



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Programa Posgrados en Riesgos Laborales

Estrés laboral a consecuencia de Factores de Riesgos Psicosociales
Extralaborales en el personal de consulta externa subcentro San
Rafael, Ciudad de Esmeraldas

Línea de investigación

Gestión del Conocimiento e Innovación Empresarial

Tesis de grado previo a la obtención del título de
Magister en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos
Laborales

Autor: Ing. David Ricardo Macas Mendoza

Asesor: Mgt. Mercedes Viviana Sánchez Barros

Ecuador, Esmeraldas, julio, 2022

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: Estrés laboral a consecuencia de Factores de Riesgos Psicosociales Extralaborales en el personal de consulta externa Subcentro San Rafael, Ciudad de Esmeraldas

Autor: David Ricardo Macas Mendoza

Dra. Viviana Sánchez Barros MSc.

f. _____

ASESORA DE TESIS

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

f. _____

LECTORA 1

Mgt. José Luis Vergara Torres

f. _____

LECTOR 2

Mgt. Orlin Alava Chila

f. _____

COORDINADOR DEL PROGRAMA

Mgt. Alex Guashpa Gómez

SECRETARIO GENERAL PUCESE

f. _____

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2022

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Quien suscribe, David Ricardo Macas Mendoza, portador de la cédula de ciudadanía No.080382557-9, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de MAGÍSTER EN GESTIÓN DE RIESGOS MENCION PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

DAVID RICARDO MACAS MENDOZA
080382557-9

CERTIFICACION

Yo, Mercedes Viviana Sánchez Barros, con cédula de identidad 0801399353, docente y asesora del maestrante David Ricardo Macas Mendoza, de la Maestría en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

Certifico que el maestrante ha finalizado satisfactoriamente el Trabajo Final de Máster con los cambios sugeridos por sus lectores, por lo tanto, se encuentra apto para ser calificado y posterior solicitar fecha para defensa.

Mgt. Viviana Sánchez Barros Msc.

DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

A Dios, quien me ha permitido estar un día más de vida, que me ha permitido seguirme
preparando espiritualmente y en lo profesional.

A mi Padre quien con su guía me ha enseñado lo correcto y como uno debe de esforzarse
para conseguir lo que uno se proponga en la vida.

A mi Madre, que ha sido mi motor es mi vida, siempre ha estado al pendiente de todas mis
actividades.

A mis hermanos que siempre han estado conmigo dándome ánimos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la capacidad e inteligencia y vida, para lograr esta meta más que me propuse.

Agradezco de todo corazón a mi papá **Víctor** por ser un ejemplo como padre, amigo por sus consejos, y todo el amor que me ha dado. Siempre me han enseñado que para conseguir todo lo que uno se proponga siempre hay que esforzarse muchas gracias.

A mi mamá **Raquel** por ser un ejemplo como madre, amiga gracias por sus consejos siempre enseñándome desde niño que todo esfuerzo vale la pena, que para conseguir lo que uno se proponga, hay que esforzarse el doble muchas gracias.

A mis hermanas y a mi hermano por estar siempre apoyándome y estar siempre en los momentos más difíciles que hemos pasado en la vida gracias por estar ahí siempre. A mi hijo por ser mi vida, mi amigo por ser mi todo para seguir adelante en esta etapa de mi vida, este logro es para el también.

A mi asesora **Viviana Sánchez** gracias por su paciencia, dedicación y sus aportes para culminar este trabajo y así poder concluir esta etapa de Maestría.

Los tiempos de Dios son perfectos.

RESUMEN

Los factores no relacionados con la actividad laboral de los trabajadores como por ejemplo, el entorno de la vivienda, los ingresos económicos familiares, acceso a medios de transporte para movilizarse hacia su lugar de trabajo, la comunicación familiar y los servicios básicos se denominan condiciones extralaborales, y desde el enfoque de la prevención de los riesgos laborales se los clasifica como factores psicosociales extralaborales; estos factores dependiendo de sus características pueden ser percibidos por los trabajadores como un riesgo, experimentando niveles de estrés que repercuten en el desarrollo de sus actividades laborales. El principal objetivo de la investigación fue identificar los factores de riesgos psicosociales extralaborales a los que se encuentran expuestos el personal de consulta externa del Subcentro San Rafael y determinar el nivel de estrés. La metodología empleada fue de tipo descriptiva-transversal con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. La población la conformaron 65 trabajadores a quienes se les aplicó los Cuestionarios Factores de Riesgos Psicosociales Extralaborales y Cuestionarios de estrés- tercera versión. Se determinó como resultados finales que el factor psicosocial extralaboral en nivel de riesgo que prevalece en todos los grupos evaluados corresponde a comunicación y relaciones interpersonales. También se identificaron en los diferentes grupos, factores de riesgos psicosociales como: vivienda-trabajo-vivienda, tiempo fuera del trabajo, características de la vivienda y de su entorno. En relación a los resultados del nivel de estrés a consecuencia de los factores psicosociales extralaborales, el 97% experimenta niveles de estrés bajo y muy bajo y el 3% estrés medio. Finalmente, se estableció recomendaciones para los niveles de estrés muy bajo-bajo y acciones para el estrés medio a consecuencia de las condiciones psicosociales extralaborales identificadas en los grupos evaluados.

Palabras claves: estrés laboral, factores de riesgo psicosocial, extralaborales.

Occupational stress as a result of Extra-occupational Psychosocial Risk Factors in outpatient staff, San Rafael Subcenter, City of Esmeraldas.

ABSTRACT

Factors not related to the work activity of workers, such as the housing environment, family income, access to means of transportation to get to their workplace, family communication and basic services are called non-work conditions. , and from the occupational risk prevention approach they are classified as extra-occupational psychosocial factors; Depending on their characteristics, these factors can be perceived by workers as a risk, experiencing levels of stress that affect the development of their work activities. The main objective of the research was to identify the extra-occupational psychosocial risk factors to which the outpatient staff of the San Rafael Subcenter are exposed and to determine the level of stress. The methodology used was descriptive-cross-sectional with a quantitative approach of descriptive scope. The population was made up of 65 workers to whom the Extra-occupational Psychosocial Risk Factors Questionnaire and the Stress Questionnaire - third version were applied. It was determined as final results that the psychosocial factor outside the workplace in risk level that prevails in all the groups evaluated corresponds to communication and interpersonal relationships. Psychosocial risk factors were also identified in the different groups, such as: home-work-home, time away from work, characteristics of the home and its environment. In relation to the results of the level of stress as a result of psychosocial factors outside work, 97% experience low and very low levels of stress and 3% experience medium stress. Finally, recommendations were established for very low-low stress levels and actions for medium stress as a result of the psychosocial conditions outside work identified in the groups evaluated.

Keywords: work stress, psychosocial risk factors, extra work

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICACION	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	12
Presentación del tema de investigación	12
Planteamiento del problema.....	14
Justificación	18
Objetivos	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos	19
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	20
1.1 Fundamentación teórico - conceptual	20
1.2 Antecedentes (Revisión de estudios previos)	29
1.3 Fundamentación legal	33
CAPÍTULO 2. METODOLOGIA	38
2.1 Tipo de estudio.....	38
2.2 Definición conceptual y operacional de las variables.....	38
2.3 Población y muestra.....	41

2.4 Técnicas e instrumentos	41
2.5 Análisis de datos	45
2.6 Normas éticas.....	45
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	57
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1. Conclusiones	59
5.2. Recomendaciones	60
Referencias.....	61
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable factores de riesgo psicosociales Extralaborales	39
Tabla 2 Variable de estres laboral.....	40
Tabla 3 Personal de consulta externa.....	41
Tabla 4 Interpretación de nivel de riesgo por cada dimensión psicosociales extralaborales	43
Tabla 5 Interpretación nivel de riesgo Estrés Laboral	44
Tabla 6 Área Consulta Externa Subcentro San Rafael	47
Tabla 7 Resultados factores de riesgo psicosocial extralaboral – Médicos- Centro de Salud San Rafael.....	48
Tabla 8 Resultados factores de riesgo psicosocial extralaboral – Enfermeras- Centro de Salud San Rafael.....	48
Tabla 9 Resultados factores de riesgo psicosocial extralaboral – Odontólogos- Centro de Salud San Rafael.....	49
Tabla 10 Resultados factores de riesgo psicosocial extralaboral – Obstetras- Centro de Salud San Rafael.....	50
Tabla 11 Resultados factores de riesgos psicosociales extralaborales-laboratoristas.....	50
Tabla 12 Resultados generales riesgos psicosocial extralaboral.....	51
Tabla 13 Nivel de estrés médicos - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas).....	52
Tabla 14 Nivel de estrés enfermeras - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas)	52
Tabla 15 Nivel de estrés odontólogos - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas)	53
Tabla 16 Nivel de estrés obstetras - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas).....	53
Tabla 17 Nivel de estrés laboratoristas - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas)	53
Tabla 18 Nivel de estrés general personal consulta externa	54

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

En la actualidad las organizaciones públicas y privadas realizan esfuerzos para establecer en sus procesos productivos una cultura de prevención de riesgos laborales, para lo cual entregan equipo de protección personal a los trabajadores, establecen señalización de las condiciones de riesgos, ejecutan capacitaciones para que los trabajadores identifiquen los peligros en sus actividades diarias, supervisan el cumplimiento de los procedimientos seguros de trabajo, entre otras; todo ello para prevenir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, cumplir con la normativa legal en seguridad y salud ocupacional para evitar sanciones por parte de los organismos de control pero lamentablemente se olvidan de incluir en este sistema de seguridad y salud ocupacional la implementación de un programa de prevención de riesgos psicosociales enfocadas a eliminar los factores de riesgos psicosociales intra y extralaborales sin entender que estos afectan directamente la salud de los trabajadores y la productividad (Fajardo A. , 2008).

Para comprender el origen de los factores de riesgos psicosociales, es importante primero analizar el término factores psicosociales, definido por Altamirano como las condiciones que vive y experimenta la persona cuanto se relaciona con el medio de trabajo que lo rodea, siendo percibidas por el trabajador como condiciones favorables para su rendimiento, o como una condición desfavorable que afecta su bienestar y productividad, convirtiéndose en un factor de riesgo psicosocial, por lo tanto no se puede considerar riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo potencialmente negativo para el individuo o cuando estos desequilibran su bienestar (Altamirano, 2004).

