

*Artículo de Investigación Científica o Tecnológica*

## **Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el pacífico colombiano**

Psychosocial risk factors in workers of a company in the electricity sector in the Colombian Pacific

Diana Yulieth Quiñones-Torres, Khatlie Daniela Beltrán López, Sonia Maritza Matabanchoy

**Recibido:** 10 septiembre 2021

**Aceptado para publicación:** 08 marzo 2022

### **Resumen**

**Antecedentes:** El contexto laboral constituye el campo del desarrollo de diferentes acontecimientos vitales para el trabajador, donde los factores de riesgo psicosocial son inherentes. Es así, que resulta importante desarrollar procesos de identificación y evaluación, teniendo en cuenta que el inadecuado control de estos factores puede derivar en estados nocivos para la salud de los trabajadores entre los que destaca el estrés.

**Objetivo:** Identificar los factores de riesgo psicosocial intra, extra laboral y el nivel de estrés que presentan los colaboradores de una empresa del sector eléctrico ubicada en un municipio del Pacífico colombiano.

**Métodos:** El presente estudio es de corte transversal, con base en el método mixto, de diseño explicativo secuencial; para la fase cuantitativa se utilizó la Batería de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio colombiano y para la fase cualitativa se desarrolló un grupo focal con el fin de complementar las dimensiones intralaborales que puntuaron más alto en la etapa cuantitativa.

**Resultados:** Los factores de riesgo psicosocial de mayor puntuación fueron los riesgos extralaborales; desde la integración de la información se concluyó que los dominios intralaborales en mayor riesgo son: Recompensas, Claridad del rol y Demandas del trabajo.

**Conclusión:** se resalta la necesidad de implementar acciones de intervención inmediata a través del sistema de vigilancia epidemiológica que permita controlar los efectos que los riesgos psicosociales están generando en la salud, bienestar y el nivel de estrés en los colaboradores.

**Palabras clave:** colaboradores; sector eléctrico; factores de riesgo psicosocial, riesgo intralaboral; riesgo extralaboral; estrés

### **Abstract**

**Background:** The work context constitutes the field of development of different life events for the worker, where psychosocial risk factors are inherent, thus, it is important to develop identification and evaluation processes, taking into account that inadequate control of these factors can lead to in states that are harmful to the health of workers, among which stress stands out.

**Objective:** to identify intra- and extra-work psychosocial risk factors and the level of stress presented by employees of a company in the electricity sector located in a municipality in the Colombian Pacific.

**Methods:** the present study is cross-sectional, based on the mixed method, with sequential explanatory design; For the quantitative phase, the Psychosocial Risk Assessment Battery of the Colombian Ministry was used, and for the qualitative phase, a focus group was developed in order to complement the intra-labor dimensions that scored higher in the quantitative stage.

**Results:** the psychosocial risk factors with the highest score were non-occupational risks; From the integration of the information, it was concluded that the intra-labor domains most at risk are: Rewards, Clarity of the role and Job demands.

**Conclusion:** the need to implement immediate intervention actions through the epidemiological surveillance system that allows controlling the effects that psychosocial risks are generating on health, well-being and the level of stress in employees is highlighted.

**Key words:** collaborators; electricity sector; psychosocial risk factors; intra-occupational risk; extra-occupational risk; stress

Departamento de Psicología Universidad de Nariño-Pasto. Colombia

**Autor de correspondencia:** Diana Quiñones Torres. correo: [dianaqui97@gmail.com](mailto:dianaqui97@gmail.com)

## INTRODUCCIÓN

Diversos estudios han demostrado que los trabajadores que más están expuestos a los riesgos psicosociales como el estrés laboral, son los que ocupan cargos operativos como los obreros, mecánicos, electricistas, técnicos y administrativos,<sup>1,2,3</sup> además del personal sanitario como los médicos y enfermeros<sup>4,5</sup> personal docente,<sup>6</sup> entre otros. En trabajadores de la industria eléctrica se evidenció el alto nivel de estrés en el trabajo al que están expuestos los colaboradores de este sector económico.<sup>7,8</sup> El estrés puede conllevar a otros eventos adversos como el ausentismo laboral y los accidentes de trabajo.<sup>9,10</sup> Frente a este último, la Federación Nacional de Aseguradoras Colombianas<sup>11</sup> registró para el año 2020 más de 165 accidentes laborales pertenecientes al sector eléctrico, de gas y agua, de los cuales un 35.7 % (n= 32) pertenecen al sector eléctrico. Para generar las estrategias apropiadas de gestión del riesgo, es imprescindible identificar los niveles de estrés laboral y las condiciones de riesgos psicosociales que los trabajadores perciben frente a los peligros que se exponen diariamente en su medio laboral.<sup>12</sup>

Las situaciones estresantes derivadas de los riesgos psicosociales presentes en el contexto laboral pueden generarse como resultado de diversos acontecimientos vitales. Se destacan los problemas laborales, las dificultades económicas y las amenazas a la salud. Estas condiciones se han convertido en un problema creciente para los trabajadores,<sup>13</sup> las empresas, los departamentos de salud laboral y para el sistema sanitario en general, evidenciándose la estrecha relación con accidentes laborales, ausencias en el trabajo y unos elevados costos que se generan por la presencia de un creciente número de trabajadores que sufren estrés en el trabajo.<sup>14</sup> Como resultado de esto; los trabajadores sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos y hasta pérdida del empleo, lo que puede ser indicio al desarrollo de una enfermedad mental.

