

ASPECTOS E IMPACTOS ASOCIADOS AL RIESGO PSICOSOCIAL DEBIDO A LA
PANDEMIA POR COVID-19 EN UN CALL CENTER DE SERVICIOS DE SALUD EN
ITAGÜÍ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021

DIANA PAOLA BRAVO GALVIS-564146-16045
NATALY GOMEZ RENDON -592875-16045

Docente
NATALY ANDREA SALCEDO ZAMBRANO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PREGRADO EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
BELLO, COLOMBIA
2021

Tabla de Contenidos

Resumen..... 7

Abstract..... 8

Introducción 9

Línea de investigación 10

 Sublínea..... 10

 Justificación de la sublínea de investigación 10

Proyecto de investigación 12

Formulación del Problema..... 13

Justificación 16

Objetivos de Investigación..... 17

 Objetivo general..... 17

 Objetivos Específicos..... 17

- Marco refencial 18
- Marco Teórico..... 18
 - Historias de las pandemias..... 18
 - COVID -19..... 19
 - Contagio por covid-19 20
 - Impactos por COVID-19..... 21
 - Afectaciones de la pandemia en las organizaciones por COVID-19 21
 - Riesgos psicosociales..... 24
 - Factores de riesgo psicosocial..... 25
 - El estrés..... 26
 - Características del estrés 28
 - Signos y síntomas del estrés 28
 - Ansiedad 29
 - Características de la ansiedad laboral 29
 - Síntomas de la ansiedad laboral 30

- Estado del arte..... 30
 - Tesis internacionales..... 30
 - Nacionales..... 32
- Marco legal 35
 - Ley 1616 de 2013..... 35
 - Resolución 2646 de 2008..... 35
 - Circular 0064 de 2020..... 35
 - Ley 1562 de 2012..... 36
 - Decreto 488 de 2020 36
 - Decreto 676 de 2020 36
 - Decreto 770 de 2020 36
 - Decreto 464 de 2020 37
- Diseño metodológico 38
- Nivel o enfoque..... 38
 - Cuantitativo..... 38

- Tipo 39
 - Descriptivo 39
- Diseño de la investigación 40
 - No experimental-transversal 40
- Población..... 41
- Muestra 41
- Prueba piloto 42
- Técnicas e instrumentos de recolección de la información 43
 - Técnicas de investigación 43
 - Encuestas..... 43
- Procesamiento de información..... 47
- Plan de recolección y análisis de la información 48
 - Plan de análisis..... 48
- Análisis de los resultados..... 52

Aplicación de la “encuesta de ansiedad (ISRA)” y la “Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS)” en un Call Center de servicios de salud en Itagüí. 52

Tabulación de las encuestas permitiendo un análisis del nivel de estrés y ansiedad percibido en los trabajadores del Call Center de servicios de salud en Itagüí debido a la pandemia por covid-19. 62

Encuesta sociodemográfica..... 62

Encuesta del estrés PSS-14 (Perceived Stress Scale)..... 68

Encuesta de Ansiedad presentada por la pandemia COVID-19-ISRA (Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad) 76

Propuesta de intervención de promoción y prevención en el Call Center de servicios de salud en Itagüí que mitiguen los niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores 85

Conclusiones 92

Recomendaciones 94

Referencias..... 96

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar los aspectos e impactos asociados al riesgo psicosocial debido a la pandemia por COVID-19 en un Call Center de servicios de salud en Itagüí durante el primer semestre del año 2021, estableciendo una propuesta de intervención de promoción y prevención que mitigue el estrés y la ansiedad de los trabajadores. La investigación que se ha desarrollado tiene como metodología un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental-trasversal, realizado con una muestra de 70 personas como técnica principal se utilizaron dos encuestas para la recolección de datos entre ellas la encuesta del estrés percibido ISRA (Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad) y PSS (Perceived stress Scale) en las cuales se puede identificar variables de tipo cognitivo y fisiológicos y el conductual motor.

Se obtuvo como resultado en la encuesta global del estrés que el 75% de la población de vez en cuando esta estresada, en la encuesta global de la ansiedad se evidencia que el 54.2% casi nunca está ansioso lo que nos lleva a concluir que a pesar de la pandemia del COVID-19 la población objeto de estudio no presento mayores niveles de estrés y ansiedad.

Palabras claves: impactos, riesgo psicosocial, estrés, ansiedad, análisis, encuestas, prevención, trabajadores Call center.

Abstract

This research aims to analyze the aspects and impacts associated with psychosocial risk due to the COVID-19 pandemic in a Health Services Call Center in Itagüí during the first semester of 2021, establishing a promotion and prevention intervention proposal that mitigate worker stress and anxiety. The research that has been developed has as a methodology a descriptive quantitative approach with a non-experimental-transversal design, carried out with a sample of 70 people as the main technique, two surveys were used to collect data, including the ISRA perceived stress survey (Inventory of anxiety situations and responses) and PSS (Perceived stress Scale) in which cognitive and physiological variables and motor behavior can be identified.

It was obtained as a result in the global stress survey that 75% of the population is stressed from time to time, in the global anxiety survey it is evidenced that 54.2% are almost never anxious, which leads us to conclude that despite of the COVID-19 pandemic, the population under study did not present higher levels of stress and anxiety.

Keywords: impacts, psychosocial risk, stress, anxiety, analysis, surveys, prevention, Call center workers.

Introducción

La siguiente investigación pretende analizar los aspectos e impactos asociados a los riesgos psicosociales sobre la ansiedad y el estrés en el personal del Call Center de servicios de salud en Itagüí debido a la problemática que se generó frente a la pandemia por el COVID-19, se realizara a partir de un diagnóstico inicial para evidenciar cual fue la mayor afectación que presentaron con los cambios que se dieron en el lugar de trabajo, como se toma el aislamiento social y las nuevas formas para laborar, mantener la comunicación los unos con los otros, con el fin de generar estrategias de intervención a los problemas psicológicos que se pueden presentar en el sitio de trabajo.

Según Neffa (2015) Afirma que: los riesgo psicosociales son los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeña.(p.109)

Por tal motivo queremos crear un impacto positivo en los trabajadores y en la organización con el propósito de generar herramientas que puedan contribuir a mejorar la calidad de vida en cuanto a la salud mental de los trabajadores y adaptación de cambios.

Línea de investigación

Promoción, prevención, cultura, educación, innovación y emprendimiento en seguridad y salud en el trabajo.

Sublínea

Estrategías de prevención y promoción en seguridad y salud en el trabajo

Justificación de la sublínea de investigación

Generar conocimientos con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, al igual que los rendimientos en la industria, prevenir accidentes laborales y enfermedad a corto, mediano y largo plazo, como también mejorar la calidad en las actividades propias del desarrollo humano.

En el país hay unas poblaciones con algunas características de vulnerabilidad, las cuales independiente de su actividad, deben acogerse a la normativa vigente en el País, dándole cumplimiento a esta, se benefician desde las diferentes directrices que el Gobierno establece, a través de un Decreto, basado en normas técnicas internacionales, con el fin de proteger al empleado y garantizar que los empleadores brinden las condiciones propicias para el desempeño

de su labor de las personas a cargo (República de Colombia, 2015), esto directamente favorece el cambio de actitud por parte de los empleadores, y un espíritu de carácter investigativo desde las universidades para la asesoría, capacitación y seguimiento cuando se considere necesario.

Facilitar elementos teóricos – prácticos a nivel de los colaboradores en las empresas o industrias, que les permita desde la condición humana vivir su actividad laboral de una manera distinta y segura, sintiéndose partícipe del proceso que se realiza en la Empresa u Organización.

Proyecto de investigación

Aspectos e impactos asociados al riesgo psicosocial debido a la pandemia por covid-19 en un Call Center de servicios de salud en Itagüí durante el primer semestre del año 2021.

Formulación del Problema

“El coronavirus ha impactado negativamente la salud mental de la fuerza laboral mundial” (Revista Semana, 2020). Durante el primer periodo del año 2020 se presentó la pandemia del covid-19 que es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (OMS, 2020), la última pandemia que se presentó a nivel mundial con grandes cambios fue la influenza de 1918. (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, 2018)

Empleados, gerentes, líderes de recursos humanos y ejecutivos de 11 países, encontró que la pandemia de covid-19 ha aumentado el estrés, la ansiedad y el agotamiento en el lugar de trabajo. A nivel mundial el 85% de las personas afirman que los problemas de salud mental en el trabajo (estrés, ansiedad y depresión), afectan su vida familiar. (Revista Semana, 2020)

“A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral” (Peiró Silla, 2001, p.2).

El estrés es un estado en el que la persona sufre distintos desordenes, muchas veces producidos por mala adaptación al entorno social, que pueden agravarse con los estados de

tensión continuas en el que el organismo responde con una serie de trastornos fisiológicos y psicológicos. (Ávila, 2014, p.2)

“Según las estimaciones, en el mundo hay 264 millones de personas que padecen depresión, una de las principales causas de discapacidad. Además, muchas de ellas sufren también síntomas de ansiedad” (OMS, 2019).

Según el Estudio Nacional de Salud Mental, Colombia, 2003, la población colombiana entre 18 y 65 años ha sufrido, está sufriendo o sufrirá alguna vez en la vida un trastorno psiquiátrico diagnosticado, los trastornos de ansiedad encabezan la lista Del (19, 5 %). (Posada, 2013, p.1)

La ansiedad es una emoción que todo el mundo ha experimentado en algún momento y que ayuda al organismo a prepararse para hacer alguna cosa importante. La ansiedad produce una reacción psicofisiológica de activación intensa del sistema nervioso central y de todo el organismo. Aparece cuando se ha de actuar en una situación que demanda un esfuerzo intenso o sostenido y sirve para activar y hacer frente a una amenaza o peligro que está ocurriendo en el presente o que puede pasar en el futuro. (Forcadell López, Lázaro Gracia, Fullana Rivas, & Lera Miguel, 2019)

Debido al covid-19 se presentaron cambios en las empresas y estas se vieron afectadas drásticamente. El Call Center de servicios de salud en Itagüí no fue la excepción puesto que se evidencia estrés y ansiedad en la población trabajadora debido a la pandemia ya que aumento el

horario, la carga laboral y el distanciamiento social. El Call Center de servicios de salud en Itagüí cuenta actualmente con 65 empleados de los cuales todos son auxiliares de enfermería y trabajan día a día para ayudar a los usuarios que se encuentran en los hospitales de I, II, III niveles de atención, al ser parte del CRUE (Centro Regulador de urgencias y Emergencias) no son candidatos para trabajar desde casa, solo aquellos que presentaban enfermedades de base que podían contribuir a que se contagiaran más rápido. ¿CUÁLES SON LOS ASPECTOS E IMPACTOS ASOCIADOS AL RIESGO PSICOSOCIAL DEBIDO A LA PANDEMIA POR COVID-19 EN UN CALL CENTER DE SERVICIOS DE SALUD EN ITAGÜÍ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021?

¿Se puede mejorar la calidad de vida y salud de los trabajadores mediante el análisis de los cambios emocionales que se presentaron en un Call Center de servicios de salud en Itagüí con respecto a la pandemia por covid-19 entre 1 de abril del 2020 al 31 de enero del 2021?

¿Puede reducir las enfermedades laborales que afectan la salud mental, con una intervención en un Call Center de servicios de salud en Itagüí, como secuela que puede quedar después de la pandemia por covid-19?

Justificación

Existen riesgos psicosociales dentro de las organizaciones que han influido en el aumento de las enfermedades mentales como son la ansiedad y el estrés, debido a la pandemia por el COVID-19 en el Call Center de servicios de salud en Itagüí se ha presentado cambios en la salud mental de los trabajadores por esta razón, se hace necesario analizar algunos aspectos asociados a dichas patologías generadas por la pandemia, para establecer una propuesta de promoción y prevención que ayude a mitigar los riesgos de estrés y ansiedad y que genere un bienestar mental.

La presente investigación se realiza con el fin de crear condiciones individuales, sociales y del entorno que permiten un desarrollo psicológico y psicofisiológico óptimo para mejorar la calidad de vida en los colaboradores. Lo anterior nos permite obtener conclusiones precisas que nos acercan al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Objetivos de Investigación

Objetivo general

Analizar los aspectos e impactos asociados al riesgo psicosocial debido a la pandemia por COVID-19 en un Call Center de servicios de salud en Itagüí durante el primer semestre del año 2021, estableciendo una propuesta de intervención de promoción y prevención que mitigue el estrés y la ansiedad de los trabajadores.

Objetivos Específicos

Realizar la “encuesta de ansiedad (ISRA)” y la “Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS)” en un Call Center de servicios de salud en Itagüí.

Tabular las encuestas permitiendo un análisis del nivel de estrés y ansiedad percibido en los trabajadores del Call Center de servicios de salud en Itagüí debido a la pandemia por COVID-19.

