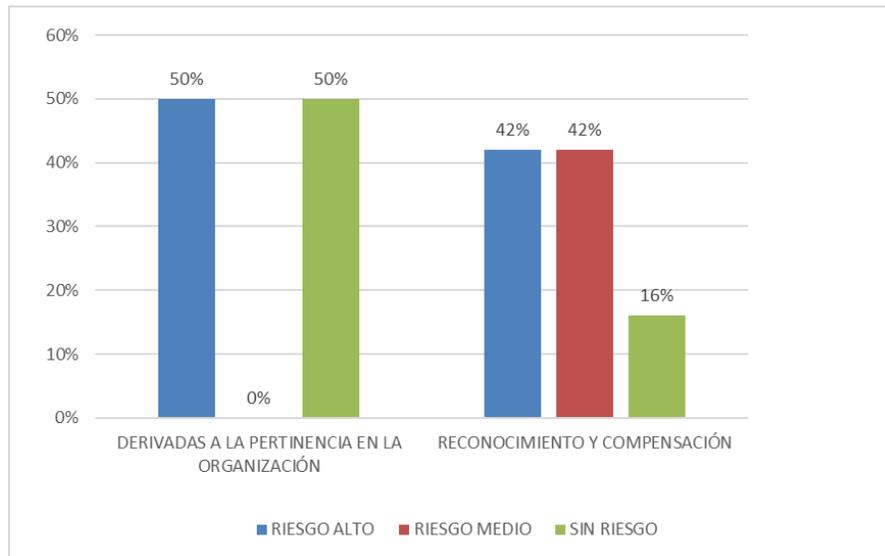
Según la distribución porcentual por dimensiones del dominio control sobre el trabajo, los participantes perciben un 58% de riesgo alto en capacitación el cual hace referencia a actividades de formación para el desempeño efectivo del trabajo. Frente a la dimensión participación y manejo de cambio se observa un riesgo bajo (58%) lo que significa que los colaboradores cuentan con información clara y oportuna ante los cambios que se realizan. De igual forma se encuentra en riesgo bajo (50%) la dimensión de control y autonomía en el trabajo para lo cual se puede inferir que la organización da la posibilidad que el individuo aplique, aprenda y desarrolle sus habilidades y conocimientos en el trabajo.

Dominio: Demandas del trabajo.

Gráfica 6. Dimensiones del dominio demandas del trabajo. Elaboración propia.

De acuerdo a la gráfica 6, se observa que demanda de la jornada presenta un 50% de riesgo alto entendida como las exigencias del tiempo laboral por parte de los colaboradores relacionado con horarios, turnos y descansos; al igual que la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral (50%), de lo cual se puede inferir que probablemente para la mayoría de la población el tiempo y esfuerzo dedicado en el trabajo está impactando negativamente su vida personal.

Por su parte, se presenta bajo riesgo (80%) para las dimensiones consistencia de rol y exigencias de responsabilidad del cargo lo cual puede significar que los colaboradores tienen claridad frente a las funciones que desempeñan en su puesto y esto con llevaba a una correcta ejecución de sus actividades.

Dominio: Recompensas.

Gráfica 7. Dimensiones del dominio recompensas. Elaboración propia.

Según la gráfica 7 se evidencia que la dimensión reconocimiento y compensación, se encuentra en un nivel de riesgo significativo, probablemente porque se perciba por algunos colaboradores que el reconocimiento que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. Frente a las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, presenta nivel de riesgo medio (50%), el cual hace alusión a la satisfacción laboral de los colaboradores con relación a su vínculo con la IPS PREVIRED.

En la siguiente tabla se presenta un resumen de los resultados encontrados en los factores de riesgo intralaboral.

Tabla 4

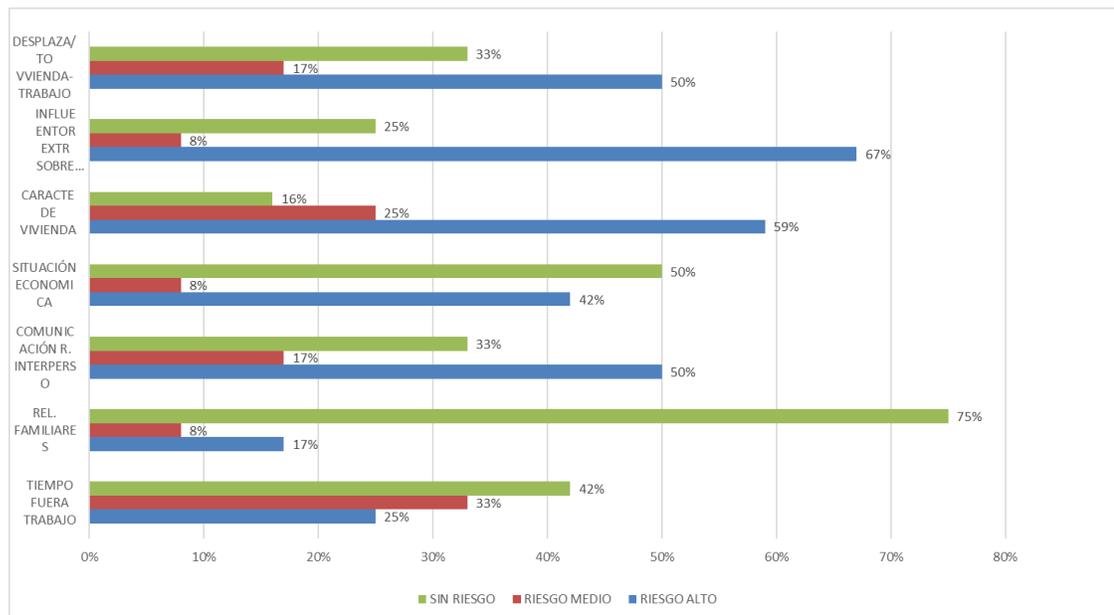
Resultados factores de riesgo intralaboral por dimensiones, en riesgo y sin riesgo (para hallar el nivel de riesgo se suma riesgo alto y riesgo medio)

