



**Análisis del ambiente laboral a nivel psicosocial en institución de salud de primer nivel año
2024.**

Diana Marcela Araque Álvarez

Hernán Darío Cardona Castaño

Yenifer Alejandra Gutiérrez Mora

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

abril de 2024

Análisis del ambiente laboral a nivel psicosocial en institución de salud de primer nivel año 2024.

Diana Marcela Araque Álvarez

Hernán Darío Cardona Castaño

Yenifer Alejandra Gutiérrez Mora

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar al título de Administrador en
Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Andrés Felipe Montoya Giraldo

Profesional en gerencia de sistema de información en salud

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

abril de 2024

Contenido

Lista de tablas	5
Resumen	7
Introducción.....	9
1 Sublínea de investigación	11
2 Planteamiento del problema	12
2.1 Descripción del problema	12
2.2 Formulación de la pregunta problema	13
3 Justificación.....	14
4 Objetivos.....	15
4.1 Objetivo general	15
4.2 Objetivos específicos	15
5 Marco de referencia	16
5.1 Marco teórico	16
5.1.1 Modelo de Demanda-Control de Karasek:.....	16
5.1.2 Síndrome del Desgaste Profesional de Maslach:	17
5.2 Estado del arte	18
5.2.1 Estudio de la sobrecarga laboral en el Centro Médico Valle de Atriz	18
5.2.2 El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.....	19
5.2.3 Condiciones de la tarea y trabajo emocional y su relación con niveles de estrés en profesionales de la salud de un hospital de segundo nivel en un municipio de Cundinamarca	19
5.3 Marco legal	20
5.3.1 Resolución 2646 de 2008.....	20
5.3.2 Resolución 2764 de 2022.....	20
6 Metodología.....	22
6.1 Tipo de estudio	22
6.1.1 Enfoque:.....	22
6.1.2 Nivel de Diseño o Alcance:.....	22
6.2 Población y muestra	23

6.3	Técnicas e instrumentos de recolección de la información (se puede dividir en tipo de investigación, el enfoque y el alcance de la investigación).....	23
6.4	Descripción de las variables.....	24
7	Resultados.....	25
7.1	Identificación de aspectos que afectan el ambiente laboral	25
7.2	Caracterización de aspectos que afectan el ambiente laboral	28
7.3	Propuesta para el mejoramiento del ambiente laboral.....	37
8	Análisis o discusión de resultados.....	40
9	Conclusiones y recomendaciones.....	42
	Referencias	44

Lista de tablas

Tabla 1. Mala comunicación.....	27
Tabla 2. Falta de empatía.....	27
Tabla 3. Falta de liderazgo	27
Tabla 4. Desconexión laboral.....	28
Tabla 5. Flexibilidad.....	28
Tabla 6. Dialogo	28
Tabla 7. Reconocimiento	29
Tabla 8. Charlas de Tolerancia.....	29
Tabla 9. Mala comunicación según genero.....	29
Tabla 10. Por rango de edad- mala comunicación	29
Tabla 11. Empatía por cargo	30
Tabla 12. Empatía según genero	30
Tabla 13. Empatía según rango de edad	31
Tabla 14. Liderazgo por cargo	31
Tabla 15. Falta de liderazgo según rango de edad.....	32
Tabla 16. Desconexión laboral por cargo p.....	32
Tabla 17: Desconexión laboral por género.....	33
Tabla 18. Flexibilidad por rango de edad	33
Tabla 19. Diálogo por género	34
Tabla 20. Dialogo por cargo.....	34
Tabla 21. Diálogo por rango de edad.	35
Tabla 22. Reconocimiento por género.....	35
Tabla 23. Reconocimiento por cargo	35

Tabla 24: reconocimiento por rango de edad.....	36
Tabla 25. Charlas de tolerancia por género	36

Resumen

Para este estudio se empleará un enfoque cualitativo, ya que permite una comprensión más completa y profunda del fenómeno del estrés dentro de la entidad, al identificar los aspectos que el personal asistencial técnico y profesional en salud consideran que afecta el ambiente laboral a nivel psicosocial con un diseño de investigación descriptivo, a partir de este se podrá comprender en profundidad los factores psicosociales relacionados con el estrés en el entorno hospitalario. La población objetivo son las 25 personas que laboran en el Instituto de salud, desde médicos y enfermeras hasta personal administrativo. La inclusión de diversas categorías ocupacionales permitirá una comprensión integral de las distintas experiencias y desafíos relacionados con el estrés laboral.

Para la recolección de datos se ha realizado una entrevista en la cual se indaga sobre determinados aspectos de las personas, se realizará en un formato que se tomará en papel luego en una base de datos de Excel para consolidar la información.

Como resultados obtenidos se encontró que la mala comunicación se destaca como el factor más mencionado por los encuestados y en cuanto a género las mujeres suman mayor puntaje, así como edades entre veinte y dos y treinta años consideran esta falencia en el Instituto de salud. Este hallazgo resalta la importancia de mejorar los canales de comunicación interna en el Instituto de salud para evitar malentendidos y conflictos. Otro aspecto significativo identificado en el estudio es la falta de empatía que puede contribuir a la no colaboración y al surgimiento de tensiones entre colegas, Los resultados muestran algunas diferencias interesantes en la percepción de la falta de empatía según el género y el rango de edad. Por ejemplo, un mayor porcentaje de mujeres encuestadas mencionaron la falta de empatía en comparación con los hombres. Además, hubo una mayor proporción de empleados más jóvenes que identificaron este problema en comparación con los empleados de mayor edad.

Palabras clave: comunicación, empatía, estrés, ambiente laboral, bienestar laboral.

Abstract

For this study, a qualitative approach will be used, since it allows a more complete and in-depth understanding of the phenomenon of stress within the entity, by identifying the aspects that technical and professional health care personnel consider that affects the work environment at a psychosocial level with a descriptive research design, from which it will be possible to understand in depth the psychosocial factors related to stress in the Instituto de salud environment.

The target population is the 25 people who work at the Instituto de salud, from doctors and nurses to administrative staff. The inclusion of various occupational categories will allow for a comprehensive understanding of the various experiences and challenges related to work-related stress. For data collection, an interview has been carried out in which certain aspects of the people are inquired, it will be carried out in a format that will be taken on paper then in an Excel database to consolidate the information. As results obtained, it was found that poor communication stands out as the factor most mentioned by the respondents and in terms of gender, women add higher scores, as well as ages between twenty-two and thirty years consider this lack in the Instituto de salud.

This finding highlights the importance of improving internal communication channels in the Instituto de salud to avoid misunderstandings and conflicts. Another significant aspect identified in the study is the lack of empathy that can contribute to the lack of collaboration and the emergence of tensions between colleagues, The results show some interesting differences in the perception of lack of empathy according to gender and age range. For example, a higher percentage of women surveyed mentioned a lack of empathy compared to men. In addition, there was a higher proportion of younger employees who identified this problem compared to older employees.

Keywords: communication, empathy, stress, work environment, well-being at work.