El modelo analítico de los factores psicosociales en contextos laborales plantea que los factores de riesgo psicosocial se derivan de las deficiencias en la interacción entre el contexto del trabajo, las percepciones del trabajo (clima de seguridad, la demanda-control y la justicia organizacional), y las condiciones de la persona (autoestima, autoeficacia, afrontamiento y motivación), ya que las dificultades en esta interacción puede producir efectos negativos en relación con el estrés, y considerando los efectos nocivos de la respuesta prolongada de estrés en la salud, el bienestar laboral y las condiciones extralaborales.<sup>15</sup>

En la nueva actualización de la tabla de clasificación de actividades económicas para el sistema General de Riesgos Laborales que el Ministerio de Trabajo desarrolló en el 2019, se situó la actividad de la “obtención y posterior comercialización de energía eléctrica a los usuarios” en el cuarto de nivel de riesgo de los cinco establecidos por el Ministerio de Trabajo<sup>14</sup> por el elevado riesgo al que se ven expuestos los colaboradores que laboran en empresas del sector eléctrico. La electricidad puede configurarse como un arma letal para muchos trabajadores si no se interviene en el inadecuado control que se dispone para prevenir los riesgos relacionados a las distintas funciones que deben realizar a diario los electricistas.<sup>16,17</sup>

El contexto geográfico donde se desarrolló el estudio hace parte de

los municipios del litoral pacífico colombiano que son golpeados por el conflicto armado. De manera frecuente, se registran casos donde se reportan líneas eléctricas dañadas a manos de grupos al margen de la ley, los cuales utilizan la privación del fluido eléctrico como mecanismo para atentar contra la población. Esta serie de eventos ha terminado por generar miedo, estrés y otra serie de riesgos psicosociales que ponen en riesgo la salud y bienestar de los colaboradores que, dentro de su obligación de restablecer la electricidad a la comunidad, terminan siendo blanco de la violencia. Además del estrés que conlleva la labor ejercida, se suma el estrés por temor de la propia integridad.<sup>18</sup>

En este sentido, la evaluación de los factores de riesgo psicosociales es considerada una condición requerida para fomentar la salud y el bienestar de los trabajadores,<sup>19,20</sup> pues es la fase de evaluación la que permite precisar las necesidades de los trabajadores teniendo en cuenta las posibles dificultades en el entorno laboral, la salud física y psicológica y la calidad de vida extralaboral. Complicaciones en estos aspectos tienen una alta probabilidad de tener efectos lesivos sobre el bienestar de los colaboradores, actuando como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral, así como de alteraciones y desequilibrio sobre los recursos y capacidades de la persona para manejar y responder a la demanda derivada del contexto laboral.<sup>21</sup>

Teniendo en cuenta lo anterior, la gestión de los factores de riesgo psicosociales representa un reto para las organizaciones, y en este caso en particular para la empresa servidora del servicio eléctrico. Esta gestión en el entorno laboral y considerando el modelo previamente expuesto, donde los factores protectores aseguran un ambiente de trabajo saludable, implica una reducción en las cargas de trabajo excesivas, claridad de las funciones asignadas, participación y autonomía en la toma de decisiones, estabilidad laboral y adecuada remuneración, teniendo en cuenta que un entorno psicosocial favorable fomenta la productividad, el bienestar y desarrollo personal en los trabajadores.<sup>18</sup>

En el presente trabajo se propuso el objetivo de identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés en colaboradores de una empresa del sector eléctrico del Pacífico Colombiano a través de la aplicación de la Batería de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social Colombiano, con el fin de realizar recomendaciones con estrategias de prevención e intervención, que brinda la misma batería implementada para la evaluación, destacando los requerimientos y necesidades particulares de la población objeto de estudio.

## MATERIALS AND METHODS

### Diseño

El estudio se realizó con base en el método mixto con un diseño explicativo secuencial, en el cual los métodos cuantitativos se ejecutaron en una etapa de la investigación donde se utilizaron los instrumentos de la Batería de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social Colombiano para describir los factores de riesgo intralaborales, extralaborales y el estrés laboral. Posteriormente se desarrolló para la fase cualitativa, un grupo

focal con el fin de complementar la información hallada en la etapa cuantitativa; esta técnica de recolección de información tiene como propósito principal hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes, lo cual no es fácil de lograr con otros métodos; <sup>22</sup> a su vez, esta investigación es de tipo transversal, dado que la aplicación se realizó en un solo momento y no se llevó a cabo seguimiento.