Dominio	Dimensiones	En riesgo	Sin riesgo
Liderazgo y	Características del liderazgo	75%	
	Relaciones sociales en el trabajo	50%	50%

relaciones	Retroalimentación del desempeño	50%	50%
sociales	Relación con los colaboradores.		80%
	Claridad de rol	58%	
	Capacitación	83%	
Control sobre el	Participación y manejo del cambio		58%
trabajo	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	50%	50%
	Control y autonomía sobre el trabajo.		58%
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico		58%
Demandas del	Demandas emocionales	50%	50%
trabajo	Demandas cuantitativas	50%	50%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	75%	
	Exigencias de responsabilidad del cargo		80%
	Demandas de carga mental		67%
	Consistencia del rol		80%
	Demandas de la jornada de trabajo	100%	
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo	50%	50%
Recompensas	Reconocimiento y compensación	84%	

Elaboración propia

Factores de riesgo extralaboral



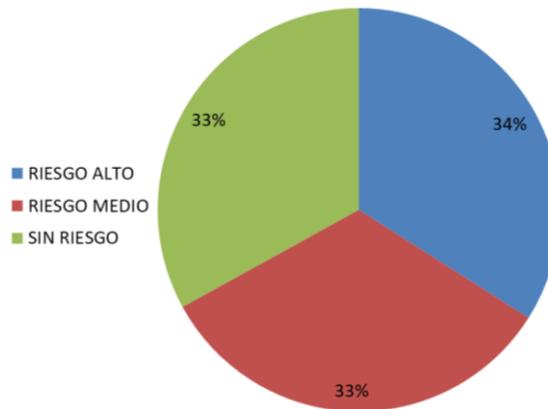
Gráfica 8. Factores de riesgo extralaboral. Elaboración propia

En la gráfica 8, se observa nivel de riesgo alto con un 67% para la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, la cual hace referencia a las situaciones personales y familiares que afectan directamente en el bienestar del colaborador. De igual forma, con una percepción de riesgo alto del 59% sobre características de la vivienda y el 50% de desplazamiento vivienda al trabajo y comunicación de relaciones interpersonales se puede inferir que el tiempo destinado al descanso y recreación es limitada, así como las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del colaborador y su grupo familiar lo cual puede generar preocupación.

Por otra parte, la dimensión relaciones familiares presente un riesgo bajo (75%) la cual consiste en la interacción del colaborador con su núcleo familiar; y el 50% de ellos perciben un nivel de riesgo bajo frente a la situación económica. Con esto, es importante mencionar que el apoyo familiar y las relaciones interpersonales asertivas son fundamentales para un adecuado

desempeño laboral dentro de la organización, pues esto influye directamente en el estado emocional del trabajador.

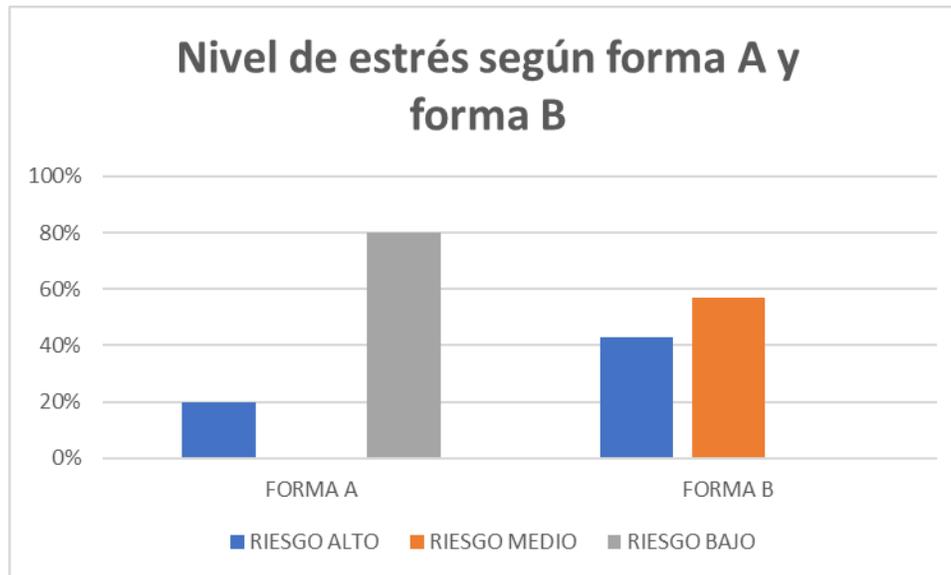
Estrés



Gráfica 9. Estrés. Elaboración propia

La gráfica 9 presenta los datos obtenidos en la evaluación del estrés de la IPS PREVIRED, en la cual se observa que el 34% de los participantes presentan un riesgo alto lo que indica que estas personas presentan posible sintomatología de estrés, el 33% presentan posibles síntomas de estrés de manera moderada y el 33% presentan un riesgo bajo lo que indica que estos colaboradores ni presentan sintomatología. Teniendo en cuenta estos resultados es pertinente que la organización realice actividades de prevención e intervención para atenuar la posible sintomatología encontrada según la batería.

