

EL CLIMA LABORAL A LA LUZ DEL RIESGO PSICOSOCIAL DE ESTRÉS EN LOS
COLABORADORES DE LA IPS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS

DIANA LUCIA LOAIZA VARGAS
AURA CECILIA BURITICÁ MEJÍA
ASTRID LISETH SANTACRUZ OSPINA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
SANTIAGO DE CALI

2020

EL CLIMA LABORAL A LA LUZ DEL RIESGO PSICOSOCIAL DE ESTRÉS EN LOS
COLABORADORES DE LA IPS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS

DIANA LUCIA LOAIZA VARGAS
AURA CECILIA BURITICÁ MEJÍA
ASTRID LISETH SANTACRUZ OSPINA

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Directora

PATRICIA ANDREA MARTOS

Mg. Desarrollo Sustentable

Profesora de Investigación

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
SANTIAGO DE CALI

2020

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
RESUMEN.....	5
1 ANTECEDENTES / ESTADO DEL ARTE.....	8
2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.2 FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA	13
3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	14
3.1 OBJETIVO GENERAL	14
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
4 JUSTIFICACIÓN.....	15
5 MARCO REFERENCIAL	16
5.1 MARCO TEÓRICO	16
6 METODOLOGÍA	32
6.1 TIPO Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	32
6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	32
6.2.1 Instrumento para la Medición De Clima Laboral	32
6.2.2 Cuestionario de Estrés (Batería de Riesgo Psicosocial)	33
6.2.3 Criterios	33
6.2.4 Variables del estudio	33
6.3 FASES METODOLÓGICAS	34
6.4 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	35
6.5 ETAPAS PARA EL ESTUDIO DE CLIMA LABORAL	38
6.5.1 estudio del problema - Caracterización	39
6.5.2 SELECCIÓN DE LA TÉCNICA	39
6.5.3 APLICACIÓN Y TABULACIÓN	40
6.5.4 TABULACIÓN	41
6.5.5 OPERACIONALIZACIÓN DE DIMENSIONES	41
6.5.6 RESULTADOS CLIMA LABORAL	43
6.5.7 SELECCIÓN DE LA TÉCNICA	45
6.5.8 APLICACIÓN	46
6.5.9 CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN	48
6.5.10 INTERPRETACIÓN	49
7 ANÁLISIS DE RESULTADOS	51
7.1 CLIMA LABORAL	51
7.2 DIMENSIONES DENTRO DEL RANGO DE ACEPTABLE	51
7.2.1 COMUNICACIÓN INTERNA	51

7.2.2 PREGUNTAS ORIENTADORAS SEGÚN DIMENSIONES/VARIABLES	51
7.3 CONFLICTO	52
7.3.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS	52
7.4 DESARROLLO DE PERSONAL	52
7.4.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS	53
7.5 ESTILO DE DIRECCIÓN	53
7.5.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS	53
7.6 JORNADA LABORAL Y TAREA	54
7.6.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS	54
7.7 SENTIDO DE PERTENENCIA	55
7.7.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS	55
7.8 DIMENSIÓN DENTRO DEL RANGO DE FAVORABLE	55
7.8.1 RELACIONES INTERPERSONALES	55
7.9 NIVEL DE ESTRÉS	56
7.10CLIMA LABORAL Y ESTRÉS	57
8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
8.1 CONCLUSIONES	59
8.2 RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Clasificación de estresores	20
Cuadro 2. Comparativo conducta tipo A vs conducta tipo B	21
Cuadro 3. Marco legal	28
Cuadro 4. Reconocimiento del proceso productivo	30
Cuadro 5. Total de trabajadores	31
Cuadro 6. Fases metodológicas	34
Cuadro 7. Encuesta final aplicada	40
Cuadro 8. Resultados encuesta de clima laboral	41
Cuadro 9. Ficha Técnica	45
Cuadro 10. Escala de respuestas	46
Cuadro 11. Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”	48
Cuadro 12. Baremos de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”	49
Cuadro 13. Resultados por cargo	50

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Estructura Organizacional	31
Figura 2. Género	35
Figura 3. Estado Civil	35
Figura 4. Nivel de Estudio	36
Figura 5. Estrato Socioeconómico	36
Figura 6. Tipo de Vivienda	37
Figura 7. Horas de Trabajo	37
Figura 8. Rango de Edad	38
Figura 9. Etapas para el estudio de clima laboral	38
Figura 10. Escala de valoración	41
Figura 11. Variables que definen las características de la IPS	42
Figura 12. Clima total por dimensiones	43
Figura 13. Dimensiones dentro del rango aceptable	44
Figura 14. Dimensión dentro del rango favorable	44
Figura 15. Etapas para el estudio del estrés	45
Figura 16. Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés	47
Figura 17. Resultado total nivel de estrés	56

RESUMEN

La presente investigación es un proyecto de Tesis de la Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad Católica de Manizales, y tiene como propósito identificar teóricamente desde la Seguridad y Salud en el Trabajo, como afectan algunos factores del clima laboral y el Riesgo Psicosocial en Estrés en la salud y bienestar de los colaboradores de la IPS de Ayudas Diagnósticas. Para ello, se hace necesario identificar los factores coincidentes de éstos, así como operacionalizar conceptualmente variables del Clima Laboral y Riesgo Psicosocial desde la normatividad existente, a partir de un enfoque cualitativo, que ayude a proponer recomendaciones y que a su vez, permitan que la dirección de la clínica junto con la administradora de riesgos laborales, formulen acciones eficaces y efectivas para el bienestar de la salud laboral de los colaboradores objeto de la investigación.

Para el desarrollo de esta investigación, se abordan diferentes conceptos relacionados con el Riesgo Psicosocial a partir de entrevistas, análisis documental, encuesta de clima laboral; así como la aplicación de la batería de riesgo psicosocial (cuestionario de estrés), que permitió obtener una perspectiva en cuanto al comportamiento organizacional de la IPS, como también conocer las investigaciones que sobre el tema han realizado otros investigadores, con el fin de dar un trato adecuado a la presente investigación.

Con esta investigación, se estudió el tema de la articulación entre el clima laboral, y riesgo psicosocial - estrés; a través de una investigación que permita a profesionales tanto del área de seguridad y salud en el trabajo, como de talento humano, encontrar alternativas en pro de la salud y bienestar laboral de los empleados.

Palabras claves: clima laboral, riesgo psicosocial, estrés, satisfacción, motivación.

1 ANTECEDENTES / ESTADO DEL ARTE

En la esfera de la discusión sobre los riesgos psicosociales- estrés) y el papel que cumple el clima laboral en la vida laboral de los empleados de la IPS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS, y teniendo en cuenta la diversidad de puntos de vista y conceptos objeto de la presente investigación, a continuación, se mencionarán algunas de las más relevantes investigaciones que a nuestro criterio han sido desarrolladas en el ámbito local, nacional e internacional en los últimos años y que son apropiadas para la esta propuesta investigativa:

RETOS INVESTIGATIVOS EN PSICOLOGÍA DE LA SALUD OCUPACIONAL: EL ESTRÉS LABORAL. Esta Investigación en psicológica de la salud elaborada por Angélica M. Hermosa, Psicóloga, magíster en Psicología Organizacional, doctoranda en Psicología. Profesora de la Universidad Central, Bogotá, Colombia y Lyria E. Perilla, Psicóloga, magíster en Administración, doctoranda Psicología. Universidad de los Andes, Bogotá. Presenta el estrés laboral como uno de sus mayores retos a desarrollar, determinando los elementos conceptuales y determinantes del estrés en el trabajo. La psicología de la salud ocupacional aliada con otras disciplinas tiene una finalidad concreta: mantener la salud mental de los trabajadores y sus familias, con el propósito de crear ambientes de trabajo seguro y saludable, incorporando la fase de prevención en primera instancia. (1)

“El National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) complementa esta visión de la Psicología de la Seguridad y Salud en el Trabajo, definiéndola como “la aplicación de la psicología para el mejoramiento de la calidad de vida laboral y la protección y promoción de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores”. (2)

Los cambios físicos y mentales que se dan en la persona como respuesta a determinadas situaciones desafiantes o riesgosas se les denominan estresores, los que a su vez se dividen en dos clases: eustress y distress.

Eustress: estímulo evaluado cognitivamente como positivo o retador.

Distress: estímulo evaluado cognitivamente como negativo.

La discusión se centra en demostrar cómo el tipo de reacción contribuye a alcanzar las metas propuestas, pero también advierten que, dada la cantidad, intensidad y duración del estresor, este puede desencadenar en síndrome de burnout o en enfermedad física. No obstante, cada

persona responde de manera diferente física, emocional comportamental y cognitiva al eustress como al distress, el contraste se da en la capacidad de resistencia de cara al estresor. (3)

Desde del área de gestión humana se deben aplicar estrategias que permitan identificar las personas propensas a desarrollar estrés, y de manera muy ética y sistemática implementar programas que fomenten las habilidades del trabajador en correspondencia con los estilos de afrontamiento.

La metodología utilizada para estudiar el estrés laboral se ha fundamentado de manera particular en el *auto-reporte*, en búsqueda de la evaluación de las demandas laborales, la experiencia para afrontar estas demandas, el control sobre el trabajo y el soporte que se recibe en proporción con el trabajo. (4)

Las organizaciones deben adoptar y fomentar medidas mediante categorías primarias, secundarias y terciarias que promuevan la salud y prevengan la enfermedad. La intervención primaria está encausada a eliminar, reducir o alterar estresores en el contexto de trabajo para prevenir el estrés laboral. La intervención secundaria consiste en realizar actividades para inducir el cambio en la reacción individual a los estresores, impidiendo que el trabajador con signos de estrés llegue a enfermarse. Y las intervenciones terciarias abordan los síntomas del estrés y la rehabilitación cuando hay manifestaciones de ausentismo por enfermedad. (5,6,7)

La Psicología de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia, requiere de un alcance mayor y para lograrlo es necesaria una alianza efectiva entre el estado, la academia y los profesionales de la investigación de tal modo que profundicen y ofrezcan mayor comprensión y abordaje en este campo disciplinar. Aunque no se puede desconocer el esfuerzo de los Ministerios del Trabajo y de la Salud, al legislar sobre estudio de factores de riesgo psicosocial, la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral, la prevención de lesiones y enfermedades debidas a las condiciones de trabajo, la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en el ámbito laboral, y la tabla de enfermedades laborales (Ley 1010/2006, Resolución 2646/2008, Ley 1562/ 2012, Ley 1616/2013, Decreto 1477/2014).

EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN MÉDICOS DE CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS DE DIFERENTES INSTITUCIONES DE SALUD DE LA CIUDAD DE CALI, COLOMBIA. Tesis de grado de Luis Alfonso Sánchez Patiño. se encontraron algunas diferencias entre el sentir de los médicos de consulta externa y urgencias de diferentes instituciones de la ciudad de Cali, pero lo más relevante está en cuanto a riesgo psicosocial que aparece en factores relacionados con las condiciones de estrés intralaborales con un porcentaje es de 50% mientras que el extralaboral es del 47.7%.

Al analizar esta situación es importante conocer la estadística de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la que precisa que Colombia cuenta en la actualidad con 2.1 médicos y 1.3 enfermeras por cada 1.000 habitantes. Cifra similar a la de China, pero mucho menor que la de Italia, Alemania o España. (8)

INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE SALUD, DE CORTÁZAR LOZANO LADY Y CHAMORRO MÓNICA. graduadas de la Universidad Católica de Manizales, estudio que evidencia un recorrido teórico desde la descripción de la incidencia del clima laboral de atención en servicios de salud y desde una mirada organizacional, hasta aportar herramientas para la mejora de las relaciones al interior de las empresas sanitarias en pro de la calidad y la productividad.

Para avanzar en la investigación se tuvieron en cuenta conceptos como, clima organizacional, cultura organizacional, liderazgo, mediante la revisión conceptual, descriptiva y analítica de bases de datos nacionales e internacionales, con el propósito de propiciar ambientes laborales adecuados, que se ajusten a las necesidades del personal y de los usuarios para mejorar la atención. La gestión organizacional debe ir orientada a la comunicación asertiva para mejorar la interacción empleado-paciente-usuario, lo que requiere indefectiblemente propiciar el reconocimiento del personal que labora en este tipo de instituciones. (9)

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE AFECTAN A LOS PROFESIONALES EN ENFERMERÍA. ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN. E igualmente se constata que son los profesionales en enfermería quienes se exponen en gran medida a factores de riesgo psicosocial por el tipo de servicio que prestan, el que les exige un ritmo de trabajo mucho más fuerte, demandante, muchas veces con doble presencia y lo más grave con un fuerte

impacto emocional que pone a prueba su estado de resiliencia, viéndose afectada notablemente su salud física y mental.

Además, las demandas emocionales originadas por el permanente contacto con el dolor, el sufrimiento, la muerte, el enlace entre trabajo doméstico y asalariado, así como el desempeño en dos o más empleos a la vez y el trabajo por turnos son una constante en este tipo de profesión, condiciones que influyen negativamente en su bienestar a todo nivel. (10)

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA URGENCIAS LA MERCED CÚCUTA – COLOMBIA. TRABAJO DE GRADO, en el que no se evidencian diferencias significativas por variables culturales y/o sociopolíticas, al contrario, se comprueba un mayor predominio en todos los estudios en orden descendente los siguientes riesgos psicosociales: Riesgos organizacionales y laborales, riesgos personales y riesgos extralaborales con pocas actividades recreativas y conflictos familiares. Por otra parte, los efectos organizacionales y laborales principalmente absentismo, bajo rendimiento, falta de compromiso, conflictos laborales, accidentes de trabajo, baja calidad en la prestación del servicio y alta rotación, así como todas las consecuencias que acarrea a nivel salud física y mental, especificando que de acuerdo a su profesión, los más vulnerables a padecer síndrome de Burnout son los médicos, seguido de las enfermeras, ya que tienen una interacción directa con los sentimientos y emociones del paciente.