Establecer una propuesta de intervención de promoción y prevención en el Call Center de servicios de salud en Itagüí que mitiguen los niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores.

Marco refencial

Marco Teórico

Historias de las pandemias

Las antiguas culturas comprendieron que existían ciertas enfermedades, que, en general se consideraban como castigos divinos y se razonaba que los afectados debían ser separados del pueblo para no causar la diseminación de estas. Por ejemplo, en la Biblia en el libro Levítico del Pentateuco se dan normas para separar a los enfermos de lepra. (Tomasi, 2020, p.1)

En realidad, la aparición de epidemias se incrementó a partir del Neolítico, cuando los hombres empezaron a cultivar la tierra y a domesticar algunas especies de fauna salvaje. De hecho, este contacto más estrecho con los animales provocó la transmisión de diversos agentes patógenos, lo que configuró lo que hoy se conoce como “zoonosis”. Un ejemplo concreto de los temores que generaban estos contagios son las prohibiciones establecidas por religiones como la musulmana o la judía, que impiden a sus fieles la ingesta de carne de cerdo y sus derivados. A lo largo del tiempo y según determinados parámetros establecidos por los especialistas, estas enfermedades generalizadas fueron categorizadas de diversas formas. Así, una epidemia es un

mal que se propaga durante un tiempo determinado en un país o una región específica. Una pandemia es una epidemia que se extiende en el tiempo y en el espacio, y afecta a gran cantidad de individuos, para la que no existen ni tratamientos ni vacunas conocidos. (Kreibohm, 2020, p.1)

Como menciona la OMS Organización Mundial de Salud (2010): Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad, Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales. (p.1)

En algunos aspectos la gripe pandémica se parece a la estacional, pero en otros puede ser muy diferente. Por ejemplo, ambas pueden afectar a todos los grupos de edad y en la mayoría de los casos causan una afección que cede espontáneamente y va seguida de una recuperación completa sin tratamiento. Sin embargo, por lo general la mortalidad relacionada con la gripe estacional afecta sobre todo a los ancianos mientras que otros casos graves aquejan a personas que padecen una serie de enfermedades y trastornos subyacentes. (OMS Organización Mundial de Salud, 2010, p.1)

COVID -19

Cartrol L (2020) Afirma que: La enfermedad por COVID-19 o novel coronavirus, es una pandemia global de enfermedad respiratoria aguda causada por este virus, que

filogenéticamente está estrechamente relacionado con SARS-CoV. Comenzó en diciembre de 2019 en Wuhan, provincia de Hubei en China y fue declarada pandemia global el 11 de marzo de 2020. La mayoría de los casos de COVID-19 ocurren en adultos. Hoy en día, hay 531.684 casos confirmados en el mundo, con una letalidad de 24.054 casos, lo que equivale a un 4.5%. Esta se tiende a concentrar en adultos mayores. Las definiciones de caso están en permanente revisión. Existen tests disponibles cuya sensibilidad es variable, y se está trabajando aceleradamente en una vacuna en varios centros del mundo, incluyendo en Chile. (p.1)

Contagio por covid-19

OMS (2020) afirma que: Una persona puede contraer COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus. Por eso es importante mantenerse al menos a un metro de distancia de los demás. Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, pomos y barandillas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. Por ello es importante lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol. (p.1)

Impactos por COVID-19

La evolución del sector empresarial en 2020 se ha visto muy condicionada por la pandemia de Covid-19, que ha provocado una contracción sin precedentes de la actividad económica, mermado significativamente la rentabilidad y deteriorado la posición financiera de un elevado porcentaje de empresas. Así, la muestra trimestral de la Central de Balances (CBT), con datos hasta el tercer trimestre, evidencia una brusca caída de los excedentes ordinarios y de los niveles de rentabilidad, que ha llevado incluso a que el resultado neto final presentara un valor negativo para el conjunto de la muestra, lo que no sucedía en la CBT desde 2002. Además, se elevaron las ratios de endeudamiento, ya que las compañías recurrieron a los fondos ajenos para financiar los déficits de explotación, y también creció ligeramente el porcentaje de los resultados corrientes [resultado económico bruto (REB) más ingresos financieros] destinado al pago de intereses, quebrándose la tendencia descendente de esta ratio en los últimos años. (Blanco, Mayordomo, Menéndez, & Mulino, 2020, p .3)

Afectaciones de la pandemia en las organizaciones por COVID-19

La cantidad de trabajadores que viven en países en los que se han aplicado restricciones relacionadas con la COVID-19 se ha mantenido elevada, habida cuenta de que, a escala mundial,

el 93 por ciento de los trabajadores residen en países en los que se aplicó algún tipo de medida de cierre de lugares de trabajo a comienzos de enero de 2021, la disminución de la ocupación fue más acusada en América y menor en Europa y Asia central, regiones en las que la reducción de la cantidad de horas de trabajo se vio compensada mediante planes para fomentar la conservación en el empleo, en particular, en Europa. A lo largo de 2020 se produjo una disminución sin precedentes de la ocupación a escala mundial de 114 millones de empleos con respecto a 2019. (OIT, 2021, p .2)

Para el mes de enero de 2021, la tasa de desempleo del total nacional fue 17,3%, lo que significó un aumento de 4,3 puntos porcentuales frente al mismo mes del año anterior (13,0%). La tasa global de participación se ubicó 60,1%, lo que representó una reducción de 2,4 puntos porcentuales frente a enero del 2020 (62,5%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 49,8%, presentando una disminución de 4,6 puntos porcentuales respecto al mismo mes del 2020 (54,4%). (DANE, 2021, p.3)

Hemos analizado la posibilidad de considerar al Covid-19 como una enfermedad profesional, sin embargo, también podría considerarse como un accidente de trabajo. En España, mediante Real Decreto Ley 6/2020 se reconoce al contagio por Covid-19 como un accidente laboral. Lo mismo sucede en Italia, donde también ha sido reconocida como un accidente de trabajo. (Teves Sanca, 2020, p.6)

Por otro lado, como menciona Moscuza (2020): Las normas internacionales del trabajo también son útiles como punto de referencia en el contexto de la respuesta a la crisis provocada por el brote de COVID-19. El respeto de las disposiciones fundamentales de las normas internacionales del trabajo relacionadas con la seguridad y salud, las modalidades de trabajo, la protección de categorías específicas de trabajadores, la no discriminación, la seguridad social o la protección del empleo es una garantía que los trabajadores, los empleadores y los gobiernos mantienen condiciones de trabajo decente mientras se ajustan a la epidemia de COVID-19. (p.1)

La crisis ocasionada por la COVID-19 puede generar una pérdida de hasta 17 millones de empleos formales en América Latina y el Caribe, aun - que esto dependió, obviamente, de cómo evolucione la pandemia y de las medidas de mitigación enviadas por los gobiernos de la región. (Altamirano, Azuara, & González, 2020, p.5)

CEPAL (2020) afirma que: La crisis del COVID-19 acelerará algunos cambios estructurales en curso en la última década. Por ejemplo, las cuarentenas forzadas aumentarán la virtualización de las relaciones económicas y sociales; el teletrabajo prevalecerá en más industrias y regiones, y la digitalización avanzará aún más rápido. En este marco, las empresas más avanzadas tecnológicamente aumentarían sus ventajas en relación con las empresas atrasadas, en particular las mipyme. Además, los largos períodos de cuarentena de los trabajadores fomentarían la inversión en automatización y robótica. Algunas empresas de alta tecnología ya han aumentado el uso de herramientas de inteligencia artificial para enfrentar la falta de trabajadores por las cuarentenas. (p.4)

Riesgos psicosociales

Así mismo, Sierra Hernaiz (2020) afirma que: El riesgo psicosocial está integrado tanto por elementos objetivos, vinculados a la organización, contenido y realización de la tarea, como por elementos subjetivos, como las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador” (p.6). “Se consideran que se integran en el ámbito de la salud mental por los daños psíquicos que pueden producir, aunque también pueden producir problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas músculos esqueléticos. (p.7)

De acuerdo con la OIT citado en Sierra Hernaiz (2020) define los riesgos psicosociales como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral. Aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores. (p.5)

“El desempeño de un trabajo puede afectar negativamente a la salud mental de las personas, desarrollando enfermedades o agravando problemas previos. Si ello es así, ese daño mental también integra la responsabilidad empresarial en materia de prevención de riesgos

laborales” (Sierra Hernaiz, 2020, p.3). El derecho a la integridad física y psíquica del trabajador ha de ser garantizado en todos los aspectos relacionados con el trabajo, por lo que el empresario está obligado a adoptar cuantas medidas sean necesarias para asegurar su cumplimiento, incluidos los riesgos psicosociales. (Sierra Hernaiz, 2020, p.4)

Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia tienen un impacto significativo en la salud y la calidad de vida de los trabajadores que desarrollan actividades en su contexto de trabajo, haciéndose necesario su diagnóstico y la creación de programas de vigilancia epidemiológica de este factor que permitan prevenir accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral. (Polanco Martínez & García Solarte, 2017, p.1)

Los factores psicosociales y su relación con la salud laboral, es de Caplan y sus colaboradores, que en 1975 los identificaron como las “características del medio de trabajo que crean una amenaza para el individuo”, señalando que, entre el 5% y el 10% de la población activa tenía problemas en relación con dichos factores. (Construcción y servicios, 2015, p.5)

De acuerdo a Vieco, y Abello (2014) citado en Polanco Martínez & García Solarte (2017) “refieren que los factores de riesgo Psicosociales laborales, poseen propiedades relacionadas con las condiciones del trabajo, Y de su organización, las cuales

posiblemente afectan la salud de los individuos mediante elementos psicológicos y fisiológicos, que igualmente se les denomina estrés” (p.5).

“Pueden conceptualizarse como los originados por los aspectos organizativos del trabajo, y como tal estos provocan en el trabajador insatisfacción laboral, estrés y otros problemas que repercuten en la cantidad y la calidad de sus labores” (Bestratén, 2015 citado en Polanco Martínez & García Solarte, 2017, p.5).

El estrés

Las primeras investigaciones científicas acerca del estrés se le atribuyen a Hans Selye, considerado el padre del estrés y pionero en el estudio de reacciones psicológicas ante estímulos físicos adversos. Una de sus aportaciones fue el Síndrome de Adaptación General, el cual consta de tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. Las primeras investigaciones de estrés ocupacional las realizó el psicólogo Walter Cannon, en los primeros años del siglo XX. Este autor se enfocó en las relaciones entre las respuestas emocionales y fisiológicas, y su trabajo se considera el primero en el campo de la medicina psicosomática: la relación entre estados psicológicos y enfermedades físicas. Este autor es también conocido por acuñar el término homeostasis, que se refiere al esfuerzo del organismo para restaurar el funcionamiento fisiológico normal. Posteriormente, se incrementaron los estudios del estrés laboral, entre los que

se destacan autores tales como Beehr y Newman, Cartwright y Cooper, Jex y Beehr, Jex, y Khan y Byosiere. (Patlán Pérez, 2019, p.3-4)

El estrés laboral se vincula a los eventos estresantes en el ambiente de trabajo, con exigencias mayores que las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. Este síndrome puede ser causado por diferentes situaciones, entre ellas, la presión por el aumento de productividad, la falta de entrenamiento o los conflictos mal resueltos. Una de las principales fuentes de riesgo de estrés es el ambiente de trabajo. El estrés vinculado con el trabajo, también llamado laboral u ocupacional, se ha destacado en muchas investigaciones, ya que el trabajo puede ser tanto una fuente de satisfacción de diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de relaciones interpersonales o la subsistencia, como también una fuente de enfermedad para los trabajadores. (Saijas Solano, 2019, p.3)

Según Arias Gallegos (2012) Afirma que: Podemos definir el estrés como un estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos. Aunque la literatura indica que el estrés tiene efectos perjudiciales para la salud, los especialistas distinguen dos tipos de estrés: uno positivo y otro negativo. El distrés, es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar y el eustrés es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades. (p.1)

“Ante una situación estresante, los individuos desarrollan diferentes formas de enfrentamiento, las cuales están relacionadas con factores personales, exigencias situacionales y

recursos disponibles, y objetivan restablecer el equilibrio del organismo frente a las reacciones desencadenadas por el factor de estrés” (Teixeira, Gherardi Donato, Pereira, Cardoso, & Reisdorfer, 2016, p.3).

Según Arias Gallegos (2012) Afirma que “el estrés entonces, tiene efectos negativos sobre la salud cuando es intenso y prolongado. Es decir, cuando sobrepasa los recursos individuales de la persona para hacerle frente” (p.1).