Nivel de estrés según forma de aplicación A/B.



Gráfica 10. Niveles de estrés según forma A y forma B. Elaboración propia.

Se observa que la población trabajadora que desempeña el papel de jefe o coordinador (forma A) presenta nivel de riesgo bajo. Por su parte, los de la forma B es decir auxiliares y operarios presentan riesgo de estrés alto probablemente porque tiene que desempeñar funciones de atención al cliente lo cual exige una gran responsabilidad y sumado a un tiempo de exposición constante, es donde se da la posibilidad de la aparición de alguna sintomatología relacionada con estrés; con esto, el estrés laboral en los colaboradores del área de la salud de la IPS PREVIRED es un problema emergente.

Relación del nivel de estrés con los factores de riesgo intralaboral y extralaboral

Después de haber realizado la presentación de los resultados, se procede a establecer la posible relación de los factores de riesgo intralaboral y extralaboral con la sintomatología del estrés encontrada, dando cumplimiento de esta forma al tercer objetivo de la investigación.

Tabla 5

Posible relación de nivel de estrés con factores de riesgo intralaboral y extralaboral.

Nivel de estrés	Dimensión	Dominio
Alto	Características de liderazgo	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
Medio	Relaciones sociales en el trabajo	
Medio	Retroalimentación de desempeño.	
Alto	Capacitación	Control sobre el trabajo
Medio	Claridad del rol	
Medio	Demandas emocionales	Demandas
Medio	Demandas cuantitativas	
Alto	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	
Alto	Demandas de la jornada de trabajo.	
Medio	Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo.	Recompensas
Alto	Reconocimiento y compensación	
Alto	Influencia entorno extralaboral en el trabajo	Factores extralaborales
Alto	Características de la vivienda	Factores extralaborales
Medio	Desplazamiento vivienda - trabajo	Factores extralaborales
Medio	Comunicación de relaciones interpersonales	Factores extralaborales

Elaboración propia

Tomando como base la tabla 5, desde el cuestionario intralaboral se podría relacionar dicha sintomatología con las características de liderazgo probablemente por dificultades para comunicarse y relacionarse por parte del jefe inmediato con sus colaboradores; la falta de capacitación sobre las actividades a realizar en su puesto de trabajo para lograr un desempeño efectivo; la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral por altas demandas de tiempo y esfuerzo afectando negativamente sus relaciones familiares y personales; largas o prolongadas jornadas de trabajo; y la falta de incentivos para el reconocimiento y compensación frente a la labor que realizan. Frente al cuestionario extralaboral se puede asociar con situaciones de la vida familiar o personal del trabajador que afecta el rendimiento y las relaciones personales en el entorno laboral; así como la ubicación, entorno, desplazamiento y tiempo utilizado para movilizarse desde la casa al trabajo, juegan un papel fundamental en la presencia de síntomas de estrés.

Discusión

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de diagnosticar los Factores de Riesgo Psicosocial de mayor prevalencia en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED de la ciudad de Popayán y su relación con la aparición del estrés, para esto se aplicó la *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales*, donde se identifican los factores tanto intra como extralaboral, de igual forma se define el nivel de estrés de los colaboradores. A continuación, se exponen los principales hallazgos de este estudio profundizando en la posible relación de dichos factores con la aparición de la sintomatología de estrés.

De acuerdo con los resultados obtenidos, de los 12 colaboradores el 34% presentan riesgo alto y el 33% riesgo miedo, es decir el 67% de la población pueden estar presentando

sintomatología relacionada al estrés; dicho esto, autores como Giraldo, López, Arango, Góez y Silva (2013) mencionan que las personas que laboran en áreas de la salud tienen alta vulnerabilidad de presentar síntomas de estrés laboral, debido a las condiciones ambientales propias de sus funciones.

Ahora bien, teniendo en cuenta que los colaboradores evaluados ocupan diferentes puestos jerárquicos dentro de la organización (directivos y operativos), brinda la posibilidad de estudiar el estrés laboral desde esta perspectiva; por tanto, se logra identificar que las personas que realizan actividades operativas presentan un nivel de riesgo del 100% en cambio, quienes tienen personal a cargo presentan un nivel de riesgo del 20%, en relación a esto García (2005) considera que los niveles de estrés pueden variar dependiendo de las funciones que se desempeñen dentro de las actividades laborales, es por esto que los cargos operativos presentan un riesgo de estrés de un 80% superior al de los colaboradores del personal administrativo y gerencial, probablemente a causa de las exigencias del trabajo en términos de tiempo, ambiente, carga física, mental o emocional, por lo tanto es necesario buscar alternativas para intentar disminuir los posibles síntomas de estrés que estén presentando.

A continuación, se expondrán los resultados de los factores intralaborales y sus dominios, en el *dominio recompensas* se identifica la mayor prevalencia de riesgo, principalmente en la *dimensión reconocimiento y compensación* (87%), quedando en evidencia que posiblemente los colaboradores perciben que la organización no reconoce el desempeño laboral. Llegando a este punto, es importante mencionar que el Ministerio de la Protección Social (2010) considera que las recompensas ya sean de índole financiero o de estima son fundamentales para potenciar el sentido de pertenencia de los trabajadores, debido a que esto resaltara la importancia de su rol en la empresa. Para Siegrist (1996), el desequilibrio esfuerzo-recompensa se presenta cuando en el

entorno laboral falta la necesaria reciprocidad, especialmente en cuanto a una recompensa razonable del esfuerzo realizado en sus actividades lo cual conducirá a sentimientos de injusticia, que desencadenaran el estrés.