En conclusión, lo ideal sería proporcionar los medios y las estrategias suficientes y eficaces para brindar y mantener un buen estado de salud y bienestar, así como trabajar bajo condiciones seguras, lo cual traerá consecuencias positivas para la institución, para el trabajador y la población en general ya que éstas pueden repercutir con sus resultados en políticas organizacionales que promuevan el bienestar de las personas en el trabajo, disminuyan costos, aumenten la productividad, fomenten la competitividad organizacional, incrementen la satisfacción en el trabajo, apoyen la creación de legislación y el desarrollo del área en el país. (11)

RIESGOS PSICOSOCIALES Y SALUD LABORAL EN CENTROS DE SALUD DE CHILE, artículo original en revista., reportan que el personal sanitario tiene una enfermedad diagnosticada provocada y/o agravada por el trabajo, lo que es consistente con bajos niveles

de salud general, salud mental, vitalidad y altos niveles de síntomas de estrés y con condiciones de trabajo en desequilibrio entre esfuerzo-recompensa. (12)

2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La IPS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS, es una Institución de nivel II de atención, que presta los servicios de Endoscopia Digestiva Diagnóstica y Terapéutica en la ciudad de Santiago de Cali. En la actualidad cuenta con diecisiete (17) colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: el área asistencial cuenta con cinco médicos, cuatro enfermeras y un químico farmaceuta; el área administrativa cuenta con dos auxiliares administrativos, un auxiliar de facturación, un auxiliar de servicios generales, un mensajero, el contador y la administradora.

En el ejercicio de las labores diarias del personal, se ha venido observando desde hace aproximadamente dos años, que día a día, los colaboradores se ven sometidos a diferentes situaciones de estrés, ansiedad, fatiga laboral y otros factores de riesgo psicosocial ocasionados tanto por sus jefes directos como por los usuarios de la institución, debido a que la población que acude a los servicios de salud, vive en una constante acumulación de resentimiento por la deficiente atención y percepción que tienen sobre los servicios de salud en el país. Esta situación genera, conflictos interpersonales, sobrecarga de trabajo, altos ritmos de trabajo entre otros, prueba de ello, son las constantes incapacidades generales, que a la fecha superan el 56% de todo el personal en enfermedad general (cefalea tensional, dolores musculares, ansiedad y otros), además continuamente se dan situaciones de conflicto entre compañeros de trabajo y usuarios, esto se puede argumentar en un evento que se presentó con la Administradora de la IPS, la cual desde hace varios años viene presentando un cuadro mixto de ansiedad y depresión, demostrada en incapacidades laborales, las cuales, a su vez, se han visto reflejadas en el servicio brindado, la relación entre compañeros de trabajo y la productividad del mismo, ocasionando con esto que su calidad de vida laboral y personal ha sido disminuida por episodios de ataques de pánico debiendo ser aislada. Las situaciones anteriores hacen que los colaboradores por momentos se sientan perturbados e intimidados por las condiciones a que se ven sometidos.

Este escenario es preocupante, porque puede derivarse en enfermedades o absentismo laborales, que perjudiquen sus comportamientos en relación con sus compañeros de trabajo generando un mal clima laboral, afectando también la calidad de vida laboral y personal de las personas que allí trabajan y por ende toda su integridad física y psicológica. Igualmente, este panorama, también afecta el normal funcionamiento de la Institución y la relación permanente con los diferentes usuarios.

Lo anterior, hace suponer que la IPS no cuenta con mecanismos o estudios que permitan evaluar la situación actual y los motivos por los cuales sus colaboradores están padeciendo este tipo de alteraciones de salud mental y física, por lo que es preciso realizar un estudio que articule tanto el clima laboral como el factores de riesgo psicosocial - estrés, para así conocer y plantear acciones enfocadas al bienestar de los colaboradores y comprobar no solo a través de incapacidades médicas, las diferentes afectaciones en la salud de sus colaboradores y encontrar los mecanismos necesarios de intervención y proponer junto con la Gerencia y la ARL, nuevas alternativas de mejoramiento continuo.

2.2 FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA

¿Cuáles son los factores del clima laboral y el factor de riesgo psicosocial de estrés, que afectan a los colaboradores de la IPS de ayudas diagnósticas?

3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores relevantes del clima laboral asociados al riesgo psicosocial en estrés que afectan a los trabajadores de la IPS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la percepción de clima laboral que tienen los empleados de la IPS Mediante la identificación de variables, por medio de herramienta de medición diseñada con validez de constructo.
- Caracterizar el nivel riesgo psicosocial en estrés en los empleados mediante la implementación del Resolución No. 2646 y la 2404 con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial (cuestionario de Estrés)
- Determinar si el clima laboral general de la IPS afecta el nivel de estrés en esta población.

4 JUSTIFICACIÓN

La relevancia del presente proyecto de investigación, la podemos enfocar desde tres enfoques. Teóricamente, desde los factores de riesgo psicosocial- estrés, así como desde el clima laboral; en ese sentido, desde los factores de riesgo psicosocial- estrés, se hace necesario abordar algunos planteamientos conceptuales sobre el tema, como el que propone Moreno donde indica que la “situación laboral tiene una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente”, (13) igualmente, lo trazado por la OIT 1986 “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”, y las Resoluciones No. 2646 de 2008 y la No. 2404 de 2019 donde establecen la normatividad y los protocolos para su diagnóstico. Investigar sobre factores de riesgo psicosocial en estrés, nos dará las herramientas necesarias para el reconocimiento desde las teorías motivacionales, que intervienen en la percepción sobre la calidad de vida laboral de los colaboradores de la IPS de Ayudas Diagnósticas.

En ese mismo sentido de relevancia teórica, el clima laboral concebido desde autores como un “conjunto de variables situacionales y condicionado por factores internos y externos”, nos permitirá conocer y comprender la manera como los colaboradores de la IPS perciben su realidad laboral y a su vez, la incidencia que éstos tienen sobre los factores de riesgo psicosocial en Estrés.

Desde la Práctica, el presente trabajo tiene como propósito medir el clima laboral de la IPS de Ayudas Diagnosticas y el factor psicosocial en estrés, a partir de un enfoque cualitativo y de recolección de datos, entrevistas y otros, para determinar las diferentes variables y que nos permitan proponer recomendaciones organizacionales en cuanto al bienestar de la salud de los colaboradores.

Desde lo Académico y su Pertinencia, este trabajo se ubica bajo la Línea de Investigación en Salud Laboral para Colombia propuesto por el Ministerio de Salud, así como desde la propuesta investigativa de la Universidad Católica de Manizales, donde a partir de la presente investigación, se pueden conocer los factores coincidentes entre los riesgos psicosociales - estrés, y el clima laboral, para generar nuevas alternativas de intervención, propuestas de capacitación y promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

5 MARCO REFERENCIAL

El entorno laboral se constituye como uno de los pilares de la organización, es un espacio que le brinda a las personas interactuar a partir de diferentes comportamientos de acuerdo con sus valores, intereses y factores culturales, asimismo, es una forma de realización, donde cada uno se concibe en relación con el otro.

Para este proyecto de investigación en la IPS de Ayudas Diagnósticas es necesario abordar diferentes conceptos que dan cuenta del comportamiento humano desde la psicología social y los factores de riesgo psicosocial y conceptos de calidad de vida laboral, satisfacción laboral y otros en una relación permanente de los individuos con la sociedad.

5.1 MARCO TEÓRICO

TEORÍA MOTIVACIONAL DE FREDERICK HERZBERGH

Para fundamentar el objeto de investigación que nos ocupa “Factores coincidentes del clima laboral y de los factores de riesgo psicosocial que inciden en la calidad de vida de los colaboradores de la “IPS de Ayudas Diagnósticas” de la ciudad de Santiago de Cali 2020, se tomarán como referentes preponderantes las teorías motivacionales de Frederick Herzbergh, citado por Chiavenato, (14) creadas en 1959, la primera conocida como teoría de la motivación-higiene, y la segunda teoría del “enriquecimiento de tareas”, en la que resalta el diseño del puesto de trabajo como fuente de motivación intrínseca, expresando a su vez que los factores intrínsecos positivos o negativos no siempre son causa de motivación, pues no todas las veces se puede estar al lado de los trabajadores verificando su estado emocional para gratificarlo. Observa que hay notable diferencia entre los comportamientos de los trabajadores que se sienten satisfechos con su trabajo y aquellos que no, reconociendo en ello que los factores de higiene no producen ninguna satisfacción y al contrario generan insatisfacción; es decir, que la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes.

Las teorías están cimentadas sobre el constructo motivación, fuerza que orienta la conducta que siempre irá influenciada por el entendimiento, pues este filtra la visión y la percepción del individuo, obligándole a portarse de otra manera, comportamiento que se hace cíclico

tanto en la aparición de nuevas necesidades como en la resolución de estas, por adaptación a los nuevos cambios.

Herzbergh afirma que en el momento en que el trabajador experimenta no satisfacción en los factores extrínsecos o de higiene, (sueldo, beneficios, política de empresa y organización, relación laboral, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral), es decir, en aquellos contextos donde debe desempeñar sus tareas, se produce en él la desmotivación; sostiene que el aumento salarial sin el compromiso de la gerencia por mejorar el puesto de trabajo no logra la motivación del trabajador; razón por la cual considera los factores motivacionales como intrínsecos.

Entre los factores intrínsecos o motivacionales están (el reconocimiento y los logros, la promoción y el crecimiento profesional, o la confianza y la autonomía para realizar su trabajo). Algunos críticos de las teorías de Herzbergh “(Wernimont, 1972; Dyer y Parker, 1975; Cooper y Locke 2000) señalaron que, en tanto los factores extrínsecos representaban atributos propios del contexto del trabajo, por el contrario, los denominados factores intrínsecos representaban más bien reacciones emocionales de los empleados hacia las diversas dimensiones del puesto de trabajo”. (15)

En cuanto a la teoría de “enriquecimiento laboral”, ésta sugiere un tratamiento diferente, cambiando el aumento en productividad, por un sentimiento motivacional suscitado por la experiencia de cambio de control, por autocontrol y rendición de cuentas. Estos comportamientos y actitudes aumentaran el valor de la responsabilidad frente a la tarea encomendada, eso sí contando con las herramientas adecuadas y suficientes para realizarla, como, tiempo, conocimiento, equipos y entrenamiento. Otras condiciones son: delegar cierta autoridad y posibilidad de decisión en la tarea de cada trabajador, así como en su campo de acción, migrar el rol de jefe y supervisor a entrenador, formador y facilitador, encargar funciones y tareas mucho más complicadas para que los trabajadores demuestren su experticia, sus potencialidades y capacidades profesionales, impulsándolos a gestionar sus aptitudes de tal modo que logren el objetivo encomendado, a lo que llamó carga horizontal. Afirma como el trabajo repetitivo y poco retador no solo injuria al trabajador, sino que le causa rabia y actitudes pasivas, desobligantes, agresivas, las que impactan definitivamente su vida personal y también la de la organización a la que sirve, con graves consecuencias. A esto llamó lo carga vertical.

En la actualidad el campo de la administración y de la psicología organizacional e industrial, encuentra en las investigaciones de Herzbergh uno de los mejores aportes a la compleja dinámica de la motivación humana en el trabajo, así como la respuesta definitiva a la motivación de los empleados, hallando en esta teoría el equilibrio entre características y requerimientos del puesto de trabajo y las capacidades, habilidades y necesidades de crecimiento del individuo. (16)

TEORÍA DE CAMPO-KURT LEWIN

Desde la psicología social, Lewin da importantes aportes al comportamiento social, por cuanto estaba convencido que las personas desde su individualidad al estar inmerso en un grupo, crea o forma grupos con características propias e intrínsecas, es decir, les da importancia a los hechos, estudiando los valores, ideologías, estilos de vivir, enmarcados todos en un contexto determinado.

Para esta propuesta, Kurt Lewin, estableció también, dentro del enfoque Gestalista entendido como “Ginger, Serge, Anne. La Gestalt: una terapia de contacto. Teoría de la Gestalt. Afirma que el hombre posee una inquietud permanente y que es encontrar equilibrio a su entorno y “en su búsqueda de coherencia y dominio, el hombre da sentido a lo que tiene o más bien a lo mucho que podría tener. Una Gestalt es un conjunto signifiante no necesariamente por él mismo, sino más bien para sí mismo”, (17) considera que el ser humano en interacción con el otro, en la configuración de los diferentes momentos, las personas se enfrentan a una disonancia o no con el medio ambiente, que está organizado por determinadas fuerzas o tensiones convirtiéndose en espacios vitales.

Dentro de la interacción de las personas con la organización, la teoría del campo nos permite entender la importancia de la conducta dentro de un contexto determinado, donde a través de unos hechos que coexisten en las organizaciones, las personas crean un “campo dinámico”, permitiendo que cada uno de estos estados dependen de la otra.

Por otra parte, para De Board, en su libro El Psicoanálisis de las organizaciones propone un espacio vital como “de una persona consistirá en sus metas conscientes e inconscientes, sus sueños, esperanzas y temores, su experiencia pasada y su expectativa. Las condiciones físicas y sociales también serán importantes, por cuanto limitan la cantidad de espacios vitales posibles y crean las condiciones para los límites para el campo psicológico”. (15)

Este espacio vital no se trata de un espacio geográfico, sino de un espacio subjetivo que afecta a las personas este o no esté en su espacio físico (factores externos, internos, intrínsecos, extrínsecos), se trata de un espacio que el sujeto percibe subjetivamente.

La noción de campo psicológico, incluye percepciones de las personas sobre sí mismo y sobre el ambiente psicológico del entorno, estas fuerzas de las que plantea la teoría del campo, también están mediadas por las influencias sociales, es decir, cada influencia que tiene un individuo genera una tensión que a al tiempo provoca nuevos comportamientos, convirtiéndose esta teoría en un vehículo de investigación, por cuanto, los diferentes fenómenos que puedan dar dentro de la IPS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS, influirán en los fenómenos fisiológicos y físicos de los empleados en su permanente interacción con clientes internos y externos, dándonos así, factores y fuerzas en un campo dinámico de experiencias al interior de la IPS.

Esta teoría es relevante dentro del campo motivacional, porque permite a partir de las conductas personales y con la interacción del grupo, entender los diferentes comportamientos de ese grupo de trabajo, en relación con los factores y riesgos psicosociales al interior de la IPS, teniendo en cuenta los factores intrínsecos y extrínsecos de esa población dentro de un marco social y cultural, por tanto, nos permitirá también conocer a través comportamientos que factores psicosociales le afectan en su espacio vital.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Como se cita en el libro Manual de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, del autor Fernando Mansilla Izquierdo “el entorno de trabajo, la organización y gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial”, (16) lo que supone que el riesgo psicosocial no deriva solamente en el ejercicio de una tarea puntual, sino que, por el contrario, el solo hecho de la labor ya indica un nivel de riesgo, el cual se debe medir y gestionar. De igual forma este mismo texto “afirma que los riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y que un 17% de las bajas laborales son vinculadas a estas patologías”, (16) por otro lado, el autor igualmente señala “ que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos y sociales a los trabajadores”. (16) Se ha observado en los últimos años un

crecimiento exponencial de las incapacidades generadas a causa de enfermedades asociadas a este tipo de riesgos. Diversos autores han tratado de identificar las causas y establecer soluciones para estos, mediante la implementación de pausas activas y actividades de bienestar para el colaborador.