Introducción

En el complejo escenario de los hospitales públicos, el ambiente laboral juega un papel fundamental tanto en la calidad de la atención brindada a los ciudadanos como en el bienestar de los trabajadores. Es crucial reconocer que la preparación del personal y su estabilidad en la entidad son elementos esenciales, ya que no solo impactan la atención al público, sino también la salud y el rendimiento de los propios trabajadores, quienes a menudo enfrentan una mayor responsabilidad y carga laboral debido a la escasez de personal y el aumento en la demanda de servicios.

Según la Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo la proporción de trabajadores que declaran enfrentarse a factores de riesgo que pueden afectar negativamente a su salud mental es de casi el 45 %. Sin embargo, cuando se plantean como un problema de organización y no como un fallo individual, los riesgos psicosociales pueden abordarse de la misma manera estructurada y organizada que otros riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo (AESST). Es por ello la importancia de un seguimiento al entorno en cual se ejecutan las actividades en este caso servicios de salud, donde diariamente el personal se debe a brindar servicios a usuarios con dificultades en su salud y que merecen una atención de calidad con sentido de pertenencia y empatía por el otro.

Este trabajo de grado se centra en el análisis del ambiente laboral a nivel psicosocial en el Instituto de salud del municipio de San Jerónimo en el departamento de Antioquia con el objetivo de identificar los aspectos que considera el personal que afecta el ambiente laboral. Así como proponer propuesta para mejorar las condiciones laborales que generen malestar y por ende mejorar la calidad de vida de los trabajadores y el servicio a los usuarios.

Para llevar a cabo esta investigación se ha empleado un enfoque cualitativo, ya que permite una comprensión más completa y profunda del fenómeno del estrés dentro de la entidad, al identificar los aspectos que el personal asistencial técnico y profesional en salud consideran que afecta el ambiente

laboral a nivel psicosocial con un diseño de investigación descriptivo, partir de este se podrá comprender en profundidad los factores psicosociales relacionados con el estrés en el entorno hospitalario.

Esta investigación brindará un aporte significativo en la mejora de las condiciones laborales del personal que labora en el Instituto de salud de san Jerónimo, promoviendo programas que aporten al desarrollo personal, al bienestar, liderazgo efectivo y la promoción de una cultura organizacional que valore el los empleados y sus portes.

1 Sublínea de investigación

La elección de la sublínea "Seguridad y Salud en el trabajo en poblaciones de alto impacto y de interés social" está fundamentada en la necesidad de direccionar los procesos de investigación hacia temas coherentes con el estudio de la seguridad y salud en el trabajo (SST) en poblaciones de alto impacto o de interés social, teniendo en cuenta sus características sociales e incluso económicas, el tipo de operaciones que se desarrollan, los niveles de accidente de trabajo, enfermedades laborales, informalidad así como la vulnerabilidad que puede presentar dentro de la seguridad y salud en el trabajo en el sector de la salud. En este sentido, se trata de una sublínea de investigación que ofrece un enfoque integral, el cual permitirá no solo identificar, analizar, determinar sino también concluir el estado final de la empresa de acuerdo con los resultados obtenidos.

Por lo tanto, al hablar de poblaciones de alto impacto o de interés social se refiere a grupos de trabajadores que enfrentan desafíos únicos en términos de (SST), es decir, personal trabajador en sectores vulnerables debido a factores socioeconómicos u otros aspectos que los hacen susceptibles a diferentes riesgos laborales, en el cual se encuentra incluido el sector de la salud y se busca no solo proteger sino también promover los derechos laborales de dicha población expuesta, permitiendo así mejorar las condiciones de trabajo para todos .

Teniendo en cuenta lo anterior, la sublínea de investigación elegida está fundamentada en la necesidad de analizar el ambiente laboral a nivel psicosocial en institución de salud de primer nivel año 2024. En este sentido, se logrará conocer el estado en el que se encontró el entorno laboral durante el periodo antes mencionado, y el efecto que tuvo en la población trabajadora de la entidad.

2 Planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

Dentro del planteamiento del problema se busca analizar el ambiente laboral en el instituto de salud de San Jerónimo por lo que, es importante aclarar que los hospitales requieren de personal preparado con contratación permanente o duradera en la entidad, ya que no solo afecta la atención de los ciudadanos, sino también la de los trabajadores al estar inmersos una mayor responsabilidad y carga laboral dentro de la entidad, en el que el ambiente de trabajo puede verse afectado por la alta tensión por la falta de personal e incremento de atención al público. Por lo tanto, según investigadores como Verduzco y otros (2012), determinan que:

Los principales estresores en el contexto de las organizaciones están asociados a la presión del trabajo, desajustes en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas (pág. 5)

Por otra parte, es preciso decir que los centros públicos de salud en los municipios carecen de personal para el desarrollo de actividades, tareas y procesos, por lo que se presentan con mayor frecuencia aumento de la carga laboral en los trabajadores, conllevando de esta manera a horas extralaborales para su debido cumplimiento. Así mismo, el periódico colombiano El Tiempo se afirma que “a través de un comunicado, la Asociación de Empresas Sociales del Estado de Antioquia (AESAs) manifestó su preocupación por la baja disponibilidad o ausencia de médicos en hospitales y centros de salud de diferentes subregiones del departamento” (EL TIEMPO, 2024, pág. Internet). Por lo cual, el ambiente de trabajo puede estar expuesto a distintos factores de tensión propensos a desarrollar estrés en los empleados de la entidad, y a partir de este una variedad de enfermedades físicas e incluso psicológicas que pueden afectar a la empresa de distintas formas.

Conforme a lo anterior, cabe destacar que dentro de dichas entidades no solo se presentan escasez de personal, sino también infraestructuras en mal estado, pagos retrasados, comunicación no asertiva con los compañeros de trabajo, entre otros factores que pueden afectar el ambiente laboral dentro de estos hospitales. En relación con lo argumentado, el periódico el COLOMBIANO manifiesta que “plantones y protestas casi semanales de personal médico en varias subregiones, cierres progresivos de servicios médicos esenciales en Medellín y el Valle de Aburrá, despidos y multimillonarias deudas de las EPS que tienen al borde del colapso y la extinción masiva de hospitales en Antioquia.” (el COLOMBIANO, 2023, pág. Internet)

Por otra parte, es crucial tener en cuenta que otro de los aspectos que pueden afectar el ambiente laboral a nivel psicosocial es el acoso laboral, ya que a partir de este pueden desencadenarse distintas situaciones negativas que pueden influir en el trabajador tanto en su vida personal como laboral. Así mismo, dentro de la investigación realizada por Álvarez, arias y otros (2017) sobre el acoso laboral en los profesionales de enfermería en Colombia afirman que:

Según los estudios realizados por Marie France Hirigoyen, el acoso en el trabajo crea estrés y angustia porque como no se le nombra, las víctimas responden mediante reacciones inadecuadas que suelen agravar la violencia del acosador. Cuando estas presiones se prolongan durante mucho tiempo la resistencia del organismo se agota y no se puede evitar la aparición de una ansiedad crónica acompañada de un estado de aprensión. (pág. 32)

2.2 **Formulación de la pregunta problema**

De acuerdo a lo anteriormente planteado surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los aspectos que el personal asistencial técnico y profesional en salud de una institución de salud de primer nivel consideran que afecta el ambiente laboral a nivel psicosocial 2024?