### Participantes

La presente investigación se desarrolló en el mes de abril del año 2021 con la totalidad de trabajadores de la empresa Electricidad y Servicios del Pacífico S.A.S que corresponde a 23 colaboradores, de los cuales 11 pertenecen al nivel operativo y 12 al nivel administrativo. Como criterios de inclusión se estableció la firma, el consentimiento informado y como criterios de exclusión, trabajadores que no firmaron el consentimiento para realizar la aplicación del cuestionario o que manifestaron su negativa de participar ante el mismo.

### Instrumentos de recolección de información

Se aplicó la Batería de Riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social <sup>17</sup> la cual consiste en un conjunto de siete instrumentos confiables y validados en el país destinados a identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios. Para el presente estudio, se utilizó la ficha de datos generales, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral en su forma A y B.

### Cuestionario factores de riesgo intralaboral (forma A y B)

La versión denominada forma A está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos; la versión o

forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios <sup>17</sup> respondiendo a lo estipulado en el artículo 10 de la resolución 2646 de 2008 <sup>23</sup> y a la resolución 2404 de 2019 que reglamentó su uso y libre acceso en el contexto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). <sup>24</sup> La confiabilidad de este instrumento se ubica en un nivel alto tanto en su forma A (Alfa de Cronbach de 0.954) como en su forma B (Alfa de Cronbach de 0.937). Para establecer el nivel de validez, se calcularon los coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del cuestionario, tanto para la forma A como para la B. Los resultados ratificaron la validez de constructo de los instrumentos. <sup>5,24</sup> En la Tabla 1 se muestran los cuatro dominios y dimensiones que constituyen la evaluación de las condiciones intralaborales.

### Cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral

Este cuestionario se encuentra compuesto por siete dimensiones las cuales corresponden a 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. <sup>17</sup> De igual manera, la consistencia interna del cuestionario indica una buena confiabilidad (coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.88).

### Cuestionario de estrés

Se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera adaptación, el cual está diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales<sup>17</sup>.

**Tabla 1.** Dimensiones y dominios condición intralaboral

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condición intralaboral	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Nota: recuperado de Ministerio de protección social (17).

## Calificación

Con respecto a la calificación del cuestionario de riesgo intralaboral, riesgo extralaboral y el cuestionario de estrés, se obtuvieron los puntajes de los dominios y dimensiones de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Batería, los cuales comprendieron 4 fases: 1. calificación de los ítems; 2. obtención de los puntajes brutos; 3. transformación de los puntajes brutos; 4. comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y obtención del informe individual para cada trabajador.

## Grupo focal

Partiendo de la necesidad de profundizar sobre aquellos dominios y dimensiones que presentaron altos puntajes en la fase cuantitativa, se desarrolló un grupo focal con 12 de los colaboradores pertenecientes al área administrativa, que según los datos, fue el área que obtuvo un mayor riesgo intralaboral. Los dominios (y dimensiones) que se abordaron fueron: recompensas (recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación); el dominio de control sobre el trabajo (claridad del rol, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos) y por último, el dominio de Demandas del trabajo (influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas emocionales y demandas de la jornada de trabajo).

## Procedimiento

El procedimiento constó de cuatro fases.

**Fase uno:** Se dividió a los colaboradores por sesiones en un lugar con ventilación y luz apropiada, cumpliendo con las medidas de protección para el SARS- CoV-2, posteriormente se realizó la firma del consentimiento informado y se dio paso a la aplicación de la Batería de riesgos psicosociales, integrada por la ficha de datos personales, el cuestionario de riesgo intralaboral en su forma A para el personal administrativo y en su forma B para el personal operativo, el cuestionario de riesgo extralaboral y el cuestionario de evaluación del estrés.

**Fase dos:** Los resultados obtenidos de las escalas aplicadas se organizaron en una base de datos creada en Excel donde se calcularon y analizaron las puntuaciones totales de los instrumentos y se organizó por factores y dimensiones para cada uno; posteriormente se ejecutó el análisis de las medidas de tendencia central para las variables sociodemográficas.

**Fase tres:** De acuerdo con la información hallada en la fase cuantitativa, se desarrolló un grupo focal con 12 funcionarios a través del muestreo aleatorio con el objetivo de complementar los resultados obtenidos en los factores de riesgo intralaborales que representaron riesgo alto y muy alto para los trabajadores. Se realizó la firma del consentimiento informado resaltando la confidencialidad de la información suministrada. Después, se llevó a cabo el diligenciamiento del formato “consolidado de hallazgos” incluido en la Batería donde se describieron los principales

resultados de cada una de las condiciones psicosociales exploradas para cada dimensión evaluada que permitió finalmente levantar un perfil de riesgo de las condiciones y dominios de mayor riesgo psicosocial evaluados.

**Fase cuatro:** Se integró la información recolectada en los métodos cuantitativos con la información obtenida en el método cualitativo, a fin de complementar la interpretación de los hallazgos.