Algunos factores de riesgos psicosociales relativos a la organización del trabajo pueden ser el contenido del trabajo, la carga de trabajo excesiva, ritmo inadecuado para realizar las actividades, el impacto del tiempo de trabajo en las relaciones familiares y sociales, la falta

de participación en la toma de decisiones relacionadas con las tareas, relaciones interpersonales conflictivas, ambigüedad y conflicto de rol, imposibilidad de interacción casa-trabajo, entre otras (Moreno, 2011).

Así como se ha mencionado los factores de riesgo psicosociales relacionados a la organización del trabajo o aspectos intralaborales, existen también los factores de riesgos psicosociales extralaborales relacionados con el entorno familiar, social y económico del trabajador. Los factores de riesgos psicosociales extralaborales incluyen las condiciones de la vivienda y el entorno en el cual reside el trabajador las cuales pueden influir en la salud y bienestar, el tiempo disponible después de su jornada laboral para realizar actividades con sus familiares y amigos, la situación económica familiar que le permita solventar sus gastos, las facilidades para el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, la comunicación y relación con sus familiares, consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador, siendo el efecto más común el estrés laboral, considerado un riesgo psicosocial debido a la exposición de los factores de riesgos psicosociales (Villalobos, 2018).

El estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales más frecuentes que experimentan los trabajadores debido a la exposición permanente de situaciones estresantes de origen intra y extralaboral, que dan origen al deterioro de su estabilidad emocional, ante lo cual el trabajador experimenta ansiedad, irritabilidad, falta de atención y concentración, dolores de cabeza y manifestaciones psicósomáticas, entre otros; de tal manera que la salud se comienza a ver afectada y empieza a somatizar la situación con respuestas que descompensan a su estado físico, estas situaciones pueden ser generadas por condiciones del trabajo intralaborales o condiciones extralaborales (Monte, 2012).

A consecuencia de lo expuesto, se determina la necesidad de investigar sobre los factores de riesgos psicosociales extralaborales en el personal de consulta externa Subcentro San Rafael de la ciudad de Esmeraldas, de igual forma determinar el nivel de estrés laboral que experimenta el personal de salud.

Planteamiento del problema

Se determina que los factores de riesgos psicosociales agrupan condiciones intralaborales como los horarios y turnos para trabajar, la carga física y mental que exige la tarea, relaciones interpersonales con jefes y compañeros y condiciones extralaborales como las exigencias de las relaciones familiares, la situación económica del grupo familiar, el tiempo fuera de su lugar de trabajo y el desplazamiento vivienda- trabajo-vivienda los cuales influyen en el desarrollo de la actividad laboral. Para que los factores de riesgos psicosociales intralaborales o extralaborales generen afectación en la salud de uno o varios trabajadores es importante la intensidad, tiempo y frecuencia de exposición (Díaz, 2011).

La Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá junto con el Ministerio de Protección Social de Colombia (2010), determina los siguientes factores de riesgos psicosociales extralaborales tiempo fuera de la empresa el cual permita a la persona realizar actividades distintas al trabajo, como descansar, compartir con la familia ; relaciones con la familia y amigos fomentando cordialidad y comprensión, situación económica del grupo familiar y la relación entre el presupuesto familiar y las deudas; las características de la vivienda y la zona de entorno frente a la exposición a robos y delincuencia o vías en malas condiciones; falta de energía para el trabajo a consecuencia de los problemas familiares y la facilidad o dificultad para movilizarse al trabajo y retornar a su domicilio.

Los factores de riesgos psicosociales extralaborales desencadenan a largo plazo efectos en la salud de los trabajadores como el estrés laboral, mismo que repercute en el bienestar físico, mental y desarrollo profesional (Fajardo, 2008).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es considerado como una enfermedad muy peligrosa para todas las economías industrializadas y en desarrollo, que afecta la producción al verse afectada la salud física y mental de la persona.

Por esta razón, una de las principales acciones que implementan las organizaciones para combatir el estrés laboral está orientado a la prevención de los factores de riesgos

psicosociales intralaborales, sin considerar que los aspectos extralaborales también influyen en la salud y productividad de los trabajadores. Hay que tener en cuenta que un nivel de estrés es la suma total de los niveles de estrés de sus trabajadores en una institución, si el estrés se eleva entonces se trabajará con capacidad limitada, escaso trabajo en equipo, poca comunicación, relaciones interpersonales tensas, alto grado de rotación laboral y absentismo, lo que conlleva a un alto coste económico y humano para la institución (Cascio & Guillen , 2010).

Un estudio realizado a 25 médicos por Arenas en la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, revelan que el personal de salud presenta una prevalencia entre 33,9% y 65% de estrés laboral, asociado con síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectual y psicoemocional; poniendo de manifiesto que las profesiones en el ámbito de la salud, son potencialmente estresantes (Arenas, 2011).

El estrés laboral puede originarse en gran parte por el sentimiento de los trabajadores de la salud al ser responsables de la vida humana y la incertidumbre que conlleva el diagnóstico y el tratamiento de cada paciente. Pero así también, puede originarse por las jornadas de trabajo extenuantes, la sobrecarga laboral, los turnos rotativos los problemas para movilizarse al trabajo o retornar a su domicilio, las responsabilidades familiares o los problemas económicos, entre otras condiciones internas y externas del trabajo (Schreuder, 2010).

En la Universidad San Francisco de Quito realizó un estudio sobre el estrés laboral genera un 16% de enfermedades cardiovasculares en el sexo masculino y 22% en el femenino. Un 55% de absentismo está relacionado con el estrés laboral, además genera pérdidas económicas en las empresas, baja productividad y aumento de personal inestable (Francisco, 2010).

Hay que tener en cuenta que un nivel de estrés es la suma total de los niveles de estrés de sus trabajadores en una institución, si el estrés se eleva entonces se trabajará con capacidad limitada, escaso trabajo en equipo, poca comunicación, relaciones interpersonales tensas, alto

grado de rotación laboral y absentismo, lo que conlleva a un alto coste económico y humano para la institución (Cascio & Guillen , 2010).

Por lo tanto, cabe mencionar que los factores de riesgo psicosociales extralaborales dentro de una institución pueden tener un impacto negativo, en la medida en que se pueden convertir en un riesgo para los trabajadores y generar incluso enfermedades derivadas del estrés laboral ocasionando lesiones físicas, psicológicas, accidentes, incapacidades, ausentismo, afectaciones en su entorno social y familiar.

La misión de las instituciones de salud consiste en cuidar el bienestar físico y mental de los habitantes, pero debe también velar por su personal, garantizando condiciones laborales que permitan el desarrollo de conocimientos, habilidades, competencias y motivaciones, para garantizar un servicio de calidad y funcionamiento adecuado del sistema de salud (Juárez, 2007).

El subcentro de salud San Rafael es una institución de salud que pertenece al distrito 08d01 Esmeraldas- Rioverde, los profesionales de salud a pesar que han recibido capacitaciones sobre riesgos psicosociales intralaborales, desconocen sobre los riesgos psicosociales extralaborales los mismos pueden influir en la vida personal de cada trabajador, en la salud y su desempeño profesional. Por eso en la presente investigación se busca identificar las condiciones psicosociales extralaborales que esta expuesto el personal de salud del área de consulta externa San Rafael, las cuales pueden estar relacionadas con el estrés laboral, la vida personal de cada trabajador puede afectar su capacidad de hacer su trabajo e interactuar con compañeros, jefes y sus pacientes. Un trabajador que esta afectado por sus problemas personales esta físicamente, pero lidiando con sus problemas en lugar de atender sus compromisos laborales. Es apropiado ofrecer al trabajador tiempo libre en forma de vacaciones o de ausencia personal no remunerada para asi solucione sus problemas con el fin de que pueda volver a trabajar más enfocado en la realización de sus actividades (Soler, 2016).

En este orden se plantea la problemática que persiguió el presente trabajo de investigación pretende identificar los factores de riesgos psicosociales extralaborales en el personal de salud San Rafael las cuales pueden generar estrés laboral.

Ante las consideraciones expuestas, para el desarrollo del presente estudio se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuales son los Factores de Riesgos Psicosociales Extralaborales que generan estrés laboral en el personal de consulta externa del subcentro de salud San Rafael de la ciudad de Esmeraldas?

Justificación

La investigación presenta carácter innovador porque no se ha realizado un estudio del nivel de estrés laboral a consecuencia de la exposición a factores de riesgos psicosociales extralaborales en el personal de salud San Rafael, en el año 2021, esto permitió analizar la problemática, contar con datos actualizados y proponer recomendaciones para la vigilancia de la salud de los trabajadores. Es de relevancia social debido a que pone en evidencia las causas y efectos del problema en el personal de salud, permitiendo la toma de decisiones y mejora de las condiciones de trabajo sobre las condiciones psicosociales extralaborales.

El propósito de la investigación fue identificar los factores de riesgos psicosociales extralaborales en el personal de salud San Rafael con la finalidad de identificar si estas condiciones pueden ser negativas y generar en los profesionales de la salud estrés laboral, posterior a los resultados identificados se plantearan acciones para mejorar las condiciones psicosociales extralaborales y por ende ayudar al personal de salud.

Con los resultados obtenidos del proceso investigativo y la posible identificación de niveles de estrés, se plantearon algunas recomendaciones que permitan enfrentar de manera adecuada y como gestionar el nivel de estrés que se han generado en el personal de salud del área de consulta externa.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el nivel de estrés laboral a consecuencia de la exposición a Factores de Riesgos Psicosociales Extralaborales en el personal de consulta externa del Subcentro San Rafael de la Ciudad de Esmeraldas.

Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgos psicosociales extralaborales a los que se encuentra expuesto el personal de consulta externa del Subcentro San Rafael en Esmeraldas.
- Conocer el nivel de estrés en el personal de consulta externa del Subcentro San Rafael.
- Establecer recomendaciones acciones correctivas para gestionar el estrés laboral identificado en el área de consulta externa del Subcentro San Rafael.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación teórico - conceptual

La investigación referida al estrés laboral a consecuencia de factores de riesgos psicosociales extralaborales, tuvo en consideración varias fuentes teóricas publicadas con anterioridad. Se describe en este apartado, diferentes teorías que orientaron la realización de la investigación y sirvieron de fundamento para una adecuada descripción.

La definición del estrés es un término muy controvertido desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1974). El estrés se puede entender como respuesta, como estímulo y como interacción. En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. De esta manera se puede considerar que el estrés se produce como consecuencia del desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables contextuales propias del ámbito laboral, variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés (Selye, 1974).

