

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN INSTITUCIONES
PRESTADORAS DE SERVICIO DE SALUD –IPS- PRIVADAS
DE LA CIUDAD DE POPAYÁN-COLOMBIA**

Área de investigación: Administración de Recursos Humanos

Zamanda Correa Correa

Facultad de Ciencias Contables Económicas y administrativas
Universidad del Cauca
Colombia
zcorrea@unicauca.edu.co

Eduard Alberto Pino

Facultad de Ciencias Contables Económicas y administrativas
Universidad del Cauca
Colombia
edwardpino7@hotmail.com

XVIII
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA



Octubre 2, 3 y 4 de 2013 ♦ Ciudad Universitaria ♦ México, D.F.



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIO DE SALUD –IPS- PRIVADAS DE LA CIUDAD DE POPAYÁN-COLOMBIA

Resumen

Este estudio Identifica 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 de riesgo psicosocial creada por La Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social de Colombia en 1996. Se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal. El cuestionario utilizado para la recolección de la información está conformado por dos partes: el cuestionario factor de riesgo psicosocial intralaboral A (cargos profesionales) que consta de 123 preguntas y el cuestionario factor de riesgo psicosocial intralaboral B (cargos técnicos) que consta de 97 preguntas.

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.

Palabras clave: calidad de vida laboral, riesgos psicosociales, medición



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIO DE SALUD –IPS- PRIVADAS DE LA CIUDAD DE POPAYÁN-COLOMBIA

1. Introducción

La administración de empresas tiene por objetivo la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, etc.) con el fin de obtener el máximo beneficio posible en una organización. Dentro de la administración de los recursos esta uno de los más complejos e importantes, la gestión del talento humano, considerado como el proceso responsable de toda la dimensión humana de la organización, el cual tiene bajo su responsabilidad varias funciones: Reclutamiento y selección, Contratación, inducción y capacitación, Evaluación del desempeño, Motivación, Remuneración, Bienestar y por ultimo Desvinculación.

Una de las funciones de la gestión del talento humano, es generar un ambiente de bienestar para los trabajadores, y se desarrolla mediante programas voluntarios dependiendo del estilo gerencial y de las políticas de cada empresa, y de otro tipo de programas obligatorios como es el caso del programa de salud ocupacional, entendiendo la salud ocupacional como el más alto grado de bienestar físico, mental y social de la población trabajadora, protegiéndola de las contingencias adversas (accidente de trabajo y enfermedad profesional) que las condiciones laborales pueden desencadenar en ella. Su propósito es el de proporcionar condiciones de trabajo seguras, sanas, higiénicas y estimulantes para los trabajadores con el fin de evitar accidentes y enfermedades mejorando la calidad del servicio de la empresa. (Pereira, 2004, citado por Ministerio protección Social, 2004).

En este sentido, Schaufeli (2001) plantea como la dinámica organizacional está determinada por la interacción entre las áreas de trabajo, el medio ambiente físico, las prácticas organizacionales, las condiciones del empleo en general, siendo las variables individuales y las organizacionales las que se relacionan con el medio en el cual se desarrollan las actividades de la organización. Por eso, la salud, el bienestar o la enfermedad dependen en gran medida del ambiente socioeconómico y cultural en el que se desarrolla la empresa, tales como la organización, las condiciones geográficas y tecnológicas, el clima organizacional, el capital económico etc. Esta relación responde al principio de la satisfacción laboral, la salud, el bienestar en general y la productividad que van juntos.

La Real Academia de la Lengua Española define salud como: “condiciones físicas en que se encuentra un organismo en un momento determinado”; por su parte La Organización Mundial de la Salud OMS en el año 1993 asumió el concepto bajo los parámetros de “ausencia de enfermedad” (Ministerio. Protección Social, 2004). Estos conceptos abordan la salud dentro de un continuo de salud-enfermedad que cumple con un proceso muy definido y natural.



De acuerdo a las disposiciones de la Organización Internacional el Trabajo OIT y las leyes establecidas en Colombia conforme al Sistema de Riesgos Profesionales, cada organización ha de elaborar un Programa de Salud Ocupacional 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).

La salud ocupacional entonces es un programa que permite a la gestión del talento humano prevenir los riesgos físicos así como los psicosociales de tal forma que se minimicen estos riesgos y se potencialice la fuerza de trabajo para lograr el desempeño esperado por los colaboradores.

Según Schaufeli (2001), cuando la condiciones de la organización laboral, el ambiente de trabajo, la tarea y el contenido de la misma no son adecuadas, se puede convertir en factores de riesgo psicosocial y producir efectos negativos en los trabajadores relacionados con el estrés ocupacional, ausentismo insatisfacción, desinterés, falta de compromiso en la productividad.

Los factores de riesgo psicosocial han sido definidos como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de Navarra, 2005).

Las IPS privadas de Popayán son Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud, que 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. Surge entonces la preocupación por iniciar con un proceso de evaluación que se dirija a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no se han podido evitar, en concordancia con las directrices legales que ha establecido en los últimos años el Ministerio de Protección Social y del trabajo sobre el mejoramiento de las condiciones de trabajo de la población colombiana, apoyado en lineamientos constitucionales, convenios internacionales de la OIT, normas del código sustantivo del trabajo, entre otras.

Por lo anterior, esta investigación se enfoca en la identificación de los riesgos psicosociales en los que pueden estar expuestos los colaboradores de estas IPS, pues no se puede medir, controlar y gestionar lo que no sabemos que existe, con el objetivo de optimizar primeramente el ambiente y las condiciones laborales de los trabajadores y como consecuencia mejorar el rendimiento del personal, traduciendo estos beneficios y resultados intangibles en resultados tangibles como mejor desempeño, mayor productividad, eficiencias en tiempos y recursos y por ultimo una mayor adherencia de los empleados con su cargo, tarea o compromisos laborales.



2. Fundamentos Teóricos

Los factores de Riesgo Psicosocial han sido definidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1993 como las “interacciones entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte y por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España en el 2002, define los factores psicosociales como aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobre todo de su organización que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se llaman estrés. En un estudio sobre la población activa holandesa, se observó que la mitad de los trabajadores de la muestra señalaron un ritmo de trabajo alto, tres cuartas partes de ellos señalaron escasas posibilidades de promoción y una tercera parte señalaron una escasa adecuación entre sus estudios y su empleo. (Houtman y Kompier 1995).

Según Villalobos (1990), no se constituye en un riesgo sino hasta el momento que se convierten nocivo para el bienestar del individuo, o cuando generan un desequilibrio entre el trabajador y el entorno.

La OIT plantea que los factores psicosociales son las condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas conexos de salud y seguridad, esas condiciones comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima, o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas.

Este concepto se extiende también al entorno existente fuera de la organización y aspectos del individuo que pueden influir en la aparición de estrés en el trabajo.

Según una resolución de la OIT de 1975, el trabajo no solo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para descanso y ocio, sino que también debe permitirles para su autorrealización personal mediante el desarrollo de sus capacidades. La enciclopedia de la salud en su volumen número 2 menciona entre las directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo: el puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos; el trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en el un aprendizaje continuo; el puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo; debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo; el trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social; el trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

Los principales factores situacionales que dan lugar a desajustes pueden clasificarse de la siguiente manera sobrecarga cuantitativa, que hace referencia a demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo; insuficiente carga cualitativa, que hace



referencia a contenido demasiado limitado, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas y escasas oportunidades de interacción social; conflicto de roles, que es cuando se tienen asignados más de un rol a la vez, se es superior de unos y subordinados de otros; falta de control sobre la situación personal, cuando es otra persona la que decide que hay que hacer, cuándo y cómo; falta de apoyo social, en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo; estresores físicos, que pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente . (OIT, 2004)

En este orden de ideas todas las condiciones que rodea al trabajador, tales como la forma en la que está diseñado su puesto de trabajo, horarios, la condición física, el estilo de dirección entre otros, se pueden constituir bajo determinadas condiciones en riesgos potenciales que afectan la salud y calidad de vida.

Según la OIT (1993) los factores psicosociales se definen como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte, y por otra como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Basados en la conceptualización anterior, la OIT (1993) clasifican los factores de Riesgo Psicosocial en tres grandes grupos: 1. Los derivados de la organización y la concepción del trabajo, que hacen referencia a las políticas generales de la empresa en relación con estabilidad laboral, estilo de mando, nivel salarial, posibilidades de ascenso y progreso personal, manejo de comunicaciones, horarios de trabajo. 2. Los derivados del tipo de trabajo, que comprenden los factores procedentes de la automatización de los procesos, de la monotonía de la tarea, del nivel de responsabilidad asignado y carencia de aptitudes para desempeñarse en el trabajo. 3. Los endógenos y exógenos que consisten en los aspectos atribuidos al factor humano. Los endógenos hacen referencia a la edad, sexo, aptitudes, vulnerabilidad, antecedentes psicológicos; estas variables por sí mismas no se refieren a factores organizacionales, pero su presencia en alguna medida, condiciona los resultados de la exposición a dichos factores, en términos de susceptibilidad. Los factores exógenos, consisten en experiencias familiares, las condiciones culturales y los derivados del contexto social en general.

De acuerdo con Arenal (1986), los factores de riesgo psicosocial se clasifican en: Medio ambiente físico de trabajo, hace referencia a los factores de orden físico generales en el ambiente de trabajo que pueden influir directamente en la presencia de accidente y la aparición de enfermedades profesionales; pueden generar estrés ya que inciden en el bienestar y la satisfacción del trabajador; Factores propios de la tarea, dentro de los cuales se encuentran: a) la sobrecarga de trabajo cuantitativa que se refiere a la demanda de trabajo extra dentro de las habilidades del individuo, o sobrecarga cualitativa cuando la labor que debe realizar el trabajador supera sus habilidades, b) la subcarga laboral, que consiste en un sometimiento o una disminución excesiva de trabajo, produciendo insatisfacción y desconfianza en sí mismo; promoción laboral y adaptación, donde el individuo deberá tolerarla incertidumbre y manejar la ansiedad ocasionada por situaciones específicas y por la presión de quienes consideran dicha promoción contraria a sus intereses, c) la incertidumbre, que genera ansiedad e inseguridad de las propias capacidades



y desencadena en ocasiones síntomas físicos. y Organización del tiempo de trabajo, donde la duración de la jornada laboral, los turnos, el tipo de horario, el establecimiento de pausas, descansos y los ritmos de trabajo, estructuran en gran medida la vida de los trabajadores.

Para Villalobos (1996), los factores de riesgo psicosocial son la condición o condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y por último estrés ocupacional, el cual puede generar desajustes en la salud del individuo a nivel intelectual, fisiológico, emocional y social. Así mismo, pueden generar efectos negativos en la organización, la calidad, la productividad y finalmente en los grupos de personas, generando fenómenos que se convierten incluso en problemas de salud pública.

3. Metodología

Tipo de estudio

Se realiza un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo transversal. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P (2000) plantean que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. Se busca especificar las propiedades y características importantes de las personas que trabajan en las IPS privadas de la ciudad de Popayán, se analizan las condiciones de trabajo establecidas por la organización, se identifican los factores de riesgo psicosocial que se presentan, obteniendo información valiosa para poder realizar planes de mejoramiento e intervenir en estos factores de riesgo con el fin de prevenir el desarrollo de patologías ocupacionales y la ocurrencia de accidentes y enfermedades de trabajo. La investigación es de tipo transversal, teniendo en cuenta que la recolección de los datos evaluación a personas de diferente edad, se hace en una sola ocasión y tiempo para comparar una o más características.

Población, muestra, instrumentos

La población está compuesta por 663 trabajadores de nomina que laboran en las IPS privadas de Popayán, de los cuales 281 son Administrativos y 402 asistenciales.

Para el desarrollo de esta investigación se toma una muestra de 91 trabajadores, con un nivel de confianza 95%, con criterios de inclusión como ser personal administrativo y asistencial de nomina que está vinculado tiempo completo a la IPS que aceptó voluntariamente el diligenciamiento del cuestionario y criterios de exclusión como personal que hace parte del área administrativa y asistencial que está vinculado por OPS, Contrato de prestación de Servicios, la no aceptación del diligenciamiento del cuestionario y Personal administrativo y asistencial de medio tiempo y tiempo completo que se encontraba en incapacidad laboral.

Para la evaluación de los factores de riesgo se utiliza la Batería de riesgo psicosocial creada por La Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social de Colombia en 1996,



teniéndose en cuenta el cuestionario factor de riesgo psicosocial intralaboral (forma A) que consta de 123 preguntas y el cuestionario factor de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) que consta de 97 preguntas. La Forma A es dirigida a colaboradores que desempeñan cargos profesionales y la Forma B a los colaboradores que desempeñan cargos técnicos.

El instrumento está dividido en 19 y 16 dimensiones respectivamente, de factores intralaborales, que se refieren a la agrupación de condiciones psicosociales y 4 dominios, que son el conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales, a saber, demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

4. Análisis de la información

Una vez recogido la información se introduce en el programa SPSS, para realizar un análisis univariado de las variables socio-demográficas, además de los factores que mide el cuestionario. Posteriormente se realiza un análisis bivariado para encontrar correlaciones entre los factores de riesgo psicosocial, la carga de trabajo y las condiciones de organización del trabajo en las IPS privadas de la ciudad de Popayán, a través de la prueba de Chi cuadrado, tomándose como nivel de significancia estadística el valor de $p < 0,05$.

5. Resultados.

Los resultados significativos del proyecto son: i) percepción de los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de las IPS privadas de Popayán por cargos profesionales y técnicos y ii) identificación de relaciones entre los factores evaluados y la carga y condiciones de trabajo. A continuación se presenta cada uno de ellos

La población de las IPS con cargos profesionales tienen en promedio 33 años de edad, la edad que se presenta con mayor frecuencia entre los colaboradores es de 27 años, la persona más longeva tiene 46 años y la de menor edad tiene 22 años de edad, por lo anterior podemos inferir que es una población profesional joven.

En cuanto al nivel socioeconómico en promedio las personas viven en un estrato 4, el que tiene mejor nivel reside en un estrato 6 y el de menor nivel tiene un estrato 2, por lo que podemos inferir que es una población de clase media alta.

En promedio tienen 4 años y medio trabajando en la organización. Trabajan en promedio 10 horas al día, siendo el turno de 12 horas el más común y el más duradero.



Tabla 1. Nivel de Riesgo Psicosocial por cada Dominio Evaluado en cargos profesionales

	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Control sobre el trabajo	Demandas del trabajo	Recompensas	Resultado total
Riesgo Muy Alto	15%	15%	45%	60%	35%
Riesgo Alto	80%	85%	40%	25%	55%
Riesgo Medio	5%	0%	15%	15%	10%
Riesgo Bajo					

En cuanto a la identificación de los factores de riesgos psicosocial intralaboral a los que se encuentran expuestos el personal con cargos profesionales de las IPS privadas, el 55% del personal identifica que el riesgo psicosocial en la institución es alto, nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto; seguido del 35% cuya percepción es que el riesgo psicosocial es muy alto, nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés ; y tan solo el 10% de la población estudiada considera que el riesgo psicosocial es medio. (Ver tabla 1).

Tabla 2. Resultados Generales Riesgos Psicosociales Cargos Profesionales

DOMINIO	DIMENSIONES	PUNTAJE TRANSFORMADO	NIVEL DE RIESGO	% PERSONAS
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	23,6	Riesgo Alto	30
			Muy Alto	45
	Relaciones sociales en el trabajo	22,2	Riesgo Alto	95
			Muy Alto	0
	Retroalimentación del desempeño	23,5	Riesgo Alto	80
			Muy Alto	20
Relación con los colaboradores	23,6	Riesgo Alto	60	
		Muy Alto	25	
PUNTAJE TOTAL DEL DOMINIO		23,2	RIESGO ALTO	
	Claridad de rol	21,7	Riesgo Alto	65
			Muy Alto	20



DOMINIO	DIMENSIONES	PUNTAJE TRANSFORMADO	NIVEL DE RIESGO	% PER SONAS
Control sobre el trabajo	Capacitación	26	Riesgo Alto	45
			Muy Alto	50
	Participación y manejo del cambio	24,7	Riesgo Alto	50
			Muy Alto	35
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	25,3	Riesgo Alto	50
			Muy Alto	40
	Control y autonomía sobre el trabajo	25	Riesgo Alto	40
Muy Alto			45	
PUNTAJE TOTAL DEL DOMINIO	24,5	RIESGO ALTO		
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	25,9	Riesgo Alto	40
			Muy Alto	50
	Demandas emocionales	26,5	Riesgo Alto	20
			Muy Alto	65
	Demandas cuantitativas	26,5	Riesgo Alto	40
			Muy Alto	55
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	17,6	Riesgo Medio	60
			Muy Alto	0
	Exigencias de responsabilidad del cargo	28,3	Riesgo Alto	25
			Muy Alto	75
	Demandas de carga mental	26,6	Riesgo Alto	20
			Muy Alto	65
	Consistencia del rol	27,7	Riesgo Alto	30
Muy Alto			65	
Demandas de la jornada de trabajo	24,2	Riesgo Alto	10	
		Muy Alto	55	
PUNTAJE TOTAL DEL DOMINIO	25,4	RIESGO ALTO		



DOMINIO	DIMENSIONES	PUNTAJE TRANSFORMADO	NIVEL DE RIESGO	% PERSONAS
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	26	Riesgo Alto	25
			Muy Alto	60
	Reconocimiento y compensación	25,9	Riesgo Alto	25
			Muy Alto	60
	PUNTAJE TOTAL DEL DOMINIO	26	RIESGO ALTO	

La tabla 2 muestra como todos los dominios evaluados en los cargos profesionales se encuentran en riesgo alto y muy alto, siendo el dominio control sobre el trabajo el que presenta mayores niveles de Riesgo, dado que el 100% de las personas perciben que se encuentran en un nivel de Riesgo Alto y Muy Alto (85% y 15% respectivamente).

El dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo es percibido por el 95% de los colaboradores con cargos profesionales en un nivel de riesgo alto, esto debido a que consideran que las características de liderazgo de sus respectivos coordinadores, la retroalimentación del desempeño y las relaciones sociales influyen negativamente en el bienestar general y las condiciones del trabajo del personal. El 85% de las personas perciben un Riesgo Alto en cuanto al dominio demandas del trabajo, considerando que las exigencias en la cantidad de trabajo y resultados son bastante altas, las demandas ambientales y de esfuerzo físico implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño.

En cuanto al perfil sociodemográfico de los colaboradores con cargos operativos y auxiliares se encuentra tienen en promedio 31 años de edad, la edad que se presenta con mayor frecuencia entre los colaboradores es de 26 años, la persona más longeva tiene 47 años y la de menor edad tiene 21 años de edad, por lo anterior podemos inferir que es una población joven. En cuanto al nivel socioeconómico en promedio las personas viven en un estrato 3, el que tiene mejor nivel reside en un estrato 5 y el de menor nivel tiene un estrato 1, por lo que podemos inferir que es una población de clase media. En promedio tienen 3 años trabajando en la organización por lo que son relativamente nuevos en las IPS. Trabajan en promedio 10 horas al día, siendo el turno de 12 horas el más común y el más duradero.

En cuanto a la percepción de los riesgos psicosociales por parte del personal con cargos técnicos, el 49% del personal tiene la percepción de que el riesgo es alto, seguido del 20% cuya percepción es que el riesgo es muy alto y el 31% de la población estudiada considera que el riesgo psicosocial es medio. (Ver tabla 3)



Tabla 3. Nivel de Riesgo Psicosocial por cada Dominio Evaluado en cargos Técnicos

	Liderazgo y Control relaciones sociales en el trabajo	sobre el trabajo	Demandas del trabajo	Recompensas	RESULTADO FINAL
Riesgo Muy Alto	20%	6%	32%	0%	20%
Riesgo Alto	54%	62%	37%	75%	49%
Riesgo Medio	26%	32%	31%	25%	31%

La tabla 4 muestra como todos los dominios evaluados se encuentran en riesgo alto y muy alto, pero a diferencia de los cargos profesionales, estos presentan niveles menores. El dominio Recompensas es el que presenta mayores niveles de Riesgo, dado que el 75% de las personas perciben que se encuentran en un nivel de Riesgo Alto, que implica consideran que su esfuerzo de trabajo y los resultados obtenidos no son debidamente recompensados por parte de los lideres o coordinadores de los procesos.

El dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo presenta también unos niveles altos, dado que el 74% de los colaboradores con cargos técnicos perciben que se encuentran en un nivel de riesgo alto y muy alto (54% y 20% respectivamente), esto debido a que las características de liderazgo de sus respectivos coordinadores, la retroalimentación del desempeño y las relaciones sociales influyen negativamente en el bienestar general y las condiciones del trabajo del personal. El 69% de las personas están en un Riesgo Alto en cuanto al dominio demandas del trabajo, consideran entonces que las exigencias en la cantidad de trabajo y resultados son bastante altas.

Tabla 4. Resultados Generales Riesgos Psicosociales Cargos Técnicos

DOMINIO	DIMENSIONES	PUNTAJE TRANSFORMADO	NIVEL DE RIESGO	% Col
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	23,6	Riesgo Alto	42
			Muy Alto	20
	Relaciones sociales en el trabajo	25,1	Riesgo Alto	56
			Muy Alto	20
	Retroalimentación del desempeño	24,8	Riesgo Alto	58
			Muy Alto	20
PUNTAJE TOTAL DEL DOMINIO		24,5	RIESGO ALTO	



DOMINIO	DIMENSIONES	PUNTAJE TRANSFORMADO	NIVEL DE RIESGO	% Col
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	22,1	Riesgo Alto	65
			Muy Alto	1
	Capacitación	25,5	Riesgo Alto	55
			Muy Alto	24
	Participación y manejo del cambio	23,8	Riesgo Alto	49
			Muy Alto	20
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	23,6	Riesgo Alto	55
			Muy Alto	15
	Control y autonomía sobre el trabajo	20	Riesgo Alto	52
			Muy Alto	0
PUNTAJE TOTAL DEL DOMINIO		23	RIESGO ALTO	
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	26,5	Riesgo Alto	48
			Muy Alto	32
	Demandas emocionales	27,1	Riesgo Alto	29
			Muy Alto	44
	Demandas cuantitativas	27,5	Riesgo Alto	34
			Muy Alto	44
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	17,6	Riesgo Medio	68
			Alto	28
	Demandas de carga mental	27,9	Riesgo Alto	37
			Muy Alto	41
	Demandas de la jornada de trabajo	26,6	Riesgo Alto	38
			Muy Alto	35
	PUNTAJE TOTAL DEL DOMINIO		25,5	RIESGO ALTO



DOMINIO	DIMENSIONES	PUNTAJE TRANSFORMADO	NIVEL DE RIESGO	% Col	
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	22,4	Riesgo Alto	75	
			Muy Alto	0	
	Reconocimiento y compensación	23,3	Riesgo Alto	84	
			Muy Alto	0	
	PUNTAJE TOTAL DEL DOMINIO		22,9	RIESGO ALTO	

Al aplicar el Chi² en los cargos profesionales se encontró significancia estadística, en la relación de las siguientes variables: **Escolaridad** y demandas emocionales (0.006), demandas cuantitativas (0,001), influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (0,014), demandas de carga mental (0,02) y demandas de la jornada de trabajo (0,005). **Profesión** y demandas ambientales y de esfuerzo físico (0.003), demandas emocionales (0.02), demandas cuantitativas (0,001), influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (0,049), demandas de carga mental (0,001), consistencia del rol (0,008) y demandas de la jornada de trabajo (0,007). **Área** y demandas ambientales y de esfuerzo físico (0.015), demandas emocionales (0.001), demandas cuantitativas (0), influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (0,049), exigencias de responsabilidad del cargo (0,017), demandas de carga mental (0,017), consistencia del rol (0,039) y demandas de la jornada de trabajo (0). **Tipo de contrato** y influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (0,016)

De igual manera en **Escolaridad** con las variables: claridad de rol (0.033), participación y manejo del cambio (0.005), oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (0.01), control y autonomía sobre el trabajo (0.002); **Profesión** con las variables: capacitación (0.003), participación y manejo del cambio (0.034), oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (0.001), control y autonomía sobre el trabajo (0.006); **Área** con las variables: capacitación (0.026), control y autonomía sobre el trabajo (0.044) y **Tipo de contrato** con las variables: oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (0.007)

Estas relaciones son menores a 0.05 con un IC 95%, es decir, que se puede inferir que existe una relación entre las variables independientes escolaridad, profesión, área y tipo de contrato y las variables dependientes de la carga laboral. Es factible que la escolaridad, la profesión y el área laboral de los cargos profesionales influyan en la presencia de riesgos psicosociales.

Al aplicar el Chi² en cargos técnicos se encontró significancia estadística, en la relación de las siguientes variables: **Escolaridad** y demandas cuantitativas (0,001), **Profesión** y demandas ambientales y de esfuerzo físico (0), demandas emocionales (0), demandas



cuantitativas (0), influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (0,044), demandas de carga mental (0,0), demandas de la jornada de trabajo (0). **Área** y demandas ambientales y de esfuerzo físico (0.015), demandas emocionales (0), demandas cuantitativas (0), influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (0), exigencias de responsabilidad del cargo (0), demandas de carga mental (0) y demandas de la jornada de trabajo (0). **Tipo de contrato** y influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (0)

De igual manera en **Escolaridad** con las variables: claridad de rol (0.024), Capacitación (0.011), participación y manejo del cambio (0.025), oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (0.024); **Profesión** con las variables: capacitación (0), participación y manejo del cambio (0.015), oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (0); **Área** con las variables: claridad de rol (0.12), Capacitación (0), participación y manejo del cambio (0), oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (0), control y autonomía sobre el trabajo (0.011) y **Tipo de contrato** con las variables: oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (0.007)

Las relaciones entre las variables, son menores a 0.05 con un IC 95%, es decir, que se puede inferir que existe una relación significativamente estadística entre las variables independientes mencionadas anteriormente y las variables dependientes de la carga laboral y condiciones de trabajo. Es factible que la escolaridad, la profesión y el área laboral de los cargos técnicos, influyan en la presencia de riesgos psicosociales.

6. Discusión de resultados y conclusiones

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 (Villalobos, 2005). Por lo anterior, es de suma importancia intervenir y prevenir la exposición a estos riesgos mediante la creación de un sistema de vigilancia epidemiológica. Es perentorio intervenir en las demandas emocionales del trabajo, lo cual es semejante con otras investigaciones que muestran que los trabajadores de la salud se enfrentan a exigencias a nivel emocional, tales como atender el dolor y el sufrimiento de otros, tomar decisiones sobre la vida, enfrentar usuarios/clientes molestos, ente otras. Los resultados de este estudio pueden indicar que los colaboradores perciben que se exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo, exposición que incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público

A partir de los resultados de la aplicación del instrumento, se evidencia que, con respecto a las condiciones internas del trabajo, se presenta un porcentaje de riesgo alto en cuanto a control sobre el trabajo. Esto podría indicar que los colaboradores presentan un alto riesgo relacionado con aspectos como que la organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo; el acceso a las actividades de capacitación es limitado y estas no responden a las necesidades de formación



para el desempeño efectivo del trabajo; el trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio; el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades y/o se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado; y el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o no existe.

De igual manera se presenta un riesgo alto en cuanto a condiciones de la tarea o demandas del trabajo, esto podría indicar que los colaboradores presentan un alto riesgo relacionado con aspectos como las exigencias en la cantidad de trabajo y resultados son bastante altas, las demandas ambientales y de esfuerzo físico implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño. En este orden de ideas, también debe hacerse referencia al esfuerzo físico, la exigencia de una postura inadecuada, los ritmos excesivos de trabajo, las jornadas de trabajo prolongadas y las actividades monótonas (Godoy, 1996, Cuenca, 2002; García, Andrade y Bravo, 2007; Kerr et al., 1999, citado por Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2000.).

En cuanto a las condiciones de la tarea, se encuentra la existencia de riesgo alto en los aspectos relacionados con la consistencia del rol y la carga mental. Al respecto, los resultados podrían indicar que la demanda de trabajo, la información que plantea la tarea es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo, el nivel que posee el colaborador acerca de su cargo y la falta de orientación sobre su rol, pueden desencadenar consecuencias negativas en cuanto a la salud del trabajador de este sector (Nogareda, 1997, citado por Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2000). En cuanto a la carga mental, se podría pensar que la presión por el tiempo, la complejidad, la rapidez, pueden generar efectos nocivos sobre el colaborador. Por lo anterior, se puede plantear que la carga mental es un factor de riesgo Psicosocial alto presente en los colaboradores, pues refleja que existen factores de riesgo derivados del alto nivel de responsabilidad y en cuanto al liderazgo. Los colaboradores pueden percibir que el tiempo para tomar decisiones es muy corto, en comparación con las tareas que deben realizar y el tiempo que se les debe dedicar (Karasek, 1998, citado por Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2000, García, 2003; Guerrero, Puerto y Barrios, 2007).

A los colaboradores se les presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados. El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área, supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas, lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan

El dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo es percibido en un nivel de riesgo alto, esto debido a que consideran que las características de liderazgo de sus respectivos coordinadores, la retroalimentación del desempeño y las relaciones sociales influyen



negativamente en el bienestar general y las condiciones del trabajo del personal. Esto indicaría que los colaboradores pueden encontrarse expuestos a una cultura organizacional negativa, un liderazgo inadecuado que puede estar generando sentimientos de insatisfacción, incertidumbre y escaso desarrollo de las habilidades personales, (OMS, 1988; Anderesen y Arnetz, 2007; Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2000).

El dominio Recompensas se encuentran en un nivel de Riesgo Alto, esto podría indicar que los colaboradores consideran que su esfuerzo de trabajo y los resultados obtenidos no son debidamente recompensados por parte de los líderes o coordinadores de los procesos, perciben que la retroalimentación del desempeño es poco clara o inoportuna para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador; se presenta una limitada posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz, existiendo deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente. Se percibe inestabilidad laboral, los colaboradores no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan. El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. Los colaboradores piensan que la empresa descuida el bienestar de los trabajadores.

Este estudio encontró que es mejor la percepción de las condiciones laborales en los cargos técnicos administrativos, que en los cargos profesionales relacionados con medicina, enfermería y odontología, hallazgo que coincide con el estudio realizado por Garrido, Uribe y Blanch (2011), sobre riesgos psicosociales desde la perspectiva de calidad de vida laboral, quienes encontraron la presencia de mejores condiciones laborales en los profesionales administrativos a diferencia de las otras prácticas profesionales: medicina, enfermería, profesionales asistenciales y docencia.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. Álvarez, F. (2011). Salud Ocupacional. (3 ed.). Bogotá: Ecoe.
2. ARENAL, Florentino. Aspectos psicosociales en la prevención. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, España, 1986.
3. Anderzén, D. y Arnetz, B. (2007). Effects of dialogue groups on physicians' work environment. *Journal of Health Organisation and Management*, 21, 27 – 38.
4. García M., Andrade P. y Bravo L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Revista diversitas*, 3 (2), 301 – 315.
5. Guerrero, J., Puerto Y. y Barrios, Y. I. (2007). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*. 2 (8), 124
6. Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2000). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill
7. Houtman, ILD, MAJ Kompier. 1995. Risk factors and occupational risk groups for work stress in the Netherlands. En *Organizational Risk Factors for Job Stress*, dirigido por SL Sauter y LR Murphy. Washington, DC: APA Press.



8. Johanna garrido pinzón; Ana Fernanda Uribe Rodríguez. (2011) Estudio Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga. Colombia
9. Josep María Blanch, (2011), Acta colombiana de Psicología; 14 (2): 27-34 universidad autónoma de Barcelona (España)
10. Lemus, A. (2009). Administración Hospitalaria y de Organizaciones de Atención de la Salud. (1 ed). Buenos Aires: Corpus.
11. Llory, M. A. (1992). Human reliability and human factors in complex organizations: Epistemological and critical analysis-Practical avenues to action. Reliability Engineering & System Safety, 38(1-2), 109-117.
12. Malangón, G; Galán, R; Pontón, G. (2008). Administración hospitalaria (3 ed.). México: Médica Panamericana.
13. Méndez, D. (2005). Modulo de Salud Ocupacional, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias Administrativas, Bogotá: Colombia.
14. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, (1995). Conozca el Sistema General de Riesgos Profesionales. Recuperado el 29 de Abril del 2.012. [En Línea]. Disponible en la Página Web: www.mintrabajo.gov.co/
15. Ministerio de Protección social. Plan Nacional de Salud Ocupacional 2003-2007. Bogotá. 2004.
16. Navarro, R. (2004). Diseño de Proyectos de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades. Bogotá: Psicom.
17. Organización Internacional del Trabajo (OIT). 1995. El trabajo en el mundo. No. 8. Ginebra: OIT.
18. OIT (1996). Grupo Salud Ocupacional: Definición de Salud Ocupacional según OMS y la OITS. Recuperado el 23 de Abril del 2.012. [En línea]. Disponible en: www.sura.com/
19. Schaufeli, W. y Bakker, A. (2001). Werk en welbevinden: Naar een positieve benadering in de Arbeids- en Gezondheidspsychologie [Work and well-being: Towards a positive approach in Occupational Health Psychology]. Gedrag & Organisatie, 14, 229-253
20. Starfield, B. (2.011). Atención Primaria, Equilibrio entre Necesidades de Salud, Servicios y Tecnología. Barcelona: Masson.
21. Villalobos fajardo, G.H. (1999) Identificación y Evaluación de los factores de riesgo Psicosocial 32 vo Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo Consejo Colombiano de Seguridad.
22. Zúñiga, C. (2004). Conceptos básicos en Salud Ocupacional y Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia. Bogotá.