## Consideraciones éticas

Se obtuvo la aprobación total por parte del equipo interdisciplinario que constituyen el comité de ética de la organización para el desarrollo de la presente investigación, adicionalmente, se dio cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 2646 de 2008 <sup>23</sup> que consagra la obligación de identificar y evaluar permanentemente los factores de riesgo psicosocial y la forma como los trabajadores están expuestos a ellos. Asimismo, esta investigación se rige bajo los parámetros establecidos según la ley 1090 de 2006 del Colegio Colombiano de Psicólogos <sup>26</sup> en especial el artículo 31 y 36 en el que prevaleció la confidencialidad y la participación voluntaria de los colaboradores, de igual manera, se tuvo en cuenta el apartado ocho el cual estipula que, en el desarrollo, la publicación y la utilización de instrumentos de medición que para efectos fue la Batería del Ministerio de Protección Social se promovió el bienestar de los participantes, evitando el uso indebido de los resultados de la evaluación. De la misma manera, se respetó el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones y se mantuvo la seguridad de las pruebas y de otras técnicas de evaluación dentro de los límites de los mandatos legales. <sup>26</sup>

## RESULTADOS

### Fase cuantitativa

#### Datos sociodemográficos

Se contó con la participación del 100% de los colaboradores de la empresa, 14 hombres y 9 mujeres, con una media de edad de 40 años (mín.=23, máx.=60). Los principales datos se muestran en la Tabla 2.

#### Condiciones Intralaborales

A partir de la aplicación del instrumento de evaluación de riesgo intralaboral, los resultados generales de la forma B ubican al cuerpo operativo en un nivel de riesgo bajo (21.2), A su vez; los resultados de la forma A, posicionaron al personal administrativo en un riesgo medio (27.9). Sin embargo, en la Tabla 3 se observan dimensiones que se posicionaron en un riesgo alto para el personal administrativo las cuales fueron: claridad del rol (n= 25.2), oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (n= 22.2), demandas emocionales (n= 4.5), recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (n= 20.3 riesgo muy alto), reconocimiento y compensación (n= 30.2) y la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno laboral que se ubicó en un riesgo alto para las dos áreas (administrativos n= 46.9 y operativos n= 46.4).



**Tabla 2.** Perfil sociodemográfico

Variable		porcentaje
Sexo	Masculino	62
	Femenino	38
Edad (años)		
	23-30	28
	31-40	28
	41-50	24
	51-60	20
Estado civil		
	Unión libre	52
	Casado	10
	Separado	5
	Soltero	33
Estrato servicios públicos		
	1	52
	2	24
	3	19
	No sé	5
Tipo de cargo		
	Profesional, analista, técnico, Especializado	28
	Operador, operario, ayudante, servicios generales	14
	Asistente administrativo auxiliar, asistente técnico	10
Tipo de contrato		
	Término indefinido	52
	Temporal de 1 año o más:	28
	Temporal de menos de 1 año:	20
Antigüedad en la empresa (años)		
	Menos de un año	38
	De 6 a 9:	28
	De 2 a 5:	20
	De 10 a 12:	14

### Condiciones extralaborales

En relación al factor de riesgo extralaboral, los resultados expuestos en la Tabla 4 sitúan al personal administrativo en un nivel de riesgo muy alto (31.9) y un nivel de riesgo alto (26.1) al personal operativo, lo que indica un riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés respecto a las condiciones externas al medio laboral. Asimismo, se observa una heterogeneidad de los datos obtenidos de las dimensiones entre las dos áreas (Tabla 4.)

### Estrés

Los resultados del instrumento de estrés (Tabla 5) situaron a los colaboradores administrativos y operativos en un nivel medio, señalando la presentación de síntomas relacionados al estrés moderado en sus cuatro categorías principales (fisiológicos: tensión muscular, dificultad para respirar; intelectuales: falta de

concentración; laborales y psico-emocionales: condiciones de trabajo como la luz, la temperatura, el ruido, el aire, las relaciones tanto entre funcionarios como personales y los motivos de ausentismo).

### Fase cualitativa

A partir de los dominios que puntuaron alto y muy alto en la evaluación de los factores de riesgo intralaborales, se llevó a cabo un grupo focal (Tabla 6) con el 50% (12) de los trabajadores, correspondientes al cuerpo administrativo, dado que fue el personal que presentó dichas puntuaciones elevadas.

### Integración de resultados

Al integrar la información obtenida en el instrumento de evaluación de riesgos intralaboral con la encontrada en el grupo focal, se evidenció el alto nivel de riesgo de las dimensiones de Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (n=20.3 alto) ante el cual 75% (n=9) de los funcionarios reportaron no sentir orgullo por ser parte de la empresa, y el 100% (n=12) compartían la percepción de inestabilidad laboral; en relación a la dimensión Reconocimiento y compensación (n=30.2 muy alto) el 91.6% (n=11) de los colaboradores señalaron sentirse insatisfechos debido al incumplimiento en el pago de los salarios; frente a la Claridad del rol (n=25.2 alto) la totalidad de los trabajadores, manifestaron sentirse estresados al ejercer más roles de los establecidos al momento de su contratación, además expresaron sentir tensión en el sitio de trabajo y percibir el clima organizacional como poco favorable.

En Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (n=22.2 alto) el 83.3% (n=10) aseguraron no sentirse parte de las decisiones de la empresa; para la dimensión Demandas emocionales (n=4.5 alto) el 75% (n=9) reportaron una afectación negativa por ocultar las emociones y sentimientos durante las jornadas de trabajo ante el trato negativo del personal directivo; frente a la Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (n=46.9) el 66.6% (n=8) sostuvo que el ambiente familiar se vio afectado debido a las altas demandas de tiempo en el trabajo; por último en las Demandas de la jornada de trabajo (n=40.6) el 83.3% (n=10) manifestaron sentimientos de irritabilidad y frustración a causa de las jornadas extensas de trabajo por fuera del horario establecido. Concluyendo que las causas vinculadas a los dominios Recompensa, Claridad del rol y Demandas del trabajo son: el pago tardío de salarios, la falta de definición de las funciones a ejercer, y trabajo sin retribución salarial de horas extras

### DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos recolectados, los factores de riesgo intralaboral representaron un riesgo medio con un puntaje total de 27.9 para los administrativos, siendo los dominios de Recompensas, Claridad del rol y Demandas del trabajo los de mayor riesgo. Referente al dominio de Recompensas, la información obtenida guarda consonancia con varias investigaciones.<sup>27-30</sup> Lo que demostraría que, entre los trabajadores existe un inconformismo entre el rol ejercido y el salario devengado. Estas variables están asociadas a bajos niveles de motivación y satisfacción laboral por lo que afecta el clima organizacional y el bienestar laboral.<sup>31</sup>

**Tabla 3.** Resultados Condiciones Intralaborales- Forma A y B

Dimensión	Puntaje Administrativos (forma A)	Puntaje Operativos (Forma B)
Características del liderazgo	27.2 (RM)	9.6 (RB)
Relaciones sociales en el trabajo	21.4 (RM)	16.9 (RM)
Retroalimentación del desempeño	34.6 (RM)	5.7 (RB)
Relación con los colaboradores (subordinados)	0.0 (RD)	no aplica
Dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	20.2 (RM)	11.8 (RB)
Claridad del rol	25.2 (RA)	1.4 (RB)
Capacitación	30.7 (RM)	4.7 (RB)
Participación y manejo del cambio	33.2 (RM)	26.1 (RB)
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	22.2 (RA)	23.2 (RB)
Control y autonomía sobre el trabajo	24.9 (RB)	54.7 (RM)
Dominio: Control sobre el trabajo	26.9 (RM)	19.8 (RB)
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	30.3 (RM)	35.1 (RM)
Demandas emocionales	4.5 (RA)	0.0 (RD)
Demandas cuantitativas	30.7 (RB)	44.0 (RA)
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	46.9 (RA)	46.4 (RA)
Exigencias de responsabilidad del cargo	62.5 (RM)	no aplica
Demandas de carga mental	65.3 (RB)	60.0 (RB)
Consistencia del rol	32.8 (RM)	no aplica
Demandas de la jornada de trabajo	40.6 (RA)	43.4 (RM)
Dominio: Demandas del trabajo	35.2 (RM)	33.3 (RB)
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20.3 (RMA)	33.3 (RB)
Reconocimiento y compensación	30.2 (RA)	6.5 (RB)
Dominio: Recompensas	25.7 (RA)	4.2 (RD)
<b>PUNTAJE TOTAL RIESGO INTRALABORAL</b>	<b>27.9 (RM)</b>	<b>21.2 (RB)</b>

Nota: RD: riesgo despreciable, RB: riesgo bajo, RM: riesgo medio, RA: riesgo alto, RMA: riesgo muy alto.

**Tabla 4.** Condiciones extralaborales Administrativos y operativos

Dimensiones	Puntaje Administrativos	Puntaje Operativos
Tiempo fuera de trabajo.	33.5 (RM)	45.5 (RA)
Situación económica del grupo familiar	28.0 (RM)	32.1 (RM)
Características de la vivienda y de su entorno	38.5 (RMA)	27.3 (RA)
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	35.7 (RA)	20.2 (RM)
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	29.4 (RA)	33.0 (RA)
puntaje total riesgo extralaboral	31.9 (RMA)	26.1 (RA)

Nota: RD: riesgo despreciable, RB: riesgo bajo, RM: riesgo medio, RA: riesgo alto, RMA: riesgo muy alto.

En relación a la claridad del rol y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, es congruente con lo reportado por Mansilla,<sup>32</sup> donde el conflicto del rol se ubicó en un nivel alto; estos riesgos representan una influencia negativa tanto a nivel físico como psicológico puesto que, en el desempeño de las funciones del trabajador, se genera una sobre exigencia al asumir roles que no corresponden a su labor y además se asocian con ansiedad e insatisfacción al no permitir el desarrollo de habilidades y propuestas en el área que debe desempeñar debido a la incertidumbre generada por no contar con roles delimitados.