El estrés laboral se genera por las consecuencias de los factores psicosociales definida como las condiciones que vive y experimenta la persona cuanto se relaciona con el medio de trabajo que lo rodea. Estas condiciones pueden ser positivas o negativas en la persona convirtiéndose en factores de riesgo psicosociales los cuales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, lo cual, dinámicamente correlacionado a través de la percepción y la experiencia, afecta la salud y el desempeño del trabajador (Ministerio de Protección Social, 2010).

Factores psicosociales

Para la OIT, los factores psicosociales se los define como la interacción entre el trabajo, el ámbito, la satisfacción gremial y las condiciones de la organización en un apartado. Esto significa que está relacionado con sus necesidades personales y su situación fuera de su lugar de trabajo; a través de percepciones y experiencias que puedan afectar la salud, el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 1986).

Pero estos factores psicosociales, no se encuentran ubicados en un lugar y momento específico, puesto que son características generales de la organización, siendo difícil su identificación, intervención y control; el incremento de los riesgos psicosociales supone un aumento en los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía (Confederacion de Empresarios , 2013).

Factores de riesgos psicosociales

Se entiende como factores de riesgos psicosociales todo aspecto de la organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ecológico, que tiene el potencial de causar problemas físicos, sociales o psicológicos en el empleado (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo OSHA, 2000).

Estos factores de riesgo psicosociales pueden ser por condiciones intralaborales o extra laborales , relacionados con: el contenido del trabajo, sobre carga de trabajo, horarios, tipo de control, ambiente y equipos, relación trabajo familia, situación económica del grupo familiar, seguridad contractual, entre otros (Moreno, 2011).

Clasificación de los factores de riesgos psicosociales

Se puede concluir que los factores de riesgo psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales (Ministerio de Protección Social, 2010).

Factores de riesgos psicosociales intralaborales

Para Fajardo (2008) las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características y demandas del trabajo, liderazgo, relaciones sociales entre compañeros y jefes, control y autonomía sobre las tareas, etc. que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Factores de riesgos psicosociales extralaborales

Según el Ministerio de Protección Social de Colombia (2010), las condiciones extralaborales se clasifican en siete dimensiones que se detallan a continuación, y que son la base para la presente investigación:

Tiempo fuera de su lugar de trabajo

En este aspecto se indaga sobre el tiempo que dispone el trabajador para descansar, participar y convivir con su familia, reunirse con sus amistades, sociabilizar, ejercitarse, recrearse, etc; esta variable se la considera un elemento de riesgo, cuando el trabajador no cuenta con el tiempo adecuado para el descanso físico y mental pudiéndose presentar casos de agotamiento y por ende un bajo rendimiento en su jornada laboral (Díaz, 2011).

Relaciones familiares

Se considera a la familia como el aglomerado de vinculaciones afectivas que existe entre los integrantes de una familia, la presencia de amor, respeto, armonía, apoyo y unión, son aspectos que de una u otra manera llegan a influir en el estado y personalidad del trabajador. Por lo tanto, puede ser considerado un riesgo cuando estas relaciones puedan ser conflictivas e inclusive agresivas (Díaz, 2011).

Comunicación y relaciones intrapersonales

Se relacionan con las características de comunicación e interrelacionarse con sus amigos más cercanos o allegados. Se puede considerar riesgo cuando la relación con su entorno o más allegados es dificultosa y el apoyo social que recibe de sus amistades o más allegados es dificultosa (Fernández , 2012).

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

Corresponde a todas las responsabilidades y exigencias personales o familiares que afectan el bienestar y el trabajo de la persona. Se puede considerar riesgo en los casos en que su vida personal o familiar afecta el bienestar, el desempeño o las relaciones con otros compañeros de trabajo (Fernández , 2012).

Características de la vivienda y su entorno

Involucra las condiciones de la infraestructura, localización y medio ambiente de las instalaciones físicas del lugar de la vivienda donde reside el trabajador y su familia. El factor de riesgo existe cuando las condiciones de la vivienda son precarias, son desfavorables para descansar, el trabajador y su familia (Diaz, 2011).

Situación económica de grupo familiar

Son los medios económicos que el trabajador ocupa para los servicios básicos del hogar. Es riesgo cuando el ingreso económico es insuficiente para cubrir las necesidades básicas o cuando son difíciles de cubrir las deudas (Juárez, 2007).

Desplazamiento vivienda-trabajo y trabajo-vivienda

Se refiere a las condiciones en las que el trabajador se moviliza desde su hogar hasta su lugar de trabajo y viceversa. Exactamente la accesibilidad, comodidad en el transporte y el tiempo del recorrido. Se considera riesgo cuando el medio de transporte para ir al trabajo es incómodo y el tiempo del recorrido entre la casa y trabajo es largo (Fernández , 2012).

Una vez analizado los factores de riesgos psicosociales extralaborales se abordará sobre el estrés laboral como parte complementaria del presente estudio.

Estrés laboral

La OIT (2013), define el estrés laboral como una respuesta física y mental causada por un desequilibrio entre las necesidades percibidas y el conocimiento, los recursos y la capacidad de un individuo para hacer frente a esas necesidades. El estrés se puede relacionar con el trabajo debido a la mala organización y el diseño del trabajo, las relaciones laborales cuando las exigencias del puesto superan las capacidades, recursos o necesidades de la persona involucrada en las expectativas de la cultura organizacional de la empresa.

Por otro lado Chiavenato, determina que la jornada laboral de todos está llena de exigencias, objetivos y plazos, necesidades, retrasos, falta de recursos, expectativas, límites y necesidades indefinidas, exponiéndolos constantemente al estrés (2009). Para Weiten (2006) el estrés suele estar más relacionado con limitaciones y demandas.

Para el Ministerio de Protección Social de Colombia (2010) el estrés laboral es un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se genera cuando la persona debe enfrentarse a demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, ocasionando un desbalance que altera su bienestar e incluso su salud.

Por lo mencionado en los párrafos anteriores el estrés laboral es el proceso por el cual las condiciones laborales y extra laborales influyen o superan la adaptabilidad del ser humano provocando cambios biológicos y psicológicos que pueden exponer a la persona al riesgo de enfermedad (fatiga física y mental) trastornos emocionales y ansiedad (Observatorio Permanente UGT, 2009).

Causas del estrés

Para Altamirano (2004), determina que existen dos factores que causan estrés, uno de ellos son los factores organizacionales como la estructura de la organización, el contenido de la tarea, etc.; y el segundo son los factores extra organizacionales, que se encuentran fuera de su jornada laboral pero que tienen gran incidencia en el desempeño de las tareas y en su trabajo en general. La capacidad de manejar el estrés depende de varios aspectos como el estilo y personalidad de cada individuo, del apoyo social que recibe, la salud y estilo de vida que mantiene; de ahí que en algunas personas se desarrolle un agotamiento físico y mental, y en otras las vean como condiciones estimulantes y retos.

Efectos del estrés

Para Sánchez (2001), los efectos del estrés pueden ser subjetivos (como ansiedad, depresión, vergüenza, irritabilidad, baja autoestima), conductuales (propensión a accidentes, alcoholismo, conducta impulsiva), cognitivos (incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes); fisiológicos (elevación de niveles de glucosa, incrementos en el ritmo cardíaco y presión sanguínea); organizacionales (absentismo, baja productividad, relaciones laborales escasas, rotación de personal).

Cuando los trabajadores están inmersos en situaciones estresantes sufren un desequilibrio emocional, el reto está en reducir las consecuencias negativas en el individuo. Una forma de evitar el estrés en los trabajadores es que las organizaciones se comprometan a practicar una buena administración, crear trabajos significativos, modificar la estructura de la organización a fin de que esta permita que los empleados estén satisfechos con el puesto de trabajo que

ocupan, animar a la competencia laboral y desarrollar actividades que garantizan una buena salud mental (Altamirano, 2004).

Para Wagner y Hollenbeck (2000) establecí que las consecuencias del estrés, son todas las secuelas que influyen en la eficacia de las organizaciones, determinando que existen costos de asistencia médica y hospitalización de sus trabajadores que en ocasiones deben asumir debido a la atención de emergencia; costos indirectos debido a ausentismo, sustitución de una trabajador por otro y rotación del personal. Para Chiavenato (2009) una consecuencia importante del estrés laboral es el bajo rendimiento en el desempeño del trabajador, evidenciando la incompatibilidad existente entre las demandas del trabajo a realizar y las capacidades del trabajador para ejecutarlas.

Síntomas del estrés laboral

Los principales síntomas del estrés en el trabajo están asociados a síntomas fisiológicos, intelectuales y psicoemocional, afectando el desempeño de los empleados, ya que causan falta de concentración y agotamiento (Cascio & Guillen , 2010).

Síntomas fisiológicos

Tenemos como ejemplos dolores en el cuello y espalda o tensión muscular; problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon; problemas respiratorios; dolor de cabeza; trastornos del sueño somnolencia durante el día o desvelo en la noche; palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos; falta de apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez) (Cascio & Guillen , 2010).

Síntomas de comportamiento social

Dificultades en las relaciones familiares; para permanecer quieto o para iniciar actividades; dificultad en las relaciones con otras personas, sensación de aislamiento y desinterés (Altamirano, 2004).

Síntomas intelectuales y laborales

Sentimiento de sobrecarga de trabajo; dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes; aumento en el número de accidentes de trabajo; sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida; cansancio, desgano; disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad; deseo de no asistir al trabajo; bajo compromiso o poco interés con lo que se hace; dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo (Charría, 2017).

Síntomas psicoemocional

Sentimiento de soledad y miedo; sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos; sentimiento de angustia, preocupación o tristeza; consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios; sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"; consumo de bebidas (Altamirano, 2004).

Métodos de evaluación de estrés laboral

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la institución, originados por las condiciones físicas y psicosociales del trabajo; lo cual estas condiciones se puedan percibir como amenazas a su seguridad, desarrollo laboral su bienestar físico o psíquico; y los efectos del estrés a continuación se detallan algunos cuestionarios que se utilizar para establecer el nivel de estrés:

Cuestionario de evaluación de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Este cuestionario respaldado por Ivancevich y Matteson en 1989 tiene como objetivo medir los factores de estrés organizacionales, grupales e individuales. Para cada pregunta se debe indicar con qué frecuencia describe la condición como una fuente de estrés actual, en una escala tipo Likert, con las siguientes opciones: Nunca (1), Raras veces (2), Ocasionalmente (3), Algunas veces (4), Frecuentemente (5), Generalmente (6) y Siempre (7). Luego cada respuestas podría agruparse en un nivel de estrés general y por otro lado como característica fundamental puede evaluar el estrés con base a ciertos estresores laborales relacionados con preguntas específicas del cuestionario que está formado por veinticinco ítems relacionados con estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo (Matteson & Ivancevich , 1989).