Características del estrés

De acuerdo a Cano y Vindel (2002) citado en Ramírez Cruz (2016) define que el estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales. Pero además de estas reacciones emocionales se identifican claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga con el tiempo, puede producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en conclusión, problemas de salud. (p.15)

Signos y síntomas del estrés

“El estrés puede presentar Síntomas físicos tales como dolor de estómago, dolor de cabeza, respiración en exceso, problemas para dormir, sentirse constantemente bajo presión,

ansiedad, ataques de pánico, depresión, tomar alcohol en exceso, comer demasiado o usar drogas” (Herald & Heights, 2014,p.1).

Ansiedad

“Los trastornos de ansiedad se consideran los más frecuentes en la población de prácticamente todos los países, con una prevalencia del 2,4% al 18,2%” (Demyttenaere et al., 2004 citado en Brunoni, 2008, p.2). “El síntoma común de todos los trastornos de ansiedad es experimentar ansiedad, que puede ser cognitiva (anticipación negativa de eventos) o física. (Respuestas autonómicas, como taquicardia, sudoración, entre otras)” (Brunoni, 2008, p.2).

La ansiedad se define como un estado subjetivo de tensión difusa, que puede ir acompañada de cambios físicos como aumento de la presión arterial y frecuencia cardíaca, inducidos por la expectativa de peligro, mientras que el miedo es una respuesta a un peligro real y presente. (Brandão, 2004 citado en Blanco & Matos do Canto-de-Souza, 2018, p.3)

Características de la ansiedad laboral

Según NOTIMEX (2018) afirma que “El trastorno de ansiedad, añadió el especialista, se refleja con un conjunto de alteraciones que modifican el comportamiento y que son desencadenadas por la pérdida del control de los mecanismos cerebrales relacionados con el estrés y el miedo” (p.1).

La ansiedad es un estado de ánimo que se caracteriza por presentar preocupaciones de diferente intensidad según la individualidad de la persona y/o de las situaciones que la generan. Conductualmente las personas ansiosas presentan dificultades en la capacidad de indecisión, evitación y búsqueda de confianza, además de inquietud o impaciencia, fatigabilidad, dificultades para concentrarse o dejar la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño (dificultad para conciliar o mantener el sueño o un sueño reparador. (Santana, Loli, Nieto-Gamboa, Narvaste, & Taboada, 2020, p.1)

Síntomas de la ansiedad laboral

“La ansiedad produce síntomas como malestar abdominal, temblores, sensación de desmayo, agitación psicomotora, preocupación excesiva, dificultad para concentrarse, mareos, palpitaciones y taquicardia” (SADOCK; SADOCK; RUIZ, 2017 citados en Deffaveri, Della Méa, & Thomé Ferreira, 2020, p.4).

Estado del arte

Tesis internacionales

En el siguiente estudio realizado por (Jácome Llumipanta, 2020) salud mental y trabajo: estudio de depresión y ansiedad ante el covid-19 en el personal de cajas de un hospital privado

de Quito-Ecuador 2020. Se utilizó un tipo de estudio exploratorio y descriptivo el cual el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se han abordado antes, la modalidad de investigación es de campo y documental, ya que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados se realizan encuestas a los trabajadores en su lugar de trabajo para acercarse más a la realidad, el método de este estudio fue inductivo-deductivo y la población de la investigación está compuesta por 12 trabajadoras del área de caja del hospital de Quito de Ecuador .

Conclusiones: Se evidencia en la conclusión la presencia de sintomatología de estrés, depresión y ansiedad por miedo a contraer COVID-19, se evidencia que las mujeres son un mayoría significativa en comparación con los hombres siendo en este estudio un factor importante en el predominio femenino en la aparición de trastorno de depresión y ansiedad, las trabajadoras que han sido diagnosticadas con alguna enfermedad preexiste se encuentran dentro del grupo más vulnerable para contraer COVID-19. La disminución de ingresos económicos en medio de la pandemia causada por el COVID-19 ha significado que los trabajadores en su mayoría tengan privaciones económicas que genera una situación de estrés. De acuerdo con la escala sintomática de estrés SEPPO ARO se pudo observar que 10 de 12 trabajadoras presentan afectaciones de estrés con factores como son la irritabilidad, enfurecimiento, nerviosismo, falta de energía, fatiga o debilidad y dolores de cabeza.

En un trabajo de investigación realizado por (Flores díaz & Robalino Zumba, 2020) Evaluación de los factores psicosociales ante el COVID-19 en el personal de un supermercado de la ciudad de Quito-Ecuador. Tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores de un supermercado con el fin de garantizar un bienestar integro, el tipo de estudio corresponde al tipo descriptivo de corte transversal, su método es inductivo-deductivo y la modalidad de investigación es de campo y teórica, realizado en una población de 16 trabajadores, el procesamiento de los resultados fue realizado mediante tablas y gráficos.

Conclusión: se evidencia un nivel de riesgo alto seguido de la inseguridad laboral el factor desfavorable respecto a la doble presencia, aparece indistintamente del perfil sociodemográfico de la empresa el puesto con mayor afectación corresponde al del empacador, sumando que sienten un riesgo de contagio por COVID-19 alto para la intervención se propuso un plan preventivo el cual tiene el objetivo de reducir el riesgo psicosocial presente.

Nacionales

En este trabajo realizado por (Unda Toloza & Urrego Campos, 2021) Factores de Riesgo Psicosocial que inciden en el Bienestar Psicológico de los Profesores del área de ciencias de la salud de la UCC Campus Villavicencio durante Pandemia Covid 19. Se realizó por medio de enfoque cuantitativo el cual conlleva un proceso secuencial, deductivo y probatorio en base a mediciones numéricas, el diseño que se utilizó en esta investigación es no-experimental

transeccional de tipo exploratorio debido a que estos son estudios que recolectan datos en un solo momento y su propósito es evaluar una situación referente a una comunidad puntual, la población es de 352 docentes, como instrumento se utilizó una ficha de caracterización y datos generales, una batería que evalúa factores de riesgo psicosociales intralaborales y extralaborales y un cuestionario para la evaluación de estrés, después de esto se empieza el análisis de resultados que permiten la identificación de los factores de riesgo psicosociales que inciden en el bienestar psicológico de la población.

La investigación desarrollada por (Andrade Mayorca, y otros, 2020) Descripción de las características psicológicas relacionadas con la salud mental en la situación de emergencia de salud pública originada por el COVID-19. Se realizó con un enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo con el propósito de explorar las características y propiedades de las variables de interés incluye instrumento de medición del programa de sistematización de la información aplicando un cuestionario para identificar las características sociodemográficas y clínicas, la muestra se conformó con 174 personas.

Conclusiones: Se contó con una participación predominante de mujeres especialmente que se encuentra realizando estudios universitarios, se concluyó que al estar confinados, con mínimos momentos semanales para movilizasen con libertad, pero controlados con una serie de estrategias, les ha marcado en su estabilidad física y mental, expone síntomas como dolores de cabeza, pérdida del apetito, insomnio, malestares estomacales, aburrimiento y pensamientos

suicida, las entidades de salud mental tiene un compromiso serio con la sociedad, en la medida en que ha de asumir responsabilidades con la personas que han sufrido o sufren transtornos por la pandemia.

En este estudio realizado por Monterrosa Castro, y otros (2020) Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. En este estudio su objetivo era determinar la presencia de síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID en médicos generales. La metodología de este estudio fue transversal exploró los síntomas y las percepciones durante la pandemia utilizando un cuestionario para la recolección de datos. Como muestra participaron 531 médicos generales se identificaron síntomas de ansiedad más evidente en quienes laboraban en las capitales.

Conclusión: siete de cada diez participantes presento síntomas de ansiedad y estrés laboral, no se observó asociación con la clasificación con el municipio donde laboraban. El distanciamiento social y el confinamiento inadecuadamente exigido, así como el incumplimiento ciudadano y la carencia de medidas de higiene pueden llegar a ser factores generadores de miedo, ansiedad y estrés con mayor deterioro en la salud mental de la comunidad en general y de los profesionales de la salud.

Marco legal

Ley 1616 de 2013

“Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones”
(EL CONGRESO DE COLOMBIA, 2013, p.1).

Resolución 2646 de 2008

Por la cual se establecen las 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. (EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, 2008, p.1)

Circular 0064 de 2020

Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID-19) en Colombia. (Ministerio de trabajo, 2020, p.1-8)

Ley 1562 de 2012

Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, Apoyo, asesoría y desarrollo de campañas en sus empresas afiliadas para el desarrollo de actividades para el control de los riesgos, el desarrollo de los sistemas de vigilancia epidemiológica y la evaluación y formulación de ajustes al plan de trabajo anual de las empresas. Los dos objetivos principales de esta obligación son: el monitoreo permanente de las condiciones de trabajo y salud, y el control efectivo del riesgo. (Congreso de Colombia, 2012, p.8)

Decreto 488 de 2020

“Por el cual se dictan medidas de orden laboral, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” (Ministerio de trabajo, 2020, p.1).

Decreto 676 de 2020

“Por el cual se incorpora una enfermedad directa a la tabla de enfermedades laborales y se dictan otras disposiciones” (Ministerio de trabajo, 2020, p.1).

Decreto 770 de 2020

Por medio del cual se adopta una medida de protección al cesante, se adoptan medidas alternativas respecto a la jornada de trabajo, se adopta una alternativa para el primer pago de la prima de servicios, se crea el Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios - PAP, Y se crea el Programa de auxilio a los trabajadores en suspensión contractual, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el Decreto 637 de 2020. (Ministerio de trabajo, 2020, p.1)

Decreto 464 de 2020

“Por el cual se disponen medidas con el fin de atender la situación Emergencia Económica, Social y Ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020” (Ministerio de tecnología de la información y las comunicación, 2020,p.1).

Diseño metodológico

Nivel o enfoque

Cuantitativo

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Parra Castrillón, 2018, p.70)

Nuestro estudio es de enfoque cuantitativo ya que se investigaran los aspectos e impactos asociados al riesgo psicosocial debido a la pandemia por COVID-19, ya que por las características de este tipo de enfoque se hace una encuesta cerrada para así obtener resultados numéricos con el fin de poder realizar un análisis profundo de la problemática, ya que los resultados de esta se basan en la estadística y son generalizables.

Tipo

Descriptivo

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) Afirma que: Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se sometan a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (p.108)

“Es la exploración y descripción de fenómenos en situaciones de la vida real, con los estudios descriptivos los investigadores descubren un nuevo significado, describen lo que existe determinan la frecuencia con lo que sucede algo y agrupan la información” (Parra Castrillón, 2018, p.71).

Nuestro estudio será descriptivo ya que se investigarán los riesgos psicosociales como son estrés y ansiedad que se generaron debido a la pandemia por el COVID-19 describiendo detalladamente las consecuencias que generaron dichos riesgos, además de agrupar la información de una forma estadística mediante diagramas y así poder establecer una solución a la problemática.

Diseño de la investigación

No experimental-transversal

Pimienta Prieto, de la orden hoz, & Estrada Coronado (2018) Afirman que: El investigador no tiene control alguno de las variables que analiza o bien los fenómenos estudiados ocurrieron con anterioridad. Por tanto, el investigador se centra en analizarlos e identificar sus posibles causas y consecuencias. Este tipo de investigación considera estrategias metodológicas que no manipulan las variables solo las observan o miden para después analizarlas. (p.36)

“Los diseños transversales o transeccionales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p.176).

El diseño de la investigación que se selecciona es de tipo **no** – experimental transversal ya que nos centraremos en identificar y analizar los sucesos ya existentes encontrados en la muestra de la población objeto de estudio que ocasionaron los riesgos psicosociales debido a la pandemia por el COVID-19 en el Call Center. Está investigación tiene un diseño de tipo transversal ya que se obtendrá los datos en un momento determinado.

Población

La población a la cual direccionaremos esta investigación corresponde a todos los trabajadores de un Call Center de servicios de salud en Itagüí los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: 8 en el área administrativa, 62 en el área operacional, quienes presentan un mayor índice que riesgos a los riesgos psicosociales originados por la pandemia del COVID-19.

Muestra

La muestra tomada para la aplicación de la encuesta son los trabajadores del Call Center de servicios de salud en Itagüí, en la cual participan auxiliares de enfermería, médicos supervisores y coordinadores, nos basaremos en analizar las encuestas sobre el riesgo psicosociales con énfasis en estrés y ansiedad presentadas por el personal.

Prueba piloto

De acuerdo al perfil sociodemográfico de la empresa, de los 70 empleados del Call Center se elegirá un grupo inicial de 24 personas correspondiente al 30,24% de la población, haremos entrega del instrumento que en este caso serán las encuestas en formatos digitales por Google Forms para que sea diligenciado por cada uno de los participantes de manera autónoma y precisa, luego los resultados nos permitirán observar y evaluar algunos los aspectos e impactos asociados al riesgo psicosocial que se generaran por la pandemia del COVID-19.

Para la realización de las entrevistas es indispensable que estas personas respondan de manera clara, con autonomía, esto, con la finalidad de obtener resultados claros que nos proporcionen claridad en la investigación.

Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Técnicas de investigación

Encuestas

Quispe Parí & Sánchez Mamani (2011) Afirma que: La encuesta es una técnica de investigación que se efectúa mediante la elaboración de cuestionarios y entrevistas de manera verbal o escrita que se hace a una población, ésta generalmente se hace a un grupo de personas y pocas veces a un solo individuo, el propósito es el de obtener información mediante el acopio de datos cuyo análisis e interpretación permiten tener una idea de la realidad para sugerir hipótesis y poder dirigir las fases de investigación. Se deben complementar con otros métodos permitiendo el seguimiento de resultados inesperados validando otros métodos y profundizando en las razones de las respuestas de las personas. (p.1)

Se realiza una encuesta en la población seleccionada para conocer los impactos generados ante los riesgos psicosociales debido a la pandemia por el COVID-19 en el Call Center de servicios de salud de Itagüí.

Encuesta De Tipo Cerrada. Permiten recoger la información a través cuestionarios con preguntas concretas (abiertas o cerradas) acerca de variables que se desean medir. Las preguntas

cerradas se caracterizan porque brindan al entrevistado unas opciones fijas de respuesta para que elija; en cambio las preguntas abiertas dejan el espacio para que el entrevistado responda como lo desee. (Parra Castrillón, 2018, p.77)

“Este tipo de pregunta consiste en proporcionar al encuestado varias opciones de respuestas de las cuales solo pueda elegir una. Esta técnica es ventajosa porque pueden ser procesados por el encuestador más fácilmente” (Quispe Parí & Sánchez Mamani, 2011, p.1).

Encuesta Estructurada. La encuesta está compuesta de una lista de preguntas que se formulan a todos por igual” (Quispe Parí & Sánchez Mamani, 2011, p.2).

El tipo de encuestas que se realiza es de tipo de preguntas cerradas y estructurada para así poder brindar a los trabajadores respuestas de selección múltiple menos complejas y poder obtener una información clara de los sucesos.

Encuesta ISRA. “Mide ansiedad en situaciones específicas. Este inventario da cuenta de tres tipos de factores situacionales de la ansiedad, ansiedad interpersonal, ansiedad ante peligros físicos y ansiedad ante estímulos ambiguos o novedosos” (Martínez Algeciras & Rodríguez Jiménez, 2013, p.59).

La encuesta de ansiedad ISRA (Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad) está evalúa el nivel general de ansiedad con los tres sistemas de respuesta como lo es el cognitivo, el fisiológico y el conductual-motor, esta cuenta con un formato de respuesta en una escala de 5

puntos donde 0 es casi nunca, 1 es pocas veces, 2 una vez si otras veces no, 3 muchas veces, 4 casi siempre, la puntuación mínima que se puede obtener sería 0 y la máxima que podríamos alcanzar sería 48, donde la puntuación más alta indicaría a un mayor nivel de ansiedad. (Cano Vindel, 2013)

Encuesta Perceived Stress Scale (PSS). Instrumento que estima el grado en que las situaciones de la vida son valoradas como estresantes por las personas. Sus ítems interrogan sobre el grado en que las personas sienten que ejercen control sobre las situaciones impredecibles o inesperadas, o, por el contrario, las sienten como incontrolables y, en tal medida, experimentan un estrés que se traduce en malestar. (J, y otros, 2015, p.1)

La encuesta de estrés PSS-14 (Perceived stress Scale) cuenta con 14 Items está hace referencia a sus pensamientos y sentimientos durante el último mes, como se han sentido y pensado en cada situación tiene un formato de respuesta en una escala de 5 puntos donde 0 es igual a nunca, 1 es casi nunca, 2 de vez en cuando, 3 a menudo, 4 muy a menudo, la puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde a un mayor nivel de estrés percibido. (Remor, 2006, p.28)

En la investigación se aplicaran dos tipos de encuestas cerradas (encuesta de ansiedad (ISRA)” y la “Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS)) esto con el fin de poder analizar los impactos del riesgo psicosocial generados en los trabajadores del Call Center y poder conocer su percepción frente a la pandemia por el COVID-19, además de obtener resultados

estadísticamente favorece al conocimiento en profundidad de dicha problemática lo que facilitara el establecimiento de la propuesta de intervención del programa de prevención para la organización.

Encuesta De Perfil Sociodemográfico. La información aportada por la descripción sociodemográfica permite hacer una aproximación a los estilos de vida de los trabajadores. A partir de estos datos generales aparecen las primeras pistas para identificar posibles vulnerabilidades, e incluso los factores de riesgo que deben ser tomados en cuenta en los planes y programas que desarrolle la organización. (Ministerio de protección social, 2008, p.1)

Este tipo de encuesta se realiza con el objetivo de poder conocer más el perfil sociodemográfico de la población trabajadora del Call Center de servicios de salud de Itagüí, además de conocer los factores de morbilidad o cualquier tipo de enfermedad de base que nos facilite el estudio de los impactos asociados al riesgo psicosocial presentes por la pandemia del COVID-19.

Procesamiento de información

Se organizará la información de los diagramas estadísticos obtenidos, luego se agrupará y se clasificará las respuestas generando un resultado asertivo, buscando la objetividad para lograr cumplir el objetivo propuesto como lo es analizar los aspectos e impactos asociados al riesgo psicosocial por la pandemia del COVID-19.

Plan de recolección y análisis de la información

Plan de análisis

Unidad de análisis	Categoría de análisis	Definición conceptual	Descriptor	Técnicas de recolección de la información
Riesgos psicosociales	Estrés	Según Arias Gallegos (2012) afirma que: Podemos definir el estrés como un estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos. Aunque la literatura indica que el estrés tiene efectos perjudiciales para la salud, los especialistas	Aspectos e Impactos en la salud	Encuesta de la Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS)”

		<p>distinguen dos tipos de estrés: uno positivo y otro negativo.</p> <p>El distrés, es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar y el eustrés es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades.</p> <p>(p.1)</p>		
Riesgos psicosociales	Ansiedad	<p>La ansiedad es un estado de ánimo que se caracteriza por presentar preocupaciones de diferente intensidad según la individualidad de la persona y/o de las situaciones que la generan. Conductualmente las personas ansiosas presentan dificultades en la capacidad de</p>	Aspectos e Impactos en la salud	Encuesta de ansiedad (ISRA)”

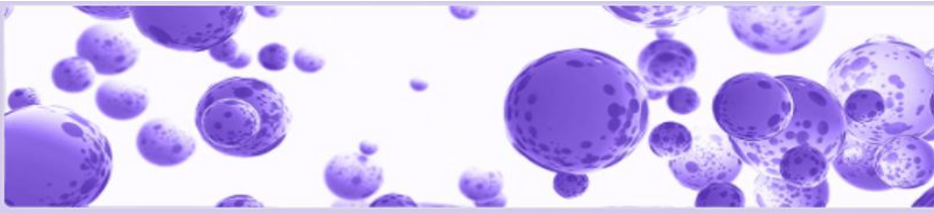
		<p>indecisión, evitación y búsqueda de confianza, además de inquietud o impaciencia, fatigabilidad, dificultades para concentrarse o dejar la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño (dificultad para conciliar o mantener el sueño o un sueño reparador. (Santana, Loli, Nieto-Gamboa, Narvaste, & Taboada, 2020,p.1)</p>		
<p>Riesgos psicosociales</p>	<p>Factores de riesgo psicosocial</p>	<p>Pueden conceptualizarse como los originados por los aspectos organizativos del trabajo, y como tal estos provocan en el trabajador insatisfacción laboral, estrés y otros problemas que repercuten en la</p>	<p>Aspecto intralaborales</p>	<p>Encuesta de perfil sociodemográfico</p>

		cantidad y la calidad de sus labores” (Bestratén, 2015 citado en Polanco Martínez & García Solarte, 2017, p.5).		
--	--	---	--	--

Análisis de los resultados

Aplicación de la “encuesta de ansiedad (ISRA)” y la “Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS)” en un Call Center de servicios de salud en Itagüí.

En el presente Informe se llevará a cabo el análisis de los resultados obtenidos mediante la recolección de datos, en los días comprendidos del 15 al 19 de marzo del 2021 a los trabajadores del Call Center de servicios de salud en Itagüí, donde se les envió por vía web mediante el programa de Google Forms una encuesta sobre el perfil sociodemográfico, el estrés y la ansiedad para conocer la percepción sobre estos antecedentes debido a la pandemia por el COVID-19 con el fin de identificar aspectos e impactos que se generaron con respecto al riesgo psicosocial en los trabajadores.



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL COVID

Esta encuesta se realiza con el fin de obtener datos, revisar los resultados positivos, para crear planes de intervención ante los riesgos que se evidencien.

ESTRESS

Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS) - versión completa 14 ítems.

NOMBRE: *

Texto de respuesta corta

SEXO *

FEMENINO

MASCULINO

EDAD *

20 A 30

31 A 40

41 A 50

51 A 60

60 EN ADELANTE

TIPO DE TRABAJO *

PRESENCIAL EN SEDE

TRABAJO EN CASA

CARGO ACTUAL *

AUXILIAR DE ENFERMERIA

MEDICO

SUPERVISOR

COORDINADOR

MEDIO DE TRANSPORTE *

PROPIO (MOTO O CARRO)

BUS

MEDIO MASIVO DE TRANSPORTE METRO

ENFERMEDADES DE BASE

diabetes

hipertensión

cancer

enfermedad pulmonar obstructiva

trastorno de estres

trastorno de ansiedad

asma

no presenta ninguna enfermedad

1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? *

NUNCA

CASI NUNCA

DE VEZ EN CUANDO

A MENUDO

MUY A MENUDO

2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? *

NUNCA

CASI NUNCA

DE VEZ EN CUANDO

A MENUDO

MUY A MENUDO

3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado? *

- NUNCA
- CASI NUNCA
- DE VEZ EN CUANDO
- A MENUDO
- MUY A MENUDO

4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida? *

- NUNCA
- CASI NUNCA
- DE VEZ EN CUANDO
- A MENUDO
- MUY A MENUDO

...

5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida? *

- NUNCA
- CASI NUNCA
- DE VEZ EN CUANDO
- A MENUDO
- MUY A MENUDO

6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *

- NUNCA
- CASI NUNCA
- DE VEZ EN CUANDO
- A MENUDO
- MUY A MENUDO

:::

7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

NUNCA

CASI NUNCA

DE VEZ EN CUANDO

A MENUDO

MUY A MENUDO

8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer? *

NUNCA

CASI NUNCA

DE VEZ EN CUANDO

A MENUDO

MUY A MENUDO

:::

9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

NUNCA

CASI NUNCA

DE VEZ EN CUANDO

A MENUDO

MUY A MENUDO

10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control? *

NUNCA

CASI NUNCA

DE VEZ EN CUANDO

A MENUDO

MUY A MENUDO

11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control? *

- NUNCA
- CASI NUNCA
- DE VEZ EN CUANDO
- A MENUDO
- MUY A MENUDO

12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer? *

- NUNCA
- CASI NUNCA
- DE VEZ EN CUANDO
- A MENUDO
- MUY A MENUDO

13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? *

- NUNCA
- CASI NUNCA
- DE VEZ EN CUANDO
- A MENUDO
- MUY A MENUDO

14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas? *

- NUNCA
- CASI NUNCA
- DE VEZ EN CUANDO
- A MENUDO
- MUY A MENUDO

ANSIEDAD PRESENTADA POR LA PANDEMIA COVID-19

Cada síntoma debe ser evaluado por la frecuencia con que tenemos dicho síntoma o respuesta, en general en nuestra vida, de acuerdo con la siguiente escala de frecuencias.