En consideración a los resultados del dominio demandas del trabajo, estos guardan relación con otros estudios donde también se encontró que el nivel de riesgo intralaboral fue alto en la dimensión de demandas emocionales,<sup>33,34</sup> es así como puede considerarse que el aumento de las relaciones con los jefes, clientes, usuarios y/o proveedores en el desarrollo de las funciones propias del trabajo constituyen elementos de la organización del trabajo que fácilmente tensionan y demandan alto esfuerzo emocional.<sup>30</sup>

Por otro lado, se obtuvo un nivel de riesgo intralaboral bajo con un puntaje de 21.2, para el personal operativo. En ese sentido los resultados concuerdan con lo hallado por otra investigación,<sup>35</sup> donde se encontró para este grupo de trabajadores que las condiciones intralaborales representaron riesgos bajos, sin embargo, se diferencia con otro estudio realizado con trabajadores de la empresa eléctrica Cedenar, donde los resultados generales se ubicaron en un nivel de riesgo medio;<sup>36</sup> esto se debería a que la mayoría de los colaboradores operativos usualmente cuentan con un adecuado control de su trabajo, por lo que los niveles de estrés que puede presentar este grupo son de nivel moderado,<sup>37</sup> lo que guarda relación con los resultados hallados en el cuestionario de estrés donde los puntajes se situaron en un nivel medio.

En cuanto a los factores extralaborales los puntajes llaman la atención, ya que se ubicaron en un nivel de riesgo muy alto (31.9) para el área administrativa y riesgo alto (21.6) para el área operativa. Esta información es similar a los resultados arrojados con el cuestionario de condiciones extralaborales, donde muestran que las dimensiones 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 se encuentran en un nivel de riesgo alto y muy alto.<sup>38</sup> Lo que tendría sentido teniendo en cuenta el contexto en donde se desarrolló la presente investigación. Es por eso que se advierten que, si no se controlan de manera oportuna los factores de riesgo extralaborales, estos pueden afectar el rendimiento y la calidad del trabajo ejecutado, constituyéndose como uno de los causantes de desmotivación y ausentismo laboral.<sup>39,40</sup>

Frente al estrés los resultados situaron a las dos áreas en un nivel medio de 16.3 y 15.4 donde se incluyen síntomas a nivel fisiológico, psicológico y de comportamiento. En empresas del sector eléctrico, la mayoría de las funciones requieren de una coordinación fluida entre los sistemas, por lo tanto, la comunicación y el sentimiento de apoyo de pares resultan fundamentales para este tipo de trabajo.<sup>10,41</sup> Lo mismo ocurre con el factor exigencias psicológicas las que naturalmente presentan una alta asociación con estrés percibido,

debido a la alta carga cognitiva que demanda un trabajo cruzado por el uso sistemático de tecnologías.<sup>41</sup>

Al observar los resultados del área operativa y administrativa, se aprecia una discrepancia con un estudio<sup>42</sup> donde los autores concluyeron que los administrativos, al tener un cargo jerárquico más alto y algunos tener personal a cargo, su visión y percepción es más positiva hacia las condiciones psicosociales intralaborales que sus superiores le brindan, a diferencia de los operarios quienes se encuentran sometidos al direccionamiento y liderazgo de sus jefes. Esto no se reflejó en los resultados del presente estudio ya que fue el área administrativa la que presentó un mayor percepción de riesgo hacia las condiciones intralaborales.

## CONCLUSIONES

El presente estudio permitió dar respuesta al objetivo planteado, que fue identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés en colaboradores de una empresa del sector eléctrico del Pacífico Colombiano, asimismo; los resultados permitieron vislumbrar que el riesgo psicosocial que mayor impacto negativo posee en los trabajadores pertenecientes tanto al cuerpo administrativo como operativo de la empresa son los extralaborales, los cuales presentaron altas puntuaciones entre los funcionarios del nivel directivo y operativo (31.9 riesgo muy alto y 26.1 riesgo alto respectivamente). Se destaca las dimensiones de características de la vivienda y de su entorno, tiempo fuera del trabajo y el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, lo que indica un efecto negativo en el descanso, bienestar en el tiempo libre y las condiciones de transporte para dirigirse al sitio de trabajo, variables que pueden afectar a largo plazo la calidad de vida del personal y que estarían asociadas al contexto de violencia que se vive a diario en este municipio del pacífico Colombiano.<sup>28,30,35,43</sup>

## Recomendaciones

Las recomendaciones para el área de Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) de la empresa y la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) están encaminadas a implementar dentro del marco del Sistema de Vigilancia Epidemiológica,<sup>44</sup> un programa de intervención de los efectos de las condiciones intralaborales. Asimismo, es necesario que las directivas de la organización se comprometan de manera urgente a buscar recursos que permitan reducir o mitigar el impacto que los factores de riesgo extralaborales están generando en la percepción de bienestar, teniendo en cuenta lo señalado por la Aseguradora de Riesgos Laborales SURA<sup>45</sup> la cual expone el compromiso de las empresas de avanzar en el reconocimiento de las situaciones particulares de violencia buscando ofrecerles a sus colaboradores una protección más integral desde sus alcances administrativos y actuar un paso antes de los factores desencadenantes de que afectan la seguridad laboral y extralaboral.