Cuestionario de evaluación de Estrés - Karasek

El Cuestionario de evaluación de estrés fue sustentado en un modelo basado en un equilibrio entre las necesidades psicológicas del trabajo y el grado de control sobre las mismas, como necesidad de controlar el estrés en el trabajo. El modelo de Karasek distingue entre las demandas que se imponen a un trabajador y el conjunto de recursos que utiliza para afrontarlas, lo que lo convierte a este cuestionario como una herramienta adecuada para estudiar la prevalencia del estrés en el trabajo. El cuestionario está formado por 29 ítems y se responde en una escala tipo Likert con cuatro opciones, que iban desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Se trata de un cuestionario auto administrado y anónimo y aunque completarlo es voluntario resulta más útil cuando lo responde la totalidad o la mayoría de los trabajadores (Karasek , 1979).

Cuestionario de estrés laboral – tercera edición

El Cuestionario para la evaluación de estrés - Tercera versión, el cual se va a utilizar en la presente investigación, pertenece al Ministerio de Protección Social de Colombia y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, uno de sus objetivos es evaluar síntomas reveladores de la presencia de los efectos ocasionados del estrés, distribuidos en cuatro síntomas, que se describen a continuación síntomas fisiológicos (8 ítems), síntomas de comportamiento social (4 ítems), síntomas intelectuales y laborales (10 ítems) y síntomas psicoemocional (9 ítems). El cuestionario está conformado por 31 preguntas, tienen una escala tipo Likert, en la que el personal encuestado selecciona una opción como respuesta, aquella que mejor refleje los síntomas que padecen en los últimos tres meses. Para obtener la puntuación directa se debe realizar la suma de cada pregunta, los puntajes de cada dimensión estrés laboral se consigue sumando los ítems respectivos, además se puede obtener el puntaje total del cuestionario, que son representados por la suma total de los ítems, sumatoria que determina cuatro categorías de exposición: nivel muy bajo de estrés, nivel bajo de estrés, estrés medio, nivel alto de estrés (Ministerio de Protección Social , 2010).

1.2 Antecedentes (Revisión de estudios previos)

A continuación, se detallarán algunos estudios previos relacionados con los factores de riesgos psicosociales extralaborales y el estrés laboral en el personal de salud.

Patiño (2019) en su investigación con el tema Evaluación de factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa en la ciudad de Cali, cuyo objetivo fue evaluar los factores de riesgos psicosociales extralaborales a los que está expuesto el personal de consulta externa utilizó el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral y el cuestionario de evaluación de estrés tercera versión, del Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (2010). En su investigación se usó una metodología descriptiva de diseño transversal en una población de 21 trabajadores.

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación, evidencian seis condiciones psicosociales extralaborales en niveles de riesgo, la primera corresponde a comunicación y relaciones interpersonales 52% riesgo alto y 19% riesgo medio, en segundo lugar tiempo fuera de su lugar de trabajo 33% riesgo alto y 14% riesgo medio, en tercer lugar influencia del entorno extralaborales sobre el trabajo 62% riesgo alto y el 5% en riesgo medio, en cuarto lugar desplazamiento vivienda- trabajo vivienda el 43% en riesgo alto y 14% en riesgo medio, en el quinto lugar característica de la vivienda y su entorno el 48% en riesgo alto y un 14% en riesgo medio, y por último situación económica del grupo familiar 29% en riesgo alto y el 5% en riesgo medio.

Para la evaluación de estrés se utilizó el cuestionario mencionado anteriormente, los resultados determinaron que el 48% del personal de salud de consulta externa experimenta nivel alto de estrés, el 32% nivel medio de estrés y el 28% un nivel de estrés bajo, concluyendo que el 80% del personal de salud tienen posibilidades de presentar síntomas asociados a las condiciones psicosociales extralaborales.

Bobadilla, Garzón & Charría (2017) con el tema de estudio identificación de los factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad; cuyo objetivo consistía en la identificación de los factores psicosociales extralaborales que afectan a los trabajadores de un centro de salud de la ciudad de Cali. Se utilizó una metodología descriptiva de diseño transversal, y el cuestionario de factores de riesgos psicosociales extralaborales del Ministerio de Protección Social de Colombia.

En los resultados se evidenció las siguientes condiciones psicosociales extralaborales en niveles de riesgo, en primer lugar, la dimensión situación económica del grupo familiar 8% del personal en riesgo alto, en segundo lugar, desplazamiento vivienda trabajo vivienda el 5% en riesgo alto, y por ultimo influencia del entorno extralaboral afectando al 8% del personal en riesgo alto y el 12% en riesgo medio.

Entre las conclusiones realizadas en la investigación se presentó que el centro de salud se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial alto en tres dimensiones extralaborales, a lo cual

los investigadores realizaron la recomendación de implementar un programa de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial que prevenga el estrés y enfermedades asociadas.

Patiño, Yarmely & Alvarán (2016) con el tema Factores psicosociales intralaborales, extralaborales y nivel de estrés en el centro cardiovascular de la ciudad de Caldas y estrategia de intervención, cuyo objetivo fue determinar los factores psicosociales extralaborales que aquejan a los trabajadores del centro cardiovascular, se realizó una investigación de tipo descriptivo no experimental transversal en una muestra de 30 trabajadores.

Con respecto a los instrumentos empleados, se utilizó un cuestionario estandarizado que hace parte de la batería de instrumentos de Colombia para la evaluación de riesgo psicosocial extralaboral. Los resultados obtenidos se evidenció que la condición psicosocial extralaboral tiempo que se refiere al tiempo para descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio; es considerado para el 19% del personal en riesgo muy alto, el 6% lo percibe con un nivel de riesgo medio, para ellos la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación no es suficiente, para los demás trabajadores presentan un 27% riesgo bajo y para el 48% sin riesgo. El estudio concluye que el único factor de riesgo psicosocial identificado corresponde a la dimensión tiempo fuera del Trabajo y las otras seis dimensiones extralaborales evaluadas no evidencian riesgo.

Soler (2016) en su investigación factores de riesgo psicosociales extralaborales, intralaborales y de estrés de una compañía manufacturera, en la ciudad de Bogotá cuyo objetivo fue determinar los factores psicosociales extralaborales en sus trabajadores. Se utilizó una metodología cuantitativa y de alcance descriptivo, el instrumento utilizado fue el cuestionario factores de riesgos psicosociales extralaborales de la Universidad Javeriana de Bogotá y el Ministerio de la Protección Social de Colombia en una población de 70 trabajadores.

En los resultados se evidenció que las condiciones psicosociales extralaborales en niveles de riesgo alto corresponden a: característica de la vivienda y de su entorno (42%), desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda afectando (40%) y tiempo fuera del trabajo (18%); las demás condiciones extralaborales presenta un riesgo muy bajo.

En su investigación concluye que el personal está expuesto a tres factores de riesgo psicosocial en niveles de riesgo como son las dimensiones Características de la vivienda y de su entorno, Desplazamiento vivienda trabajo y Tiempo fuera de su lugar de trabajo y las otras cuatro dimensiones extralaborales evaluadas no evidencian riesgo.

Respecto al estrés laboral en el personal de salud, Charría (2017) realizó una investigación de estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali. Se utilizó una metodología cuantitativa y de alcance descriptivo, se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social de Colombia y Pontificia de la Universidad Javeriana de Bogotá, a una población de 595 participantes, cuyo objetivo fue identificar el nivel de estrés laboral en personal de salud del área de consulta externa.

Se obtuvo como resultados síntomas fisiológicos afectando al 28,6% del personal en riesgo muy alto, lo que indica que la cantidad de síntomas son indicativas a una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud presentan síntomas como dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. En los síntomas de comportamiento social el 15,8% del personal en riesgo medio, evidencian síntomas de estrés asociados con dificultad en las relaciones familiares.

En los síntomas intelectuales y laborales el 20,6% del personal en riesgo alto, es decir hay prevalencia y frecuencia de los síntomas reportan sentimiento de sobrecarga de trabajo, cansancio, tedio o desgano. En los síntomas Psicoemocional afectando al 11,6% del personal en riesgo bajo, por lo tanto poca afectación a la salud de la persona y se atribuye al bajo consumo de alcohol, café, cigarrillo y escaso sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. En conclusión, la prevalencia de síntomas de estrés laboral en el personal de salud

puede asociarse por la actividad laboral que desempeñan debido a la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

1.3 Fundamentación legal

La Constitución de la República del Ecuador es la Carta Magna vigente, está compuesto por varios artículos que garantizan la seguridad y salud de las personas. Como referencia, se cita el artículo 33, punto 8. El empleo y la seguridad social “se entienden como un derecho económico y una obligación con la sociedad, como un factor que permite que las personas se sientan satisfechas y obtengan ingresos. Los Estados deben garantizar a sus ciudadanos una vida en la que se respete la identidad de sus trabajadores y disfruten de salarios altos y justos, basados en un entorno laboral sano y educado (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El artículo octavo establece el trabajo y la seguridad social a los que la persona que sus derechos como trabajador, donde se considera un trabajo decente y un estado de bienestar, el trabajo es un derecho, una fuente de realización y economía básica, desde entonces el estado tiene que garantizar la dignidad de todos los ciudadanos y una vida digna en un lugar de trabajo saludable y libre de elección (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La OIT organismo de las Naciones Unidas, fomenta sus estudios en el ámbito laboral para identificar las problemáticas existentes y aplicar normas para mejorar las condiciones de trabajo de la población.

Por lo tanto es importante mencionar el Art. 1 determina que para la Prevención los participantes se involucran y responsabilizan de gestionar un ambiente laboral optimo donde se trabaje con sinergia y calidad, cumpliendo cada quien con las debidas acciones que demande su puesto generando un trabajo eficaz y eficiente para la empresa, al tiempo que se gestione un entorno laboral de respeto, amabilidad y educación (Organización Internacional del Trabajo, 1986).

Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (957)

La normativa Andina de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo promover y regular las acciones que deben realizar los estados miembros de la Comunidad Andina en el lugar de trabajo para reducir o eliminar los daños a la salud de los trabajadores mediante la aplicación de controles y desarrollo de las actividades necesarias para prevenir los riesgos relacionados con el trabajo.

El artículo 9 de la Decisión 58 y los estados miembros desarrollan un sistema de gestión para la salud y seguridad ocupacional. En definitiva, se hará un seguimiento de las acciones correctivas, teniendo en cuenta los controles técnicos detallados en el apartado b para identificar, evaluar y gestionar los factores de riesgo, que son parte fundamental de este estudio.

En el art. 4. Asesorará a los trabajadores y sus representantes en la empresa en las siguientes áreas: establecer y proteger un ambiente de trabajo digno, seguro y saludable que propicie las capacidades físicas, psicológicas y sociales de los trabajadores temporales y de larga duración, y finalmente la capacidad de adaptarse al trabajo, al mismo tiempo considerar su salud física y mental.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo Decreto Ejecutivo 2393 (Registro Oficial 565,17-XI-1986)

Es una herramienta que contribuye a la prevención en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) lo cual promueve la creación de una cultura de prevención de riesgos laborales.

En el artículo 11 determina las Obligaciones de las empresas públicas y privadas. En el segundo numeral se debe adoptar medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud y confort de los trabajadores en los sitios de trabajo de su

responsabilidad. Finalmente en el numeral tres, mantener el buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para garantizar un trabajo seguro.

En el artículo 13 Obligaciones de los Trabajadores en el numeral uno, establece que el trabajador deberá participar y asistir a los cursos organizados por la empresa en temas relacionados con el control de prevención de riesgos laborales programados por la entidad que labora o cualquier ámbito sector público o privado. En el numeral tres menciona que se debe informar al empleador de los riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si estas medidas no adoptasen en el cumplimiento se tendrá que comunicar a la autoridad gremial competente con el objeto de que adopte las medidas correctas y oportunas.

Reglamento del Seguro General Riesgos del Trabajo IESS 2016 (CD 513)

El Seguro General de Riesgos del Trabajo le otorga las siguientes prestaciones básicas Indemnización por pérdida de la capacidad profesional o laboral, en función de la gravedad de la lesión cuando el riesgo ocasione incapacidad permanente parcial que no justifique la concesión de una pensión de incapacidad laboral.

En el artículo 53 define los principios de la acción preventiva mediante el control de riesgos en su origen, la planificación de la prevención integrando la organización del trabajo, las condiciones de este, entre otras condiciones, "identificación de peligros, medición, evaluación y control de riesgos en el ambiente de trabajo, información, educación, formación de los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades. Asignar trabajo de acuerdo con la capacidad de los empleados; detección de enfermedades ocupacionales; y vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con los factores de riesgo identificados.

El artículo 55 define los mecanismos de prevención de riesgos en el lugar de trabajo, bajo los cuales las empresas deben implementar mecanismos de prevención de riesgos en el lugar de trabajo, incluyendo la identificación de peligros y factores de riesgo, medición de factores de riesgo, evaluación de factores de riesgo, mejora de las actividades de control, monitoreo del ambiente de trabajo y salud, evaluación periódica (IESS, 2016).

Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral Acuerdo Ministerial 082-2017

La vigente normativa tiene como objeto establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, tanto asegurar la equidad y no exclusión en el entorno profesional estableciendo mecanismos de organización de riesgos psicosociales.

El artículo 9 establece un programa de cobertura psicosocial menciona que en todas las empresas y establecimientos públicos y privados, con más de 10 trabajadores, se debe implementar un programa de cobertura psicosocial basado en parámetros y formatos establecidos por la autoridad laboral, incluyendo acciones para promover una cultura de no discriminación e igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo. El programa debe ser implementado y comunicado anualmente al Rector del departamento de trabajo, a través de un sistema definido por la empresa.

Norma Internacional ISO 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (2018).

El propósito de la norma ISO 45001 es proporcionar a la organización información de alto nivel sobre los problemas críticos que pueden afectar a la organización, tanto positiva como negativamente, y cómo gestiona sus responsabilidades de salud y seguridad en el lugar de trabajo para los empleados de la organización.

Referenciado el 6.1.1, la organización debe establecer, implementar y mantener procesos para la identificación continua y proactiva de peligros. Los procesos deben tener en cuenta, entre otros, la organización del trabajo, los factores sociales, incluida la carga de trabajo, las horas de trabajo, la victimización y el acoso (intimidación y acoso), la ética y la cultura de la organización de liderazgo.

En 6.1.2.2, evaluación de riesgos para los sistemas de seguridad y salud en el trabajo y otros riesgos. La organización debe establecer, implementar y mantener procesos para evaluar los riesgos de SST asociados con los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de las medidas de control existentes y, en última instancia, identificando o evaluando otros riesgos asociados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento de la SST, sistema de gestión. Las metodologías y los criterios de evaluación de riesgos de SST de una organización deben definirse en alcance, naturaleza y tiempo, para garantizar que sean proactivos en lugar de reactivos y que se utilicen de manera coherente. Estas metodologías y criterios deben mantenerse y almacenarse como información documentada (Norma Internacional ISO 45001, 2018).

CAPÍTULO 2. METODOLOGIA

2.1 Tipo de estudio

El tipo de investigación que se desarrolló fue de tipo cuantitativo, en razón que los datos se obtuvieron por métodos estadísticos. El alcance del estudio fue descriptivo, ya que permitió identificar los factores de riesgos psicosociales extralaborales predominante en el personal de consulta externa, finalmente, el tipo de diseño fue transversal, porque la recolección de datos se realizó en el mismo lugar y en un periodo de tiempo (julio del 2021).

El estudio se lo realizó en el centro de salud Tipo C San Rafael, ubicado en la ciudad de Esmeraldas, ofrece atención en consulta externa en las especialidades de Medicina General, Pediatría, Ginecología, Odontología, Obstetricia y atención en el área de Emergencia las 24 horas.

2.2 Definición conceptual y operacional de las variables

Para la investigación se consideraron las variables: Factores de Riesgos Psicosociales Extra laborales y Estrés Laboral, detalladas a continuación:

Tabla 1*Variable factores de riesgo psicosociales Extralaborales*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Factores de Riesgos Psicosociales Extra laborales	Los factores psicosociales extra laborales son externos a la organización, por lo que comprende las características o condiciones intrínsecas del trabajador. Las condiciones extra laborales se relacionan más a los aspectos del entorno familiar, social y económico de la persona, dando más importancia al núcleo familiar como el más importante y cercano en la vida de una persona (Altamirano, 2004).	Aplicación del cuestionario factores de riesgos psicosociales extralaborales. En el personal de salud del área de consulta externa San Rafael. 31 preguntas.	Tiempo fuera del trabajo	Cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada.
			Relaciones familiares	La relación con familiares satisfactorios o conflictivos.
			Comunicación y relaciones interpersonales	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.
			Situación económica del grupo familiar	Los ingresos económicos son insuficientes para las necesidades básicas, del hogar.
			Características de la vivienda y de su entorno	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.
			Influencia del entorno extra laboral en el trabajo	Las situaciones de la vida familiar o personal afectan su bienestar en el trabajo.
			Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo es prolongado.

Fuente Ministerio de Protección Social de Colombia (2010)

Tabla 2*Variable de estrés laboral*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrés Laboral	El estrés laboral es un estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, debiéndose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador (Observatorio Permanente UGT, 2006).	Aplicación del cuestionario estrés laboral tercera versión. 31 preguntas	Síntomas Fisiológicos	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.
			Síntomas de Comportamiento Social	Dificultad relaciones familiares o con otras personas.
			Síntomas Intelectuales o Laborales	Sentimientos de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.
			Síntomas Psicoemocionales	Sentimiento de soledad y miedo, angustia o tristeza.

Fuente Ministerio de Protección Social de Colombia (2010)

2.3 Población y muestra

Para el desarrollo de la investigación se consideró una población de 65 profesionales de la salud del área de consulta externa del subcentro de salud San Rafael de la ciudad de Esmeraldas, puntualizando en el estudio de las condiciones extralaborales del personal y el estrés laboral. La evaluación se realizó a la totalidad de la población del área de consulta externa que laboran en turnos diurnos y nocturnos, según Tabla 3.

Tabla 3

Personal de consulta externa

Áreas de trabajos	Número de trabajadores
Doctores	20
Enfermeras	30
Odontólogos	5
Obstetras	5
Laboratoristas	5
Total	65

Fuente Ministerio de Salud Pública Distrito Esmeraldas 2021

Criterios de inclusión

Personal de salud que labora en el centro de salud tipo c de san Rafael, (femenino/ masculino) con buena disposición y quieran participar en el estudio.

Criterios de exclusión

Personal que no demuestre interés para participar en el estudio

2.4 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos de evaluación el cuestionario para la evaluación de factores de riesgos psicosociales extralaborales y Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión 2010.

2.5. Validacion y confiabilidad

Estos cuestionarios son avalados por el Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad y Riesgos Profesional del Gobierno Colombiano (2010), estimando dos tipos de procesamiento estadístico el análisis factorial y los coeficientes de correlación. El cuestionario tiene una alta confiabilidad la cual se estableció a través del cálculo de coeficientes número de alpha, los resultados evidencian que el cuestionario tiene un buen nivel de consistencia, lo que significa una alta confiabilidad del instrumento.

Para identificar las condiciones psicosociales extralaborales se utilizó el cuestionario factores de riesgos psicosociales extralaborales, el objetivo principal del cuestionario es evaluar condiciones externas al medio laboral que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador; de igual forma determina si las condiciones del lugar de vivienda, las responsabilidades personales y familiares, las actividades de tiempo libre, la calidad de las relaciones, el apoyo que brindan la familia y amigos, facilidad de transporte entre el lugar de residencia y el trabajo y la situación económica del grupo familiar pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de Protección Social, 2010).

Los factores de riesgos psicosociales extralaborales que se evalúan en el cuestionario comprende las siguientes dimensiones: Tiempo fuera del trabajo y utilización del tiempo libre, Relaciones familiares, Comunicación y relaciones intrapersonales, Influencia del entorno extra laborales sobre el trabajo, Características de la vivienda y su entorno, Situación económica de grupo familiar y Desplazamiento: vivienda – trabajo – vivienda.