3 Justificación

El anteproyecto propuesto, centrado en la "Seguridad y Salud en el trabajo en poblaciones de alto impacto y de interés social" para abordar el análisis del ambiente laboral a nivel psicosocial y su impacto tanto en el bienestar como el desempeño de los empleados en un Instituto de salud del municipio de San Jerónimo - Antioquia durante el primer cuatrimestre del año 2024, es importante para conocer las diferentes variables que afectan el ambiente laboral desde la percepción del personal asistencial y administrativo.

Por lo tanto, es importante que a partir del estudio a realizar se pueda contribuir al entendimiento de cómo el ambiente laboral influye en el bienestar psicológico y emocional de los trabajadores en un entorno de alto estrés como lo puede ser un hospital, ya que esto impacta positivamente en la salud y productividad de los empleados. Asimismo, dichos resultados de la investigación permitan proporcionar a la administración del instituto de salud información valiosa para mejorar no solo las políticas sino también las prácticas relacionadas con el ambiente laboral, lo que a la larga podrá resultar en una mayor retención de personal calificado e incluso en la mejora del desempeño laboral.

Por otra parte, cabe destacar que un ambiente laboral adecuado y saludable puede repercutir directamente en la calidad de la atención que los trabajadores de la salud brindando a los pacientes, lo que a su vez puede influir tanto en la satisfacción de los usuarios como en los resultados de salud. Por lo cual, la investigación proporciona información específica sobre la realidad laboral en el contexto del instituto de salud en el municipio de San Jerónimo, Antioquia, lo que beneficia directamente a la comunidad al mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la entidad.

4 Objetivos

4.1 Objetivo general

Analizar la percepción del personal asistencial y administrativo acerca del ambiente laboral a nivel psicosocial en una institución de salud de primer nivel en el año 2024 en San Jerónimo Antioquia

4.2 Objetivos específicos

- Identificar los aspectos que considera el personal que afecta el ambiente laboral.
- Caracterizar las diferentes categorías que consideran las personas que afectan el ambiente laboral.
- Proponer estrategias que propicien el mejoramiento del ambiente laboral en estas personas.

5 Marco de referencia

5.1 Marco teórico

El estrés laboral en el ámbito hospitalario es un fenómeno complejo que involucra aspectos psicológicos y sociales, afectando la salud y el bienestar de los profesionales de la salud. El marco teórico se adentra en la comprensión profunda de este fenómeno, considerando diversas perspectivas y teorías que han contribuido significativamente al entendimiento del estrés en el contexto laboral.

5.1.1 Modelo de Demanda-Control de Karasek:

El modelo de demanda – control fue desarrollado por Robert Karasek, en el cual propone que el estrés en el trabajo surge de la interacción entre la demanda laboral y el control que el trabajador tiene sobre su entorno laboral. Por lo cual, desde el contexto hospitalario, la carga emocional y la falta de control sobre las situaciones pueden contribuir significativamente al estrés laboral.

Por lo tanto, desde dicho modelo se define el termino de riesgo psicosocial como “aquellas características de las condiciones de trabajo y de la organización, que puedan producir daños específicos para la salud de los trabajadores.” (VALDÉS, 2015, pág. 35). En este sentido, se comprende que existe una relación entre el estrés y el riesgo psicosocial que de una u otra manera puede afectar el bienestar e incluso desempeño del personal, causando no solo daño en su vida personal sino también lo laboral.

Por otra parte, dentro de dicha teoría se determina que:

“las altas demandas son los elementos de estrés psicológico presentes en el ambiente laboral, como pueden ser la cantidad de trabajo que debe realizarse, la naturaleza frenética de trabajo, es decir, la ausencia de tiempo suficiente para realizar las tareas, la proporción de trabajo que se realiza bajo presión del tiempo, el volumen de trabajo, el nivel de concentración requerido y la presencia de situaciones que obligan a interrumpir las ocupaciones en espera de que otros finalicen las suyas.” (VALDÉS, 2015, pág. 38).

Así mismo, dentro de esta se establece el control desde dos perspectivas en el que se reconoce como las habilidades o la autoridad en la toma de decisiones, en el que el sector laboral exige al trabajador aprender cosas nuevas, estimular la creatividad y la posibilidad de desarrollar sus propias capacidades. Además, busca que el trabajador desarrolle una actitud idónea para la toma de sus propias decisiones e incluso que este potencialice su capacidad para influir en un grupo de trabajo o en la misma entidad.

En resumen, puede inferirse que el modelo de demanda – control determina que las demandas laborales pueden ser considerados como el estresor, mientras que el control amortigua sus efectos proporcionándole al trabajador recuperarse de la energía perdida. Por lo cual, a partir de mencionado modelo teórico de Kafasek algunos estudios relacionados con la materia, han logrado generar modelos de evaluación de la tensión laboral mediante su aporte y la combinación de variables.

5.1.2 Síndrome del Desgaste Profesional de Maslach:

Christina Maslach y Susan E. Jackson introdujeron el concepto de desgaste profesional, conceptualizado en el modelo de Maslach, este identifica tres componentes del desgaste: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Por lo tanto, en el personal hospitalario, el agotamiento emocional y la despersonalización pueden ser manifestaciones clave del estrés laboral.

Conforme a lo anterior, este modelo define el desgaste profesional como “entidad patológica, producto del estrés crónico propio de profesiones que prestan servicios de atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia” (NEIL VALENTÍN VEGA, SANABRIA, DOMÍNGUEZ, OSORIO, & BEJARANO, 2009, pág. 3). En este sentido, podría determinarse este concepto como un trastorno adaptativo crónico que puede verse reflejado a causa del inadecuado afrontamiento de las demandas pedagógicas del trabajo, lo cual podría alterar la calidad de vida de los trabajadores que la padecen, produciendo de esta manera un efecto negativo en cuanto a la prestación de servicios médicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de dicho modelo se afirma que “el cansancio o agotamiento emocional se refiere a la pérdida del atractivo, el tedio o el disgusto causados por la realización de las labores propias de la actividad profesional, que llevan a los individuos a sentirse drenados y vacíos. Es el componente central del síndrome, pero no se considera una causa suficiente para el mismo” (NEIL VALENTÍN VEGA, SANABRIA, DOMÍNGUEZ, OSORIO, & BEJARANO, 2009, pág. 3). Por lo tanto, se considera que la despersonalización se da en consecuencia al fracaso e incluso en un mecanismo de defensa para evitar aquellos sentimientos de impotencia, indefensión o desesperanza personal, es decir, se trata de una conducta que genera falta de interés y pérdida de empatía.