Finalmente se prevé importante desarrollar estrategias que generen una capacidad instalada de autocuidado y faciliten el apoyo entre las áreas de la empresa. Por otra parte, se recomienda para futuras investigaciones, abarcar una mayor población del sector eléctrico del Pacífico y darles seguimiento a los factores extralaborales los

cuales generaron mayor impacto negativo en los trabajadores.

## REFERENCIAS

1. Güilgüiruca R, Meza G, Góngora R, Moya C. Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2015; 61(238): 57-67. doi: 10.4321/S0465-546X2015000100006.
2. Leal M, Muñoz M, Castañeda A. Proceso de salud enfermedad (Física y mental) de los trabajadores de una empresa de autopartes. *Rev Internacional Administración Finanzas*. 2013; 6(3): 59-70.
3. López D, García A, Moreno M. Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú. *Ciencia Trabajo*. 2014; 16(51): 164-169. doi: 10.4067/S0718-24492014000300007.
4. Beltrán C, González J, Barraza J. Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Rev Colomb Psiquiat*. 2013; 42(2): 167-172. doi: 10.1016/S0034-7450(13)70003-9.
5. García A, Gutiérrez M, Bellón J, Muñoz C, Fernández C. Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. *Aten Primaria*. 2015; 47(6): 359-366. doi: 10.1016/j.aprim.2014.09.003.
6. Díaz F, Pérez E. De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*. 2017; 19(2): 129-155. doi: 10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981.
7. González E, Gutierrez R. La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria eléctrica. *Rev Latinoam Psicol*. 2016; 38(2): 259-270.
8. Albán PGG, Fonseca BSR, Raza CAF, Vallejo AJL. Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores de la empresa de derivados del petróleo de Energy gas – Ecuador. *Rev Horizontes Enfermería*. 2019; (9): 79-92. doi: 10.32645/13906984.835
9. Hernández-Gracia TJ, Carrión-García MdeA. Riesgos laborales de tipo psicosocial y desgaste psíquico en trabajadores de una administración pública mexicana. *Salud Barranquilla*. 2021; 37(3): 628-646. doi: 10.14482/sun.37.3.613.62.
10. Lafaurie CED, Vargas GWM. Factores de riesgos psicosociales y su relación con la accidentalidad en los trabajadores operativos de la constructora ABC SAS de barranquilla. Tesis de Maestría. Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo, Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Libre Seccional Barranquilla. Barranquilla – Colombia; 2017. <https://hdl.handle.net/10901/10651>
11. Federación de Aseguradoras Colombianas. Reporte por clase de Riesgo y actividad económica. RL Datos Riesgos Laborales. 2021 Bogotá: Colombia, Ministerio de la Protección Social; consultado el 20 de febrero de 2021. Disponible en: <https://sistemas.fasecolda.com/rldatos/Reportes/xClaseGrupoActividad.aspx>
12. Fajardo ZÁL, Hernández NJF, González VYU, Torres PML. Caracterización y Percepción del Riesgo en Vendedores Informales de las Plazas de Mercado de la Ciudad de Bogotá, DC” *Ciencia & Trabajo*. 2018; 20(63): 151-154. doi: 10.4067/S0718-24492018000300151.
13. Bedoya C. Actos terroristas en el sector eléctrico y sus efectos en la continuidad del negocio. Tesis especialización. , Universidad Militar Nueva Granada, Cali, Colombia; 2015. <http://hdl.handle.net/10654/13727>.
14. Presidente de la República de Colombia. Decreto 768 Por el cual se actualiza la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones; 2019 Disponible en: <https://bit.ly/3k6bh0m> p.73
15. Montoya G. Fortalecimiento en la identificación del riesgo eléctrico e influencia en la salud de los trabajadores que ejecutan actividades en subestaciones eléctricas en la modalidad EPC. Tesis especialización. Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, Bogotá, Colombia; 2018 <http://hdl.handle.net/10823/1255>
16. Ministerio de Protección Social. Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST), 2007 Informe Final. Bogotá: Colombia, Ministerio de Protección Social; 2007; consultado el 03 de febrero de 2021. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD\\_RP.pdf](https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf).
17. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales. Ministerio de la Protección Social. , universidad Javeriana; 2010. Disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wpcontent/uploads/2018/10/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>.
18. Torres L, Mesa J. Tamizaje de los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa del sector eléctrico en la ciudad de Medellín. Tesis especialización. Universidad ECCI, Medellín, Colombia. 2021. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/954>
19. Navinés R, Martín-Santos R, Olivé V, Valdés M. Psicobiología de la adaptación y del estrés: Desde la biología hasta la clínica. Barcelona: Editorial Siglantana-Ergon; 2015.
20. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. Ginebra: OIT; 2016. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
21. Londoño, NH, Marín CA, Suárez F, Palacio J, Muñoz O, Escobar B. et al. Factores de riesgo psicosociales y ambientales asociados a trastornos mentales.” *Suma psicológica*. 2010; 17(1): 59-68.
22. Gibbs A. Grupos de enfoque. Actualización de investigación Social. 1997; 19(8): 1-8.



23. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Diario Oficial 47059. Ministerio de la Protección Social.; 2008.
24. Ministerio del Trabajo. Resolución 2404. Por la cual se adopta la Batería de factor de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Promoción e Intervención de los factores de riesgos psicosociales; 2019 Disponible en.: <https://bit.ly/3E2HWO2>.
25. Hernandez SR, Fernández CC, Baptista LMdeP. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. En: Sampieri RH. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.; 2014
26. Congreso de Colombia. Ley 1090or la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Congreso de Colombia; 2006
27. Mejía JC. Evaluación de riesgo psicosocial en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Cañar, Empresa Eléctrica Azogues, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, de la Parroquia Azogues, Provincia del Cañar a través de muestreo estadístico, utilizando la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial–Método Colombiano. Tesis de maestría. Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador; 2017. Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/7533>.
28. Naranjo J. Los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la “empresa eléctrica Ambato” la provincia de Tungurahua, cantón Ambato. Tesis licenciatura. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador; 2014. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6884>
29. Guerrero L, Sánchez P. Diagnóstico de riesgos psicosociales al personal administrativo y operativo de la Empresa Eléctrica Regional Centrosur CA. Tesis de licenciatura. Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador; 2019. Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9379>
30. Cataño J, Esguerra P, Rubio G, Cifuentes J. Aplicación y diagnóstico de la batería de riesgo psicosocial en un Hotel en Bogotá 2017. Tesis doctoral. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia; 2017. Disponible en: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/5630>.
31. Rivas L. Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015. Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú; 2018. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8215>
32. Mansilla F. Consecuencias del estrés de rol. Med Segur Trab. 2011; 57(225): 361-370. doi: 10.4321/S0465-546X2011000400010.
33. Ansoleaga E, Toro J. Salud mental y naturaleza del trabajo: cuando las demandas emocionales resultan inevitables. Rev Psicol Organizações Trabalho. 2014; 14(2): 180-189.
34. Sarmiento GMC. Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial. Tesis especialización. Especialización en Gestión Salud Pública y Seguridad Social, facultad de Posgrados, Universidad EAN. Bogotá; 2013. Disponible en <http://hdl.handle.net/10882/3185>
35. Velásquez A, García N. Identificación de los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores de una empresa electricadora de la ciudad de Manizales a partir de la aplicación de los cuestionarios de riesgo psicosociales del Ministerio de la Protección Social colombiano. Tesis especialización. Universidad Católica de Manizales, Manizales, Colombia; 2017. Disponible en: <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl:8081/handle/10839/1973>
36. Jaramillo J. Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés en los trabajadores de Cedenar SAESP del municipio de Túquerres. Tesis doctoral. Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia; 2013. Disponible en: <http://sired.udenar.edu.co/id/eprint/1957>.
37. Peralta MA, Tarapues SAI, Tarapues SBE, Villota JM. Evaluación del riesgo psicosocial intralaboral de los trabajadores de la Lavandería Institucional y Sanitaria LISA SAS de Colombia en el municipio de Pasto 2016. Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo Grupo de Investigación Observatorio de la Salud Pública, Área Ciencias de la Salud, Facultad de Medicina. San Juan de Pasto; 2017. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10946/3350>.
38. Grisales Y, Rico K, Roa S. Factores de riesgo psicosocial en una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá. Trabajo de grado. Universidad Santo Tomás. Bogotá; 2017. <https://hdl.handle.net/11634/3683>.
39. Sánchez O. Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. Enfermería Actual en Costa Rica. 2010; (17): 1-9.
40. Muñoz D, Orellano N, Hernández H. Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. Psicogente. 2018; 21(40): 532-544. doi: 10.17081/psico.21.40.3090
41. Fischer R, Bóer, D. ¿Qué es más importante para el bienestar nacional: el dinero o la autonomía? Un metanálisis del bienestar, el agotamiento y la ansiedad en 63 sociedades. Rev Personalidad Psicol Social. 2011; 101(1): 164–184. doi: 10.1037/a0023663
42. Colorado J, García E. Relación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos de una comercializadora de productos de consumo masivo, en la ciudad de Pereira. Trabajo de Grado. Psicología, Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y de la Educación, Universidad Católica. Pereira, 2013 <http://hdl.handle.net/10785/1953>.

43. Bustos J, Suescun L, Monroy MR. Análisis de correlación entre los riesgos psicosociales y la felicidad organizacional en la empresa de energía eléctrica de Arauca, ENELARE.S.P. Universidad Libre: cucuta; 2020. Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/18480>

44. Quiñones M, Velásquez P. Riesgos psicosociales intra y extra laborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá. Rev Psicol Salud. 2019; 7(1): 52-181.

45. Administradora de Riesgos Laborales SURA. Un paso antes del riesgo público. Más probabilidades de acierto en la prevención de eventos mortales; 2021 Disponible en: <https://bit.ly/3dTrfcn>

© Universidad Libre. 2022. Licence Creative Commons CC-by-nc-sa/4.0. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.en>