¿PREOCUPACION? *

- CASI NUNCA
- POCAS VECES
- UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO
- MUCHAS VECES
- CASI SIEMPRE

PENSAMIENTOS O SENTIMIENTOS NEGATIVOS SOBRE UNO MISMO *

Selecciona una respuesta

- CASI NUNCA
- POCAS VECES
- UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO
- MUCHAS VECES
- CASI SIEMPRE

INSEGURIDAD *

- CASI NUNCA
- POCAS VECES
- UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO
- MUCHAS VECES
- CASI SIEMPRE

TEMOR A QUE SE NOS NOTE LA ANSIEDAD Y A LO QUE PENSARAN SI ESTO SUCEDE *

- CASI NUNCA
- POCAS VECES
- UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO
- MUCHAS VECES
- CASI SIEMPRE

<p>MOLESTIAS EN EL ESTOMAGO *</p> <p><input type="checkbox"/> CASI NUNCA</p> <p><input type="checkbox"/> POCAS VECES</p> <p><input type="checkbox"/> UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO</p> <p><input type="checkbox"/> MUCHAS VECES</p> <p><input type="checkbox"/> CASI SIEMPRE</p>
<p>SUDOR *</p> <p><input type="checkbox"/> CASI NUNCA</p> <p><input type="checkbox"/> POCAS VECES</p> <p><input type="checkbox"/> UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO</p> <p><input type="checkbox"/> MUCHAS VECES</p> <p><input type="checkbox"/> CASI SIEMPRE</p>
<p style="text-align: center;">...</p> <p>TEMBLOR *</p> <p><input type="checkbox"/> CASI NUNCA</p> <p><input type="checkbox"/> POCAS VECES</p> <p><input type="checkbox"/> UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO</p> <p><input type="checkbox"/> MUCHAS VECES</p> <p><input type="checkbox"/> CASI SIEMPRE</p>
<p>TENSIÓN *</p> <p><input type="checkbox"/> CASI NUNCA</p> <p><input type="checkbox"/> POCAS VECES</p> <p><input type="checkbox"/> UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO</p> <p><input type="checkbox"/> MUCHAS VECES</p> <p><input type="checkbox"/> CASI SIEMPRE</p>

PALPITACIONES, ACELERACION CARDIACA *

- CASI NUNCA
- POCAS VECES
- UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO
- MUCHAS VECES
- CASI SIEMPRE

MOVIMIENTOS REPETITIVOS (PIES, MANOS , RASCARSE ETC) *

- CASI NUNCA
- POCAS VECES
- UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO
- MUCHAS VECES
- CASI SIEMPRE

FUMAR, COMER O BEBER EN EXCESO *

- CASI NUNCA
- POCAS VECES
- UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO
- MUCHAS VECES
- CASI SIEMPRE

EVITACION DE SITUACIONES *

- CASI NUNCA
- POCAS VECES
- UNAS VECES SI, OTRAS VECES NO
- MUCHAS VECES
- CASI SIEMPRE

Dichas encuestas se les hizo llegar a los trabajadores por medio del correo electrónico de la empresa, donde estos debían dar respuestas a las preguntas que se instauraron en ellas, las cuales son de tipo cerrada, y se podían realizar en un tiempo de 15 minutos.

Para la realización de la encuesta se hizo una adaptación en base a la empresa en el inventario ISRA por lo cual, se planteó una calificación para esta y se seleccionaron algunos Items para evaluar a los trabajadores basados con parte de la información de la sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés (SEAS), con esto podremos tener una cierta idea de cuál puede ser el nivel de ansiedad percibido en el Call Center de servicios de salud de Itagüí.

También se toman datos de encuestas sociodemográficas para separar la población como lo es el sexo, edad, tipo de trabajo, cargo actual que desempeña, medio de transporte y enfermedades de base, ya que estas pueden inferir en el estado de salud de los trabajadores. Inicialmente se obtuvo una población de estudio de 70 personas a las cuales se les envió las encuestas, se logró evidenciar que a pesar de su buena actitud no todos contestaron en el tiempo designado llegando a obtener una muestra de 24 trabajadores.

Además, en este informe demostraremos un análisis de los resultados obtenidos, los cuales se demostraran por medio de diagramas de tortas para mostrar mejor los resultados estadísticos, donde daremos un breve análisis de cada una de las encuestas realizadas como son: el perfil sociodemográfico, estrés y ansiedad y finalmente daremos una conclusión general sobre

los impactos y aspectos evidenciados en los trabajadores y determinaremos la propuesta de intervención de promoción y prevención en el Call Center de servicios de salud en Itagüí que mitiguen los niveles de estrés y ansiedad.

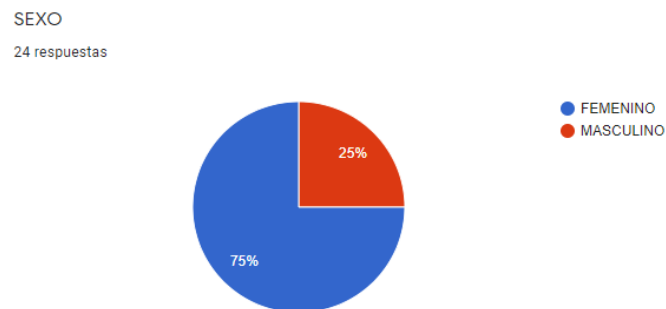
Tabulación de las encuestas permitiendo un análisis del nivel de estrés y ansiedad percibido en los trabajadores del Call Center de servicios de salud en Itagüí debido a la pandemia por covid-19.

Encuesta sociodemográfica

Se toma una muestra de 24 trabajadores donde se puede evidenciar:

Figura 1

Sexo

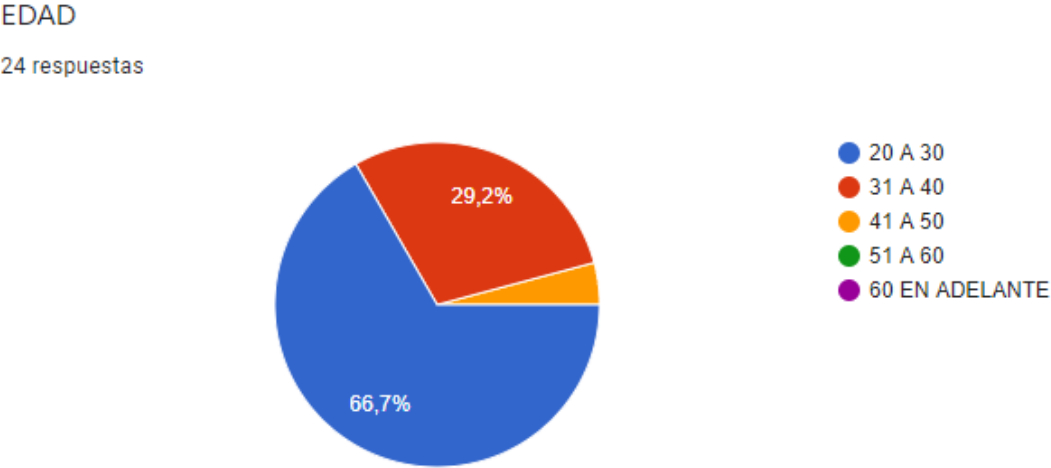


Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que en el Call Center hay más población femenina que masculina, donde el 75% de la población trabajadora son mujeres y el 25% son hombres.

Figura 2

Edad



Fuente: Elaboración propia.

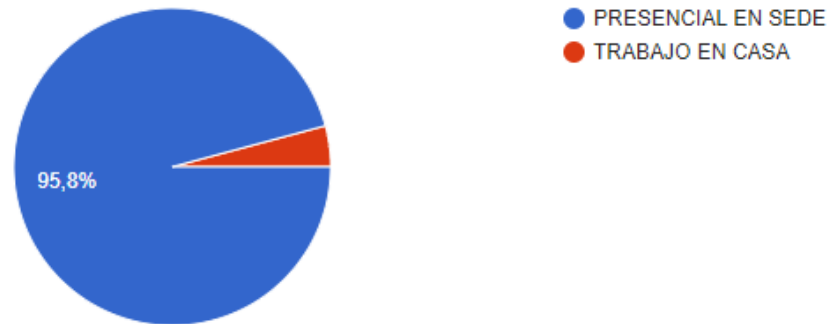
Se puede evidenciar que el 66,7% tiene una edad comprendida entre los 20 a 30 años, el 29,2% tiene una edad comprendida entre los 31 a 40 años y el 4,2 tiene una edad entre los 41 a 50 años.

Figura 3

Tipo de trabajo

TIPO DE TRABAJO

24 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

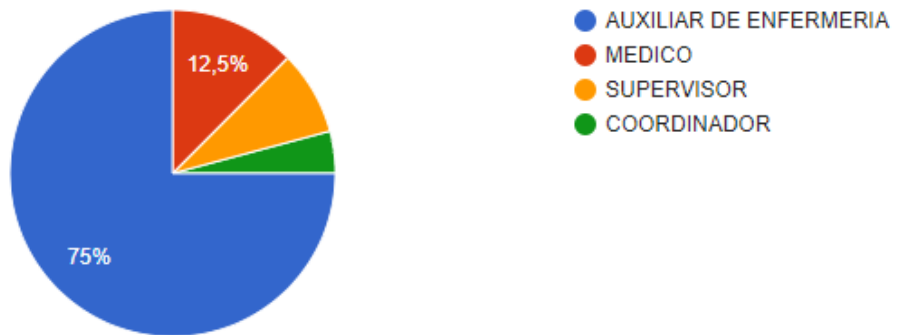
Se puede notar que el 95,8% de los trabajadores realizan sus actividades en la sede de forma presencial y solo el 4,2% trabaja desde casa.

Figura 4

Cargo actual

CARGO ACTUAL

24 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

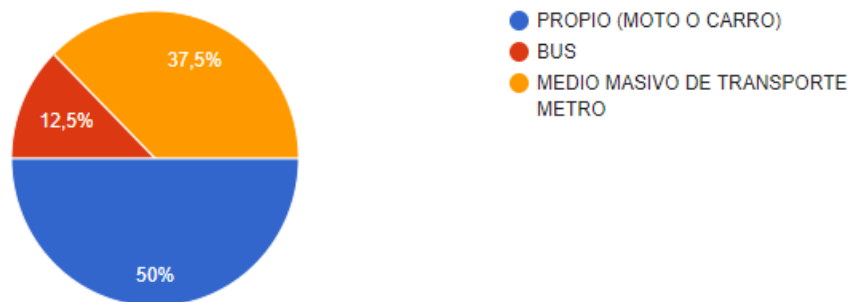
Según el diagrama de torta el 75% de los trabajadores son auxiliares de enfermería, el 12,5% son médicos, el 8,3% son supervisores y finalmente el 4,2% son coordinadores.

Figura 5

Medio de transporte

MEDIO DE TRANSPORTE

24 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

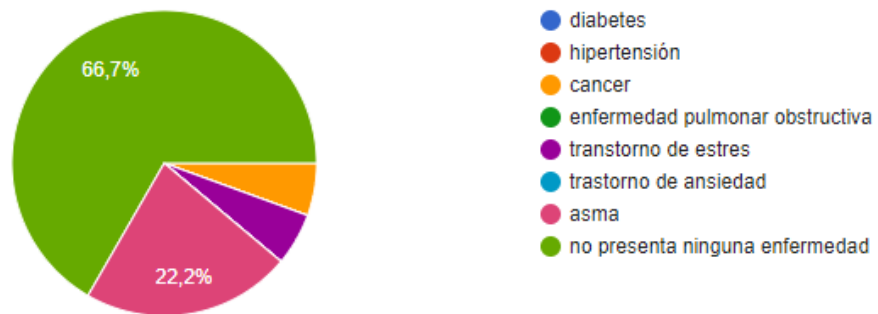
Se denota que el 50% de los trabajadores cuentan con medio de transporte propio que puede ser moto o carro, el 12,5% usan medio de transporte público (Bus) y el 37,5% usan medio de transporte masivo (Metro).

Figura 6

Enfermedades de base

ENFERMEDADES DE BASE

18 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que el 66,7% de los trabajadores no presenta ninguna enfermedad de base, el 22,2% sufren de asma, el 5,6% ha presentado trastornos de estrés y el 5,6% tiene cáncer.

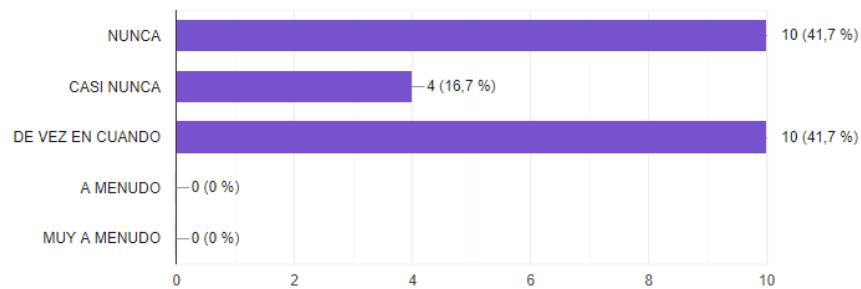
Encuesta del estrés PSS-14 (Perceived Stress Scale)

Pregunta 1

Encuesta del estrés

1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

24 respuestas



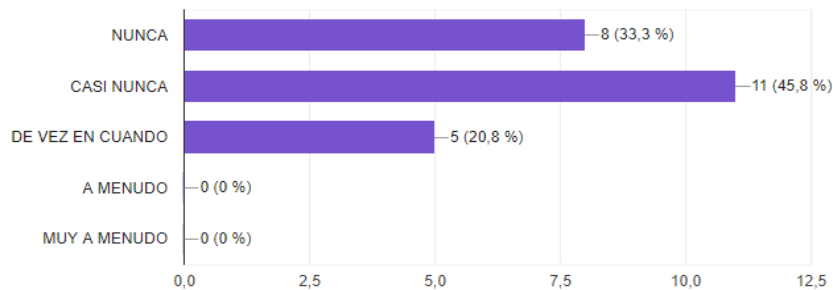
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 2

Encuesta del estrés

2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

24 respuestas



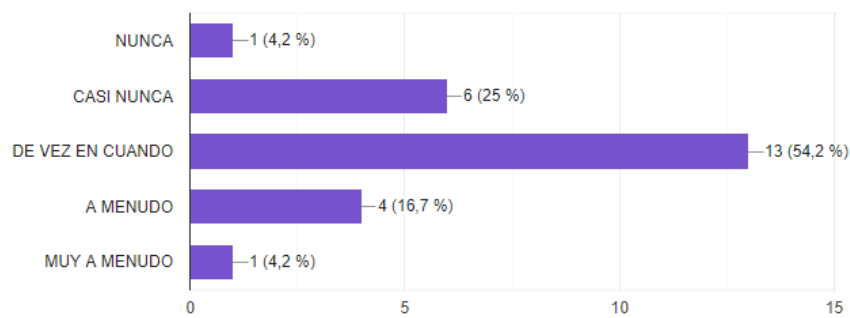
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 3

Encuesta del estrés

3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?