De igual forma, frente al *dominio demandas del trabajo* se presenta un riesgo alto del 67%, demostrando que los colaboradores perciben que las labores que desempeñan requieren de un esfuerzo mental, emocional y de tiempo que está ocasionando la aparición de síntomas de estrés; presentando con mayor prevalencia *demandas de la jornada del trabajo e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*.

Con relación a *demandas de la jornada del trabajo* se identificó que el 50% de los colaboradores presentan un riesgo alto y el 50% un riesgo medio, indicando que esta es una de las dimensiones que puede presentar una relación significativa frente a las afectaciones de la salud, bienestar y desempeño de los colaboradores; es preciso considerar que esta dimensión hace referencia a las exigencias del tiempo laboral en cuanto a duración y horario, así como también sobre las pausas y descansos periódicos (Ministerio de Protección Social, 2010). Cano (2015) menciona que dentro de los principales riesgos que enfrentan los trabajadores de la salud se encuentran relacionados con el desgaste emocional, el exceso de demanda laboral y la insatisfacción por retribución, presentando resultados similares al estudio realizado.

En relación con el apartado anterior, la dimensión *influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*, también se ve afectada presentando un riesgo alto del 75%, por tanto se puede inferir que los participantes perciben que las altas demandas de tiempo y esfuerzo en el trabajo están afectando de alguna manera la dinámica social y/o familiar, conllevando a una afectación en la calidad de vida, siendo esta entendida como la capacidad de los miembros de la empresa para satisfacer sus necesidades personales por medio de su trabajo (Chiavenato, 2009). A su vez,

es importante señalar que “el trabajo continuo puede ser perjudicial para la salud del trabajador, ocasionando decaimiento y agotamiento de sus energías físicas e intelectuales, generando bajo rendimiento y desempeño laboral” (Lastra, 1997, p.8); es por esto, que la organización debe desarrollar actividades de auto cuidado, donde se eduque al colaborador sobre estrategias y pausas que puedan implementar durante la jornada que ayuden a disminuir la aparición de enfermedades o síntomas relacionados con el estrés laboral.

El *dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo* presenta un riesgo medio del 58%, dentro de este, se encuentra la dimensión *características de liderazgo* que hace referencia a la capacidad de los directivos para planificar, comunicarse y asignar tareas, la cual esta probablemente afectada por mala comunicación entre los miembros del equipo de trabajo, lo cual dificulta el seguimiento de ordenes y demora en la entrega de los resultados. Respecto a esto, Gonzales y Polo (2013) consideran que los estilos de dirección donde prima la exigencia y la coerción afectan directamente el clima organizacional y las relaciones laborales generando desmotivación en los colaboradores, irritabilidad y hostilidad, siendo mas propensos a generar estrés.

En cuanto al *dominio control sobre el trabajo*, se evidencio en la dimensión *capacitación* que los colaboradores perciben un riesgo alto probablemente porque no se cuenta con espacios para actividades de inducción, entrenamiento y formación que permitan el fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades (Ministerio de Protección Social, 2010). Para Rodríguez y Vera (2011) estos aspectos son fundamentales para minimizar la presencia de síntomas de estrés, pues al brindar estos espacios las personas aprenderán sobre los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización; así mismo, fortalecerán la comunicación y el apoyo dentro de los miembros.

De acuerdo a los requerimientos de la investigación, frente a la identificación de riesgo psicosocial extralaboral se encontró que el 84% de los colaboradores perciben un riesgo alto para la *dimensión características de la vivienda y de su entorno*, lo que significa que probablemente las condiciones de condiciones de la vivienda desfavorecen el descanso adecuado y la comodidad; relacionado a esta la *dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda* también presenta un riesgo alto, indicativo de que la facilidad y duración del recorrido es difícil (Ministerio de Protección Social, 2010). Para Barnet (2012), estos factores juegan un papel primordial frente al estado anímico del colaborador e inclusive en cuanto a la manera de enfrentar la realidad.

Otra de las dimensiones extralaborales a tener en cuenta es *influencia del entorno extralaboral en el trabajo*, el cual permite inferir que posiblemente existen situaciones en la vida familiar o personal del colaborador que afecta el rendimiento y las relaciones sociales en el trabajo, frente a esto, es importante resaltar que “las situaciones de la vida familiar o personal del colaborador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo” (Ministerio de Protección Social, 2010, p.27).

En síntesis, si los factores extralaborales no se manejan de una forma correcta o no se mantienen en equilibrio saludable, el bienestar del trabajador puede verse afectado, y mas aun si se tienen factores de riesgo intralaboral. Es por esto que las organizaciones no pueden ser ajenas a las situaciones personales de sus colaboradores, pues deben de brindar un apoyo que permita identificar los problemas sociales que le aquejan promoviendo actividades de salud médica y de salud mental.

Por su parte, también se logran identificar factores protectores que favorecen el bienestar de los trabajadores tanto intra como extralaborales, los cuales se mencionan a continuación:

participación y manejo del cambio, consistencia del rol, exigencias de responsabilidad del cargo, relaciones sociales y familiares. Es importante tener en cuenta estos factores debido que serán fundamentales para la generación de condiciones positivas en el trabajador, pues servirán como base para el enfrentamiento de situaciones estresantes (Ministerio de Protección Social, 2010). En relación a esto Guerrero (2003) considera que el núcleo familiar es el entorno cercano más importante en la vida de una persona por el apoyo que esta brinda; de igual forma las relaciones sociales son fundamentes para los momentos de esparcimiento y ocio en los momentos de descanso.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Para presentar las conclusiones de la investigación, se retomaron los objetivos específicos, para posteriormente evidenciar el cumplimiento del objetivo general.