Pocas veces son tenidos en cuenta las diferentes consecuencias que tiene el riesgo psicosocial como un riesgo laboral de muy alto impacto para la salud de los colaboradores. Llevando esto a no realizar una correcta identificación de estos “según los datos de la agencia europea entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, están precisamente los factores psicosociales que producen problemas como depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño entre otros”. (18) Adicionalmente cuando las condiciones para ir a laborar no cumplen con unos requisitos mínimos que permitan el bienestar de los colaboradores se da lugar a nuevas enfermedades asociadas como el acoso psicológico, el síndrome de burnout, el estrés de rol, producido por los conflictos o ambigüedades del rol en el puesto de trabajo sin contacto de rol. Según el manual de riesgo psicosocial en el mundo laboral “los estresores que potencialmente pueden afectar la salud psicofísica de los trabajadores se clasifican según estén relacionados con” (17):

Cuadro 1. Clasificación de estresores

<p>Las Características del Empleo Precariedad en el trabajo (inseguridad en el empleo, riesgo de expediente de regulación, etc.). Condiciones físicas del trabajo: situaciones térmicas (exceso de frío, calor), ruido ambiental, vibraciones, la iluminación y la contaminación. Riesgos de la integridad física según sectores de producción. Organización del tiempo de trabajo (trabajo a turnos, nocturno, exceso de jornada laboral, etc.).</p>	<p>Características de la Tarea Sobrecarga de trabajo. Infra carga de trabajo. Repetitividad de la tarea (el trabajo es monótono y no estimula la creatividad). Los ritmos de trabajo (si no se adecúa al que puede llevar el trabajador, o lo marca la máquina, etc.). Responsabilidad (toma de decisiones comprometida, tareas peligrosas, se delegan un exceso de responsabilidades en una misma persona). Libertad de decisión (cuando no hay posibilidades de tomar iniciativas en el trabajo). Formación requerida (falta de entrenamiento, reciclaje o formación insuficiente para el desempeño profesional).</p>
---	---

Cuadro 1. (Continuación).

Estructura de la Organización Ambigüedad de rol. Conflicto de rol. Falta de participación (se restringe la consulta a los trabajadores sobre su propia tarea, no se les tiene en cuenta como recurso activo). Promoción en el trabajo.	Comunicación Estilos de mando (tanto los que puedan ser más agresivos como aquellos donde la autoridad no se ejerce o es deficitaria). Relaciones interpersonales (por falta de apoyo, aislamiento de compañeros o jefes, etc.). La falta de canales de comunicación fluida interna respecto de la tarea y la organización.
--	--

Es común que no solo se presenten situaciones de estrés en el trabajo, sino también en el ámbito personal, por lo que se debe estudiar de manera muy precisa lo que está generando la dificultad en el colaborador, teniendo en cuenta su comportamiento, formas de expresión, reacciones frente a diversas situaciones y experiencias pasadas que puedan afectar su desempeño en la compañía. El manual de riesgo psicosocial en el medio laboral, “también establece lo que son llamados patrones tipo A y B”. (17)

Cuadro 2. Comparativo conducta tipo A vs conducta tipo B

Patrón de Conducta tipo A Incluye a las personas que perciben el ambiente como amenazante para su autoestima y para lograr sus objetivos. Necesitan siempre logros personales para reafirmarse a sí mismos y sentir que tienen el control. Esto los lleva a un estado permanente de urgencia en el tiempo y de permanente lucha. Son ambiciosos, agresivos e irritables. Todas estas características hacen que se incremente en más del triple la probabilidad de padecer una enfermedad coronaria, respecto de otros sujetos que no tienen estas características.	Patrón de Conducta tipo B Incluye a los sujetos opuestos al tipo A, manteniéndose relajados, sin sufrir consecuencias negativas del estrés.
--	---

Por esto razón es muy importante que al momento de estudiar el estrés se tenga en cuenta la clasificación de los estresores, su interacción y los tipos de conducta.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

ACTITUD: de la disposición positiva o negativa que embargue al trabajador depende en gran medida el éxito de su trabajo y por ende de la empresa, por eso su actitud depende directamente de la satisfacción laboral que éste experimente en su día a día. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: "La primera alternativa tiene en Locke (citado en Judge, Hulin & Dalal, 2012) a uno de sus principales referentes. Para él, la satisfacción constituye un estado emocional positivo resultante de la evaluación de las experiencias laborales. En sintonía con esta definición precursora, Yukl (2008) puntualiza que la satisfacción laboral surge por el hecho de realizar un trabajo interesante, dentro del ámbito de una organización que resulta atractiva, y por el que se recibe una serie de compensaciones acordes con las expectativas. Y Morris y Venkatesh (2010) señalan que la satisfacción laboral es producto de la congruencia entre el puesto y los valores personales del empleado". (19)

ESTRÉS: El estrés hace parte de la vida cotidiana de la persona, ya que todo individuo lo experimenta el cualquier momento de su existencia, pues hasta el suceso más insignificante puede provocarle sensaciones estresantes.

Entre los aspectos que provocan estrés se encuentran:

- El sometimiento a presiones desbordantes,
- La frustración,
- El aburrimiento,
- El no sentirse con la capacidad suficiente de manejar determinadas circunstancias.

Estas condiciones de supervivencia de la persona se consideran conductas adaptativas y de emergencia, calificando el estrés como el agente generador de las emociones, por consiguiente, el estrés es la relación directa entre la persona y el ambiente, "en la que el sujeto

percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas” (Lazarus y Folkman). (20)

El estrés es entendido como algo negativo, perjudicial o nocivo para el ser humano, ya que produce dolores de cabeza, indigestión, resfriados frecuentes, dolor de cuello y espalda e infelicidad en las relaciones personales más cercanas. (21) Además, el estrés puede incapacitar al individuo en el ámbito laboral, provocar crisis nerviosas recurrentes, depresión, ansiedad o incluso dar lugar a la muerte por un ataque al corazón. Mientras que otros lo señalan como factor que suma a sus vidas, describiéndolo como una experiencia agradable, entretenida, inspiradora por lo que potencia capacidades para enfrentar con riesgo, confianza y libertad las dificultades que el medio le presenta, superándolas con éxito.

Esta manera de desafiar el estrés obedece al modo como el individuo valora las demandas de la situación y sus propias capacidades para hacer frente a la mismas.

“Hoy en día, el estudio del estrés cobra un enorme interés desde el marco social y el enfoque de los sucesos vitales, posibilitando el estudio epidemiológico de grupos sociales y niveles de riesgo y estableciendo estrategias de afrontamiento y prevención selectiva, lo cual supone una orientación social de la salud distinta a la antigua concepción médica” (Sandín, 1999, citado por Sierra et ál., 2003). (21)

CLARIDAD DEL ROL: aspecto de suma importancia para mantener un alto nivel de desempeño en los trabajadores, con un alcance notorio y de impacto para la empresa. “El Engagement en el trabajo se define como un estado positivo de compromiso, de satisfacción, dedicación y absorción, que permite a los empleados experimentar una sensación de conexión y de realización efectiva con sus actividades en el trabajo. Se plantea no como un estado específico y pasajero, sino como un estado cognitivo-afectivo de mayor persistencia en el tiempo, que no está focalizado en un objeto o conducta específica. Los dominios principales para explicar la experiencia de Engagement en el trabajo son Vigor, Dedicación y Absorción, los cuales fueron contruidos como opuestos directos de las tres dimensiones del burnout, evaluados con el MBI – GS: agotamiento, cinismo y falta de eficacia. El vigor se caracteriza por altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de un fuerte deseo por esforzarse en el trabajo. La dedicación se manifiesta en altos niveles de centralidad e importancia del trabajo para la persona, entusiasmo, inspiración y orgullo. La absorción se

caracteriza por la concentración plena y la felicidad en el trabajo, la efectividad en el cumplimiento de responsabilidades, y por la sensación de que “el tiempo se pasa volando” (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000; Shimazu y Schaufeli, 2009 citados por Hermosa y Perilla). (22)

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: Es una autentica necesidad en todo grupo humano y en toda empresa pues tiene como objetivo establecer conexiones efectivas entre personas favoreciendo así la optimización del tiempo, las relaciones y los objetivos propuestos en cualquier proyecto. “Según Casares (2007), ya en 1929, Paul T. Rankin (1929) realizó una investigación para saber en qué emplea la gente su tiempo y algunas de sus conclusiones fueron que el 70% de la actividad humana consciente se dedica a la comunicación, ya sea escribiendo, leyendo, hablando o escuchando, si utilizamos la mayor parte de nuestra vida en comunicarnos estamos abordando un aspecto importante del comportamiento humano y también importante en el ámbito organizacional, pues una buena comunicación evita conflictos y mejora la satisfacción en el trabajo, entre otros efectos. Un buen sistema comunicativo basado en un plan estratégico de comunicación es necesario para todo tipo de organización, incluyendo las micro, pequeñas y medianas empresas”. (23)

CONDICIONES EXTRALABORALES: Las características sociodemográficas de cada trabajador como el sexo, la edad, el estado civil, su formación académica, su origen juegan un papel importantísimo al momento de desempeñar determinada función u oficio, porque su idiosincrasia siempre estará presente influyendo sus comportamientos, por eso, los “factores extralaborales son aspectos que se relacionan con el ambiente de familia, social y/o financiero del empleado, el mismo que incluye el lugar donde vive y que juntos pueden influir en la salud y bienestar del empleado. La Resolución 2646 de 2008 define los llamados factores de riesgo psicosocial como “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (24)

DEMANDAS O TRABAJO EMOCIONALES: la presión que ejercen las demandas emocionales al momento de ejecutarlas algunas veces de manera forzada se convierte en un peso insostenible para el trabajador al punto de llegar a dañar su salud física y mental.

“La combinación de diversas condiciones estructurales del trabajo, tales como altas y bajas demandas laborales, y control decisional producen cuatro escenarios diferentes que originan consecuencias distintas para los trabajadores en términos de salud y aprendizaje. La primera situación es denominada Tensión Laboral, en la cual las demandas laborales son altas y el control en la decisión es bajo, constituyendo la hipótesis principal del modelo; La segunda es llamada situación Activa, cuando la demanda laboral es alta y el control en la decisión también es alto; La tercera situación es la Baja Tensión, con una demanda psicológica baja y alto control en la decisión; y finalmente, La situación Pasiva, constituida por una baja demanda psicológica y bajo control decisional. Específicamente, se plantea una asociación significativa entre elementos o situaciones laborales que son psicológicamente demandantes e incontrolables y el incremento en la probabilidad del desarrollo subsecuente de enfermedades. Así, una persona con altas demandas laborales en el trabajo y bajo control decisional en la tarea, tiene una mayor posibilidad de desencadenar reacciones psicológicas adversas, tales como fatiga, ansiedad y depresión, así como enfermedades físicas en general (Karasek, 1998; O’Connor et al., 2000; Pelfrene et al., 2001)”. (25)

LIDERAZGO: el liderazgo es una potencialidad de la gran mayoría de los seres humanos, que puede ser aprovechada para alcanzar los logros y las metas deseables en cualquier ente organizacional. “Para Pascual, el liderazgo implica interrelación de las cualidades, habilidades y necesidades del líder, las necesidades y expectativas del grupo y las exigencias o requisitos de la situación; esta interrelación sugiere que ningún estilo de liderazgo sirve perfectamente para todas las situaciones, por lo que el mejor estilo será aquel que sea considerado el más apropiado para una situación en particular. Según Kotter (1988) el liderazgo es el desarrollo de una visión, siendo capaz de conseguir individuos que puedan apoyar determinadas estrategias y delegar poder en los mismos para que haga realidad esa visión. En tanto que para McGregor (1991), el liderazgo es el proceso persuasivo o el modelo mediante el cual un individuo induce a un grupo a perseguir los objetivos del líder o los objetivos compartidos por el líder y sus seguidores. Para Koontz y Wehrich (2004) el liderazgo es la influencia, esto es, el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de las metas grupales. Los líderes contribuyen a que un grupo alcance sus objetivos mediante la máxima aplicación de sus capacidades. No se ponen a la zaga de un grupo para empujar y presionar; se dejan frente al grupo para facilitar el progreso e inspirarlo a cumplir metas organizacionales. (20)

LA PERCEPCIÓN: la percepción es la sensación positiva o negativa que siente el trabajador frente a su labor. Como decía Aristóteles “No hay algo que conozcamos que no provenga de la percepción de los sentidos; de la comprensión del alma y del entendimiento de la mente”.

“La percepción es uno de los temas inaugurales de la psicología como ciencia y ha sido objeto de diferentes intentos de explicación. Wertheimer, Koffka y Köhler, consideran la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual.

La psicofisiológica definía la percepción como una actividad cerebral de complejidad creciente impulsada por la transformación de un órgano sensorial específico, como la visión o el tacto. La Gestalt realizó una revolución copernicana en psicología al plantear la percepción como el proceso inicial de la actividad mental y no un derivado cerebral de estados sensoriales. La percepción es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno (interpretación). También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa de aspectos determinantes de su bienestar, no pueden tomarse aislados unos de otros (Sierra et al., p. 489). (26)

SATISFACCIÓN LABORAL: satisfacción laboral es el grado de conformidad de gusto por el trabajo a realizar diariamente y el contexto que lo rodea. Y “Una de las definiciones más clásicas de la satisfacción es la ofrecida por Locke (1976) quien la define como un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores relacionados. Según Harpaz (1983), no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral, además indica que las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral. Luego, Price y Muller (1986) identifican la satisfacción laboral con el grado en el que a los individuos les gusta su trabajo. Garmendia y Parra (1993) la asocia con el sentimiento de bienestar derivado de cubrir las necesidades de

cierto nivel a través de los resultados (considerados aceptables) obtenidos como recompensa del trabajo realizado. (27)

Igualmente, Blum y Taylor (1999) concuerdan en que la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos como los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja”. (28)

EL RIESGO PSICOSOCIAL: el riesgo psicosocial siempre estará latente en el ámbito laboral ya sea desde la misma organización, por el tipo de trabajo a realizar, entre otros lo cual puede causar daño al trabajador. “Dentro de los factores de riesgos psicosociales a nivel intralaboral se encuentran el medio ambiente físico, dentro del cual se observan variables como el ruido, las temperaturas extremas (ya sean altas o bajas), iluminación, ventilación, agentes biológicos, materiales químicos, entre otros, que causan efectos tanto a nivel físico como psicológico, ya que pueden producir alteraciones en la atención, la concentración, la capacidad de respuesta del sujeto, daños al sistema nervioso central, la motivación y fatiga física y mental. Otro elemento que compone el aspecto intralaboral es el diseño de la tarea, en la cual se toman en cuenta factores como su alcance o amplitud, la complejidad del cargo, la posibilidad de toma de decisiones y la autonomía para realizar sus labores; estas características leídas en conjunto componen el contenido de la tarea.