5.2 Estado del arte

5.2.1 *Estudio de la sobrecarga laboral en el Centro Médico Valle de Atriz*

La investigación realizada por Caicedo, Pantoja y otros sobre el estudio de la sobrecarga laboral en el centro médico valle de atriz, estaba encaminada en conocer cuáles eran los principales problemas ocasionados por la carga laboral, con el objetivo de apoyar el (SST)de la organización, ya que son estos los encargados de prevenir que los colaboradores sufran algún tipo de accidente o lesión por causa del trabajo que están llevando a cabo. Conforme a lo investigado, evidenciaron que:

El 15% de las personas que fueron encuestadas presentan un alto nivel de cansancio emocional, el 7% presenta un alto grado de despersonalización, el 21% percibe una realización personal baja y el 85% tiene un alto grado de riesgo a sufrir del síndrome de Burnout. (pág. 32).

Por esta razón, los investigadores hacen la entrega de las evidencias obtenidas al grupo de talento humano, donde le sugieren que establezcan actividades que ayuden a disminuir el riesgo que existe, ya que es fundamental proteger la integridad física y mental de todos sus colaboradores, puesto que se va a lograr un entorno laboral más seguro provocando un impacto positivo en la productividad.

5.2.2 El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.

La investigación realizada por Pilligua y Arteaga, tiene como objetivo evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., dicha exploración se implementa ya que varios de los directivos han evidenciado que su producción no es igual, además consideran que esta anomalía se presenta por el clima laboral que sus colaboradores están viviendo. Para llevar a cabo esta búsqueda, los investigadores evalúan todos aquellos elementos que pueden afectar un buen clima laboral, donde obtienen como resultado que:

En el primer factor, este ambiente no saludable para los trabajadores radica en su percepción de estancamiento profesional, debido a que la empresa no ofrece promoción en esta categoría. En el segundo factor, relacionado con los directivos, se evidencia apatía entre las partes, jefes departamentales y subordinados, actuando de forma independiente y poniéndose barreras, que, a su vez, limitan la colaboración como estrategia para la productividad. Como resultado del estudio de caso, se definió el Plan de mejoramiento pertinente para la mejora del clima laboral en la empresa HARDEPEX Cía. Ltda., en respuesta al diagnóstico realizado, dando alternativas de solución a cada una de las falencias encontradas. (pág. 23).

Por lo tanto, la dirección al conocer los resultados que se obtuvieron tras la investigación acepta que han descuidado a sus colaboradores incluso han olvidado la importancia de generar un buen clima organizacional, lo que está afectando la producción de dicha entidad ya que estos no se sienten motivados ni comprometidos con la organización.

5.2.3 Condiciones de la tarea y trabajo emocional y su relación con niveles de estrés en profesionales de la salud de un hospital de segundo nivel en un municipio de Cundinamarca

La investigación realizada por Arango, Copete y otros, pretende analizar la relación que hay entre las condiciones de la tarea y el trabajo emocional con los niveles de estrés que se presentan en

algunos profesionales de la salud. Para llevar a cabo esta indagación, solicitan la colaboración de 69 integrantes de la misma área, a los cuales se les practico una serie de pruebas que permitieron obtener los siguientes hallazgos:

Se puede concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre la no coincidencia de la experiencia emocional del trabajador con la expresión emocional que es requerida por la situación emocional (disonancia emocional), con niveles elevados de estrés en los mismos así la disonancia emocional parece afectar la salud del trabajador (pág. 78).

Cabe aclarar, que los resultados obtenidos serán suministrados a (SST) para que estos tomen las medidas necesarias, debido a que varias de las pruebas ejecutadas revelan que muchos de sus colaboradores presentan un alto grado de estrés, lo que requiere una intervención inmediata para identificar todas aquellas fuentes que están causando este percance en algunas personas del hospital.

5.3 Marco legal

Dentro de proyecto de investigación, se plantea el siguiente marco normativo relacionado con el ambiente laboral a nivel psicosocial, el cual se contempla resoluciones que complementan y dan soporte legal al tema de investigación:

5.3.1 Resolución 2646 de 2008

Esta resolución establece las disposiciones e incluso define aquellas responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

5.3.2 Resolución 2764 de 2022

A partir de esta resolución, se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención tanto de los

factores psicosociales como de sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos, además se dictan otras disposiciones relacionadas con el tema.

Artículo 3. Periodicidad de la evaluación. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial debe realizarse de forma periódica, de acuerdo al nivel de riesgo psicosocial de las empresas.

Las empresas en las cuales se han identificado factores psicosociales intralaborales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo, deben realizar la evaluación de forma anual, enmarcado dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosociales y requieren intervención en la fuente de forma inmediata a través de controles administrativos, controles operacionales y cambios organizacionales.

En las empresas en las cuales se ha identificado un nivel de riesgo psicosocial intralaboral medio o bajo, la evaluación se realizará cada dos años y requiere intervención, tanto en la fuente como en el trabajador.

La periodicidad de la evaluación anual o cada dos años, deberá establecerse a partir del inicio de la ejecución de las acciones de intervención y control, las cuales deben realizarse de forma inmediata.

(MINISTERIO DEL TRABAJO, 2022, pág. Internet)

6 Metodología

6.1 Tipo de estudio

6.1.1 *Enfoque:*

De acuerdo con los aportes realizados por el Dr. Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio (2014) afirma que “el enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos”. (pág. 41)

Por lo tanto, se empleará un enfoque cualitativo, ya que permite una comprensión más completa y profunda del fenómeno del estrés dentro de la entidad, al identificar los aspectos que el personal asistencial técnico y profesional en salud consideran que afecta el ambiente laboral a nivel psicosocial.

6.1.2 *Nivel de Diseño o Alcance:*

Conforme a las apreciaciones realizadas por el Dr. Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio (2014) afirma que:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (pág. 124)

En vista a lo anterior, el diseño de investigación será descriptivo, ya que a partir de este se podrá comprender en profundidad los factores psicosociales relacionados con el estrés en el entorno hospitalario. De esta manera, El diseño descriptivo permitirá identificar patrones y características específicas del estrés en la población estudiada.

6.2 Población y muestra

La población objetivo incluirá a todo el personal del instituto de salud del municipio de San Jerónimo desde médicos y enfermeras hasta personal administrativo en total 25 empleados. La inclusión de diversas categorías ocupacionales permitirá una comprensión integral de las distintas experiencias y desafíos relacionados con el estrés laboral.

6.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información (se puede dividir en tipo de investigación, el enfoque y el alcance de la investigación)

- Identificar los aspectos que considera el personal que afecta el ambiente laboral:

Se utilizará una entrevista en la cual se indagará sobre determinados aspectos de las personas, Se realizará una entrevista en papel la cual posteriormente será digitalizada en una base de datos, de acuerdo a las respuestas que del personal de salud.

- Caracterizar las diferentes categorías que consideran las personas que afectan el ambiente laboral:

Se usarán tablas para describir cada categoría encontrada, según la caracterización realizada en la investigación.

- Proponer estrategias que propicien el mejoramiento del ambiente laboral en estas personas:

Se propondrán estrategias derivadas de las causas que generan deterioro en el ambiente laboral de acuerdo a la percepción de los empleados.