El primer objetivo es *identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral presentes en los colaboradores de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED*, para esto por medio de la aplicación de la *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales* se logra identificar los dominios y dimensiones que se encuentran en riesgo alto tanto a nivel intralaboral como extralaboral, las cuales se mencionan a continuación.

Frente a los factores de riesgo intralaboral, en el dominio *recompensa* se identifica con mayor riesgo la dimensión *reconocimiento y compensación*; para el dominio *demandas del trabajo* se observa niveles altos para las dimensiones *influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral* y *demandas de la jornada de trabajo*; frente al *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo* prevalece *características de liderazgo*; por último, para el dominio *control sobre el trabajo* se encuentra en riesgo alto *capacitación*. Por su parte, frente a los factores de riesgo

extralaboral se evidencia *influencia del entorno extralaboral en el trabajo y características de la vivienda*.

Ahora bien, el segundo objetivo *definir el nivel de estrés laboral presente en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED* por el cual se logran evidenciar niveles de estrés altos, principalmente en el área operativa, por lo que se considera pertinente realizar acciones de intervención para minimizar los posibles síntomas de estrés.

Con los dos anteriores hallazgos, se da el cumplimiento del tercer objetivo, *establecer la relación de los factores de riesgo psicosocial y la aparición del estrés en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED*, pues los colaboradores presentaron niveles altos de estrés probablemente porque se encuentran diversos factores de riesgo tanto intra como extralaborales.

A nivel general, después de realizar este estudio investigativo sobre los factores intralaborales y extralaborales en los colaboradores de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED, se puede concluir que si existe una relación entre estas dos condiciones y el estrés laboral, debido a que entre más afectación tenga por parte de los factores mayor presencia de síntomas se perciben. Es de destacar que el estrés laboral es un problema que se encuentra en todas las organizaciones, que puede variar dependiendo de las características individuales de las personas y de las funciones que desempeñan; no obstante, según los estudios encontrados las personas que laboran en el sector salud son quienes se encuentran con mayor predisposición para presentar estrés.

Por lo anterior, se debe de empezar a implementar planes de sensibilización y prevención del estrés que incentiven el autocuidado en el trabajador y garantizar un ambiente laboral adecuado debido que esto traerá resultados positivos para la empresa porque probablemente

aumentara la producción, fomentara la competitividad organizacional e incrementara la satisfacción en el trabajo.

Recomendaciones

Las personas que presentan una sintomatología de estrés baja deben participar dentro de un programa de intervención primaria con el fin de evitar la aparición de la sintomatología.

Se debe revisar, desde el área de gestión humana, las acciones encaminadas al reconocimiento, a la retroalimentación positiva y a la evaluación y retroalimentación del desempeño.

En aras de optimizar y perfeccionar el talento humano de la organización, se recomienda capacitar y proyectar diferentes líneas de educación, en diferentes ejes temáticos que estén directamente relacionados con el desempeño de sus funciones.

Realizar pausas activas durante la jornada laboral, fomentar la participación del trabajador en actividades de integración y de estilos de vida saludable, así como suministrar servicios de bienestar que respondan a las necesidades de los trabajadores.

Diseñar un plan de entrenamiento, enfocado a la adquisición de competencias para fortalecer los estilos de afrontamiento del personal en cuanto a Manejo del Estrés e identificación de signos y síntomas.

Estructurar un plan de incentivos a fin de identificar otras actividades o beneficios que puedan contribuir al mejoramiento de las condiciones de los colaboradores y que a su vez fortalezca sentido de pertenencia con la organización, especialmente en áreas operativas.

Referencias Bibliográficas

- Arenas, F., y Andrade, V. (2013). Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) con el Trabajo en una Organización del Sector Salud de la Ciudad de Cali, Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. *Acta Colombiana de Psicología*, 16 (1), 43-56.
- Astaiza, M., y Farfán, V. (2016). *Relación entre los Factores de Riesgos Psicosocial Intralaboral de la Fundación EMTEL de la ciudad de Popayán* (Tesis de Pregrado). Fundación Universitaria de Popayán, Colombia.
- Barahona, J., y Sarsosa, K. (2008). Percepción de los Factores de Riesgo Psicosocial en una entidad financiera fusionada. *Pensamiento Psicológico*, 4 (11), 183-198. ISSN 1657-8961. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80111671012>
- Barnet, R. (2012). Género, estrés en el trabajo y enfermedad. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 4, 34-58.
- Beltrán, A. (2014). *Factores Psicosociales y Bienestar del Trabajador en Investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2012-2012* (Tesis de Maestría). Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- CaBlandin, J., y Martínez, D. (2005). Estrés Laboral y Mecanismos de afrontamiento: su relación en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo". *Archivos Venezolanos de Psiquiatría y Neurología*, 51 (104), 12-15.
- Cano, B. (2015). *Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional De Huehuetenango Jorge Vides Molina* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.
- Castro, X., Muñoz, V. y Vidal, E. (2018). *Factores de Riesgo Psicosocial de mayor prevalencia en los colaboradores del Servicio Público Urbano de la Cooperativa Integral de*