El ámbito cultural que rodea al trabajador, la situación socioeconómica y laboral del país, los problemas sociales de la localidad (como la inseguridad), la violencia, la familia y la educación. A nivel macrosocial, se aprecia que los servicios de salud y saneamiento básico, así como los estilos de vida, la alimentación, el tiempo utilizado en el desplazamiento desde la vivienda hasta el lugar de trabajo, y las actividades extralaborales y del tiempo libre, son fundamentales para concebir al trabajador como un ser total, cuyos

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: Sistema de Gestión Colombiano que ofrece mayores condiciones de seguridad en salud para los trabajadores y aporta credibilidad a las empresas. Y según el Decreto 1072/2015, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en

la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. (34)

5.2 MARCO LEGAL

Cuadro 3. Marco legal

NORMA	CONSIDERANDO	RELACIÓN CON EL ESTUDIO
DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (29)	Da inicio al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 45	Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. (30)	Brinda las herramientas para la identificación y valoración de riesgo psicosocial
DECRETO NÚMERO - 1443 DE 2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). (31)	Se debe tener en cuenta por ser un sustento legal
RESOLUCIÓN 312 DE 13 DE FEBRERO DE 2019	“Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”. (32)	Establece requisitos mínimos de cumplimiento para la implementación de SG - SST
RESOLUCIÓN 2646 DE 2008 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO Y DETERMINACIÓN DEL ORIGEN DE LAS PATOLOGÍAS CAUSADAS POR EL ESTRÉS OCUPACIONAL.	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (24)	Direcciona medidas específicas para las patologías causadas a raíz del riesgo psicosocial
RESOLUCIÓN 2404 DE 2019	Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. (33)	Herramienta utilizada para la evaluación del nivel de riesgo psicosocial
RESOLUCIÓN NUMERO 2013- JUNIO 6 DE 1986	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo. Los Ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Salud en ejercicio de la facultad que les confiere el Artículo 25 del Decreto 614 de 1984. (34)	Establece mecanismos de control para verificar cumplimiento de los programas de SST

Cuadro 3. (Continuación).

DECRETO 614 DE 1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. El presidente de la República de Colombia, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 120 ordinal 3o. De la Constitución Política, y del Decreto 586 de 1983, y de las funciones cumplidas por el "Comité de Salud Ocupacional", creado por éste. (35)	Establece las bases para manejar la salud ocupacional.
RESOLUCIÓN NUMERO 1401 DE 2007	Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de Trabajo. (36)	Establece los lineamientos para investigar incidentes y accidentes de trabajo
DECRETO NÚMERO- 1507 DE 2014	Por el cual se expide el Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional. (37)	Herramienta para calificación de capacidad laboral y ocupacional
DECRETO NÚMERO 0472 DE 2015	Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones. (38)	Dicta las normas mediante la cual se establecen las sanciones para las empresas.
RESOLUCIÓN 1111 DE 27-03-2017	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. (39)	Orienta la implementación y cumplimiento de estándares mínimos de SG-SST

5.4 MARCO CONTEXTUAL

La IPS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS. Fue creada de manera informal el 24 de noviembre de 2008, por un médico especializado en Cirugía de Colon y Recto, motivado por la alta demanda en este tipo de especialidades, las cuales no eran cubiertas en la época, por ser pocos los profesionales en esta área; Los inicios de esta IPS, fueron en la ciudad de Palmira en las instalaciones del Hospital San Vicente de Paul, con muy buenos resultados. Lo que conllevó a que en el año 2013 se realizará la apertura formal en la ciudad de Cali, de la institución frente a la Cámara de Comercio de Cali y registro su nueva sede ubicada en la carrera 43 # 5ª – 34. Donde llevan funcionando cerca de ocho años.

Cuadro 4. Reconocimiento del proceso productivo

Ciudad	Cali
Departamento	Valle
Dirección	Cra. 43 no. 5ª-34
Centros de Trabajo	NO
ARL	Sura
Numero de Sedes	2
Código Actividad Económica (7 dígitos)	1851201
Tipo de Sector Económico	Privado
Teléfonos	3816602 - 3816845

El sector en el cual se encuentra adscrito la IPS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS, es el sector salud, bajo las normas correspondientes al Ministerio de Salud, según lo establecido en la Ley Estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015 el sistema de salud es “el conjunto articulado y armónico de principios y normas; políticas públicas; instituciones; competencias y procedimientos; facultades, obligaciones, derechos y deberes; financiamiento; controles; información y evaluación, que el Estado disponga para la garantía y materialización del derecho fundamental de la salud.” LA IPS presta sus servicios tanto al régimen contributivo como subsidiario, a través de acuerdos de voluntades con diferentes EPS y ESES del departamento.

MISIÓN:

Nuestro compromiso es contribuir con el bienestar y la salud de la población, brindando satisfacción a nuestros usuarios a través de diagnósticos acertados y la detección temprana de las enfermedades del aparato digestivo, así como la realización de cirugía ambulatoria por laparoscopia, a través de personal calificado y amable cuyo objetivo es cuidar y preservar la vida comprometidos además con la responsabilidad social empresarial.

VISIÓN:

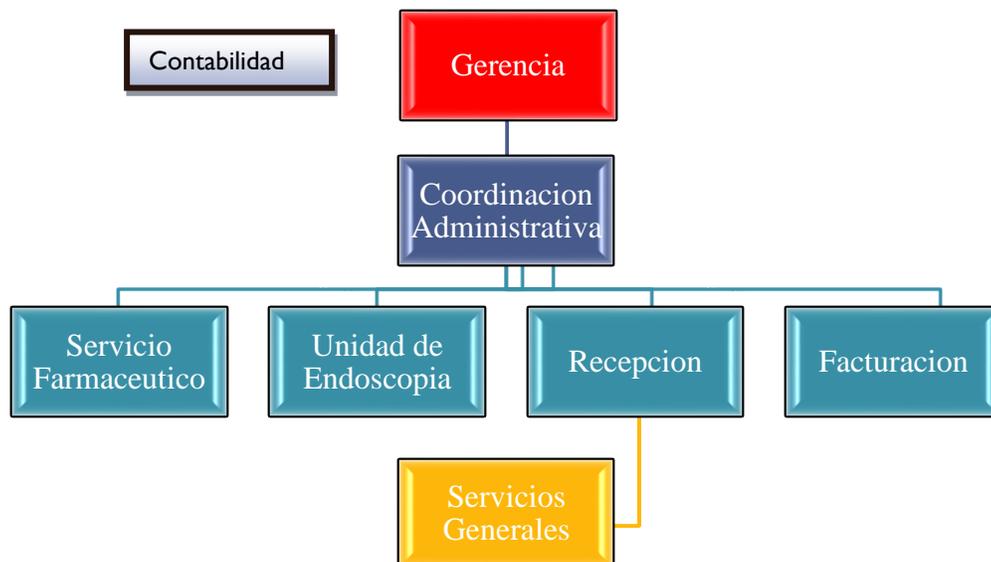
Nuestra visión es ser en mediano plazo una IPS reconocida en el ámbito local, departamental y nacional, líder en el diagnóstico médico de afecciones del tracto gastrointestinal, por medio

del uso de equipos de última tecnología, con personal idóneo para los diferentes procedimientos, bajo los principios de respeto, entrega, seguridad y confianza, generando un reconocimiento por todos los usuarios de nuestro país.

Cuadro 5. Total de trabajadores

CARGO	NUMERO DE EMPLEADOS
GERENTE	1
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	4
CONTADOR	1
FACTURACIÓN	1
MENSAJERO	1
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	2
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	5
QUÍMICO FARMACEUTA	1
Total	17

Figura 1. Estructura Organizacional



6 METODOLOGÍA

6.1 TIPO Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se plantea un estudio descriptivo por cuanto se ocupará del detalle de los diferentes elementos y componentes del riesgo psicosocial en estrés y clima laboral, así como la ~~relación~~-entre ellos, igualmente por tratarse de establecimiento de comportamientos y actitudes de un grupo de personas se ajusta a este tipo de investigación. Su enfoque es cualitativo por ser interpretativo y por los instrumentos de estudio aplicados.

6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se utilizarán fichas bibliográficas, así como mallas de lectura conceptual y teórica, para referenciar la documentación considerada pertinente, al igual que fichas textuales, algunas de ellas serán utilizadas para las normas Vancouver.

6.2.1 INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL

Para el ejercicio de la presente investigación y teniendo en cuenta que en la actualidad existen instrumentos para medir el Clima Laboral orientado a compañías de diverso sector económico, de mayor tamaño que la IPS de Ayudas Diagnosticas, se construirá un instrumento donde se involucran criterios de validez y contenido, siempre teniendo en cuenta la adecuación muestral de su contenido, en el cual se seleccionaran preguntas relevantes para el uso de esta medición y con un grado de comprensión en el uso que se le dará al test, siguiendo los parámetros propuestos por Likert con cuatro puntuaciones (Totalmente de Acuerdo, de Acuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo), se proponen preguntas cerradas donde en la primera parte se solicitará la información socio demográfica y así conocer el grupo de personas objeto del estudio de la IPS; seguido de un cuestionario de 32 preguntas y se puntuará de manera positiva evaluando el Estilo de Dirección, Desarrollo de Personal, Jornada Laboral y Tarea, Comunicación Interna, Relaciones Interpersonales, Sentido de Pertenencia, Conflicto, los cuales nos permitirán presentar resultados representativos y así lograr un seguimiento a lo medido. La validez del instrumento se hará mediante grupo focal (Psicólogo Clínico, Psicorientadora, Administrador de Empresas, Psicólogo Social especialista en Talento Humano y Clima Laboral)

6.2.2 CUESTIONARIO DE ESTRÉS (BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL)

Con el fin de hacer la correlación entre Clima Laboral y Riesgo Psicosocial en estrés, se aplicó un cuestionario contenido en la Bateria de Riesgo Psicosocial validado por el Gobierno Nacional (El Ministerio de la Protección Social, en cabeza de la Dirección de Riesgos Profesionales)

6.2.3 CRITERIOS

Inclusión: Todas las personas que laboran en la IPS y que tengan un vínculo laboral directo
Que llevan más de un año vinculación laboral

Exclusión: Los profesionales por prestación de servicios que asisten esporádicamente a la IPS, Personal Contratista.

6.2.4 VARIABLES DEL ESTUDIO

- Variables Dependientes: Correlación entre clima laboral y el factor de riesgo psicosocial – Estrés
- Variables Independientes: Características sociodemográficas (género, edad, estado civil, número de hijos y escolaridad)
- Condiciones de empleo (antigüedad en la IPS, tareas, horario laboral).
- Clima laboral – Dimensiones (Estilo de Dirección, Desarrollo de Personal, Jornada Laboral y Tarea, Comunicación Interna, Relaciones Interpersonales, Sentido de Pertenencia, Conflicto)
- Medición de Bateria de Riesgo Psicosocial. (Cuestionario de Estrés)

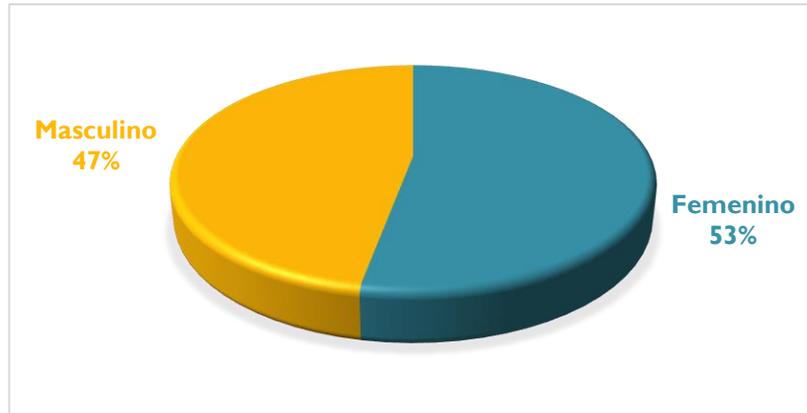
6.3 FASES METODOLÓGICAS

Cuadro 6. Fases metodológicas

OBJETIVOS	FASES METODOLÓGICAS	ESTRATEGIA O TÉCNICA	CRITERIOS PARA TENER EN CUENTA
Aplicar una herramienta de medición, para evaluar la situación actual del clima laboral	Indagación Documental inicial de la IPS. Revisión bibliográfica y legal Hacer una revisión del estado actual SG SS de la IPS Entrevista con el Gerente y la Coordinadora Administrativa	Encuesta socio demográfica Encuesta que mida el clima laboral Entrevistas	Tener una visión general de la IPS, con el fin de comprender su situación actual.
Aplicar la batería de riesgo psicosocial – (cuestionario de Estrés) de acuerdo con la normatividad existente.	Indagación documental: Fuentes de información primaria y secundaria. Fuente de información primaria. Matriz de Riesgo existente	Cuestionario de Estrés.	Identificación de los factores de riesgo psicosocial
Determinar cuáles son los factores relevantes de clima laboral y factores relevantes de Riesgo Psicosocial en Estrés	Fuentes de información secundarias. Análisis documental	Análisis documental	Análisis de los diferentes factores coincidentes o elementos que puedan incidir en los comportamientos y productividad de los empleados.