24 respuestas



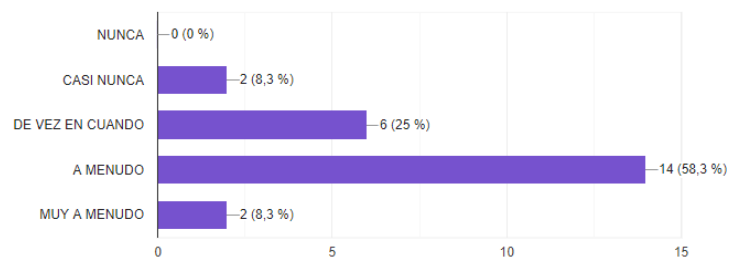
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 4

Encuesta del estrés

4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?

24 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

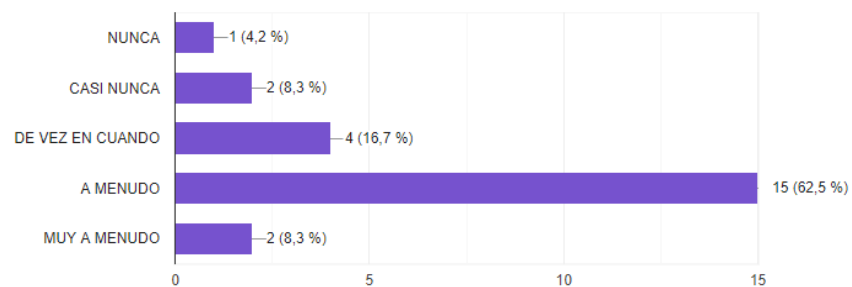
Pregunta 5

Encuesta del estrés

5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?



24 respuestas



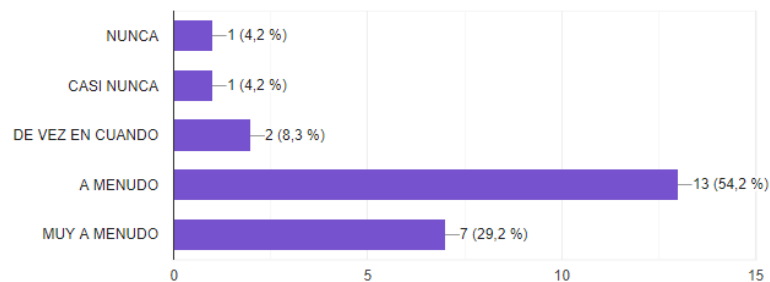
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 6

Encuesta del estrés

6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

24 respuestas



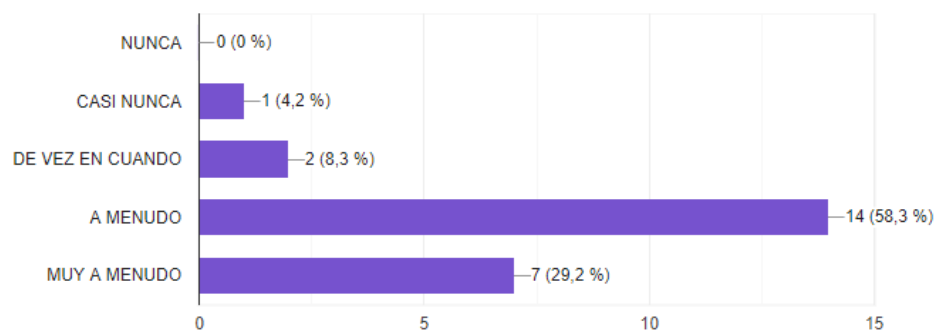
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 7

Encuesta del estrés

7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

24 respuestas



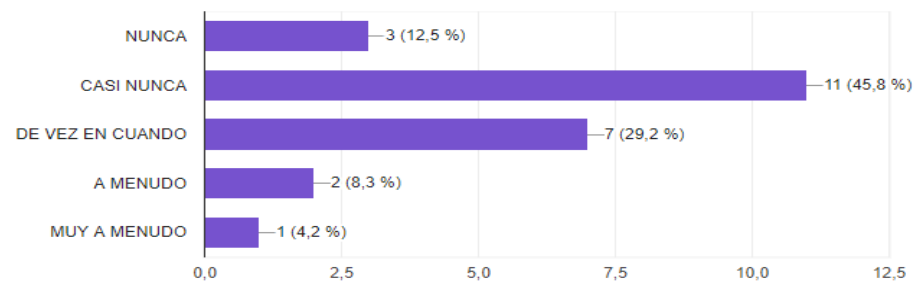
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 8

Encuesta del estrés

8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

24 respuestas



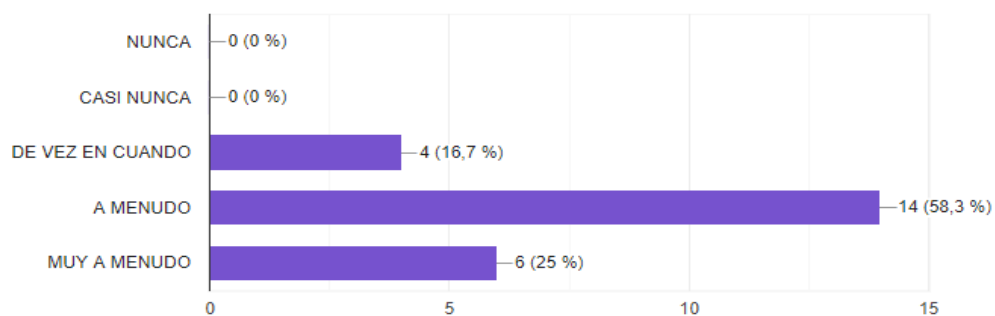
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 9

Encuesta del estrés

9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

24 respuestas



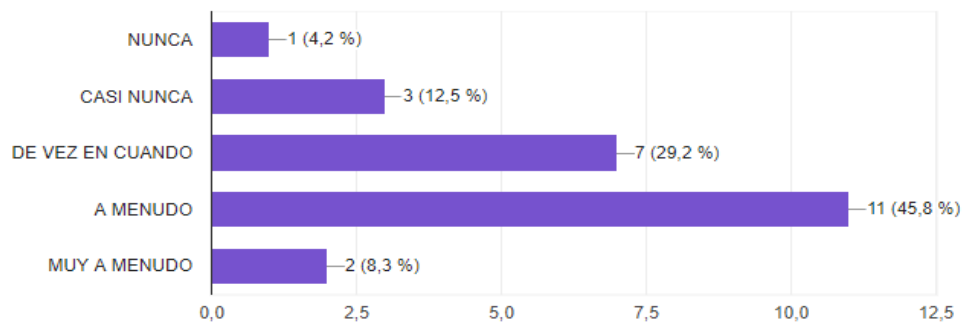
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 10

Encuesta del estrés

10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?

24 respuestas



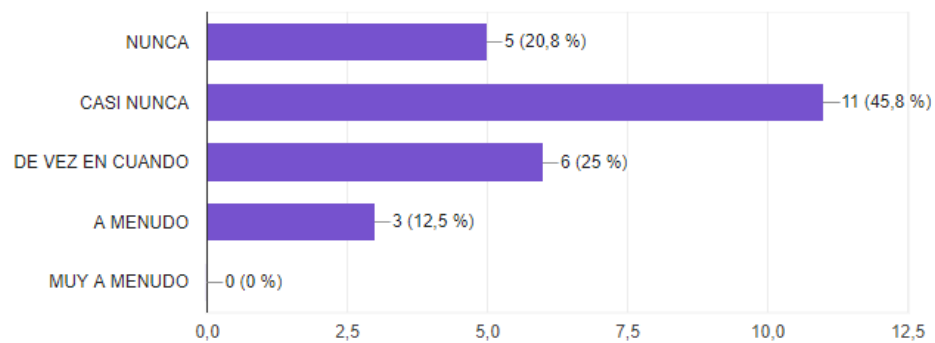
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 11

Encuesta del estrés

11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?

24 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

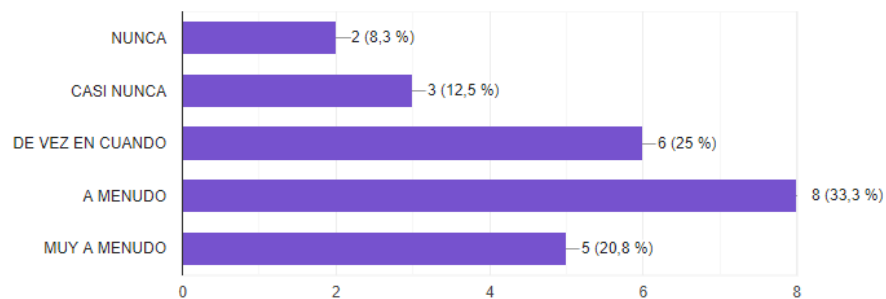
Pregunta 12

Encuesta del estrés

12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?



24 respuestas



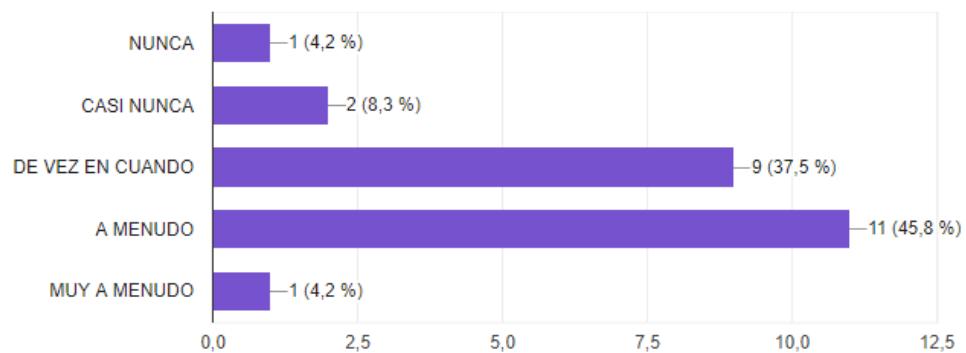
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 13

Encuesta del estrés

13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

24 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

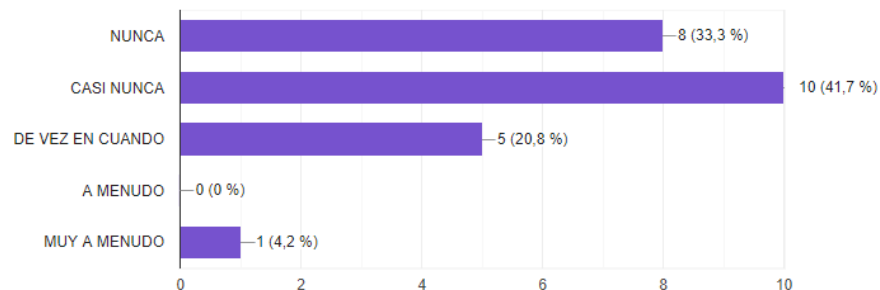
Pregunta 14

Encuesta del estrés

14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?