- Transporte Rápido Tambo* (Tesis de Pregrado). Fundación Universitaria de Popayán, Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F. Mc Graw Hill. Tercera Edición.
- Contreras, F.; Barbosa, D.; Juárez, F., Uribe, A., y Mejía, C. (2009). Estilos de Liderazgo, Clima Organizacional y Riesgos Psicosociales en Entidades del Sector Salud: Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología*, 12 (2), 13-26. ISSN: 0123-9155.
- Correa, Z., y Pino, E. (2013). Factores de Riesgo Psicosocial en Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud - IPS Privadas de la Ciudad de Popayán-Colombia. *XVIII Congreso de Contaduría, Administración e Informática*. Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración. México, D.F.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2 (7), 162-167.
- Echemendía, B. (2011). Definiciones acerca del Riesgo y sus Implicaciones. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 49 (3), 470-481. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014>.
- Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción* (tesis de maestría). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Fundación Universitaria de Popayán (2017). *Guía de Trabajo de Grado*. Popayán, Colombia.
- García, A. (2005). *Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo de una microempresa del Valle de México*. Recuperado de www.colpamex.org/Revista/Art3/15.pdf.

- Giraldo, Y., López, B., Arango, L., Goéz, H. y Silva, E. (2013). Estrés laboral en auxiliares de enfermería. *Revista de la universidad industrial de Santander*, 45 (1), 23-31.
- Gómez, K. (1996). *La influencia de los incentivos orientados a la calidad de vida laboral en los funcionarios administrativos de la Universidad de Costa Rica* (Tesis de Pregrado). San José, Costa Rica.
- González, L. y Polo, C. (2013). *Riesgos Psicosociales y sus efectos en el personal del Sector Salud* (Tesis de Especialización). Universidad Sergio Arboleda. Bogotá, Colombia.
- Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología*, 12, 73-84.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29, (2), 103-110.
- Lastra, J. (Ed.). (1997). *La jornada del trabajo*. Ciudad de México, México.: Academia Iberoamericana del Trabajo y de la Seguridad Social.
- Manual de Seguridad e Instrucciones del Trabajo (2010). Consecuencias de los Riesgos Psicosociales. Recuperado de https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A., y Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*, 3 (1). 50-57. Recuperado de <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoearticle/view/543/415>

Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería para la Evaluación de Riesgos Psicosociales*.

Recuperado de <http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>

Ministerio de la Protección Social (2008). *Resolución 2646*. Recuperado de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>

Ministerio de la Protección Social (2007). *Primer Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y*

Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20SALUD%20RP.pdf>

Ministerio de Protección Social. (2006). *Ley 1090: Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología en Colombia, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras*

disposiciones.

Recuperado

de

<http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

Ministerio de Protección Social (2004). *Plan Nacional de Salud Ocupacional 2003- 2007*.

Recuperado

de

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/PLAN%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20OCUPACIONAL%202003-2007.pdf>

Ministerio del Trabajo (2015). *Decreto 1072. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el*

Trabajo

(SG-SST).

Recuperado

de

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Ministerio del Trabajo (2013). *Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud*

en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales. Recuperado de

https://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME_EJECUTIVO_II%20ENCST.pdf

Organización Internacional del Trabajo (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención*. México, D.F. Alfaomega.

Organización Mundial de la Salud (2010). *El Efecto sobre la Salud de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Una Visión General*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2019/Ficheros/Efectos%20sobre%20la%20salud%20psicosociales.pdf

Rincón, A. (2003). *Mauro: El camino del líder*. Barcelona: Robinbook, SL Cop.

Porras, M. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y su correlación con la salud mental* (tesis de especialización). Universidad CES, Medellín, Colombia.

Rodríguez, M. y Vera, S. (2011). *La salud ocupacional como estrategia de competitividad y producción en las organizaciones* (tesis de especialización). Universidad de la sabana, Bogotá, Colombia.

Sánchez, J. (2010). *Liderazgo: Teorías y Aplicaciones*". Universidad Pontificia de Salamanca. Demiurgo Colecciones.

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2001). Werk en welbevinden: Naar een positieve benadering in de Arbeids in Gezondheidspsychologie. Work and well-being: Towards a positive approach in Occupational Health Psychology. *Gedrag & Organisatie*, 14, 229-253.

Siegrist, J. (1996). Efectos sobre la salud de las condiciones de recompensa altos de esfuerzo bajo. *Journal Occup Health Psychol*, 1,27-41.

Torres, J. (2005). Enfoques para la medición del impacto de la gestión del capital humano en los resultados de negocio. *Pensamiento y Gestión*, 18, 151-176. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64601807>

Zúñiga, C. (2004). Conceptos Básicos en Salud Ocupacional y Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia. Cali, Colombia. Recuperado de <https://prevencionseguridadysaludlaboral.blogspot.com/2012/05/conceptos-basicos-en-salud-ocupacional.html>

Anexos**Anexo 1.** Carta de Autorización para la Ejecución del Proyecto de Investigación

Popayán, 24 Septiembre de 2019

Doctora:

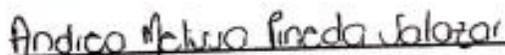
Ana Elizabeth Muñoz
Gerente Clínica Odontológica Especializada Previred

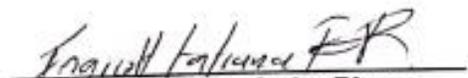
Cordial Saludo

Por medio de la presente, nos permitimos solicitar comedidamente su autorización para la realización de la investigación "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA APARICIÓN DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA PREVIREDA", la cual, si así usted lo autoriza se realizará desde el Área de Trabajos de Grado del Programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán, para aspirar al título de Psicólogas. Con el estudio en mención, se busca identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral presentes en los colaboradores de la Clínica y su posible relación con la aparición del estrés laboral.