El cuestionario está formado por 31 preguntas, el formato de respuesta es de tipo Likert con cinco opciones, que van desde 0 (Nunca) hasta 4 (siempre), las cuales dan como respuesta en función al grado de exposición al riesgo de factores psicosociales extra laborales presente en la organización. La puntuación directa se obtiene de la suma de cada ítems, los puntajes de cada dimensión de los factores psicosociales extra laborales se consigue sumando los ítems respectivos, además se puede obtener el puntaje total del cuestionario, que son representados por la suma total de los Ítems, sumatoria que

determina tres categorías de exposición al riesgo: nivel bajo, medio y alto detallado en la Tabla 4.

Tabla 4

Interpretación de nivel de riesgo por cada dimensión psicosociales extralaborales

Dimensiones	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Tiempo fuera del trabajo	0 – 6.3	6.4 - 25	25.1 – 37.5	37.6 - 50
Relaciones familiares	0 – 8.3	8.4 - 25	25.1 – 33.3	33.4 – 50
Comunicación y relaciones interpersonales	0 – 0.9	1 - 10	10.1 - 20	20.1 – 30
Situación económica del grupo familiar	0 – 8.3	8.4 - 25	25.1 – 33.3	33.4 – 50
Características de la vivienda y de su entorno	0 – 5.6	5.7 – 11.1	11.2 – 13.9	14 – 22.2
Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo	0 – 8.3	8.4 – 16.7	16.8 - 25	25.1 – 41.7
Desplazamiento vivienda trabajo	0 – 0.9	1 – 12.5	12.6 - 25	25.1 – 43.8
vivienda				

Fuente Cuestionario de Riesgos Psicosociales Extralaborales

La interpretación de los niveles de riesgo psicosocial extralaboral, corresponden a las siguientes:

- Sin riesgo que no propicia el desarrollo de intervenciones, las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de programas de promoción.
- En riesgo bajo, los factores psicosociales que puntúan en este nivel no se encuentran significativamente asociados con el estrés, las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de programas de intervención, al fin de mantener nivel de riesgo más bajo posible.
- Riesgo medio, respuesta moderada al estrés esperado, aspectos de este grupo dignos de observación e intervenciones para prevenir efectos adversos sobre la salud de los trabajadores.

- Dimensiones de alto riesgo, potencialmente asociadas significativamente a una alta respuesta al estrés, las dimensiones que se encuentra bajo esta categoría requieren intervención como parte de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- De muy alto riesgo, potencialmente asociado a respuestas de muy alto estrés, aspectos de este tipo que requieren una intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica (Ministerio de Protección Social , 2010).

Como parte complementaria del estudio, se utilizó el Cuestionario de evaluación de estrés - Tercera versión, del Ministerio de la Protección Social de Colombia y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, el principal objetivo es evaluar síntomas reveladores de la presencia de los efectos ocasionados del estrés, distribuidos en 4 síntomas, que se describen a continuación síntomas fisiológicos (8 ítems), síntomas de comportamiento social (4 ítems), síntomas intelectuales y laborales (10 ítems) y síntomas psicoemocional (9 ítems).

El cuestionario está conformado por 31 preguntas, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el personal encuestado selecciona una opción como respuesta, aquella que mejor refleje los síntomas que padecen en los últimos tres meses. Para una correcta aplicación se debe cumplir con varias condiciones integridad del contenido es decir ni debe ser alterado en su estructura, contenido u orden, el ambiente de aplicación debe ser privado, en un lugar con ventilación, iluminación adecuada.

Para obtener la puntuación directa se debe realizar la suma de cada pregunta, los puntajes de cada dimensión estrés laboral se consigue sumando los ítems respectivos, además se puede obtener el puntaje total del cuestionario, que son representados por la suma total de los Ítems, sumatoria que determina cuatro categorías de exposición: nivel muy bajo de estrés, nivel bajo de estrés, estrés medio, nivel alto de estrés detallado en la Tabla 5 (Ministerio de Protección Social , 2010).

Tabla 5

Interpretación nivel de riesgo Estrés Laboral

Nivel síntomas de estrés laboral	Puntaje alcanzado
Riesgo Muy Bajo	0 – 7.8
Riesgo Bajo	7.9 – 12.6
Riesgo Medio	12.7 – 17.7
Riesgo Alto	17.8 – 25

Fuente Cuestionario de Estrés Laboral- Tercera versión

La interpretación de los niveles de riesgo de estrés, corresponden a la siguiente:

- Muy bajo, la ausencia de síntomas de estrés no justifica el desarrollo de intervenciones, distintas de las acciones o programas de promoción de la salud.
- Bajo, síntomas de estrés de baja frecuencia y por tanto escasa afectación de salud de la persona.
- Medio, ameritan observación u intervención para prevenir efectos negativos en la salud, además se sugiere identificar los factores de riesgos psicosociales que pueden tener alguna relación con los efectos identificados.
- Alto, la cantidad de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés alto, son síntomas más críticos y requieren intervención como parte del sistema epidemiológico, también se ha sugerido identificar los factores de riesgo psicosocial que pueden estar asociados con los efectos identificados.
- Muy alto, la cantidad de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés severo y perjudicial para la salud, los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención como parte del sistema epidemiológico, también se ha propuesto identificar los factores de riesgo psicosocial que pueden tener alguna relación con los efectos identificados (Ministerio de Protección Social , 2010).

2.5 Análisis de datos

La información de la presente investigación fue obtenida por medio de los cuestionarios, los cuales fueron tabulados a través del programa Microsoft Excel 2019 con el fin de representar los resultados a través de gráficos estadístico. Culminando con los respectivos análisis e interpretación de la información final con el programa Microsoft Word 2019.

2.6 Normas éticas

Para la aplicación de los cuestionarios para la medición de los riesgos psicosociales extralaborales (Anexo 1), y el cuestionario estrés-tercera versión ver en (Anexo 2). Para la recolección de información se guardó privacidad y confidencialidad de los datos de los trabajadores. Al tratarse de un estudio sin ningún tipo de intervención ni requerimiento

de información adicional por parte del trabajador, se considera necesario la implementación de un consentimiento informado para el estudio.

Se guardó la confidencialidad de los trabajadores que formaron parte del presente estudio investigativo, con previa aprobación pertinente de la institución de salud, además del consentimiento universitario de la PUCE-Sede Esmeraldas y así ética y legalmente realizar los procesos sin inconvenientes.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la evaluación realizada a 65 trabajadores del área de consulta externa del subcentro de salud San Rafael en la Ciudad de Esmeraldas, se presentan a continuación:

3.1. Datos generales

En la Tabla 6, se observa la distribución del personal de Consulta Externa, del cual el mayor porcentaje corresponde al personal de enfermeras y médicos.

Tabla 6

Área Consulta Externa Subcentro San Rafael

Personal Consulta Externa						
Personal consulta externa	Médicos	Enfermeras	Odontólogos	Obstetras	Laboratoristas	Total
Número Trabajadores por área.	20	30	5	5	5	65
Porcentaje	31%	46%	7%	8%	8%	100%

3.2. Factores de riesgos psicosociales extralaborales por grupos de trabajo

Médicos

Las condiciones extralaborales identificadas en el grupo de médicos según la Tabla 7, evidencian tres dimensiones con porcentajes altos en riesgo medio, correspondientes a: desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda (95%), Tiempo fuera del trabajo (80%) y Comunicación y relaciones interpersonales (70%), en las dos últimas dimensiones se observan resultados en riesgo alto 5% y 15% respectivamente. Finalmente, en la dimensión Características de la vivienda y de su entorno se obtuvieron resultados en riesgo medio (25%) y riesgo alto (20%).

Tabla 7*Resultados factores de riesgo psicosocial extralaboral – Médicos- Centro de Salud San Rafael*

CONDICIONES EXTRALABORALES	NIVEL DE RIESGO				Riesgo muy alto
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	
Tiempo fuera del trabajo	--	15%	80%	5%	--
Relaciones familiares	--	--	--	--	--
Comunicación y relaciones interpersonales	--	15%	70%	15%	--
Situación económica del grupo familiar	65%	35%	--	--	--
Características de la vivienda y de su entorno	--	55%	25%	20%	--
Influencia del entorno extralaboral	95%	--	5%	--	--
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	--	5%	95%	--	--

Enfermeras

En la Tabla 8, se observa que la condición psicosocial extralaboral Comunicación y Relaciones Interpersonales es considerado por el 100% del grupo de enfermeras un nivel de riesgo (83% medio y 17% alto), seguido de las condiciones: Desplazamiento- vivienda -trabajo (70% riesgo medio) y Tiempo fuera del trabajo el (60% riesgo medio). Las otras condiciones psicosociales extralaborales se encuentran en riesgo bajo y sin riesgo.

Tabla 8*Resultados factores de riesgo psicosocial extralaboral – Enfermeras- Centro de Salud San Rafael*

CONDICIONES EXTRALABORALES	NIVEL DE RIESGO				Riesgo muy alto
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	
Tiempo fuera del trabajo	--	40%	60%	--	--
Relaciones familiares	--	--	--	--	--
Comunicación y relaciones interpersonales	--	--	83%	17%	--
Situación económica del grupo familiar	80%	20%	--	--	--
Características de la vivienda y de su entorno	--	87%	13%	--	--
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	87%	13%	--	--	--
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	--	30%	70%	--	--

Odontólogos

Los resultados del grupo de odontólogos, evidencian al 100% en nivel de riesgo medio en la condición psicosocial extralaboral Comunicación y Relaciones Interpersonales. Las Características de la vivienda y de su entorno es considerado riesgo alto para el 40% y para 20% de los odontólogos como riesgo medio. Por otro lado, se observa sin riesgo a las condiciones psicosociales extralaborales: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y Situación económica del grupo familiar. Ver tabla 9.

Tabla 9

Resultados factores de riesgo psicosocial extralaboral – Odontólogos- Centro de Salud San Rafael

CONDICIONES EXTRALABORALES	NIVEL DE RIESGO				Riesgo muy alto
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	
Tiempo fuera del trabajo	--	100%	--	--	--
Relaciones familiares	--	--	--	--	--
Comunicación y Relaciones interpersonales	--	--	100%	--	--
Situación económica del grupo familiar	100%	--	--	--	--
Características de la vivienda y de su entorno	--	40%	20%	40%	--
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	100%	--	--	--	--
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	--	100%	--	--	--

Obstetras

Las condiciones extralaborales identificadas en el grupo de obstetras según la Tabla 10, evidencian tres dimensiones con porcentajes altos en riesgo medio, correspondientes a: Comunicación y relaciones interpersonales (60%), Tiempo fuera del trabajo (40%) y Desplazamiento vivienda trabajo vivienda (40%). Finalmente, en la dimensión Características de la vivienda y de su entorno se observa riesgo medio (20%) y riesgo alto (20%).