24 respuestas



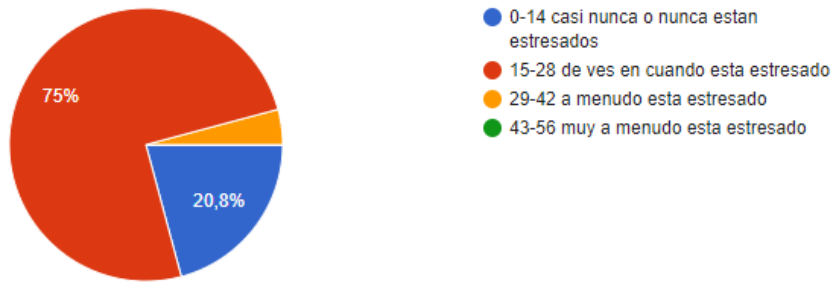
Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Encuesta global del estrés

Estrés

24 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

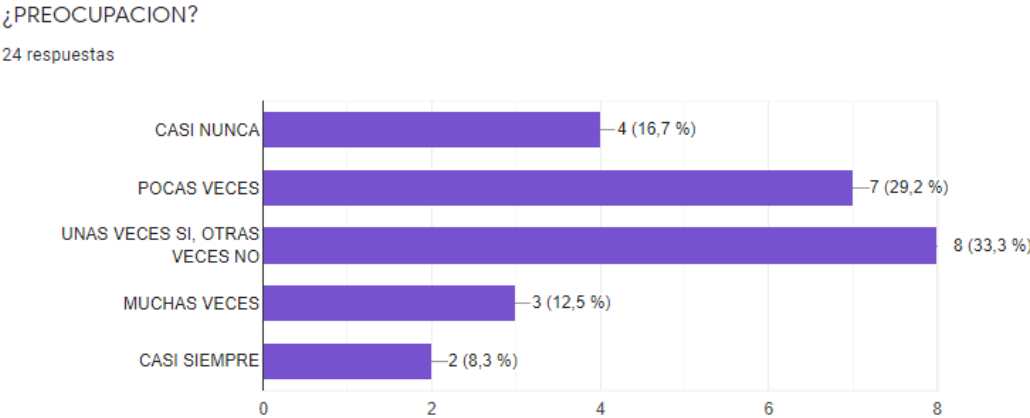
Después de realizar la tabulación de los resultados obtenidos en la encuesta del estrés se evidencia que el 75% de la población de vez en cuando esta estresada, el 20,8% de la población casi nunca o nunca esta estresada, el 4,2% a menudo esta estresado, en los resultados no se evidencia ningún porcentaje de muy a menudo esta estresado.

Para la obtención de la puntuación total de la PSS-14 se invirtieron las puntuaciones de los Items 4,5,6,7,9,10,13 en el sentido siguiente 0 es igual a 4, 1 es igual a 3, 2 es igual a 2, 3 es igual a 1 y 4 es igual a 0, luego de esto se suman entonces los 14 Items, se agruparon todos los resultados para sacar los porcentajes anteriormente mencionados se indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido.

Encuesta de Ansiedad presentada por la pandemia COVID-19-ISRA (Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad)

Pregunta 1

Encuesta del Ansiedad



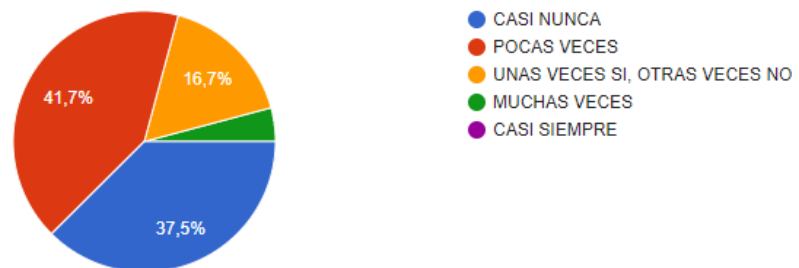
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 2

Encuesta del Ansiedad

PENSAMIENTOS O SENTIMIENTOS NEGATIVOS SOBRE UNO MISMO

24 respuestas



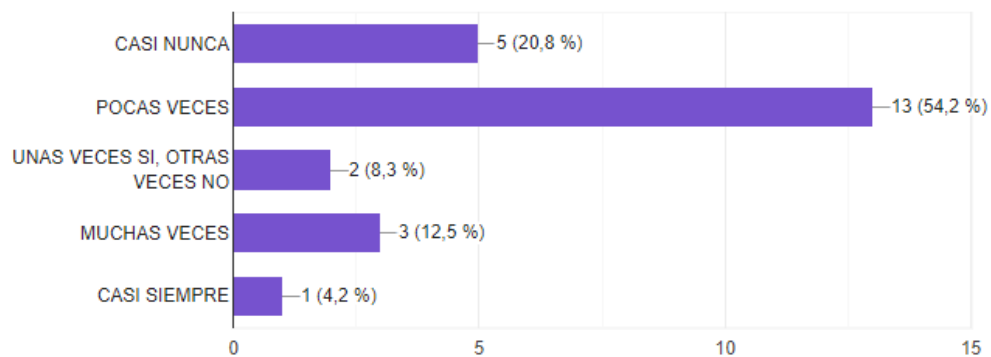
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 3

Encuesta del Ansiedad

INSEGURIDAD

24 respuestas



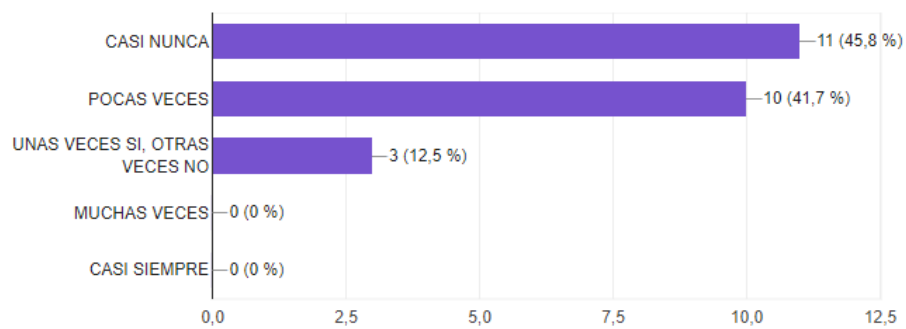
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 4

Encuesta del Ansiedad

TEMOR A QUE SE NOS NOTE LA ANSIEDAD Y A LO QUE PENSARAN SI ESTO SUCEDE

24 respuestas



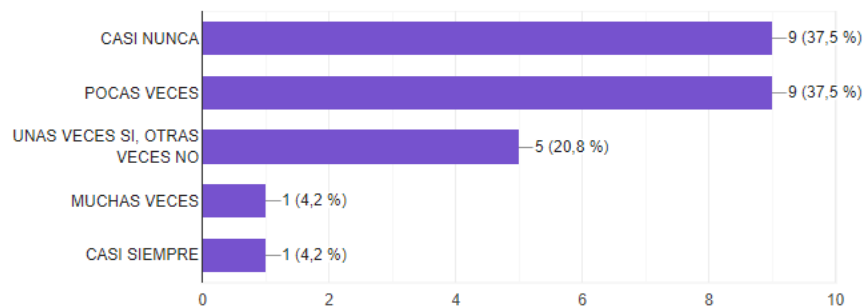
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 5

Encuesta del Ansiedad

MOLESTIAS EN EL ESTOMAGO

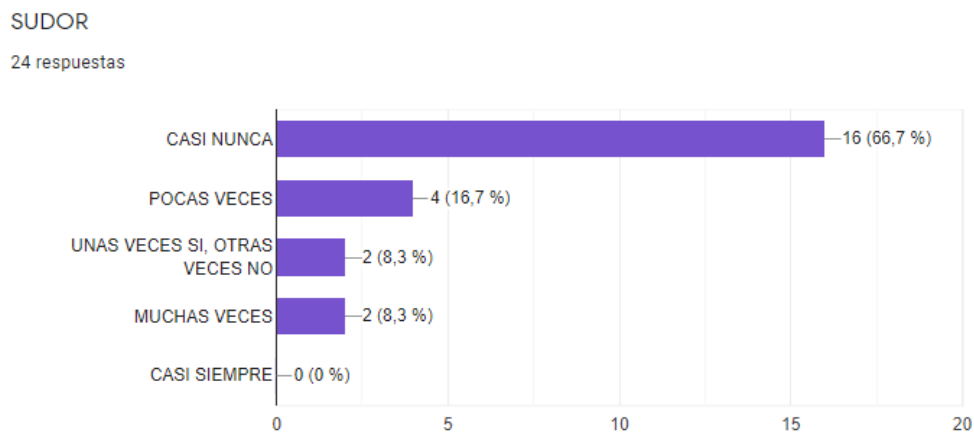
24 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 6

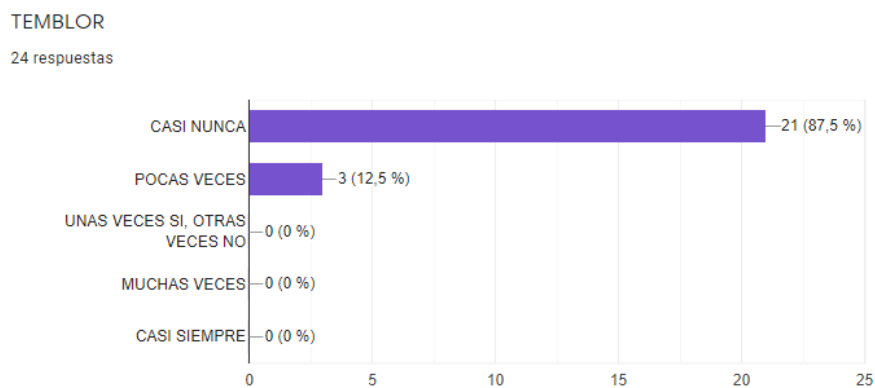
Encuesta del Ansiedad



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 7

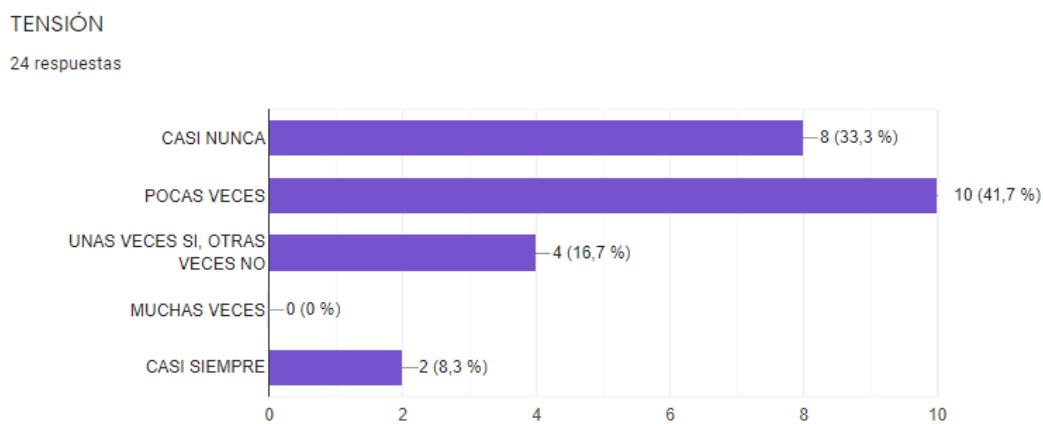
Encuesta del Ansiedad



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 8

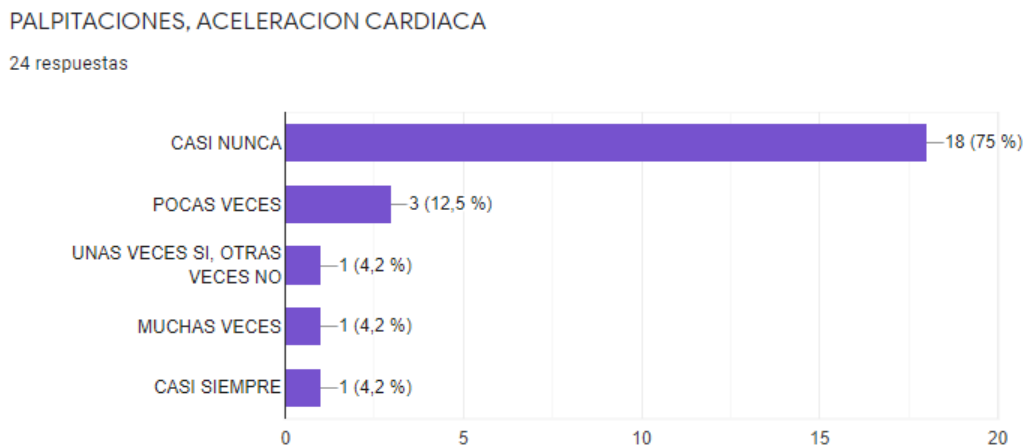
Encuesta del Ansiedad



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 9

Encuesta del Ansiedad



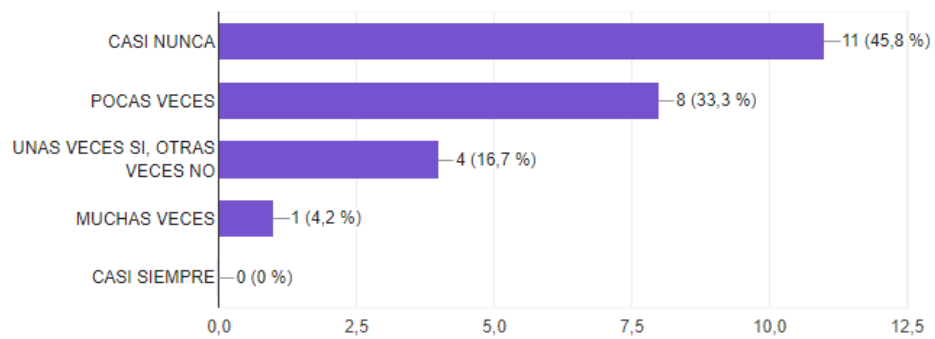
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 10