Agradecemos su atención, esperando contar con una respuesta positiva de su parte.

Atentamente,


Andrea Melissa Pineda Salazar
Asesora Trabajos de Grado
Fundación Universitaria de Popayán


Ingrid Tatiana Fernández Rivera
Psicóloga en Formación
Fundación Universitaria de Popayán


Sandra Viviana Pérez González
Psicóloga en Formación
Fundación Universitaria de Popayán

ANA E. ORDÓÑEZ M.
C.C 1061699904
25- SEP- 2019

Anexo 2. Entrevista de reconocimiento de la Organización realizada a actores principales de la misma.

Entrevista sobre Factores de Riesgo Psicosocial

1. ¿Cuenta la Clínica propiamente con un Área de Talento Humano? Si la respuesta es **AFIRMATIVA**, ¿cuál es el rol desarrollado por el área?
2. ¿Considera usted importante que la Clínica cuente con un Área de Talento Humano establecida y con funciones permanentes al interior de la organización? ¿Por qué?
3. ¿Se ha realizado hasta el momento un diagnóstico en la organización sobre Factores de Riesgo Psicosocial con la Batería avalada por el Ministerio de la Protección Social? ¿En caso de que la respuesta sea **NEGATIVA**, por qué no se ha realizado? Especifique los motivos. ¿No ha sido un requerimiento frente a los Criterios de Habilitación de la Secretaría de Salud Municipal?
4. En caso de que la respuesta sea **AFIRMATIVA**, ¿hace cuánto fue realizado?, por qué tipo de personal?, ¿cuáles fueron los principales hallazgos y las estrategias de atención y prevención desarrolladas?
5. ¿Se ha desarrollado una política de prevención de riesgos laborales en la Clínica Odontológica? Si la respuesta es **NEGATIVA**, especifique los motivos. ¿Si la respuesta es **AFIRMATIVA**, de qué manera? ¿Cuáles han sido los principales impactos de la misma?
6. Se han realizado las evaluaciones de riesgos específicos según las particularidades personales de los trabajadores (ej. mujeres embarazadas, personal con discapacidad, ¿etc.)? Si la respuesta es **NEGATIVA**, especifique los motivos. ¿Si la respuesta es **AFIRMATIVA**, de qué manera?
7. ¿Se informa a cada trabajador acerca de los riesgos específicos que afectan su puesto de trabajo y de las medidas de protección y prevención a aplicar? **SI, NO**, ¿Por qué?

8. ¿Se presenta ausentismo laboral? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuáles son las principales causas? ¿Se ha realizado algún tipo de estudio para establecerlas formalmente? ¿Qué medidas preventivas y de atención se han desarrollado?
9. Han sucedido accidentes de trabajo, ¿cuáles? ¿Si la respuesta es **AFIRMATIVA**, por qué cree usted que estos se han presentado? Si la respuesta es **NEGATIVA**, ¿cuáles han sido las medidas que se han desarrollado para prevenirlos?
10. ¿Cómo se percibe el ambiente laboral en la Clínica? ¿Por qué?
11. Se han presentado enfermedades laborales, ¿cuáles? ¿Si la respuesta es **AFIRMATIVA**, por qué cree usted que estas se han presentado? Si la respuesta es **NEGATIVA**, ¿cuáles han sido las medidas que se han desarrollado para prevenirlas?
12. El estrés laboral se ve reflejado en el trabajo, ¿cómo?
13. ¿Qué estrategias desarrolla la Clínica para prevenir y atender el estrés laboral?
14. ¿Cómo son distribuidas las funciones a los colaboradores?
15. ¿Considera usted que en ocasiones su personal puede padecer sobre carga laboral? ¿Por qué?
16. ¿Los colaboradores han manifestado en alguna ocasión padecer sobre carga laboral?
17. La Clínica desarrolla estrategias de motivación laboral (planes de bienestar, reconocimientos, ¿incentivos)? Otros, ¿cuáles?
18. ¿Considera que la motivación laboral es un aspecto importante en la organización? ¿Por qué?
19. ¿Cuáles considera que son las problemáticas más frecuentes en la organización?
20. ¿Considera que estas problemáticas que son las más sentidas por la organización pueden afectar la calidad de vida de sus colaboradores? ¿De qué manera?
21. ¿Cómo percibe el desempeño laboral de su equipo de trabajo?

22. ¿Considera que la forma de gestionar el talento humano en la organización (motivación laboral, ambientes adecuados de trabajo, cultura organizacional cohesiva, prevención de riesgos, entre otros), puede influir en el rendimiento de sus trabajadores?
23. ¿Considera que la organización aparte de velar por los intereses y objetivos de la misma se interesa por el bienestar y autorrealización de su personal? ¿De qué manera?
24. ¿Cómo percibe usted el estilo de liderazgo, dirección y control ejercido en la Clínica?
25. ¿Cómo se presentan las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización?
26. ¿Tiene conocimiento la organización acerca de las condiciones extralaborales de sus trabajadores (tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo- vivienda)?
27. ¿Considera que estas condiciones pueden afectar el desempeño laboral y calidad de vida de sus colaboradores? ¿De qué manera?
28. ¿Considera importante que la organización tenga conocimiento sobre estas condiciones? ¿Por qué?
29. Conoce la organización las condiciones individuales de sus miembros (características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes)?
30. ¿Considera que estas condiciones pueden afectar el desempeño laboral y calidad de vida de sus colaboradores? ¿De qué manera?