6.4 Descripción de las variables

VARIABLE	TIPO	NATURALEZA
Sexo	Cualitativa	nominales
Edad	cuantitativa	discreta
nivel de escolaridad	cualitativa	ordinal
cargo	Cualitativa	nominales
¿Qué considera usted o que influye para que se presente un mal ambiente laboral en el hospital?	Cualitativa	
¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir el estrés laboral?	Cualitativa	
¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el rendimiento del trabajador?	Cualitativa	

7 Resultados

Para obtener la información para este estudio se ha realizado tres preguntas abiertas, de las cuales dos son de diagnóstico y una de recomendaciones, que permite realizar el siguiente análisis para la toma de decisiones en las propuestas de mejora.

7.1 Identificación de aspectos que afectan el ambiente laboral

En base a la pregunta realizada ¿Qué considera usted o que influye para que se presente un mal ambiente laboral en el hospital?

Según el personal de la institución prestadora de servicios el cual fue entrevistado se obtuvieron 19 respuestas que coinciden en que la mala comunicación es un factor determinante para el mal ambiente laboral. Además, 18 personas señalaron la falta de empatía entre compañeros, como otro factor influyente. Respecto al liderazgo, 10 personas consideraron que su ausencia de liderazgo no se logre efectuar ciertas actividades o no se concretan ciertas actividades u objetivos lo que afecta el ambiente laboral del instituto de salud. En cuanto a las recomendaciones para disminuir el estrés laboral, se destacó la importancia de la desconexión laboral, con la mayoría de las personas a favor, que recomiendan más tiempo para compartir en familia. Sin embargo, hubo división de opiniones en cuanto a la flexibilidad de los turnos, con 10 personas a favor y 15 en contra. Finalmente, 12 personas sugirieron la necesidad de establecer un diálogo abierto para resolver conflictos y mejorar la convivencia entre compañeros es así como se logran identificarla siguientes 8 variables con las cuales se realizará el análisis.

Tabla 1.

Mala comunicación

Cuenta de Mala comunicación	
NO	6
Si	19
Total general	25

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.**Falta de empatía**

Cuenta de Falta de Empatía	
NO	7
Si	18
Total general	25

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.**Falta de liderazgo**

Cuenta de Falta de liderazgo	
NO	15
Si	10
Total general	25

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.**Desconexión laboral**

Cuenta de Desconexión laboral	
No	13
Si	12
Total general	25

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.**Flexibilidad**

Cuenta de Flexibilidad	
No	15
Si	10
Total general	25

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.**Dialogo**

Cuenta de Dialogo	
No	13
Si	12
Total general	25

Fuente: Elaboración propia

¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el rendimiento del trabajador?
 En las sugerencias encontradas a esta pregunta se encuentra con una donde 21 personas de las 25 están de acuerdo esto corresponde al 84% de la población, es de recordar que el reconocimiento a las labores realizadas en una de las motivaciones más usadas por las compañías para obtener mayor rendimiento laboral y fidelidad de sus trabajadores.

Tabla 7.**Reconocimiento**

Cuenta de Reconocimiento	
No	4
Si	21
Total general	25

Fuente: Elaboración propia

Otras de las categorías importantes es la sugerencia de charlas de tolerancia para que prime, el respeto por los demás.

Tabla 8.**Charlas de Tolerancia**

Cuenta de Charlas de tolerancia	
No	10
Si	15
Total general	25

Fuente: Elaboración propia

7.2 Caracterización de aspectos que afectan el ambiente laboral

De acuerdo a la pregunta: ¿Qué considera usted o que influye para que se presente un mal ambiente laboral en el hospital?

Se obtienen estos resultados.

Tabla 9.

Mala comunicación según género

Mala comunicación	NO	Si	Total general
Femenino	4	14	18
Masculino	2	5	7
Total general	6	19	25

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que 14 mujeres dicen que la mala comunicación genera mal ambiente laboral en el Instituto de salud, mientras que 5 hombres comparten la afirmación con las mujeres.

Tabla 10.

Por rango de edad- mala comunicación

Mala comunicación	NO	Si	Total general
18-21		1	1
22-30	2	8	10
31-50	3	6	9
Fuera de rango	1	4	5
Total general	6	19	25

Fuente: Elaboración propia

El rango de edad que dice existir mala comunicación con el personal del instituto de salud y que influye en el ambiente laboral oscila entre 22 a 30 años, de 10 personas 8 dice existir mala comunicación.

Opinión: “Poca empatía, falta de recursos, poca comunicación con el equipo como con el líder”

Tabla 11.**Empatía por cargo**

	NO	Si	Total general
Auxiliar Administrativo		3	3
Auxiliar de enfermería		2	2
Auxiliar de farmacia	1		1
Doctor (a)		1	1
Licenciada		1	1
Médico general		1	1
Paramédico		1	1
Personal de aseo	2	2	4
Profesional en educación física	1		1
Recepcionista	1	1	2
Regente de farmacia		1	1
Secretaria	1	1	2
Tecnólogo administrativo		1	1
(en blanco)	1	3	4
Total general	7	18	25

Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta 18 personas de diferentes cargos del total del personal encuestado indica que se existe falta de empatía en el instituto de salud por parte del personal que labora allí, hace que se genere un mal ambiente laboral, según Rober Ferrer la empatía es muy útil en la resolución de conflictos ya que, comprendiendo la otra parte, te permite identificar qué acciones tuyas están perjudicando o siendo vividas como un agravio por esa persona (Robert Ferrer)

Tabla 12.**Empatía según genero**

Cuenta de Falta de Empatía	NO	Si	Total general
Femenino	4	14	18
Masculino	3	4	7
Total general	7	18	25

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la falta de empatía 14 mujeres de las 18 encuestadas dice que hace falta la empatía y que genera mal ambiente laboral, entre tanto de los 7 hombres encuestados 4 comparten la afirmación de las mujeres.

Tabla 13.

Empatía según rango de edad

Cuenta de Falta de Empatía			
	NO	Si	Total general
18-21		1	1
22-30	3	7	10
31-50	3	6	9
Fuera de rango	1	4	5
Total general	7	18	25

Fuente: Elaboración propia

Para los empleados entre 22 y 30 años de edad 7 de los 10 encuestados dicen hace falta empatía y en el rango de 31 a 50 6 de las 9 personas encuestadas dicen que la falta de empatía genera mal ambiente laboral.

Tabla 14.

Liderazgo por cargo

Cuenta de Falta de liderazgo			
	NO	Si	Total general
Auxiliar Administrativo		3	3
Auxiliar de enfermería	1	1	2
Auxiliar de farmacia	1		1
Doctor (a)		1	1
Licenciada	1		1
Médico general	1		1
Paramédico	1		1
Personal de aseo	2	2	4
Profesional en educación física	1		1
Recepcionista	2		2
Regente de farmacia		1	1
Secretaria	2		2
Tecnólogo administrativo		1	1
(en blanco)	3	1	4
Total general	15	10	25

Fuente: Elaboración propia

Para el personal del instituto de salud el tema de liderazgo esta un tanto dividido, 15 de las 25 personas encuestadas indica que no es tema que genere mal ambiente laboral, mientras que 10 de las personas encuestada dicen que si es un tema donde genera mal ambiente laboral.

Opinión: “Mal direccionamiento por parte del líder, malos comentarios del grupo de trabajo “

Tabla 15.

Falta de liderazgo según rango de edad

Cuenta de Falta de liderazgo	NO	Si	Total general
18-21		1	1
22-30	5	5	10
31-50	6	3	9
Fuera de rango	4	1	5
Total general	15	10	25

Fuente: Elaboración propia

Del total de 25 encuestados 10 personas del instituto de salud que se encuentra entre 22 a 30 años, expresan que hay una falta de liderazgo y 9 personas que se encuentran en el rango de 31 a 50 años comparten la misma opinión, es importante para una compañía y en este caso el instituto de salud contar con un líder que permite el avance, direccionamiento del personal y de los procesos, un buen líder que inspire a su equipo de trabajo a cumplir metas y lograr objetivos.

Frente a la pregunta: ¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir el estrés laboral?

Se evidencian los siguientes datos.

Tabla 16.**Desconexión laboral por cargo**

Cuenta de Desconexión laboral	No	Si	Total general
Auxiliar Administrativo	1	2	3
Auxiliar de enfermería	2		2
Auxiliar de farmacia	1		1
Doctor (a)		1	1
Licenciada	1		1
Médico general		1	1
Paramédico	1		1
Personal de aseo	2	2	4
Profesional en educación física		1	1
Recepcionista	2		2
Regente de farmacia		1	1
Secretaria	1	1	2
Tecnólogo administrativo		1	1
(en blanco)	2	2	4
Total general	13	12	25

Fuente: Elaboración propia

De los 25 encuestados en el Instituto de salud, 12 personas recomiendan que se debe tener desconexión laboral, es de anotar que ya existe la ley 2191 para la desconexión laboral donde el trabajador tiene derecho a no tener ningún contacto por ningún medio para temas relacionados con su labor en horarios fuera de la jornada laboral y vacaciones o descansos.

Tabla 17:**Desconexión laboral por género**

Cuenta de Desconexión laboral	No	Si	Total general
Femenino	11	7	18
Masculino	2	5	7
Total general	13	12	25

Fuente: Elaboración propia

De las 18 mujeres encuestadas 7 recomiendan la desconexión laboral y de los 7 hombres 5 recomiendan desconexión laboral, para un total de 12 personal que creen que sería importante este punto que permite un mejoramiento en el entorno del instituto de salud.

Tabla 18.**Flexibilidad por rango de edad**

Cuenta de Flexibilidad			
	No	Si	Total general
18-21		1	1
22-30	8	2	10
31-50	5	4	9
Fuera de rango	2	3	5
Total general	15	10	25

Fuente: Elaboración propia

Según el personal encuestado 10 de las 25 personas están en el rango de edades de 22 a 30 años y comparte la idea que es necesario ser más flexibles en cuestión de horarios, que permitan gestionar mejor su tiempo entre lo laboral y la vida familiar.

“Horario rotativos, delegar responsabilidades y empezar en orden por desarrollar los pendientes”

Tabla 19.**Diálogo por género**

Cuenta de Dialogo			
	No	Si	Total general
Femenino	8	10	18
Masculino	5	2	7
Total general	13	12	25

Fuente: Elaboración propia

Para el género femenino es importante el diálogo en tanto que de la 18 mujeres encuestadas 10 recomiendan el dialogo que permitan disminuir el estrés causado en la jornada laboral , mientras que tan solo 2 hombres lo recomiendan, a través de las historia, personas, países, culturas y sociedades han solucionado situaciones, conflictos y diferencias a través del dialogo. Exponiendo sus diferencias, escuchando y llegando a un acuerdo para dar solución.

Tabla 20.**Dialogo por cargo**

Cuenta de Dialogo	No	Si	Total general
Auxiliar Administrativo	1	2	3
Auxiliar de enfermería		2	2
Auxiliar de farmacia	1		1
Doctor (a)	1		1
Licenciada		1	1
Médico general	1		1
Paramédico		1	1
Personal de aseo	2	2	4
Profesional en educación física	1		1
Recepcionista		2	2
Regente de farmacia	1		1
Secretaria	2		2
Tecnólogo administrativo		1	1
(en blanco)	3	1	4
Total general	13	12	25

Fuente: Elaboración propia

Del total de 25 personas encuestadas 12 recomienda el diálogo para disminuir el estrés, mientras que 13 recomiendan otros medios.

Tabla 21.**Diálogo por rango de edad.**

Cuenta de Dialogo	No	Si	Total general
18-21	1		1
22-30	6	4	10
31-50	3	6	9
Fuera de rango	3	2	5
Total general	13	12	25

Fuente: Elaboración propia

El rango de edad que más personas recomiendan el diálogo es de 31 a 50 años.

“Generar entornos seguros para que las personas puedan expresar a una persona si tienen algo que sentir y no que se vuelvan comentarios de pasillo”

Dada esta pregunta ¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el rendimiento del trabajador?

Se encontró que:

Tabla 22.

Reconocimiento por género

Cuenta de Reconocimiento			
	No	Si	Total general
Femenino	4	14	18
Masculino		7	7
Total general	4	21	25

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los aspectos motivaciones es de resaltar que 21 personas indican que se puede implementar el reconocimiento como plan de mejora para el rendimiento de los trabajadores, de estas 21 personas 14 son mujeres, mientras que los 7 hombres encuestados están de acuerdo.

Tabla 23.

Reconocimiento por cargo

Cuenta de Reconocimiento			
	No	Si	Total general
Auxiliar Administrativo		3	3
Auxiliar de enfermería	1	1	2
Auxiliar de farmacia		1	1
Doctor (a)		1	1
Licenciada		1	1
Médico general		1	1
Paramédico		1	1
Personal de aseo		4	4
Profesional en educación física		1	1
Recepcionista	1	1	2
Regente de farmacia		1	1
Secretaria		2	2
Tecnólogo administrativo		1	1
(en blanco)	2	2	4
Total general	4	21	25

Fuente: Elaboración propia

Las personas de los diferentes cargos indican que implementar el reconocimiento a su labor es un aspecto que permite mejorar el rendimiento laboral.

El elogio, el reconocimiento a una labor realizada es uno de los temas motivacionales más implementados por diferentes compañías, esto permite mejorar la productividad, genera compromiso y lealtad por parte de los trabajadores, así como la satisfacción para ellos mismos.

Tabla 24

Reconocimiento por rango de edad

Cuenta de Reconocimiento	No	Si	Total general
18-21		1	1
22-30	2	8	10
31-50	2	7	9
Fuera de rango		5	5
Total general	4	21	25

Fuente: Elaboración propia

Las edades de 22 a 30 y de 31 a 50 son los que más optaron por el reconocimiento la labor realizada, es mejor motivar desde el reconocimiento que mostrar el error mismo de las personas, el reconocimiento siempre será bien recibido y motiva a realizar mejor cada día sus actividades.

Opinión: "El reconocimiento por la labor desarrollada"

Tabla 25. Charlas de tolerancia por género

Cuenta de Charlas de tolerancia	No	Si	Total general
Femenino	7	11	18
Masculino	3	4	7
Total general	10	15	25

Fuente: Elaboración propia

Las charlas de tolerancia es otro de los aspectos que se pueden implementar para mejorar el entorno laboral, de las 18 mujeres encuestadas 11 indican que se debería implementar mientras que 4 hombres comparten la idea.