Tabla 10*Resultados factores de riesgo psicosocial extralaboral – Obstetras- Centro de Salud San Rafael*

CONDICIONES EXTRALABORALES	NIVEL DE RIESGO				Riesgo muy alto
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	
Tiempo fuera del trabajo	--	60%	40%	--	--
Relaciones familiares	--	--	--	--	--
Comunicación y Relaciones interpersonales	--	40%	60%	--	--
Situación económica del grupo familiar	100%	--	--	--	--
Características de la vivienda y de su entorno	--	60%	20%	20%	--
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	100%	--	--	--	--
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	--	60%	40%	--	--

Laboratoristas

Los resultados del grupo de laboratoristas, detallado en Tabla 11 evidencian al 100% en nivel de riesgo medio en las condiciones psicosociales extralaborales Comunicación y Relaciones Interpersonales y Desplazamiento vivienda trabajo vivienda. Por otro lado, se observa sin riesgo a las condiciones psicosociales extralaborales: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y Situación económica del grupo familiar.

Tabla 11*Resultados factores de riesgos psicosociales extralaborales-laboratoristas*

CONDICIONES EXTRALABORALES	NIVEL DE RIESGO				Riesgo muy alto
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	
Tiempo fuera del trabajo	--	80%	20%	--	--
Relaciones familiares	--	--	--	--	--
Comunicación y relaciones interpersonales	--	--	100%	--	--
Situación económica del grupo familiar	100%	--	--	--	--
Características de la vivienda y de su entorno	--	100%	--	--	--
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	100%	--	--	--	--
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	--	--	100%	--	--

Resultados generales personal consulta externa

Los factores de riesgos psicosociales extralaborales que prevalece en todos los grupos evaluados (médicos, enfermeras, odontólogos, obstetras y laboratoristas) corresponden a Comunicación y relaciones interpersonales; seguido del factor desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda y tiempo fuera de su lugar de trabajo considerado riesgo por el grupo de médicos, enfermeras, obstetras y laboratoristas. La dimensión extralaboral Características de la vivienda y de su entorno presente como riesgo en el grupo de médicos, enfermeras, odontólogos y obstetras. (Ver tabla 12).

Tabla 12

Resultados generales riesgos psicosocial extralaboral

Factores de Riesgos Psicosociales Extralaborales identificados área de Consulta Externa San Rafael							
Dimensiones	Médicos	Enfermeras	Grupos de Trabajos Sumatoria Nivel de Riesgo Medio/Alto			Total	
			Odontólogos	Obstetras	Laboratoristas		
Comunicación y relaciones interpersonales	85%	100%	100%	60%	100%	92%	80% Riesgo Medio 12% Riesgo Alto
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	95%	70%	---	40%	100%	72%	72% Riesgo Medio
Características de la vivienda y de su entorno	45%	13%	60%	40%	---	28%	17% Riesgo Medio 11% Riesgo Alto
Tiempo fuera del trabajo	85%	60%	---	40%	20%	58%	57% Riesgo Medio 1% Riesgo Alto

3.2. Estrés laboral por grupo de trabajo

Médicos

Se aprecia en la tabla 13 que el 10% del personal médico evaluado experimentan un nivel medio de estrés. Según la metodología del cuestionario amerita observación para prevenir efectos adversos sobre la salud de los trabajadores y se sugiere identificar los factores de riesgos psicosociales identificados en la evaluación.

Tabla 13

Nivel de estrés médicos - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas)

Bajo	50%
Muy Bajo	40%
Medio	10%
Alto	--

Enfermeras

El grupo de enfermeras experimenta según la Tabla 14, niveles de estrés muy bajo (73%) y bajo (27%), con escasa afectación a la salud.

Tabla 14

Nivel de estrés enfermeras - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas)

Muy Bajo	73%
Bajo	27%
Medio	--
Alto	--

Odontólogos

El grupo de odontólogos experimenta nivel de estrés muy bajo (80%) y bajo (20%), con escasa afectación a la salud. (Ver Tabla 15).

Tabla 15*Nivel de estrés odontólogos - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas)*

Muy Bajo	80%
Bajo	20%
Medio	--
Alto	--

Obstetras

En la Tabla 16, se observa que el 100% del personal de obstetras experimentan un nivel muy bajo de estrés, por lo que no se justifica el desarrollo de intervenciones o programas de promoción de la salud.

Tabla 16*Nivel de estrés obstetras - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas)*

Muy Bajo	100%
Bajo	--
Medio	--
Alto	--

Laboratoristas

Se evidencia que el 100% de laboratoristas presentan un nivel muy bajo de estrés, por lo que no se justifica el desarrollo de intervenciones o programas de promoción de la salud. (Ver tabla 17).

Tabla 17*Nivel de estrés laboratoristas - Centro de Salud San Rafael (Esmeraldas)*

Bajo	--
Muy Bajo	100%
Medio	--
Alto	--

Nivel de estrés general personal consulta externa

Del total de 65 profesionales de la salud evaluados del área de consulta externa del subcentro de salud San Rafael, el 3% experimenta niveles de estrés medio, por lo que amerita observación para prevenir efectos adversos sobre la salud de los trabajadores y se sugiere identificar los factores de riesgos psicosociales extralaborales que pueden tener alguna relación con los efectos identificados, el 68% experimenta riesgo muy bajo de estrés, por lo que no se justifica el desarrollo de intervenciones o programas de promoción de la salud y finalmente el 29% experimenta niveles de estrés bajo, con presencia de síntomas de baja frecuencia que no afectan a la salud. (Ver Tabla 18).

Tabla 18

Nivel de estrés general personal consulta externa

Muy Bajo	68%
Bajo	29%
Medio	3%
Alto	--

3.3 Recomendaciones para los niveles de estrés identificados en el personal de salud del área de consulta externa “San Rafael”

Con base en lo que establece la interpretación de los resultados del cuestionario de evaluación de estrés tercera versión (Batería Colombiana) en relación a los niveles de estrés que experimentan el personal de salud del área de consulta externa “San Rafael” se recomienda las siguientes actividades:

Niveles de estrés bajo

- Si lleva horas trabajando, aparte 15 minutos de su actividad para hacer ejercicios de respiración, para estirarse.

- Realizar actividad física, ayudará a mejorar su salud cardiovascular, sino que le permitirá liberar la presión que tenga acumulada o que se genere diariamente.
- Dormir 8 horas diarias, descansar suficientemente durante la noche puede ayudarlo a pensar con más claridad y a tener más energía.
- Evite las situaciones estresantes siempre como le sea posible, aléjese de la fuente del estrés. Por ejemplo, si su familia discute en los días festivos, dese un descanso y salga a caminar o a dar una vuelta en el auto.
- Técnicas de relajación física es una técnica simple se puede realizar en cualquier lugar. Comenzando por sus pies y los dedos de estos, concéntrese en apretar sus músculos por unos cuantos momentos y luego liberarlos. Continúe con este proceso, avanzando hacia la parte superior de su cuerpo, concentrándose en un grupo de músculos a la vez.
- Técnicas de control de la respiración siéntese o acuéstese y coloque una mano sobre su estómago. Coloque su otra mano sobre su corazón, inhale lentamente hasta que sienta que su estómago se eleva repita el procedimiento 5 minutos.

Niveles de estrés medio

El 3% del personal de salud de consulta externa evaluado se encuentra experimentando niveles de estrés medio, para lo cual según lo que establece la metodología, se debe identificar los factores de riesgos psicosociales extralaborales causantes de este nivel de estrés. A continuación se detallan los factores de riesgos psicosociales identificados y se establece las siguientes recomendaciones:

- **Comunicación y relaciones interpersonales:** Realizar capacitaciones sobre hábitos saludables y manejo del tiempo libre, para promover conductas de autocuidado y bienestar con asesorías psicológicas en el núcleo familiar con el fin de minimizar el impacto del riesgo, para proporcionar hábitos de comunicación y habilidades personales.
- **Desplazamiento vivienda trabajo vivienda:** Se recomienda adecuar los horarios de una manera más flexible para el trabajador, para que pueda desplazarse de su casa al trabajo y viceversa, para brindar tiempo de esparcimiento al personal con sus familias, además tiempo de descanso luego de sus jornadas de trabajo.

- **Características de la vivienda y de su entorno:** Realizar charlas entre la trabajadora social y los trabajadores que están en este riesgo para solucionar las necesidades del trabajador como por ejemplo conocer el lugar de vivienda, el ambiente del barrio, en la actualidad es muy importante por el índice de delincuencia que azota la provincia.
- **Tiempo fuera de su lugar de trabajo:** Se recomienda fortalecer las actividades relacionadas con el deporte, la recreación, la cultura y la educación del personal de salud. Promover los espacios en los cuales se permita el desarrollo personal en estas áreas mencionadas, para mejorar la buena relación con los compañeros de trabajo, así como el fortalecimiento de las relaciones con su familia, permitiendo la vinculación de la misma en las actividades propuestas.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés que experimenta el personal de salud del área de consulta externa de la ciudad de Esmeraldas 2021 a consecuencia de los factores de riesgos psicosociales extralaborales con la finalidad de establecer recomendaciones para controlar los niveles de estrés identificados.

Es importante mencionar que los factores de riesgo psicosociales extralaborales y estrés laboral, representan en el momento actual un tema de gran importancia en las organizaciones laborales, en tanto que sus implicancias en la salud de los trabajadores es determinante para el logro de los objetivos como organización. En torno a lo expresado por Villalobos (2018) los factores de riesgos psicosociales extralaborales tienen consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador, siendo el efecto más común el estrés laboral, considerado un riesgo psicosocial debido a la exposición de los factores de riesgos psicosociales.

Respecto a la determinación de los factores de riesgos psicosociales extralaborales de la presente investigación se identificaron cuatro dimensiones en niveles de riesgo, en primer lugar Comunicación y relaciones interpersonales para un 92% la comunicación es deficiente o la falta de apoyo por parte de su familia y amigos; en segundo lugar Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, considerando al transporte para acudir al trabajo como incómodo y muy prolongado su desplazamiento como riesgo para el 72% del personal. En tercer lugar se identificó la dimensión Tiempo fuera de su lugar de trabajo afectando al 58% en riesgo debido a que el tiempo para el descanso, la recreación y poder compartir con su familia y amigos es insuficiente; y por ultimo pero no menos importante la dimensión Características de la vivienda y su entorno, el 28% del personal considera que las condiciones de su vivienda o entorno no favorecen el descanso individual y de su familia.

Estos resultados obtenidos difieren con la investigación de Patiño (2019) en la cual se observa, en Comunicación y relaciones interpersonales afectando al 71% del personal en riesgo, en segundo lugar a Tiempo fuera del trabajo 47%, en tercer lugar a

Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda afectando al 57%, y en cuarto lugar a Característica de la vivienda y su entorno 62% del personal.

También difiere con los resultados de la investigación de Patiño, Yarmely & Alvarán (2016) en la dimensión Tiempo fuera de su lugar de trabajo, afecta al 25% del personal de esa institución para ellos la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación no es suficiente.

En relación a los niveles de estrés identificados en la presente investigación solo el 3% del personal evaluado presenta estrés a nivel medio, lo cual difiere con la investigación de Patiño (2019), el 48% del personal de salud de consulta externa experimenta nivel alto de estrés, el 32% nivel medio de estrés, concluyendo que el 80% del personal de salud tienen posibilidades de presentar síntomas asociados a las condiciones psicosociales extralaborales.

Encontrando que el personal de salud de consulta externa en esta investigación presenta síntomas fisiológicos caracterizados por tensión muscular, dolor de cuello y espalda, y síntomas intelectuales y laborales, que se manifiestan en una percepción de sobrecarga de trabajo, cansancio, tedio o desgano, difiere con la investigación de Patiño (2019) y Charría (2017) donde presenta síntomas fisiológicos similares e intelectuales, pero con un nivel de estrés alto.

Se debe tener claro que el nivel de estrés de la organización será la suma total de los niveles de estrés de sus trabajadores, si el estrés se eleva entonces se trabajará con creatividad limitada, escaso trabajo en equipo, poca comunicación, relaciones interpersonales tensas, alto grado de rotación laboral y absentismo, lo que conlleva a un alto coste económico y humano para la organización (Cascio & Guillen , 2010).

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Como resultado de la aplicación del cuestionario factores de riesgos psicosociales extralaborales y el cuestionario para la evaluación de estrés - tercera versión, del Ministerio de Protección Social de Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá en el personal de consulta externa del subcentro de salud San Rafael de la ciudad de Esmeraldas, se establecen las siguientes conclusiones:

- El factor de riesgo psicosocial extralaboral que prevalece en todos los grupos evaluados (médicos, enfermeras, odontólogos, obstetras y laboratoristas) corresponde a Comunicación y relaciones interpersonales; seguido del factor desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda considerado riesgo por el grupo de médicos, enfermeras, obstetras y laboratoristas. La dimensión extralaboral Tiempo fuera del trabajo se identificó como riesgo en los médicos, enfermeras y obstetras. Finalmente, las Características de la vivienda y de su entorno presente como riesgo en el grupo de médicos, odontólogos y obstetras.
- Del total del personal de consulta externa evaluado, el 3% experimenta nivel de estrés medio, identificado exclusivamente en el grupo de médicos debido a los factores de riesgos psicosociales extralaborales: Características de la vivienda y de su entorno, Tiempo fuera de su lugar de trabajo, Desplazamiento vivienda – trabajo-vivienda, Comunicación y Relaciones Interpersonales. En el grupo de enfermeras y odontólogos el nivel de estrés que experimentan corresponde a muy bajo y bajo con escasa afectación a la salud. En el personal de obstetras y laboratoristas se observa que el 100% del personal evaluado experimentan un nivel muy bajo de estrés con escasa afectación a la salud.
- Las autoridades del subcentro de salud, no establecieron ningún tipo de estrategias para que los profesionales de la salud no sean afectados por las condiciones psicosociales extralaborales, han enfrentado esta labor por sus propios medios y sin orientaciones que le permitan evitar sufrir etapas de estrés que afecten a su salud.

5.2. Recomendaciones

- Incluir en la planificación de prevención de riesgos laborales del subcentro de salud San Rafael, la evaluación de los factores de riesgos psicosociales extralaborales realizada, con la finalidad de tomar en cuenta las recomendaciones en las condiciones extralaborales identificadas con la finalidad de ayudar al personal de salud.
- Para atenuar el nivel de estrés medio que experimentan el personal de salud, es necesario desarrollar actividades de prevención para disminuir los efectos del estrés. Aspectos como el establecer límites de trabajo sanos, desarrollar respuestas saludables ante la excesiva carga laboral, tomarse tiempos de descanso y de relajación, reconocer y manejar las emociones, buscar apoyo profesional. Crear pausas activas a fin de producir momentos de relajación y bienestar en el personal de salud para evitar el estrés, y fomentar actividades deportivas y de entretenimiento.
- Para mejorar las condiciones extralaborales negativas identificadas se deben establecer estrategias para los aspectos de tiempo fuera de su lugar de trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, desplazamiento vivienda trabajo vivienda y características de la vivienda y su entorno, los cuales permitirán mejorar las condiciones de los profesionales de la salud. Es responsabilidad de todos los miembros de la institución luchar para que el estrés causado por estas condiciones extralaborales, no tengan efectos negativos en el desempeño laboral y la salud de los profesionales de la salud de la institución.

Referencias

- Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo OSHA. (2000). Factores psicosocial
- Altamirano, E. (2004). Riesgo Psicosocial personal administrativo en una empresa manufactura. Quito: Equinoccio Series Académicas.
- Aranda , A., González , C., Pando, J., & Hidalgo, R. (2013). Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de bournout. . Guadalajara.
- Arenas, J. (2011). Estrés en medicos residentes en una unidad de atención medica de tercer nivel. Bogota: Cirujano General.
- Bobadilla , A., Garzón , P., & Charría, C. (2017). Identificacion de riesgos psicosociales en una clinica de alta complejidad. Caribe.
- Cascio, P., & Guillen , A. (2010). Psicología del Trabajo. Barcelona: Planeta.
- Charría, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud III. Cali : Universidad y Salud. .
- Chiavenato. (2009). Comportamiento Organizacional,. Mexico: Mc Graw Hill.
- Confederacion de Empresarios . (2013). Guía de Prevención de Riesgos. Malaga: CEM.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Reglamento de la constitucion . Quito.
- Diaz, D. (2011). Estres Laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Mexico: Rev. CES Salud Pública.
- Fajardo , A. (2008). Factores psicosociales en personal administrativo en una empresa agricola en ciudad de cali. Cali.
- Fernandéz , C. (2012). Factores de Riesgo Psicosocial. Madrid: Universidad de la Rioja.
- Francisco, U. S. (2010). Exposición a factores de riesgos psicosociales, salud, estrés y satisfacción en medicos residentes . Quito .
- García , A., Andrade, P., & Bravo, D. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en su lugar de trabajo. Bogota.
- Guerrero , P. (1997). Estudio de estres laboral en empresa de pructos artesanos. Mexico.
- IESS. (2016). Instituto Ecuatoriano de Seguridad y Social. Ecuador.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2015). <https://www.iess.gob.ec/>. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/>.
- Juárez, A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones. Mexico: Investigación en Salud.

- Karasek , R. (1979). Demandas laborales, libertad de decisión laboral y tensión mental. Estados Unidos: Libros basicos Estados Unidos.
- Lazarus , P. (1986). Estudio de riesgos psicosociales y estres laboral empresa agricola. Cali.
- Matteson , I., & Ivancevich , M. (1989). Estres laboral.
- Maturana, G. (2006). Estrés laboral en personal de la. Valdivia .
- Ministerio de Protección Social. (2010). Bateria de Instrumentos para la Evaluacion de Riesgos Psicosociales. Bogota: Ministerio de Protección Social de Colombia.
- Ministerio de Salud Publica . (2021). Planificación del personal de salud. Esmeraldas: Subcentro Tipo C San Rafael.
- Monte, C. (2012). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales (2 ed.). Madrid, España: Española de.
- Moreno, J. (2011). Factores y RIegos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Madrid.
- Norma Internacional ISO 45001. (2018). ISO 45001. Ginebra: Primera.
- Observatorio Permanente UGT. (2006). Guía sobre Factores y. Madrid : Comisión Ejecutivo Confederal de UGT.
- Observatorio Permanente UGT. (2009). Guía de prevención de riesgos psicosociales en. Andalucia: Comisión Ejecutivo Confederal de UGT.
- Patiño , A., Yarmely, E., & Alvaran , L. (2016). Factores psicosociales intralaboral y extralaboral y el nivel de estres en el centro cardiovascular de caldas. Caldas.
- Patiño Sanchez , L. (2019). Evaluacion de factores de riesgo psicosocial en medicos de consulta externa. Cali.
- Schüller R. (1980). Estres laboral en personal administrativo en una empresa agricola . España .
- Selye, H. (1974). Teoria de estres, causas y consecuencias. Mexico.
- Soler, J. (2016). Factores de riesgo psicosociales extralaborales y estres de una compañía manufacturera. Bogota.
- Villalobos, S. (2018). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiologica de factores de riesgos psicosociales en el trabajo. Chile: Primera edicion.
- Wagner , P., & Hollenbeck , C. (2000). Tipos de estres laboral.
- Weiten , M. (2006). Psicología: temas y variaciones. Mexico: Thomson & Wadsworth.

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

INSTRUCCIONES

Su objetivo es identificar todas aquellas condiciones relacionadas con los factores extra laborales que pueden representar afectación negativa para su salud. Se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL y ANÓNIMO. Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones planteada.

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil transpórtame entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca de mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo

	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales y familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos, alcanza en el hogar para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar.					

Anexo 2 cuestionarios para la evaluación del estrés

MALESTARES	RESPUESTAS			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios				
4. Dolor de cabeza				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos				
7. Cambios fuertes de apetito				
8. Problemas no relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				
9. Dificultad en las relaciones familiares				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas				
12. Sensación de aislamiento y desinterés				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo				
16. Sentimientos de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida				
17. Cansancio, tedio o desgano				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad				
19. Deseos de no asistir al trabajo				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace				
21. Dificultad para tomar decisiones				
22. Deseo de cambiar de empleo				
23. Sentimiento de soledad y miedo				
24. Sentimientos de irritabilidad , actitudes y pensamientos negativos				
25. Sentimientos de angustia, preocupación o tristeza				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios				
27. Sentimientos de que no vale nada o no sirve para nada				

28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.