31. ¿Considera importante que la organización tenga conocimiento sobre estas condiciones? ¿Por qué?
32. ¿Considera usted que aspectos ocupacionales como (antigüedad en la organización, puesto, tipo de contrato, forma de pago) pueden tener influencia en los factores psicosociales (bienestar laboral) tanto a nivel intra como extralaboral? ¿Por qué?
33. Al respecto de estos aspectos ocupacionales, ¿cuáles son los tipos de contrato prevalentes en la organización y cuál es la forma de pago?
34. ¿Brinda la Clínica algún tipo de beneficio, incentivo o reconocimiento adicional a los trabajadores con mayor antigüedad en la organización? Si la respuesta es **AFIRMATIVA**, ¿cuáles? ¿Si la respuesta es **NEGATIVA**, por qué? ¿Considera que sería importante que la organización otorgue un reconocimiento como parte de su realización y motivación en el trabajo?

Anexo 3. Consentimiento Informado Entrevista de Reconocimiento Organizacional.**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente entrevista es un instrumento que permitirá recabar información precisa y de primera mano para la Formulación del Problema de Investigación del Proyecto “Factores de Riesgo Psicosocial y su relación con la aparición del Estrés en los Colaboradores de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED” para ello, si así usted lo autoriza, se grabará la entrevista con el objetivo de registrar de manera minuciosa la información suministrada.

El uso de la imagen o de la voz del participante, será principalmente para fines de la presente investigación y en caso de que se requiera para cualquier otro fin, se le informará previamente.

Es importante que usted conozca que su participación es absolutamente voluntaria. Esto quiere decir, que si usted lo desea puede negarse a participar.

No existe ningún límite de tiempo en cuanto a la vigencia de esta autorización, ni tampoco existe ninguna especificación geográfica en cuanto a donde se puede distribuir este material.

Debe quedar claro que usted no recibirá beneficio económico y que su participación será una contribución para el desarrollo del aprendizaje y conocimiento.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Después de haber leído comprensivamente toda la información contenida en este documento, de haber recibido explicaciones verbales sobre él, y satisfactoria respuesta a mis inquietudes; habiéndome dispuesto a participar de tiempo suficiente para tomar una decisión; de manera consciente y voluntaria autorizo para que la entrevista sea grabada, conservando el anonimato. Además, expresamente autorizo a las estudiantes Sandra Pérez y Tatiana Fernández del Programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán para utilizar la información y que esta sea sistematizada.

En constancia firmo este documento en el que manifiesto mi consentimiento para que Yo _____, identificado con C.C. _____, sea grabado por las personas antes mencionadas para efectos de la presente investigación.

Atentamente,

Firma: _____

C.C.: _____

Popayán, Cauca, Fecha _____ (día) _____ (mes) _____ (año)

Anexo 4. Consentimiento Informado aplicación Batería de Riesgos Psicosociales.**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

En este documento encontrará información relacionada con la aplicación de la Batería para la medición de los Factores de Riesgo Psicosocial presentes en su entorno laboral, para lo cual usted hace parte del grupo de trabajadores que se prevé participarán en dicha aplicación. Por favor, lea detenidamente el documento y solicite las aclaraciones que considere necesarias. Antes de aceptar participar, es importante que comprenda en qué consiste la evaluación y los procedimientos que serán empleados.

Al implementar la aplicación de la Batería se busca analizar las condiciones de salud y trabajo de la población laboral de la organización y proceder a priorizar los factores de mayor riesgo. La identificación se realizará utilizando una herramienta de evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial validada en el país. De acuerdo con lo anterior los cuestionarios que requieren su diligenciamiento son:

- Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A/B.
- Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales.
- Cuestionario de Estrés.
- Ficha de datos Generales.

La información proporcionada por usted es ingresada y guardada en un programa informático, con un carácter confidencial. Su participación en este programa ayudará a definir estrategias de prevención de los factores de riesgo psicosocial en la empresa, la cual posterior a la aplicación ha de establecer un plan de acción que propicie el mejoramiento de éstos riesgos en beneficio de la salud de la población laboral. En caso de aceptar y participar, es necesario que se comprometa a brindar información verídica, que garantice la calidad de los datos recolectados.

Después de haber leído comprensivamente toda la información contenida en este documento, de haber recibido explicaciones verbales sobre él, y satisfactoria respuesta a mis inquietudes; habiéndome dispuesto a participar de tiempo suficiente para tomar una decisión; de manera consciente y voluntaria autorizo a las estudiantes Sandra Pérez y Tatiana Fernández del Programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán para utilizar la información y que esta sea sistematizada.

Mediante la firma del presente documento, voluntariamente doy mi aprobación para participar.

Fecha: _____

Nombre: _____

Firma: _____

C.C: _____

Anexo 5. Descripción Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Para tal fin se relaciona el link (<http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/estudios/>), mediante el cual se podrá acceder a la Batería completa en formato PDF.

Última actualización 02-04-2019 / 10:42:25 am

 **Fondo de Riesgos Laborales**
De la República de Colombia

  El empleo es de todos  Mintrabajo

[Inicio](#) [Quiénes somos](#) [SG-SST](#) [Contáctenos](#) [Accesos ARL](#) [Servicios al Ciudadano](#) [Calendario](#) [Territoriales](#) 

Usted está en > [Inicio](#) > [Estudios](#)

Videos

Multas y pagos

Juntas de calificación de invalidez

ESTUDIOS

Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima.