

Estrés Laboral en Trabajadores con Alto Riesgo Intralaboral en una Institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga, Colombia

Olga M Martínez-Espinosa,¹ Leidy J Devia- Belalcazar,²
Luz M Quenguán-Quenguán.³

RESUMEN. *Introducción:* El estrés y los factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo, son muy importantes causas de alteraciones en la salud mental y orgánica del trabajador. El objetivo de este estudio fue determinar la prevalencia del estrés en trabajadores de una Institución Prestadora de Servicios de Salud nivel 3, identificados previamente como población en alto riesgo. *Metodología:* Estudio descriptivo, correlacional, de corte transversal, realizado en 65 trabajadores de las áreas médica y administrativa en una empresa de salud de tercer nivel de Buga, Colombia. Se aplicó un cuestionario validado por el gobierno colombiano para la evaluación del estrés para tal fin. Se exploró la correlación entre el estrés y factores intralaborales asociados con riesgo alto y estrés. *Resultados:* Se identificaron altos niveles fisiológicos de estrés en el 10,5% de los jefes profesionales y técnicos; no obstante, predominaron los niveles de riesgo bajos y muy bajos al evaluar específicamente síntomas comportamentales, intelectuales o psicoemocionales. Entre auxiliares y operarios, el 15,2% mostró síntomas fisiológicos asociados con riesgo alto, alcanzando en un 2,2% un nivel muy alto. Con respecto a los factores de riesgo debidos a factores psicosociales intralaborales, la totalidad de los participantes habían sido clasificados como en alto riesgo según un estudio realizado por la IPS en el año 2012. *Conclusiones:* Los resultados de este estudio no muestran tendencias significativas vinculantes o causales, indicando que los factores de alto riesgo psicosocial no son determinantes de una alta prevalencia de estrés en estos trabajadores.

Palabras clave: Estrés, síntomas, correlación, factores de riesgo psicosocial, factores de riesgo intralaboral. *Línea de investigación:* psicología del trabajo.

STRESS IN WORKERS WITH HIGH INTRALABORAL RISK IN A HOSPITAL INSTITUTION LEVEL 3 IN BUGA, COLOMBIA. **ABSTRACT.** *Introduction:* Stress and work-related psychosocial risk factors, are very important causes of organic and mental health disorders. The aim of this study was to determine the prevalence of stress among employees of a Health Services Institution level 3, previously identified as a high-risk population. *Methodology:* This descriptive, correlational, cross-sectional study, was conducted in 65 workers from the medical and administrative areas of a third level health institution in Buga, Colombia. A questionnaire for stress evaluation, validated by the government of Colombia, was applied for this purpose. The correlation between stress and intralaboral high risk factors associated with stress was explored. *Results:* high physiological stress levels were identified in 10.5% of professional and technical managers; however, low and very low levels predominated when behavioral, intellectual or psycho-emotional symptoms were specifically assessed. Among support staff and operators, 15.2% showed physiological symptoms associated with high risk, 2.2% reaching a very high risk level. With regard to risk factors due to in labor psychosocial factors, all collaborators (65) had been classified as high risk according to a study performed by the IPS itself in 2012. *Conclusions:* The results of this study show no significant trends or causal binding, indicating that high psychosocial risk factors are not determinative of a high prevalence of stress in these workers.

Keywords: Stress, symptoms, correlation, psychosocial risk factors, in labor risk factors. *Research line:* psychosociology at work.

Aceptado para publicación: Febrero 12 de 2014.

INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral se encuentran entre las primeras causas de consulta en colaboradores según lo indican algunos autores sobre el tema a nivel mundial. Gil Monte (2005),¹ refiere: “El mundo laboral de la sociedad moderna en el contexto de internacionalización económica e innovación tecnológica están generando un proceso de grandes cambios, en el cual se han ido reduciendo las demandas físicas e incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial”.

Cambios que se relacionan con las estructuras organizacionales, modalidades de trabajo, jornadas laborales, estilos de liderazgo organizacional, estilos de mando, claridad de rol en el trabajo, carga laboral, ejecución de la tarea y tipo de contratación, los cuales han requerido de mayores destrezas y habilidades mentales por parte de los colaboradores, generan un impacto notable sobre su salud y constituyen una exposición a factores de riesgo psicosocial.² En relación a lo anterior, Villalobos (2004),³ presenta casos de enfermedades laborales generadas por estrés en el trabajo en Colombia. Dichos eventos fueron reconocidos con mayor prevalencia en hombres que en mujeres en personal de servicios de seguridad, seguido las empresas de servicios temporales y vigilancia. En cuanto a las patologías calificadas, se encontró que un 40% de los casos presenta estrés postraumático secundario a explosión y accidente de trabajo. Otros casos observados fueron los asociados con episodios de depresión (6%), trastornos secundarios a secuestros (20%) y crisis de ansiedad (30%).⁴

Con base en lo anterior y teniendo como referente la resolución 2646 expedida por el Ministerio de la Protección Social que describe los parámetros para la evaluación, prevención del estudio y manejo de los riesgos psicosociales, las empresas vienen aplicando esta normatividad con el propósito de intervenir sobre la problemática. Entre ellas se encuentra la Institución Prestadora de Salud de tercer nivel objeto de nuestro estudio, ubicada en el municipio de Buga, la cual, a través de su dirección científica, con el apoyo de un profesional en psicología y la administradora de riesgos laborales a la cual se haya afiliada, desarrolló en el año 2011 un estudio para la identificación de los factores de riesgo psicosocial, mediante la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales validado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010),⁵ cuyos resultados arrojaron un nivel de riesgo intralaboral alto en sus cuatro dimensiones.

A partir de los hallazgos iniciales se propuso ante las directivas de la institución la realización del presente estudio, el cual tiene como finalidad medir la prevalencia del estrés laboral en los trabajadores que puntuaron con

¹ Psicóloga, Universidad Santiago de Cali. Esp. en Psicología y desarrollo organizacional, Universidad Javeriana – Seccional Cali. MSc Salud Ocupacional, Universidad Libre – Seccional Cali (Colombia). psicologa.martinez@hotmail.com

² Trabajadora Social, Universidad del Valle, MSc Salud Ocupacional, Universidad Libre – seccional Cali (Colombia)

³ Psicóloga, Universidad San Buenaventura–Seccional Cali, MSc Salud Ocupacional, Universidad Libre – seccional Cali (Colombia).

alto nivel de riesgo psicosocial, para intentar establecer la correlación entre ambos factores.

METODOLOGÍA

Tipo de estudio, diseño y población: Estudio descriptivo, correlacional, de corte transversal, en 65 trabajadores de las áreas médica y administrativa de una Institución Prestadora de Servicios de Salud, tercer nivel del Municipio de Buga.

Criterios de inclusión y de exclusión: Se incluyeron los trabajadores que desempeñan los cargos de jefes, profesionales y técnicos, auxiliares y operarios del área médica y administrativa identificados con riesgo intralaboral alto y muy alto, vinculados por medio de un contrato laboral y que desearan participar del estudio. Se excluyeron aquellos trabajadores que en ocasiones anteriores no participaron de la evaluación los riesgos intralaborales o que participaron pero arrojaron niveles de riesgo bajo y medio.

Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial: Diseñada por el equipo de psicología de la Universidad Javeriana Bogotá para el Ministerio de la Protección Social en el año 2008.⁵ Está conformada por siete instrumentos, de los cuáles para el presente estudio se aplicaron dos: la Ficha de Datos Generales, la cual permite recolectar información sociodemográfica y ocupacional del trabajador; y el Cuestionario para la Evaluación de Estrés, que consta de 31 preguntas orientadas a evaluar los síntomas de la presencia de estrés. Este último permite la aproximación al estado de cada trabajador según cuatro categorías principales: Características fisiológicas (8 ítems), de comportamiento social (4 ítems), intelectuales y laborales (10 ítems) y psicoemocionales (9 ítems).

Análisis de datos: Se construyeron bases de datos en Microsoft®-Excel, para el manejo sistematizado de la información. Posteriormente se obtuvieron las medidas de tendencia central y de dispersión en el análisis descriptivo con las herramientas del programa estadístico SPSS (IBM). La correlación entre los niveles de estrés y los factores de riesgo psicosociales intralaborales se realizó determinando la fuerza de la correlación estimada por el coeficiente de determinación R^2 , considerando un nivel de significación estadística $\alpha=0,05$.

Consideraciones éticas: Este trabajo fue evaluado por el Comité de Ética en Investigaciones de la Facultad de Salud de la Universidad Libre Seccional Cali. Se realizó con total apego a la Resolución 8430 de 4 de Octubre 1993 del Ministerio de Salud de la República de Colombia. Los trabajadores que participaron del presente estudio firmaron un consentimiento informado y se garantizó la confidencialidad de la identidad y los datos de cada participante mediante la codificación de la información.

RESULTADOS

La edad promedio de los participantes fue de 35 años en su mayoría del género femenino. El 54,7% tuvieron un grado de escolaridad correspondiente a técnico/tecnólogo incompleto, en su mayoría son solteros o viven en unión libre (ver Tabla 1).

Variable	n	%
Edad		
21 – 25	10	15,4
26 – 30	21	32,3
31 – 35	11	16,9
36 – 40	3	4,6
41 – 45	7	10,8
46 – 50	2	3,1
> 50	11	16,9
Genero		
Masculino	13	20,0
Femenino	52	80,0
Nivel de estudios		
Técnico/tecnólogo/Incompleto	35	54,7
Profesional completo/Incompleto	23	35,9
Bachillerato completo/Incompleto	6	9,4
No responde	1	1,5
Estado civil		
Unión libre	22	33,8
Soltero (a)	21	32,3
Separado(a)	7	10,8
Casado(a)	15	23,1

Variable	n	%
Tipo de cargo		
Auxiliares y Operarios	46	70,8
Jefes, Profesionales y Técnicos	19	29,2
Tipo de contrato		
Cooperado/Cooperativa	42	64,6
Término Indefinido	19	29,2
Prestación de Servicios	3	4,6
Temporal un año o más	1	1,5
Tipo de salario		
Fijo	46	70,8
Todo variable	7	10,8
Parte Fija, Parte Variable	12	18,5
Jornada diaria (horas)		
8	12	18,5
9	16	24,6
12	37	56,9
Área o sección		
Área Médica	46	70,8
Área Administrativa	19	29,2
Antigüedad en el cargo		
Menor de 1 año	12	18,5
Entre 1 y 10 años	48	73,8
Entre 21 y 30 años	3	4,6
Más de 30 años	2	3,1

La mayoría de la población muestral se desempeña como auxiliares u operarios, la modalidad de contrato más representativa fue cooperado/cooperativa y su tipo de salario más común fue el fijo (ver tabla 2). Más de la mitad trabaja 12 horas en el día y la mayoría ubicados en el área médica. El 73,8%, con una antigüedad en el cargo entre 1 y 10 años.

Los niveles de estrés mostrados por los participantes se reflejan en un conjunto de síntomas que se presentan en la tabla 3.

Respecto a los síntomas fisiológicos, el resultado más notable, tanto para el grupo de jefes, profesionales y técnicos como el grupo de auxiliares y operarios fue encontrar 10 participantes en niveles alto y muy alto, sugiriendo que esta población puede encontrarse expuesta a factores generadores de estrés posibles causales de algunos síntomas fisiológicos observados, como la alteración del ritmo cardíaco, la sudoración alterada y cambios en la respiración. Si esta causalidad se comprueba, constituye un factor muy relevante a considerar al establecer estrategias de intervención y manejo del estrés en estos trabajadores.

Respecto a los síntomas de comportamiento, los resultados clasifican a los trabajadores en un nivel bajo y muy bajo de riesgo en ambos grupos. Algo similar se observó en los síntomas intelectuales y laborales, así como en los síntomas psicoemocionales, en los cuales predominó el nivel bajo (ver Tabla 3).

TABLA 3
Sintomatología del estrés

Sintomatología	Tipo de cargo			
	Jefes, profesionales y técnicos		Auxiliares y operarios	
	n = 19	%	n = 46	%
Fisiológica				
Muy bajo	6	31,6	17	37,0
Bajo	5	26,3	10	21,7
Medio	6	31,6	11	23,9
Alto	2	10,5	7	15,2
Muy alto	0	0,0	1	2,2
De comportamiento				
Muy bajo	17	89,5	39	84,8
Bajo	2	10,5	7	15,2
Medio	0	0,0	0	0,0
Alto	0	0,0	0	0,0
Muy alto	0	0,0	0	0,0
Intelectuales y laborales				
Muy bajo	18	94,7	44	95,7
Bajo	1	5,3	1	2,2
Medio	0	0,0	0	0,0
Alto	0	0,0	0	0,0
Muy alto	0	0,0	1	2,2
Psicoemocionales				
Muy bajo	19	100,0	46	100,0
Bajo	0	0,0	0	0,0
Medio	0	0,0	0	0,0
Alto	0	0,0	0	0,0
Muy alto	0	0,0	0	0,0

La Tabla 4 muestra los resultados previamente encontrados por la institución en el estudio sobre factores de riesgo psicosocial, realizado en el año 2011 y que se convirtieron en el antecedente más próximo para el planteamiento de los objetivos del presente estudio. Los datos corresponden a los resultados que arrojó la aplicación del instrumento para la identificación de riesgos psicosociales en la población de los 65 trabajadores que se encontraron con un nivel de riesgo

intralaboral alto. Es necesario aclarar que para el presente estudio se abordó la misma población con el propósito de identificar en ellos, el nivel de estrés.

TABLA 4
Nivel de riesgo según tipo de cargo

Dominios	Tipo de cargo			
	Jefes, profesionales y técnicos		Auxiliares y operarios	
	n = 19	%	n = 46	%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo				
Sin riesgo o despreciable	1	5,3	2	4,3
Riesgo bajo	2	10,5	4	8,7
Riesgo medio	5	26,3	18	39,1
Riesgo alto	7	36,8	13	28,3
Riesgo muy alto	4	21,4	9	19,6
Control en el trabajo				
Sin riesgo o despreciable	1	5,3	6	13,0
Riesgo bajo	5	26,3	11	23,9
Riesgo medio	8	42,1	11	23,9
Riesgo alto	3	15,8	8	17,4
Riesgo muy alto	2	20,5	10	21,7
Demandas				
Sin riesgo o despreciable	0	0,0	0	0,0
Riesgo bajo	0	0,0	0	0,0
Riesgo medio	0	0,0	4	8,7
Riesgo alto	1	5,3	4	8,7
Riesgo muy alto	18	94,7	38	82,0
Recompensas				
Sin riesgo o despreciable	1	5,3	0	0,0
Riesgo bajo	1	5,3	2	4,3
Riesgo medio	5	26,3	5	10,9
Riesgo alto	8	42,1	12	26,1
Riesgo muy alto	4	21,1	27	58,7

Respecto al dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, la sumatoria de los niveles alto y muy alto para riesgo intralaboral en jefes, profesionales y técnicos fue de 58,2%, para auxiliares y operarios con un 47,9%. Un 5,3% sin riesgo en jefes, profesionales y técnicos, mientras que un 4,3% en auxiliares y operarios. Cabe mencionar que en auxiliares y operarios existe un riesgo alto con un 28.3%, esto indica que esta población puede presentar dificultades en el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, importante a tener en cuenta para las estrategias de intervención (ver Tabla 4).

En cuanto al dominio control sobre el trabajo, el riesgo medio se convierte en el resultado más significativo para jefes, profesionales y técnicos con un 42,1% y un 47,8% entre riesgo bajo y medio para auxiliares y operarios. Cabe mencionar que se presenta riesgo alto en auxiliares y operarios equivalente al 17.4%, esto indica la dificultad que tiene esta población de trabajadores para hacer frente al control y la autonomía en el desarrollo de las actividades laborales (ver Tabla 4).

En el dominio de demandas del trabajo, predominó el riesgo muy alto para jefes, profesionales y técnicos con un 94,7%, de manera similar para auxiliares y operarios con un 82,0%. Finalmente en el dominio recompensa, un 42,1% de la población correspondiente a jefes, profesionales y técnicos arrojó riesgo alto, mientras que un 58,7% de auxiliares y operarios con riesgo muy alto (ver Tabla 4).

En la Tabla 5 se muestran los resultados para la correlación entre los niveles de estrés (síntomas) y la presencia de factores de riesgo intralaboral alto según el tipo de cargo. Estos resultados no permiten reconocer una clara correlación entre las variables, dado que los valores son dispersos y cercanos a 0. El mismo comportamiento se observa entre los trabajadores con cargo de auxiliares y operarios, quienes muestra también valores dispersos y cercanos a 0. La no correlación es un fenómeno común que no muestra relación alguna con el tipo de cargo desempeñado.

Factores de riesgo intralaboral	Tipo de cargo	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
	R ²	
Fisiológicos		
Demandas de trabajo	0,0546	0,0003
Control sobre el trabajo	0,0039	0,003
Liderazgo y relaciones sociales	0,0003	0,024
Recompensa	0,0434	0,0014
Comportamiento social		
Demandas de trabajo	0,0007	0,0034
Control sobre el trabajo	0,0048	0,0003
Liderazgo y relaciones sociales	0,0799	0,001
Recompensa	0,0379	0,0134
Intelectuales y laborales		
Demandas de trabajo	0,0005	0,016
Control sobre el trabajo	0,0377	0,039
Liderazgo y relaciones sociales	0,0026	0,0012
Recompensa	0,2373	0,0136
Psicoemocionales		
Demandas de trabajo	0,0013	0,0086
Control sobre el trabajo	0,0017	0,0022
Liderazgo y relaciones sociales	0,1281	0,0031
Recompensa	0,0335	0,0494

DISCUSIÓN

En el presente estudio, el nivel de estrés en los trabajadores de una institución prestadora de salud mostró un bajo nivel, aun cuando en una primera evaluación, se habían detectado altos niveles de riesgo intralaboral en ellos. Un estudio previo en el mismo sentido por Gil Monte (2005),¹ tuvo como objetivo presentar los tipos de riesgos psicosociales, sus consecuencias y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población. Dicho estudio revela la importancia de identificar los factores de riesgo intralaboral como factores determinantes del estrés en trabajadores de instituciones prestadoras de salud. Los factores generadores de estrés intralaboral tienen la capacidad de generar un impacto muy significativo en la salud de los trabajadores, como había sido observado previamente.⁶

Por otra parte Basset *et al.* (2001),⁷ quienes evaluaron el estrés laboral en el personal de enfermería de una unidad psiquiatría, concluyeron que dicho personal es

susceptible de desarrollar estrés alto, por encontrarse dentro de un ambiente laboral considerado como “emocionalmente tóxico” dado su constante sometimiento a situaciones de interacción con pacientes y familiares que propician el desarrollo de estrés. Sin embargo, al igual que en nuestro estudio, no se detectó que el nivel de riesgo intralaboral fuera un claro condicionante para que los trabajadores presentaran niveles altos de estrés.

Los resultados del presente estudio muestran gran correlación con aquellos presentados por Vinaccia y Alvaran (2004),⁸ en relación con una muestra de auxiliares de enfermería. En los trabajadores observados se encontró en general un bajo nivel del síndrome de *Burnout* (según el coeficiente de correlación Spearman). Por otro lado, también reporta una baja correlación entre la prevalencia de estrés y la presencia de factores de riesgo intralaboral.

Con respecto a la fundamentación científica del estrés, el *Modelo Dinámico de Factores Psicosociales* de Villalobos (2004),³ citado por Gómez (2011),⁹ tiene en cuenta los diferentes componentes a nivel fisiológico, psicológico y conductual como “fuentes de riesgo” que pueden causar estrés. En resumen, el estrés desarrollado laboralmente es resultado de múltiples factores o fuentes de riesgo, asociados al intento del empleado por adaptarse a las situaciones de su contexto. Este enfoque sistémico permite tener una visión integrada del individuo, el trabajo y su entorno, de modo que la correlación entre el nivel de estrés y los factores de riesgo intralaboral comprende situaciones de la dinámica interna del trabajo y de sus condiciones externas.

Por último, este estudio no está exento de algunas limitaciones que pueden condicionar los resultados hallados. El tamaño de la muestra fue relativamente pequeño, lo que dificulta un análisis más amplio y las comparaciones, no solo con aquellos empleados que presentaron riesgo intralaboral alto, sino con el resto de la población que ya fue evaluada con la Batería para la Evaluación de Riesgos Psicosociales. La investigación no incluyó a los trabajadores que arrojaron resultados de factores de riesgo intralaboral bajo y medio en la primera fase y que también pueden estar expuestos a niveles de estrés. Sin embargo, como fortaleza del estudio, se hace referencia al instrumento utilizado ya que, fue validado para la población de trabajadores colombianos por el Ministerio de Protección entre ellos el Cuestionario para la Evaluación del Estrés. El interés de esta investigación estuvo centrado en la correlación los factores de riesgo intralaboral alto y el nivel de estrés dando la posibilidad de continuar en otra investigación la correlación de los demás factores contemplados en la Batería para la Evaluación de Riesgos Psicosociales y el resto de la población que ya fue evaluada.

En conclusión, la evaluación de estrés no arrojó resultados significativos de riesgo alto en los síntomas asociados: fisiológicos, de comportamiento, intelectual y laboral y psicoemocionales, de los 65 trabajadores que participaron en el estudio. De igual forma los síntomas de estrés no presentaron correlación con los factores de riesgo intralaboral alto de los trabajadores de la Institución Prestadora de Servicios de Salud. La presencia de factores de riesgo intralaborales, según este estudio, no es condicionante para que se presenten altos niveles de estrés, sin embargo estos factores pueden ser desencadenantes de dicha sintomatología.

Agradecimientos: Las autoras agradecen al postgrado de salud ocupacional de la Facultad de Salud de la Universidad Libre- seccional Cali; igualmente al Dr. José Manuel Ramírez por su colaboración para el desarrollo de nuestro trabajo y al Dr. Reynaldo Carvajal por su colaboración con el análisis estadístico. Agradecemos al Hospital Fundación San José de Buga por brindarnos su apoyo para llevar cabo nuestro estudio. Finalmente a nuestras familias por el apoyo y paciencia durante el desarrollo de esta meta.

REFERENCIAS

- 1 Gil-Monte, PR. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Ediciones Pirámide. 2005.
- 2 Fuentes JC. Factores psicosociales intralaborales de cirujanos y su asociación con la ocurrencia de eventos adversos en tres instituciones hospitalarias II nivel adscritas a la Secretaría Distrital de salud de Bogotá D.C., 2009. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 2011.
- 3 Villalobos G. Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. Ciencia & Trabajo. 2004. 6(14):197-201.
- 4 Weiss B. Eliminar el Estrés. Editorial Limpergraf S.L. Barcelona España; 2009.
- 5 República de Colombia, Ministerio de la Protección Social; Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá). Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C. 2010.
- 6 Beltrán C, Cifuentes AD, Guerrero J. Abordaje psicosocial de las condiciones de trabajo y salud e indicadores biológicos de Estrés en los funcionarios del hospital Bosa II nivel, Bogotá 1999 - 2000. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 2001.
- 7 Basset I, Estévez R, Leal ML, Granados G, López JT. Estrés laboral y personal en los recursos humanos de enfermería de una unidad de psiquiatría en México, D.F. *Enf Neurol (Mex)*. 2011. 10(1):27-31.
- 8 Vinaccia, S.; Alvarán, L. EL síndrome del burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: Un estudio exploratorio. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)*. 2004. 3(1): 35-45.
- 9 Gómez, LR. Identificación de los factores de riesgo psicosocial en las unidades académicas –Administrativas de la Universidad Industrial de Santander. Tesis de Grado. Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Psicología. Bucaramanga. 2011.