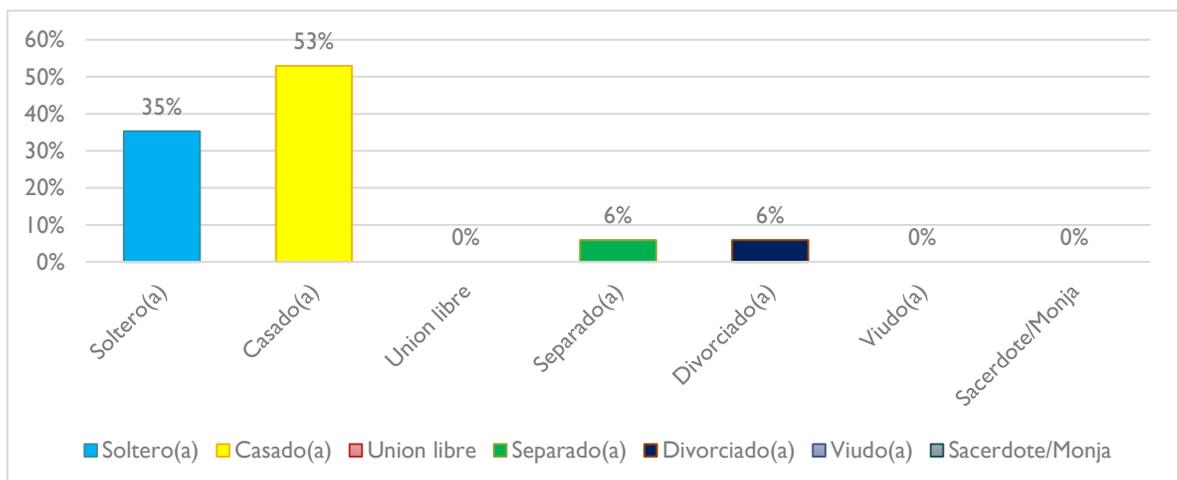
6.4 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Figura 2. Género



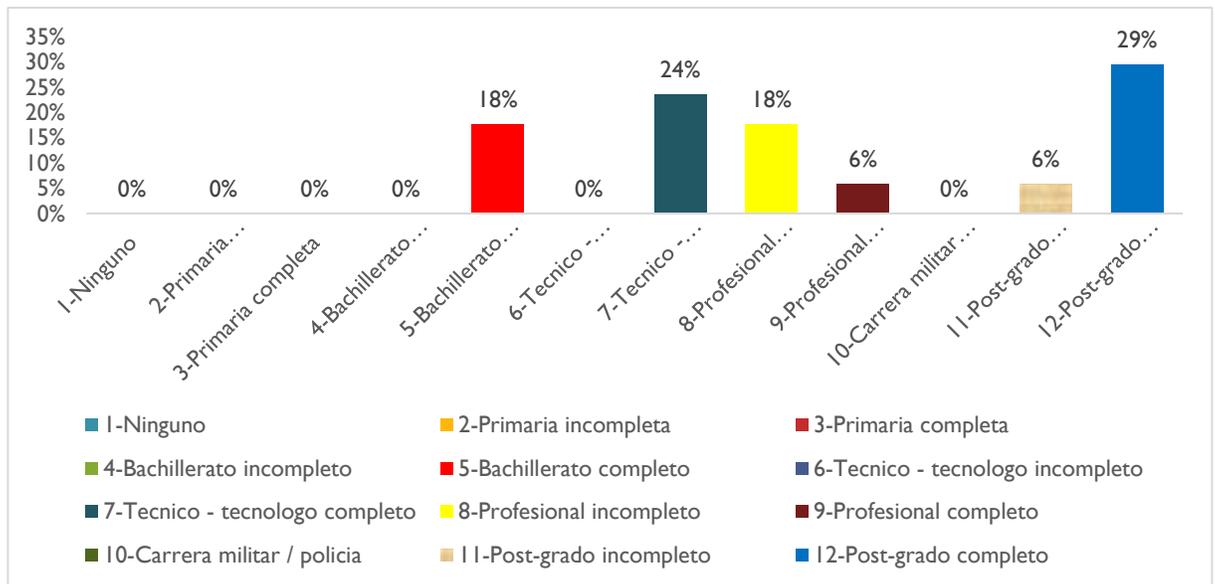
Del total de la población estudiada el 53 % corresponde al Sexo Femenino y el 47% al Sexo Masculino.

Figura 3. Estado Civil



En el Estado Civil el 53% de la población es Casada, el 35% corresponde a la población soltera y el 12% restante corresponde a la población separada y divorciada

Figura 4. Nivel de Estudio



Dentro del Nivel de Estudios se destaca el Post grado Completo con el 29 % de la población, seguida por el Nivel técnico con el 24%, el Bachillerato y Profesional completos ocupan el 18% cada uno seguidos del Profesional completo y Post grado Incompleto con el 6% respectivamente cada uno.

Figura 5. Estrato Socioeconómico

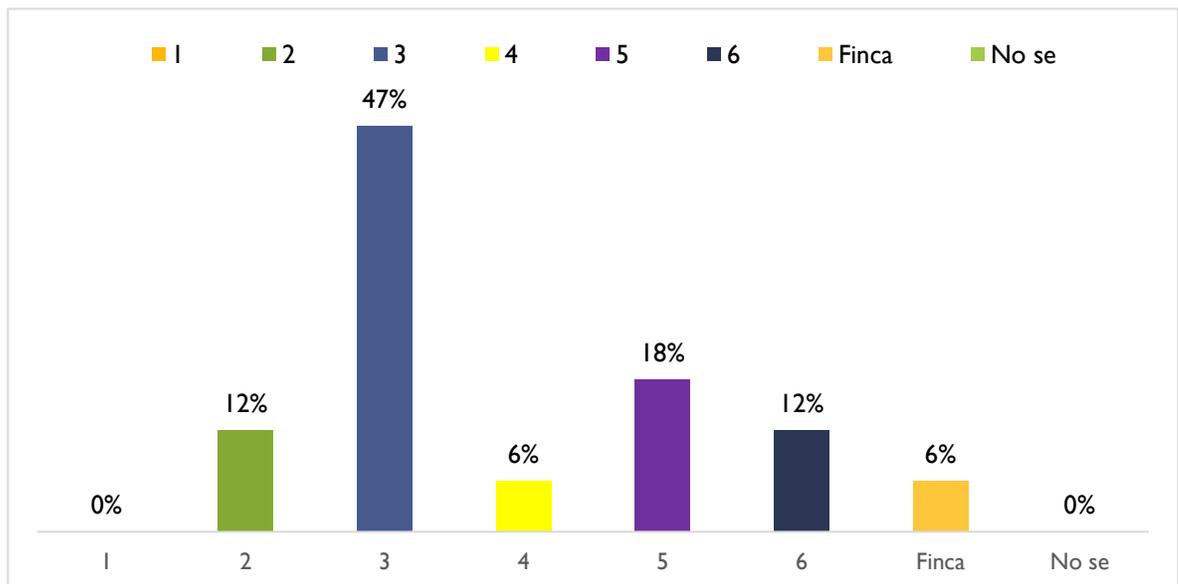
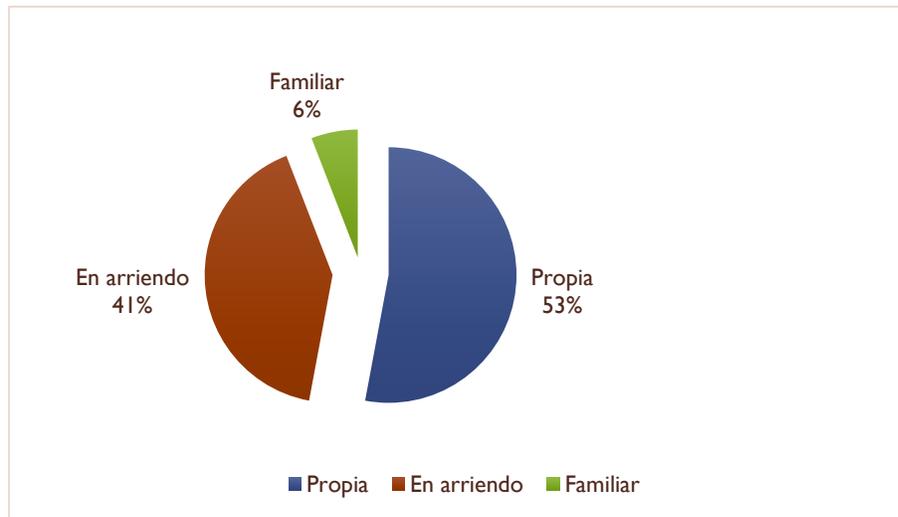
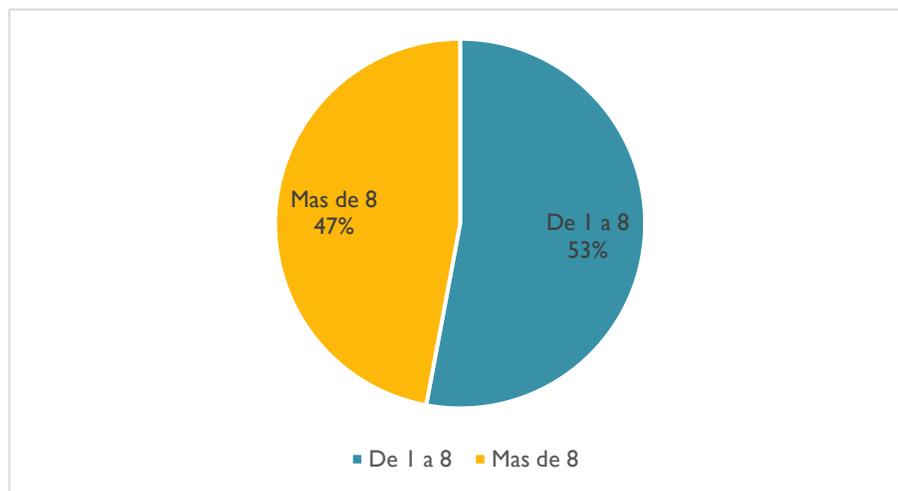


Figura 6. Tipo de Vivienda



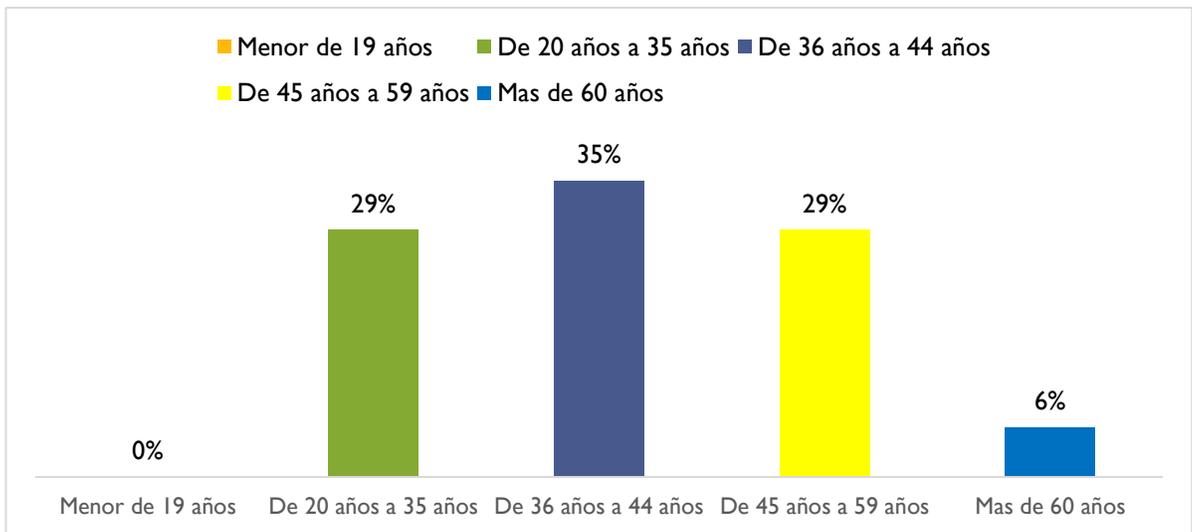
En cuanto al Estrato Socioeconómico y tipo de vivienda en que se encuentran los trabajadores se encontró que el 47% vive en estrato 3, el 18% en estrato 5, para los estratos 2 y 6 se encuentra el 12% de la población respectivamente, y el estrato 4, al igual que la finca cuenta con el 6% cada uno. Encontrando también que el 53% de los empleados cuenta con vivienda propia, el 41% vive en arriendo y el 6% en vivienda familiar.

Figura 7. Horas de Trabajo



Dentro del Estudio se pudo establecer que el 53% del personal trabaja entre 1 y 8 horas por día, y el 47% labora más de 8 horas.

Figura 8. Rango de Edad



Del total de la población Laboral el 35% se encuentra en un rango de edad entre 36 a 44 años, el 29% se encuentra entre los 20 a 35 años compartiendo el mismo porcentaje con el rango de edad entre 45 y 59 años, por último, encontramos los mayores de 60 años con una participación del 6%.

6.5 ETAPAS PARA EL ESTUDIO DE CLIMA LABORAL

Figura 9. Etapas para el estudio de clima laboral



6.5.1 ESTUDIO DEL PROBLEMA - CARACTERIZACIÓN

El siguiente trabajo investigativo surge a partir de la necesidad que presentan los colaboradores de la IPS Ayudas Diagnósticas de la ciudad de Santiago de Cali, de conocer las variables de clima laboral asociado al estrés, que están afectando la salud física y psíquica de sus miembros.

Para ello, se recolectó y estudió la información sociodemográfica de sus colaboradores y se efectuó una revisión de toda la documentación de la clínica y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo existente como entidad nivel II de atención, que presta los servicios de Endoscopia Digestiva Diagnóstica y Terapéutica.

6.5.2 SELECCIÓN DE LA TÉCNICA

Se elaboró la encuesta acorde con las necesidades y perfiles de los colaboradores de la IPS, esta encuesta fue validada por un equipo de profesionales de diferentes ramas afines al problema de conocimiento (Psicólogo clínico, Psicólogo Social especialista en talento humano y clima laboral, Administrador, Psico-Orientador) para obtener percepciones más detalladas y con mayor claridad, así como darle validez de constructo de la encuesta.

Con las preguntas seleccionadas por el grupo de profesionales, se preparó un cuestionario basado en la Escala de Actitudes de Likert con 32 ítems conformado por 7 dimensiones y 8 variables claves, como elementos facilitadores para la tabulación y análisis del cuestionario, permitiendo obtener datos sobre la percepción del clima laboral que tienen los colaboradores en relación a los aspectos que influyen en los procesos y comportamientos organizacionales, así como el grado en que una persona está de acuerdo o en desacuerdo con ellos.

Cuadro 7. Encuesta final aplicada

	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
COMUNICACIÓN INTERNA				
1				
2				
3				
4				
CONFLICTO				
5				
6				
7				
8				
9				
DESARROLLO DE PERSONAL				
10				
11				
12				
13				
14				
ESTILOS DE DIRECCIÓN				
15				
16				
17				
18				
19				
JORNADA LABORAL Y TAREA				
20				
21				
22				
RELACIONES INTERPERSONALES				
23				
24				
25				
26				
27				
SENTIDO DE PERTENENCIA				
28				
29				
30				
31				
32				

6.5.3 APLICACIÓN Y TABULACIÓN

De acuerdo con el enfoque cualitativo de la presente investigación se procedió a emplear un muestreo probabilístico de las preguntas en cuanto a formulación e interpretación, sin perder de vista el objetivo principal de la encuesta.

Como preparación al desarrollo de la encuesta de Clima Laboral, los colaboradores recibieron una charla de motivación y clarificación en el tema, así como las debidas indicaciones para responderla con veracidad y tranquilidad, asegurando siempre la confidencialidad en los

resultados. La capacitación en clima laboral estuvo precedida al diligenciamiento de la encuesta, ambas actividades se hicieron de forma virtual y sincrónica por y para cada uno de los colaboradores de la Clínica.

6.5.4 TABULACIÓN

La valoración de los resultados de la encuesta de Clima Laboral está íntimamente ligado a la naturaleza de la variable estudiada, para lo cual la puntuación dada a cada pregunta por el grupo investigador fue la siguiente:

Cuadro 8. Resultados encuesta de clima laboral

TOTALMENTE DE ACUERDO	4
DE ACUERDO	3
EN DESACUERDO	2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1

En términos generales se considera como válida la siguiente escala de valoración:

Figura 10. Escala de valoración



6.5.5 OPERACIONALIZACIÓN DE DIMENSIONES

De acuerdo con Likert (1968) “El comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben”. (47) Tomando la Teoría de Likert se postularon 7 dimensiones para el estudio de Clima Laboral en la IPS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS y se establecieron 8 variables que definen las características propias de la IPS y que influyen en la percepción individual del clima laboral:

Figura 11. Variables que definen las características de la IPS

1. JORNADA LABORAL Y TAREA (carga de Trabajo)

- Se refiere al tiempo que la persona dedica para realizar las tareas asignadas a su cargo, así como el Grado de percepción que tienen los colaboradores de la distribución equitativa de los turnos laborales y como incide la administración del tiempo en la tensión laboral

2. COMUNICACIÓN INTERNA (Canales de comunicación).

- Incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente y es la base en la cual se sustentan las relaciones sociales. Cumple funciones para cada uno de los elementos que integran. Mide el grado de percepción que tienen los colaboradores del manejo de la información, esto es, si se facilita el flujo de la información y que a la vez esté disponible para cualquier colaborador, si se encuentran amplias posibilidades de expresarse positivamente de manera informal. Este del proceso comunicativo y tiene un destacado papel como motor de la evolución y cambios sociales.

3. RELACIONES INTERPERSONALES (Trato Respetuoso)

- Mide el grado de percepción que se tiene de la calidad de vida en la organización, del trato respetuoso, apoyo y colaboración entre los compañeros en un equipo o entre equipos alrededor de las tareas productivas y objetivos. Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. (Mercedes Rodríguez Velázquez)

4. SENTIDO DE PERTENENCIA (compromiso)

- Grado de percepción que se tiene de conductas de los colaboradores en la participación del desarrollo de la organización, compromiso y responsabilidad de trabajar con el esfuerzo necesario en las tareas, la expresión del vínculo afectivo hacia la empresa, además de sentirse orgulloso de representarla externamente. Igualmente, las conductas del personal en cuanto a la participación del desarrollo de la organización, compromiso y responsabilidad de trabajar con esfuerzo necesario en las tareas asignadas

5. CONFLICTO (conflicto)

- Por conflicto se entiende aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicausal y mide el grado de percepción que tienen los colaboradores de las situaciones violentas dentro de su puesto de trabajo.

6. ESTILO DE DIRECCIÓN (Liderazgo, coherencia)

- Representa la percepción que tienen los miembros de la organización sobre el apoyo, orientación, liderazgo y retroalimentación. Se refiere a la estructura de las necesidades que constituye la base de la conducta del jefe y que permanece relativamente estable a lo largo de diferentes situaciones, motivando su comportamiento. Igualmente, el modo en que una organización define las pautas, tareas y orientaciones de un grupo o sistema al interior de la organización.

7. DESARROLLO DE PERSONAL (desarrollo personal)

- El desarrollo personal es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano

6.5.6 RESULTADOS CLIMA LABORAL

CLIMA TOTAL POR DIMENSIONES

De acuerdo con las variables propuestas por el grupo investigador, siguiendo lo planteado por Likert, se puede indicar que el clima laboral de la IPS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS, se encuentra dentro del **RANGO ACEPTABLE CON UN PORCENTAJE DEL 70.8%**, lo que indica que los colaboradores perciben que la IPS es un lugar que cuenta con las características necesarias para un ambiente laboral apropiado, lo que ha permitido tener un ambiente de trabajo agradable para todo el personal, sin embargo, existen algunos factores que requieren ser atendidos y que se describen a continuación:

Figura 12. Clima total por dimensiones

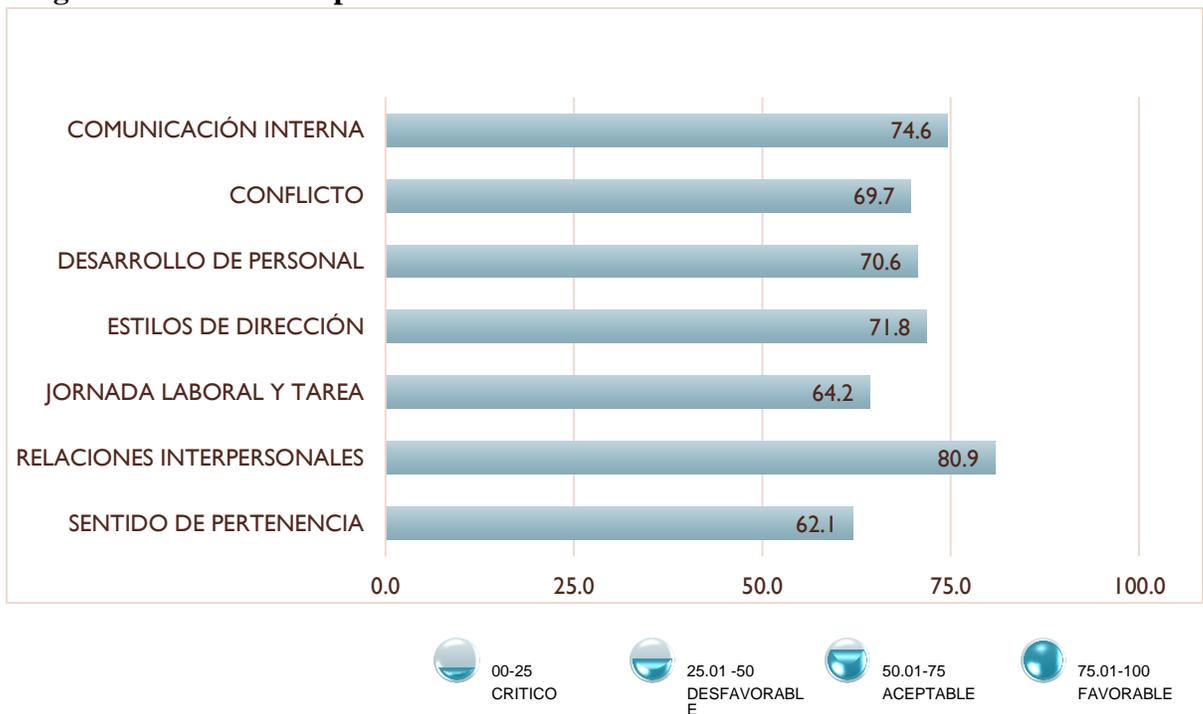


Figura 13. Dimensiones dentro del rango aceptable

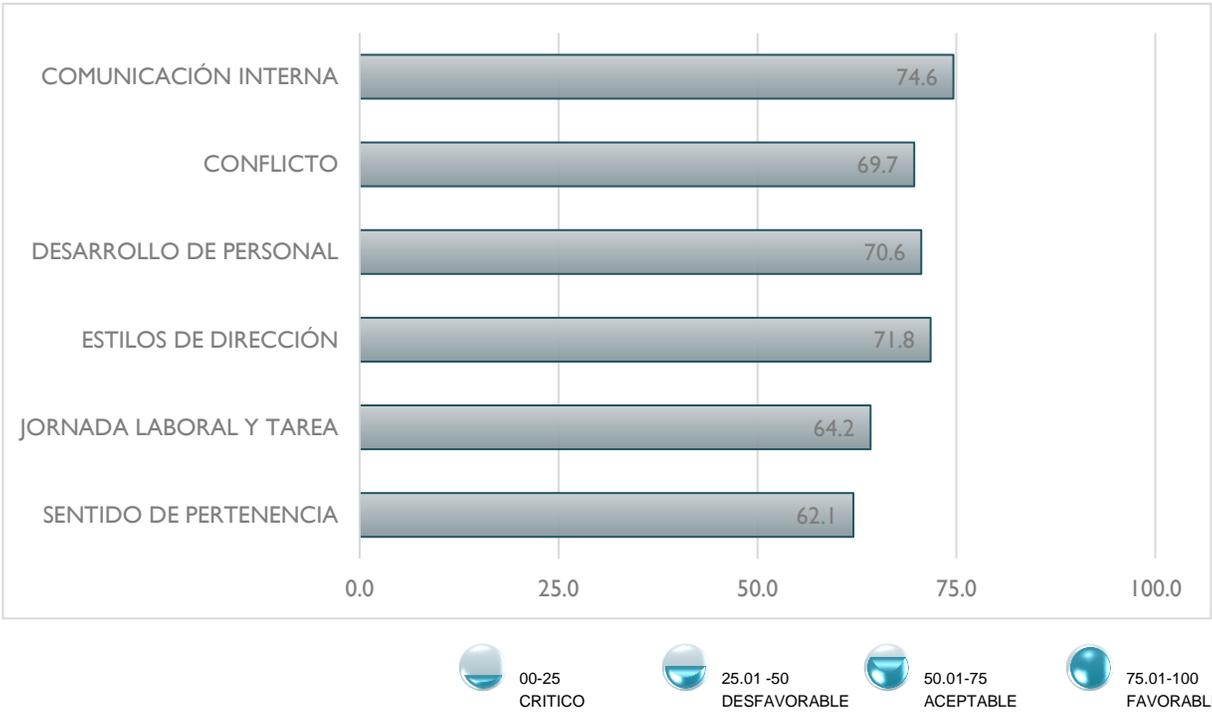
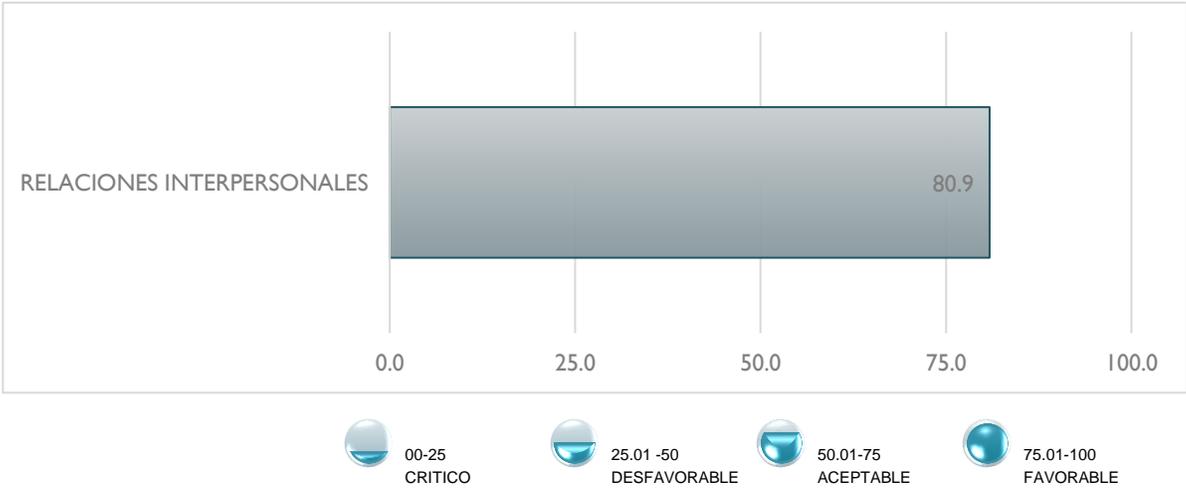


Figura 14. Dimensión dentro del rango favorable



6.6 ETAPAS PARA EL ESTUDIO DE ESTRÉS

Figura 15. Etapas para el estudio del estrés



6.6.1 SELECCIÓN DE LA TÉCNICA

El Ministerio de Protección Social a través de la Universidad Javeriana, diseñó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual busca la identificación de los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios; para ello, dio a conocer los lineamientos para la prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a dichos factores y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés.

Cuadro 9. Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.
Fecha de publicación:	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010
Autores:	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.

Objetivo del cuestionario:	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Número de ítems:	31 ítems
Duración de la aplicación:	7 minutos (duración promedio)
Materiales	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Anexo 1). Ficha de datos generales (Anexo 2). Formato para la presentación del informe individual de resultados (Anexo 3).

De acuerdo con la Batería de Riesgo Psicosocial, los ítems del “Cuestionario para la evaluación del estrés”, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas es la siguiente:

Cuadro 10. Escala de respuestas

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

6.6.2 APLICACIÓN

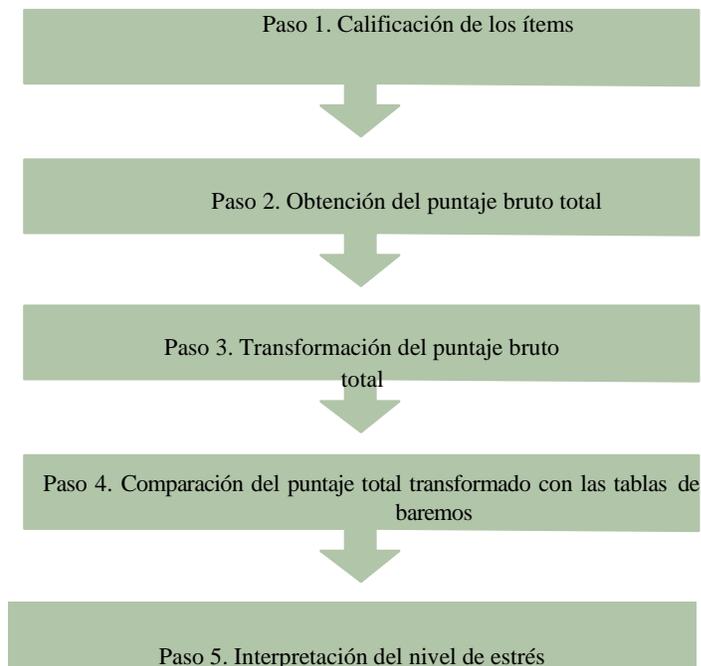
Teniendo en cuenta que ya se había realizado un primer encuentro de capacitación y sensibilización de la Encuesta de Clima Laboral, factores de riesgo psicosocial y Percepción

del Riesgo, al igual en esta charla, en la que a manera de taller se sensibilizó a la población sobre el concepto de Estrés, Ansiedad y Emociones, al igual, se les habló sobre la aplicación del cuestionario de Estrés que hace parte de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo. Para ello, los participantes diligenciaron el formato de Cuestionario para la evaluación de Estrés, así como el cuestionario sociodemográfico y de estrés y el consentimiento informado.

Para la tabulación y análisis del Cuestionario se siguió el protocolo establecido por el Ministerio de la Protección Social, Se debe seguir la siguiente secuencia de actividades:

- a. Presentación.
- b. Carta de información y firma del consentimiento informado.
- c. Aplicación del cuestionario.
- d. Aplicación de la ficha de datos generales.

Figura 16. Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés



6.6.3 CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN

Una vez procesada la información en el aplicativo dispuesto para los factores de riesgo psicosocial, y con los resultados transformados obtenidos, se procede a continuar con el protocolo establecido así:

Cuadro 11. Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica el cuestionario
Jefes, profesionales y técnicos	<u>Jefes</u> : comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.
	<u>Profesionales o técnicos</u> : personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Auxiliares y operarios	<u>Auxiliares</u> : cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
	<u>Operarios</u> : comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Cuadro 12. Baremos de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

6.6.4 INTERPRETACIÓN

Para la interpretación de los resultados, se tuvo en cuanto lo planteado por la Batería de riesgo Psicosocial: Comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa. Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

- Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
- Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
- Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

De acuerdo con los resultados obtenidos y realizada la comparación del puntaje transformado con los barómetros propuestos, esta población posee un Nivel Alto de Estrés, lo cual significa que estas personas tienen presencia de síntomas de estrés y por ende su salud se puede ver afectada.

De acuerdo con los baremos de interpretación del cuestionario de evaluación de estrés, los siguientes fueron los resultados por cargo:

Cuadro 13. Resultados por cargo

Baremos	Cargo	Puntaje transformado	Nivel de estrés
Jefes, profesionales y técnicos	Médico Especialista en gastroenterología Medico consulta externa Contador Médico Endoscopista gastrointestinal Administradora Médico consulta externa Médico consulta externa Director Servicio Farmacéutico	19.6	Alto
Auxiliares y operarios	Auxiliar administrativo Auxiliar de oficios varios Auxiliar de enfermería Auxiliar de enfermería Auxiliar de enfermería Auxiliar de facturación Auxiliar administrativo Auxiliar de enfermería Mensajero	20.3	Alto
TOTAL	17 empleados	20.1	ALTO

7 ANÁLISIS DE RESULTADOS

7.1 CLIMA LABORAL

De acuerdo con el estudio realizado de Clima Laboral a los empleados de la IPS de Ayudas diagnósticas y teniendo en cuenta las dimensiones evaluadas de clima laboral se puede indicar que el clima laboral se encuentra dentro del **RANGO ACEPTABLE CON UN PORCENTAJE DEL 70.8%** según la escala propuesta para el presente estudio, sin embargo, realizando un análisis por variable/dimensión, se encuentran algunas particularidades:

7.2 DIMENSIONES DENTRO DEL RANGO DE ACEPTABLE

7.2.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Esta dimensión se ubica en un 74.6% dentro del rango de aceptable, lo que indica, que los canales de comunicación actuales se ajustan a las necesidades de los colaboradores y su percepción es positiva frente los mecanismos actualmente utilizados por la IPS para comunicar decisiones, información importante o situaciones que afecten al personal, igualmente esta aceptabilidad contribuye significativamente a que se tome conciencia de los procesos que se adelantan al interior de esta.

7.2.2 PREGUNTAS ORIENTADORAS SEGÚN DIMENSIONES/VARIABLES

“Conozco a dónde debo acudir cuando tengo un problema relacionado con el trabajo” ubicándose en un 85.34% dentro del rango de favorable, lo que nos indica que las directrices administrativas son claras y coherentes, permitiéndole a los colaboradores acudir a las instancias oficiales en caso de requerir asesoría laboral.

“Me entero de lo que ocurre en la IPS más por comunicaciones informales o chismes”, ubicándose en un 57.4% dentro del rango aceptable con leve tendencia a desfavorable, lo que nos indica que el “rumor” está continuamente presente en nuestras vidas y que convivimos con él como parte de la cultura de la población y del ámbito laboral, igualmente, la percepción de los empleados ante los mecanismos de comunicación es que aunque existen canales formales y el número de trabajadores de la IPS es pequeña, los dispositivos de

información no están siendo utilizados adecuadamente, ante lo cual, se debe revisar esta situación para que todos en general sientan y perciban que hacen parte integral de la IPS y como tal, deben conocer de manera oportuna cualquier novedad en asuntos de trabajo y no por medios informales.

7.3 CONFLICTO

El Conflicto se ubica en un promedio de 69.7% en el rango de aceptable, lo que revela que los colaboradores perciben que en la IPS, los conflictos se manejan de manera adecuada al interior de la entidad, lo anterior, puede obedecer a que existen relaciones interpersonales basadas en el respeto, sin embargo, se debe tener en cuenta que de acuerdo con la operacionalización de las dimensiones, dentro del conflicto, hay situaciones relacionadas con la violencia debido a la labores propias de la IPS.

7.3.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS

“En la IPS en ocasiones nos vemos expuestos a prejuicios en función de la edad el sexo la raza el origen étnico o la religión” ubicándose en un 45.6% dentro del rango desfavorable, los colaboradores consideran que en ocasiones su integridad se ve afectada o expuesta a situaciones que no están dentro de su control y manejo, lo que puede generar estrés y ansiedad en el ejercicio de sus funciones, se debe recordar que en el área de atención a la salud, existen factores externos de orden público que pueden afectar el normal funcionamiento de la IPS.

En la IPS nunca estamos expuestos a violencia a amenazas o a intimidaciones por parte de los usuarios ubicándose en un 58.8% dentro del rango aceptable con leve tendencia a desfavorable, muy coherente con la pregunta anterior, situaciones que pueden causar niveles de estrés considerables en todo el personal, teniendo en cuenta que en el día a día se puede presentar este tipo de eventualidades.

7.4 DESARROLLO DE PERSONAL

Esta Dimensión se ubica en un promedio de 70.6% en el rango de aceptable, lo que indica que los funcionarios perciben que la IPS contribuye con su desarrollo personal, pero, que existen algunos limitantes para que la IPS plantee nuevas formas de trabajo y el desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores

El Desarrollo de Personal para algunos autores es concebido como “una experiencia de interacción individual y grupal” en donde las personas desarrollan habilidades que comprende la comunicación, las relaciones interpersonales en una constante interacción de aprendizaje. Entendida como la percepción de las condiciones que existen en la organización para promover el desarrollo de conocimientos y habilidades que favorecen el buen desempeño del cargo, proyectarse para cargos de mayor responsabilidad, oportunidades claras de promoción y crecimiento personal. El desarrollo de personal implica no solo promociones en el ámbito laboral sino también facilitar los medios para que la persona defina su propio camino de crecimiento.

7.4.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS

“Hay suficientes oportunidades de carrera mejoramiento profesional en la IPS” se ubica en un 58.8% en el rango de aceptable con leve tendencia a desfavorable, lo que indica que los colaboradores de la IPS, perciben que en la Clínica se puede aprender profesionalmente, pero se sienten un poco estancados frente a las posibilidades de ascenso y oportunidades de crecimiento personal dentro de la Clínica, este sentimiento de frustración puede ocasionar El síndrome de burnout o "síndrome del trabajador quemado, donde sus expectativas de desarrollo son muy pocas creando sentimientos de frustración.

“En la IPS se desarrollan capacidades para trabajar porque el entrenamiento es adecuado y oportuno”, se ubica en un 75% dentro del rango de aceptable, lo que quiere decir, que las personas observan que hay adecuados programas de capacitación, pero el desarrollo profesional en ascensos es limitado.

7.5 ESTILO DE DIRECCIÓN

El Estilo de Dirección se ubica en un 71.8% en el rango de aceptable, lo que permite suponer que el personal percibe que la persona encargada de la administración del personal de la IPS los apoya y al mismo tiempo, les otorga algún grado de independencia en el ejercicio de sus labores. Se debe recordar que el adecuado estilo de dirección permite que los funcionarios se desempeñen en un ambiente que facilite la comprensión, el respeto por el control y la motivación.

7.5.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS

“La Gerencia es accesible para preguntas y sugerencias de cualquier empleado” se ubica en un 54.4% dentro del rango de aceptable con leve tendencia a desfavorable, de acuerdo con entrevistas previas, los colaboradores han realizado aclaración del papel de la Administradora frente al papel del Gerente, situación que puede generar inconvenientes a la hora de conducir al personal, por cuanto, pueden surgir decisiones contrarias o que la retroalimentación no es coherente con la delegación de funciones a la administradora, esta situación es preocupante por cuanto el personal puede perder el reconocimiento al Gerente por su estilo de liderazgo.

“Tengo confianza en las habilidades de los líderes de los procesos” se ubica en un 89.7% dentro del rango de favorable, percepción muy beneficiosa para los líderes en cuanto a profesionalismo, sin embargo, se debe prestar atención a la manera como se administra el personal y al trabajo en equipo gerencial.

7.6 JORNADA LABORAL Y TAREA

Esta dimensión se ubica en un 64.2% dentro del rango de aceptable, lo que indica que la IPS se preocupa porque la carga laboral de los colaboradores sea la adecuada en el ejercicio de las tareas diarias, no obstante, por la función social y de servicio que se cumple en la IPS, en determinados momentos se hace necesario que los empleados tengan jornadas laborales extenuantes y estresantes por el número de pacientes, urgencias o asignación de citas, lo que puede ocasionar cierto grado de ansiedad.

7.6.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS

“En mi trabajo hay posibilidad que un pequeño error o una inatención momentánea tenga consecuencias serias o incluso desastrosas”, ubicándose en un 50% dentro del rango de desfavorable, para algunos de los colaboradores, el trabajo en la IPS implica trabajar bajo presión por el tipo de procedimientos y las implicaciones que puede tener un error en la salud de los pacientes o acciones legales que pudiesen resultar de algún mal procedimiento involuntario, lo que también puede generar situaciones de tensión.

“En la IPS se percibe interés real por los jefes disminuyendo las presiones de trabajo” ubicándose en un 57.2% dentro del rango de aceptable, es una percepción media frente a la presión del trabajo, además coherente con las preguntas orientadoras de conflicto por la razón social de la IPS, donde siempre existirá estrés por el tipo de actividad.

7.7 SENTIDO DE PERTENENCIA

Esta dimensión se ubica en un 62.1% dentro del rango de aceptable, lo que permite inferir que los colaboradores se sienten comprometidos y que hay un alto sentido de pertenencia por la IPS, a la par, asumen que la clínica es una prestadora de servicios de salud muy importante y beneficiosa no solo para ellos sino para la comunidad en general.

7.7.1 PREGUNTAS ORIENTADORAS

“Mi trabajo requiere que me tome el tiempo para tomar decisiones ubicándose en un 82.4% dentro del rango de favorable, que puede indicar que los colaboradores tienen un alto sentido de compromiso y profesionalismo, además asumen con responsabilidad las tareas que se le asignan.

“Siento que la Gerencia se preocupa por mí como persona” ubicándose en un 50% dentro del rango de desfavorable, muy coherente con la pregunta de estilos de dirección, donde los colaboradores perciben a un gerente con competencias muy profesionales, pero con dificultades en el acercamiento de dirección con los empleados.

7.8 DIMENSIÓN DENTRO DEL RANGO DE FAVORABLE

7.8.1 RELACIONES INTERPERSONALES

Esta dimensión se ubica en un 80.9% dentro del rango de favorable, percepción muy positiva para la IPS, por cuanto la teoría de las Relaciones Humanas en el trabajo, plantea que al interior de las empresas existen grupos de trabajo informales con motivaciones individuales, y que a su vez, la relación con otros, motiva y genera cambios en su productividad, es decir, las relaciones interpersonales en las empresas motivan al trabajador generando mayor producción; también plantea que el trabajo es una actividad grupal, que los trabajadores al sentirse aceptados y con sentido de pertenencia tendrán mayor productividad, por lo tanto, el reconocimiento y valor que se le dé a los grupos al interior de las organizaciones no solo crea un buen ambiente laboral, sino que genera en ellos aceptación, sentido de pertenencia y bienestar.

PREGUNTAS ORIENTADORAS

“Aquí se resuelven los desacuerdos amigablemente”, ubicándose en un 92.6.% en el rango de favorable, lo que indica, que las situaciones que se presentan en un momento dado en la clínica no responden a problemas interpersonales sino a situaciones externas que por momentos los colaboradores no pueden controlar o manejar.

“En el trabajo siento que formo parte del equipo de trabajo”, ubicándose en un 85.3.% en el rango de favorable, muy coherente con la pregunta anterior, en donde la percepción por todos los colaboradores es de buen ambiente interpersonal, es un grupo pequeño, que los conflictos se resuelve amigablemente y que la clínica es un lugar importante para ellos.

7.9 NIVEL DE ESTRÉS

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación del cuestionario de estrés cuyo resultado fue NIVEL ALTO, podemos inferir que esta población es susceptible a desarrollar efectos negativos y enfermedades asociadas al estrés, para lo cual se deben desarrollar acciones tendientes a minimizar esta situación y realizar una evaluación periódica del riesgo psicosocial con el fin de evitar los posibles componentes que puedan generar estos efectos.

De acuerdo con la tabla adjunta, se indica el resultado total

Figura 17. Resultado total nivel de estrés



Del total de 17 trabajadores, 8 colaboradores (Forma A) y 9 colaboradores (Forma B), presentan nivel de estrés alto, lo que quiere decir, que hay algunos factores del contexto laboral que facilitan síntomas derivados del estrés como se explicará a continuación:

7.10 CLIMA LABORAL Y ESTRÉS

Teniendo en cuenta la operacionalización de los términos del clima laboral, la dimensión conflicto se entiende aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicausal y mide el grado de percepción que tienen los colaboradores de las situaciones violentas dentro de su puesto de trabajo, en este sentido, el conflicto generado por la sensación de violencia física o verbal que ocasiona la atención al público (usuarios, pacientes, etc.) pueden ser un generador de estrés. De acuerdo con Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral (Reacción a Estrés Agudo), planteado por el Ministerio de Trabajo, los Criterios diagnósticos para el trastorno de estrés agudo según el DSM-V (Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales) (American Psychiatric Association, 2013) es “... Exposición a la muerte, lesión grave o violencia sexual, ya sea real o amenaza, en una (o más)...” (48), coherente con los resultados arrojados por la encuesta de clima laboral y el Nivel Alto de Estrés encontrado en esta población.

Esta situación se puede explicar, teniendo en cuenta que en el ejercicio de las labores diarias, los colaboradores se ven sometidos a diferentes situaciones de estrés, ansiedad, fatiga laboral y otros factores de riesgo psicosocial ocasionados tanto por sus jefes directos como por los usuarios de la institución, debido a que la población que acude a los servicios de salud, vive en una constante acumulación de resentimiento por la deficiente atención y percepción que tienen sobre los servicios de salud en el país.

Al analizar las distintas dimensiones, frente a los resultados generales de estrés, el cual arrojó un resultado de Nivel Alto, así como en la Forma A y B, se puede inferir que este nivel de estrés, corresponde entre otros, particularmente en la permanente preocupación en cuanto al ejercicio de la tarea/función en relación con el conflicto, es decir, por tratarse de una prestadora de servicios de salud, todo el personal en un momento dado, se siente expuesto a situaciones no apropiadas con los pacientes o usuarios del servicio, situación que no pueden controlar frente a la atención a público

Por otro lado, las dimensiones Tarea, Desarrollo de Personal, Comunicación Interna, Liderazgo y Sentido de Pertenencia que dentro de su rango general arrojaron un resultado

aceptable, pero que en una de sus variables resultó desfavorable, se refieren a todas esas condiciones intralaborales a las cuales las personas se ven inmersas en sus sitios de trabajo, estas dimensiones como parte del contexto laboral, se convierten en condicionantes para el estrés laboral, como lo plantea la Organización Mundial para la Salud -OMS - “La Organización para el Trabajo y el Estrés”. (49) Estos son aspectos que confluyen de alguna manera y recaen con todo su rigor sobre el cuerpo físico de la persona, la que manifiesta determinadas conductas que se reflejan directamente a nivel fisiológico y psicológico mediante el estrés, las alteraciones hormonales, molestias a nivel del sistema nervioso central, problemas cardiovasculares, entre otros en cuanto al aspecto psicológico se manifiestan comportamientos perjudiciales, expresados en irritación, preocupación, tensión y depresión.

De igual manera, en la dimensión Liderazgo y Sentido de pertenencia, se evidencia una confusión que se genera en los trabajadores al momento de cumplir órdenes, esto se produce en circunstancias en las cuales no saben a cuál de sus directivos obedecer, lo que enrarece a tal punto el ambiente, que origina altos grados de estrés entre los funcionarios de la IPS. Esta situación provoca diversas reacciones en sus miembros, pues estas dependen de las percepciones que estos tienen de la realidad que les rodea, lo que modifica de manera radical su comportamiento en actitudes y valores hacia su trabajo, y motivan su conducta frente a las tareas y esfuerzos para alcanzar los objetivos de la IPS.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos del cuestionario de evaluación de estrés, Nivel Alto, nos permite inferir que los colaboradores de la IPS están propensos a sufrir de enfermedades asociadas al estrés y que este resultado está más relacionado con la dimensión conflicto evaluada por el clima laboral, por la baja percepción de seguridad física y verbal a los que se ven expuestos los colaboradores frente a la atención de usuarios y pacientes.
- En cuanto a la medición del clima laboral general, cuyo resultado se ubicó en el rango de Aceptable, nos permite deducir que el resultado del clima laboral general, en este caso, no posee una interconexión directa con los síntomas derivados de estrés, por cuanto el estrés es multicausal y los condicionantes del estrés son variados y diferentes, de igual manera, uno de los mayores productores de estrés en esta entidad, se relaciona con las condiciones intralaborales como parte del contexto laboral (conflicto en relación con la atención al público), motivación, desarrollo de personal, liderazgo, tarea,).
- De acuerdo con el resultado del presente estudio, es importante tener en cuenta la forma de organización del trabajo y la línea de autoridad que se maneja al interior de la organización (liderazgo), por cuanto sus miembros, en ocasiones desconocen el liderazgo del gerente/dueño, frente al papel desempeñado por la administradora de la IPS.
- Uno de los limitantes del estudio fue el número de participantes (17 personas), por cuanto la muestra estaba sesgada por los cargos de jefatura y profesionales (8) y de auxiliares y operativos (9), por cuanto, el personal con cargos de médicos y médicos especialistas tiene jornadas laborales diferentes a la de los auxiliares y operativos, lo cual no les permite percibir las diferentes situaciones del contexto laboral del día a día en la IPS.

- La presente investigación se desarrolló durante el 1 y 2 semestre de 2020, fecha en la cual se presentó la emergencia derivada del Covid-19 en el mundo; esta situación de pandemia ocasionó que las personas hayan desarrollado sintomatología asociada al estrés por el confinamiento, miedo al contagio, situaciones familiares, doble presencia, entre otros, los cuales pudieron influir en el resultado del cuestionario para la evaluación del estrés.
- Hay dimensiones del Clima Laboral que dieron como resultado aceptable y favorable lo que es muy beneficioso para la IPS, lo que permite inferir que, aunque existan factores puntuales que causan estrés, éstos pueden ser intervenidos y con ello realizar acciones tendientes a mantener un buen clima laboral.
- De acuerdo con la información suministrada por el Contador y la Administradora de la IPS, la situación de pandemia, impactó financieramente con una reducción del 74% de disminución en la facturación de sus ingresos mensuales, lo que igualmente ha podido generar una en los colaboradores de la clínica percepción de inseguridad laboral frente a la situación, lo que también podemos inferir que afectó el resultado final del cuestionario para la evaluación del estrés.

8.2 RECOMENDACIONES

- Se requiere prioritariamente contratar los servicios de un Psicólogo Ocupacional para aplicar la batería de riesgo psicosocial, así como plantear un Sistema de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Psicosocial, por cuanto ayudara a conocer, monitorear, evaluar e intervenir los riesgos a los que están expuestos los colaboradores para implementar acciones que conduzcan a la prevención de enfermedades dado el Nivel Alto de Estrés.
- De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Clima laboral teniendo en cuenta las variables que se ubicaron en el rango de desfavorable y los resultados del cuestionario de evaluación de estrés, los factores a intervenir serán los siguientes: Demandas emocionales, características de liderazgo, manejo de la ansiedad y el estrés, capacitación, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, manejo de

conflicto, igualmente tener en cuenta que los casos probables y confirmados de estrés laboral deben ser remitidos a la EPS para la respectiva evaluación psicológica.

- Es importante socializar los resultados del programa con los colaboradores y motivar a los mismos para la gestión de las diferentes actividades en pro del Bienestar Laboral y la promoción en salud y prevención de enfermedades.
- Se sugiere a la Gerencia de la IPS de Ayudas Diagnosticas, contratar urgentemente personal de vigilancia, para que los colaboradores de esa entidad se sientan más seguros en su integridad física y su presencia, estimule el buen trato por parte de los usuarios/paciente/público en general.
- Solicitar a la ARL-SURA su colaboración para capacitar al personal en temas de riesgo psicosocial y dar acompañamiento en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica, igualmente, dar apoyo en esta área.
- La IPS debe plantear un programa de formación de acuerdo con la matriz de identificación de peligros y riesgos, enfatizando entre otros, herramientas y estrategias que les permitan a los colaboradores que le corresponde la atención al usuario, manejar todas aquellas situaciones que les propicien estrés.
- Se recomienda que los cargos de jefatura trabajen en equipo y respetando los roles asignados, para no generar confusión en las órdenes impartidas por cada uno de ellos a los colaboradores de la IPS.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sánchez L.. Evaluación de factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa y urgencias de diferentes instituciones de salud de la ciudad de Cali, Colombia. Maestría en Psicología de la Salud. Trabajo de grado Cali: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Humanidad y Ciencias Sociales; 2019.
2. Martínez, E. y Becerra, A.. Promoción y prevención de los riesgos psicosociales del personal asistencial de la Clínica Urgencias La Merced Cúcuta. Trabajo de grado. Especialistas en Seguridad y Salud en el Trabajo. Cúcuta, Colombia: Universidad Libre. Facultad de Derecho, Ciencia Políticas; 2014.
3. Cortázar L. y Chamorro M. Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud. Monografía. Especialistas en Seguridad y Salud en el Trabajo Cali, Colombia: Universidad Católica de Manizales. Facultad Ciencias de la Salud; 2014.
4. Orozco M., Zuluaga Y. y Pulido G.. Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. Rev Colom de Enf., Vol. 18. 16p. 219.
5. Duro M., A. Calidad de vida laboral y psicología social de la salud en el trabajo. Ministerio de Trabajo e Inmigración ; 2005.
6. Navarro E., Olarte K. y Pérez Y. Factores de riesgo psicosocial y su relación con la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares sede Chinchiná. Trabajo de grado. Especialistas en Gerencia del Talento Humano Manizales, Colombia: Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; 2013.
7. Luna J. y Solarte I.. Factores de riesgo psicosocial en el área de gestión de demanda departamental de una empresa promotora de salud en el departamento del Cauca. Trabajo de grado. Especialistas en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo Cali, Colombia: Universidad Santiago de Cali. Facultad de Salud; 2019.
8. Pozo C.. Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito. Trabajo de grado. Maestría en Desarrollo del Talento Humano Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Área De Gestión; 2018.
9. Castro N.. Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. Cienc Trab.. 2018 diciembre; 20(63).
10. Terlato A. Working Paper Motivación, factores intrínsecos y performance: Un estudio sobre empresas del área metropolitana de Buenos Aires. Serie. 2013;(628).
11. Manso J.F.. El Legado de Frederick Irving Herzberg. Rev Uni Eafit P81(1). P82(2). P83(3). 2002 octubre - diciembre;(128).
12. Kurt, L. Teoría del Campo en la Ciencia Social España: Paidós. Psicología del siglo XX; 1988.
13. Moreno J., B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med. segur. trab. supl.1. 2011; 57.

14. Chiavenato, I. Administración De Recursos Humanos. 5th ed. México: McGraw-Hill; 1999.
15. De Board, R. El psicoanálisis de las organizaciones. Un enfoque psicoanalítico de la conducta en grupos y organizaciones Buenos Aires: Paidós; 1980.
16. Mansilla I., F. Manual del Riesgo. Psicología en el trabajo (teoría y práctica) España; 2012.
17. Secretaria de Acción Sindical Salud Laboral y Medio Ambiente. Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral Aragón, España: Gobierno de Aragón. Departamento de Economía Hacienda. P24-25(9). P28(10); 2019.
18. Moreno J., B. y Báez L., C. Factores y riesgos psicosociales, formas, medidas, consecuencias y buenas prácticas Madrid, España: Ministerio del Trabajo e Inmigración; 2010.
19. Salessi, S. Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. Rev de Psicol., 10. 2014;; p. 69 (11).
20. Chiang M, Gómez N. Salazar C. Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privada de educación en Chile. 66 cuadernos de administración. 2014 julio; 30(52).
21. Sierra JC, Ortega V, Zubeidat I. Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. Rev Mal-estar E Subjetividad. 2003 marzo; 3(1): p. 10-59.
22. Hermosa R, A. M. y Perilla T, L. E. Research Challenges in Occupational Health Psychology: work stress. Rev. Fac. Nac. Salud Pública. 2015; 33(2): p. 252-261.
23. Martínez López, D., Ramos Cordero, A. E., Morejon Mejía, A. y Ramos Cordero, Y. 95 Diciembres plegable informativo del estudiantado universitario pinareño. Rev Uni Méd Pinareña. 2018; 14(2): p. 148-157.
24. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008 (julio 17). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición Bogotá; 2008.
25. Bethelmy R. L, Guarino L. Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. Rev Col de Psico., 2008;(17): p. 43-58.
26. Morales Hernández, I. Metodología de la investigación.
27. Gallardo Castel, A. F. La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas.
28. Abrajan Castro, María Guadalupe; Contreras Padilla, José Manuel; Montoya Ramírez, Sandra. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología. 2009 enero-junio; 14(1): p. 105-118.
29. Ministerio del Trabajo. Decreto 1072, Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Bogotá; 2015.
30. ICONTEC. Guía Técnica Colombiana GTC 45. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional Bogotá; 2011.

31. Ministerio del Trabajo. Decreto 1443, Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Bogotá; 2014.
32. Ministerio del Trabajo. Resolución 312 Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST Bogotá; 2019.
33. Ministerio del Trabajo. Resolución 2404. se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora; 2019.
34. Ministerio del Trabajo. Resolución 2013, Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo. Los Ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Salud Bogotá; 1986.
35. Colombia. Decreto 614, Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. Bogotá; 1984.
36. Ministerio de Trabajo. Resolución 1401, Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de Trabajo Bogotá; 2007.
37. Ministerio del Trabajo. Resolución 1507, Por el cual se expide el Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional. Bogotá; 2014.
38. Ministerio del Trabajo. Decreto 0472 Bogotá; 2015.
39. Ministerio del trabajo. Resolución 1111, Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes Bogotá; 2017.