Tabla 26.**Charlas de tolerancia por cargo**

Cuenta de Charlas de tolerancia			
	No	Si	Total general
Auxiliar Administrativo	1	2	3
Auxiliar de enfermería		2	2
Auxiliar de farmacia	1		1
Doctor (a)		1	1
Licenciada		1	1
Médico general	1		1
Paramédico	1		1
Personal de aseo	3	1	4
Profesional en educación física	1		1
Recepcionista		2	2
Regente de farmacia		1	1
Secretaria		2	2
Tecnólogo administrativo		1	1
(en blanco)	2	2	4
Total general	10	15	25

Fuente: Elaboración propia

Del total de 25 personas encuestadas 15 sugieren implementar las charlas de tolerancia, para mejorar el rendimiento de los trabajadores en el Instituto de salud.

7.3 Propuesta para el mejoramiento del ambiente laboral

Objetivo: Fomentar un ambiente de trabajo positivo, basado en el liderazgo, la empatía y la comunicación efectiva entre el personal del Instituto de salud.

Alcance:

Esta propuesta aplica para el personal que labora en una institución prestadora de salud del municipio de san Jerónimo Antioquia.

1. Implementación de Programas de Desarrollo de Liderazgo:

- Organizar sesiones de capacitación y talleres regulares para desarrollar habilidades de liderazgo entre los supervisores y gerentes del Instituto de salud.
- Proporcionar recursos y herramientas para mejorar la gestión de equipos y la resolución de conflictos.

- Fomentar un estilo de liderazgo participativo que valore las opiniones y contribuciones de todo el equipo.

Profesional: Psicólogo

Costo aproximado 2`000.000

2. Empatía y la Cooperación:

- Establecer un programa de mentoría donde los empleados más experimentados guíen y apoyen a los nuevos miembros del equipo.
- Organizar actividades, como almuerzos o eventos sociales, celebraciones, para fortalecer los lazos entre los empleados y promover un sentido de comunidad.
- Implementar un sistema de reconocimiento y recompensa que celebre los logros individuales y de equipo, fomentando así un ambiente de apoyo y reconocimiento mutuo.

Inversión aproximada: 1`000.000

- 3. Mejora de la Comunicación Interna:
- Establecer canales de comunicación abiertos y transparentes, como reuniones regulares de equipo y buzones de sugerencias, para fomentar la participación y la retroalimentación.
- Utilizar tecnologías de comunicación interna, como correos electrónicos, aplicaciones de mensajería, para mantener a todos los empleados informados sobre noticias, políticas y procedimientos del Instituto de salud.
- Designar a un líder de comunicación interna responsable de facilitar la difusión de información relevante y garantizar que todas las inquietudes o dudas de los empleados sean abordadas de manera oportuna.

4. Monitoreo y evaluación Continua:

- Establecer indicadores clave de desempeño relacionados con el ambiente laboral, como la satisfacción del personal, la tasa de rotación y el ausentismo.
- Realizar encuestas periódicas de clima laboral para recopilar comentarios y evaluar la efectividad de las iniciativas implementadas.
- Utilizar los resultados de las evaluaciones para realizar ajustes y mejoras continuas en el programa de mejora del ambiente laboral.

Profesional: Auditor interno

Costo aproximado 2'000.000

5. Compromiso de la Alta Dirección:

- Obtener el compromiso y el apoyo activo de la alta dirección del Instituto de salud para respaldar e implementar estas iniciativas.
- Asignar recursos adecuados, tanto financieros como humanos, para garantizar el éxito de las acciones propuestas.
- Establecer un comité de bienestar laboral compuesto por representantes de diferentes niveles jerárquicos para supervisar la implementación y el seguimiento de las medidas propuestas.
- Implementar estas medidas ayudará a crear un ambiente laboral más saludable, donde el liderazgo, la empatía y la comunicación sean valores fundamentales que contribuyan al bienestar y el éxito del equipo en el Instituto de salud.

8 Análisis o discusión de resultados

Según autores como (Koys & Decottis, 1991) citados por (Pilligua, 2017), manifiestan que, el clima organizacional se divide en psicológico y organizacional, el primero se aplica mediante estudios personalizados con los trabajadores de las empresas, mientras que el segundo, se realiza a nivel de la organización; ambos miden el nivel de percepción que tienen los trabajadores, sobre las experiencias que viven dentro de la empresa, con esta percepción y las respuestas dadas por el personal encuestado donde se coincide en muchos factores y esto permite la caracterización de las variables, se evidencia que más de la mitad del personal le falta empatía esto influye en que se genere mal ambiente laboral, así como la mala comunicación, gran número de participantes coinciden con esta variable, adicional se conoce la importancia de liderar un grupo que permita alcanzar metas y cumplir objetivos para esta variable tenemos diez de las veinticinco personas que dicen tener mal liderazgo o falta de liderazgo en el equipo de trabajo. Con el día a día, entre la vida personal y profesional, el horario laboral, el servicio de salud a usuarios y el entorno entre sus compañeros puede convertirse en un tema que genere estrés al personal que labora en el Instituto de salud, es por ello que dentro de sus sugerencias para mitigar el estrés, se encuentran variables como a flexibilidad, el diálogo y la desconexión laboral. Donde diez o más personas coinciden son sus peticiones.

En un estudio realizado en el año 2022 sobre la carga laboral en un Instituto de salud del valle se encontró que el 21% de los encuestados percibe una realización personal como baja. Existe un alto porcentaje (85%) con riesgo alto de padecer síndrome de Burnout. Se deben proponer actividades para prevenir el cansancio emocional, la despersonalización y potenciar la realización personal, así mismo la mala comunicación se destaca como el factor más mencionado por los encuestados y en cuanto a género las mujeres suman mayor puntaje, así como edades entre veinte y dos y treinta años consideran esta falencia en el Instituto de salud. Este hallazgo resalta la importancia de mejorar los canales de

comunicación interna en el Instituto de salud para evitar malentendidos y conflictos. Otro aspecto significativo identificado en el estudio es la falta de empatía que puede contribuir a la no colaboración y al surgimiento de tensiones entre colegas. Los resultados muestran algunas diferencias interesantes en la percepción de la falta de empatía según el género y el rango de edad. Por ejemplo, un mayor porcentaje de mujeres encuestadas mencionaron la falta de empatía en comparación con los hombres. Además, hubo una mayor proporción de empleados más jóvenes que identificaron este problema en comparación con los empleados de mayor edad. Estas diferencias podrían indicar áreas específicas que requieren atención y enfoques personalizados para abordar la falta de empatía.

Los resultados muestran que hay una división en la percepción de cómo el liderazgo afecta el ambiente laboral. Mientras que un grupo significativo de encuestados no considera que el liderazgo sea un factor que genere un mal ambiente laboral, otro grupo más pequeño sí percibe que la falta de liderazgo contribuye a un ambiente laboral negativo. Un mayor número de empleados más jóvenes expresan la opinión de que hay una falta de liderazgo en comparación con los empleados de mayor edad. Esto sugiere que las expectativas y las experiencias relacionadas con el liderazgo pueden variar según la edad y la etapa profesional de los empleados. La percepción de que la falta de liderazgo contribuye a un mal ambiente laboral demuestra la importancia crítica del liderazgo efectivo en el Instituto de salud.

Los resultados muestran que una parte significativa del personal encuestado reconoce la importancia de la desconexión laboral. Un total de doce personas, tanto hombres como mujeres, consideran que la implementación de la desconexión laboral sería beneficiosa para mejorar el entorno del Instituto de salud. Esto indica una conciencia sobre la necesidad de establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal para promover el bienestar de los empleados. También señalan la importancia de la flexibilidad horaria, especialmente para el personal más joven. Esto sugiere que este grupo de empleados valora la capacidad de gestionar su tiempo de manera más eficiente entre el trabajo y las

responsabilidades personales, como la vida familiar. La flexibilidad horaria puede ser clave para mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en el bienestar y la satisfacción laboral. El diálogo se destaca como una estrategia recomendada por una mayoría del personal para reducir el estrés laboral. Tanto hombres como mujeres reconocen la importancia de fomentar el diálogo abierto y la comunicación efectiva como medios para abordar y resolver conflictos, así como para mejorar la colaboración y el apoyo entre los colegas. Este hallazgo resalta la necesidad de promover una cultura organizacional que valore y facilite la comunicación abierta y constructiva. Chiavenato (2000) “arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados”

9 Conclusiones y recomendaciones

En conclusión, el análisis de estos resultados revela varios factores críticos que influyen en el ambiente laboral del Instituto de salud del municipio de San Jerónimo- Antioquia. La falta de empatía y la mala comunicación son dos de los problemas más destacados, con una fuerte relación entre estos y el estrés percibido por los empleados. Es notable que tanto el género como la edad jueguen un papel en la percepción de estos problemas, lo que sugiere la necesidad de enfoques personalizados para abordarlos. Además, la falta de liderazgo también se identifica como un factor que contribuye a un ambiente laboral negativo, con diferencias entre edades en la percepción de este problema. La implementación de estrategias como la desconexión laboral, la flexibilidad horaria y el fomento del diálogo se destacan como recomendaciones claves para mejorar el bienestar y la satisfacción laboral del personal.

El estudio proporciona una importante visión de los desafíos y oportunidades para mejorar el ambiente laboral en el Instituto de salud. Las recomendaciones propuestas son fundamentales para

abordar las falencias identificadas y promover un entorno de trabajo más saludable y productivo. Sin embargo, es de suma importancia que estas recomendaciones se implementen de manera efectiva y se monitoreen de cerca para garantizar su impacto positivo a largo plazo en el bienestar y el rendimiento del personal del Instituto de salud, seguimiento cuidadoso a la comunicación interna, el liderazgo efectivo y la promoción de una cultura organizacional que valore el bienestar de los empleados para abordar los desafíos identificados en este análisis y mejorar el ambiente laboral en el Instituto de salud.

Referencias

AGUDELO, A. A., COPETE VILLAMIZAR, F. M., & MUÑOZ GIRALDO, D. C. (2016). Condiciones de la tarea y trabajo emocional y su relación con niveles de estrés en profesionales de la salud de un Instituto de salud de segundo nivel en un municipio de cundinamarca. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/21817/AragonAgudeloAlejandro2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

AGUDELO, A. A., COPETE VILLAMIZAR, F. M., & MUÑOZ GIRALDO, D. C. (2016). CONDICIONES DE LA TAREA Y TRABAJO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON NIVELES DE ESTRÉS EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE UN HOSPITAL DE. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/21817/AragonAgudeloAlejandro2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alejandra Aragon Agudelo y otros. (s.f.). CONDICIONES DE LA TAREA Y TRABAJO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/21817/AragonAgudeloAlejandro2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caicedo, M. V., Pantoja Caicedo, M. V., Gavilanes Benavides, N. Y., Romo Arboleda, A. N., & Oliva Guerrero, L. F. (2022). Estudio de la sobrecarga laboral en el Centro Médico Valle de Atriz. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/54474/mvpantojac.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CONGRESO DE COLOMBIA. (24 de Enero de 1979). LEY 9. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

EL PUEBLO DE COLOMBIA. (1991). constitución Política de Colombia . Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

EL TIEMPO. (24 de ENERO de 2024). Hospitales públicos de Antioquia alertan dificultad para conseguir personal médico. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/colombia/medellin/antioquia-hospitales-publicos-alertan-dificultad-para-conseguir-personal-medico-848071>

elCOLOMBIANO. (14 de Noviembre de 2023). Deudas, despidos y cierre de servicios tienen en jaque a la salud en Antioquia . Obtenido de <https://m.elcolombiano.com/antioquia/problemas-del-sistema-de-salud-en-antioquia-deudas-despidos-masivos-cierre-de-servicios-NB23116920>

GAEZ, L. A., ARIAS MURCIA, G. S., GALEANO PEREZ, L. E., GONZALEZ ESCOBAR, M. M., & LOPEZ AGUDELO, V. (2017). ACOSO LABORAL A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN COLOMBIA. Obtenido de <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/1752/1/Lorena%20alvarez%20Gaez.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (17 de Julio de 2008). Resolución 2646. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio del Trabajo. (6 de Octubre de 2012). Resolución 652. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>

MINISTERIO DEL TRABAJO. (18 de Julio de 2022). RESOLUCIÓN 2764 . Obtenido de https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mtra_2764_2022.htm

NEIL VALENTÍN VEGA, SANABRIA, A., DOMÍNGUEZ, L. C., OSORIO, C., & BEJARANO, M. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3555/355534491008.pdf>

ROJAS, J. M., ROSERO TORRES, L. E., PERALTA PUENTES, A., & TELLEZ AVILA, E. (2021). La “moda del burnout” en el sector salud: una revisión sistemática de la literatura. *Psicología desde el caribe* , 18.

Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* .

Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

Solarte M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004#:~:text=Chiavenato%20\(2000\)%20arguye%20que%20el,los%20comportamientos%20de%20los%20empleados.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004#:~:text=Chiavenato%20(2000)%20arguye%20que%20el,los%20comportamientos%20de%20los%20empleados.)

Ureta, F. M., & Pilligua Lucas, C. (29 de MAYO de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Ureta, F. M., & Pilligua Lucas, C. F. (29 de mayo de 2019). El clima laboral como factor clave en el. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Ureta, F. M., & Pilligua Lucas, C. F. (29 de mayo de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

VALDÉS, V. D. (2015). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES, ESTRÉS Y SUS CONSECUENCIAS INDIVIDUALES Y ORGANIZACIONALES: MODELO DEMANDA-CONTROL DE KARASEK. Obtenido de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Vdiez/DIEZ_VALDES_Vicente_Tesis.pdf

Verduzco, R. O., García Hernández, C., & Mercado Ibarra, S. M. (Junio de 2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL. Obtenido de <file:///C:/Users/Tatiana/Downloads/Dialnet-EIEstresEnElEntornoLaboral-7188504.pd>

AESST () Riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo . EU-OSHA. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>