Encuesta del Ansiedad

MOVIMIENTOS REPETITIVOS (PIES, MANOS , RASCARSE ETC)

24 respuestas



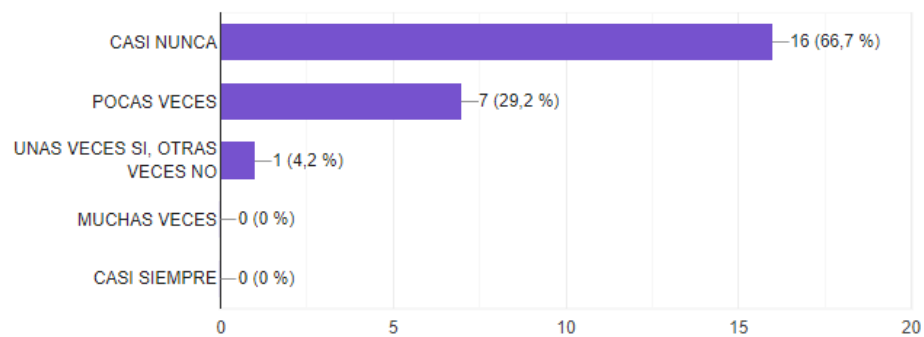
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 11

Encuesta del Ansiedad

FUMAR, COMER O BEBER EN EXCESO

24 respuestas



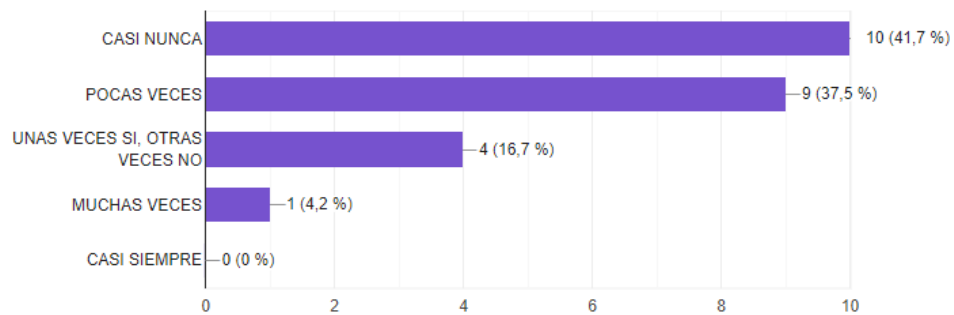
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 12

Encuesta del Ansiedad

EVITACION DE SITUACIONES

24 respuestas



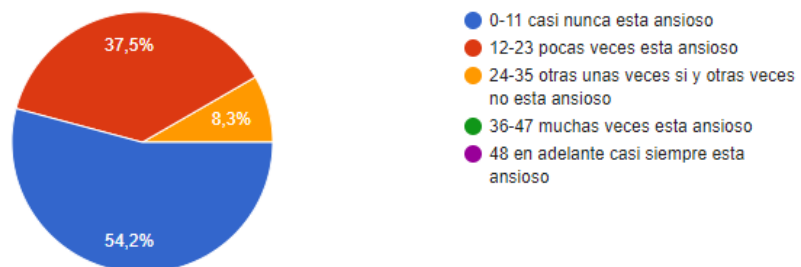
Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Encuesta global de ansiedad

Ansiedad

24 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos de la encuesta global de ansiedad se evidencia que el 54,2% casi nunca está ansioso, el 37,5% pocas veces está ansioso, el 8,3% otras unas veces sí y otras veces no está ansioso, no se evidencia resultados con porcentajes de muchas veces está ansioso y casi siempre está ansioso.

Para obtener la puntuación en esta encuesta no se invierten los valores, se realiza la sumatoria total y se clasifica según el rango de respuesta del trabajador a mayor número indica mayor grado de ansiedad.

Como lo habíamos expresado en nuestro marco teórico Sierra Hernaiz (2020) Afirma que “El riesgo psicosocial está integrado tanto por elementos objetivos, vinculados a la organización, contenido y realización de la tarea, como por elementos subjetivos, como las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador” (p.6). “Se consideran que se integran en el ámbito de la salud mental por los daños psíquicos que pueden producir, aunque también pueden producir problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas músculos esqueléticos” (Sierra Hernaiz, 2020, p.7).

Con respecto al párrafo anterior debido a la pandemia por el COVID-19 en el Call Center de servicios de salud en Itagüí se evidencio que el personal tenía muy poco ánimo de ir a trabajar, ya que no querían utilizar medios de transporte por miedo al contagio, también se evidencia que debido a la pandemia están angustiados por lo que les pueda pasar a sus familiares

ya que la gran mayoría de las familia guardan aislamiento preventivo donde la entrada de la enfermedad a su hogar podría ser ocasionada por el mismo trabajador ya que se encuentran expuestos diariamente al virus en medio de la movilización de la casa al trabajo.

Con la pandemia sea realizó una modificación en los horarios laborales puesto que antes se trabajaba 8 horas diarias con turnos de 6:00am a 2:00pm, 2:00pm a 10:00pm, 10:00pm a 6:00am para evitar los tiempos prolongados de exposición la empresa tomo la medida de colocar horarios 12 horas donde la entrada es a las 7:00am a 7:00pm y viceversa; esto inicialmente no fue bien recibido por los trabajadores porque el agotamiento que presentan es mayor pero el tiempo de exposición se redujo significativamente.

Como la pandemia es una enfermedad nueva todos los protocolos y medidas de prevención se iban creando a través del tiempo, la empresa vivió de segunda línea todo lo que produjo el COVID-19 en los pacientes su tiempo de respuesta, las muertes de causo, las secuelas que dejo, entonces el miedo se incrementó y consigo produjo un impacto tanto mental como emocional en los trabajadores del Call Center. Con respecto a la pandemia la carga laboral aumento ya que al haber menos personal en el lugar del trabajo debido a los horarios el trabajo se incrementó. Las incapacidades generadas debidas al contagio o posible contagio al COVID-19 también impactaron los procesos porque se pensó a contar con menos recursos humanos para trabajar.

Según el análisis de los resultados a pesar de todas las dificultades que se presentaron se puede deducir que la respuesta de los trabajadores en cuanto a las encuestas sobre el estrés y la ansiedad no esta tan alta como pensábamos, puesto que en la encuesta del estrés la mayor población se representa con el (75%) con el ítem de vez en cuando está estresado pero no es siempre, en la encuesta de ansiedad la mayor población (54,2%) casi nunca está ansioso lo que indicaría que debido a la pandemia los niveles de estrés y ansiedad no fueron altos a pesar de los aumentos del horarios laboral y la carga de trabajo.

Propuesta de intervención de promoción y prevención en el Call Center de servicios de salud en Itagüí que mitiguen los niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores

Debido a las situaciones y los cambios que se presentaron en el Call Center de servicios de salud en Itagüí por el COVID-19 y en base al análisis de resultados obtenidos durante la evaluación, se hace necesario establecer la siguiente propuesta de intervención de promoción y prevención que minimice los niveles de estrés y la ansiedad en los trabajadores.

Esta propuesta para reducir los niveles de ansiedad y estrés que aun con pocos porcentajes se presentan en el Call Center de servicios de salud se basa en crear momentos y espacios para promover un bienestar laboral que permitan descansar al trabajador y desconectarse de su rutina por momentos.

Dicha propuesta de intervención va dirigida a toda la población objeto de estudio que desempeña sus actividades laborales en el Call Center, con el fin de sensibilizar a la población, enseñando estrategias para disminuir el estrés y la ansiedad laboral generados por el COVID-19, a través de técnicas de relajación, estilos de afrontamiento ante situaciones tensoras (pandemia) capacitaciones, cursos para el manejo del control de los síntomas físicos, emocionales, que causan dichas patologías.

La propuesta de intervención tiene por objeto mejorar la salud mental de los trabajadores y las condiciones de trabajo del Call Center de servicios de salud en Itagüí disminuyendo los niveles de estrés y ansiedad que se evidencian en las gráficas anteriores como lo es el 4,2% donde se presenta que los trabajadores a menudo están estresados y el 8,3% donde presentan unas veces sí y otras veces no están ansiosos mediante las estrategias planteadas a continuación:

Para esta propuesta se requieren las siguientes estrategias:

Propuesta / Plan de intervención	Recursos	Valor / tiempo	Responsable
Reuniones para expresar nuestros sentimientos – bienestar laboral.	Auditorio o salón de reuniones. (si en el momento hay confinamiento se cita la	Contrato activo ARL – 1 Hora a la semana cada	Analista de SST – psicólogo de la ARL.

	reunión por plataforma Meet)	2 veces al mes.	
Reuniones para mejorar los procesos de la operación tomando en cuenta a los trabajadores para mejorar la carga laboral.	Auditorio o salón – actas de reunión, (si en el momento hay confinamiento se cita la reunión por plataforma Meet).	Comité operativo – 1 hora – 1 vez a la semana.	Coordinador de la operación – trabajadores.
Capacitación como prevenir el estrés.	Auditorio o salón – actas de capacitación – proyector. (Si en el momento hay confinamiento se cita la reunión por plataforma Meet).	Contrato activo ARL – 2 Hora a la semana cada 6 meses.	Analista de SST – psicólogo de la ARL.
Capacitación como prevenir la ansiedad.	Auditorio o salón – actas de capacitación – proyector. (si en el momento hay	Contrato activo ARL – 2 Hora a la semana cada	Analista de SST – psicólogo de la ARL.

	confinamiento se cita la reunión por plataforma Meet)	6 meses.	
Capacitación y cursos en caso de pandemias.	Auditorio o salón – actas de capacitación – proyector. (Si en el momento hay confinamiento se cita la reunión por plataforma Meet).	Contrato activo ARL – 2 Hora a la semana cada 2 meses.	Analista de SST – medico epidemiológico.
Actividades grupales de bienestar colectivo (ocio).	Auditorio o salón – proyector (en caso de películas), lugar amplio para realizar actividad Física (Rumba) o (juegos grupales), (si en el momento hay confinamiento se cita la actividad por plataforma Meet y de adapta al recurso).	3 horas – cada 3 meses – clase de rumba con instructores de la caja de compensación adscrita en la empresa.	Analista de SST – instructor de baile de la caja de compensación familiar.
Ayuda psicológica al	Oficina (si en el momento	A necesidad del	Trabajador –

trabajador	hay confinamiento se cita la reunión por plataforma Meet).	trabajador.	psicólogo de la empresa o de la ARL.
Pausas saludables (cerrar los ojos, mirar por una ventana, escuchar una canción, realizar un crucigrama, realizar adivinanzas entre otras)	En el lugar de trabajo u operación.	Todos los días – 2 veces en su jornada laboral / según el horario.	Analista SST – Practicante SST – Vigía de pausas activas.
Rotación de puestos de trabajo.	Oficinas – lugar de operación.	A necesidad del trabajador – o recomendación / restricción médica.	Analista SST – coordinador del área – trabajador – jefe de gestión Humana.

Porque es importante una propuesta de intervención

Es importante una propuesta de intervención para la empresa ya que por la pandemia del COVID-19 se generó en los trabajadores signos y síntomas de ansiedad y estrés por las modificaciones que ocasionó la pandemia en la empresa debido al cambio de horarios y aumento de carga laboral, para generar el aislamiento preventivo y evitar el contagio entre colaboradores.

Al ser trabajadores de la salud estos ya tiene pleno conocimiento de la carga laboral que van a vivir en sus carreras puesto que desde la universidad ya les están informando que las jornadas laborales e intensidad horaria son largas, que no existirán fines de semana ni recesos como los hacen en otras empresas puesto que su vida social cambiará; donde el proceso de adaptación dependerá de cada uno en la empresa, cabe recalcar que él gerente tiene un gran compromiso con los trabajadores ya que si este no brinda una gran motivación para estos no realizaran sus actividades con entusiasmo además, los gerentes deberán preocuparse por ofrecer climas organizacionales saludables que aporte un bienestar en cuanto a la salud mental de los trabajadores también, deben tener claro en su plan anual el presupuesto necesario para invertir en el bienestar laboral reduciendo toda posible enfermedad laboral que se genere por la actividad que realizan cabe recalcar que, minimizando todo posible riesgo aumentará la productividad de la empresa por tal motivo se deben apoyar en todo momento al trabajador.

En base a la propuesta de promoción y prevención establecida para la empresa se hace necesario la importancia por parte de la misma para el manejo y aplicación de dichas estrategias preventivas con el fin de que estos puedan mitigar los riesgos psicosociales generados por el COVID-19 ante el estrés y la ansiedad, mejorando las condiciones de trabajo y el estado de salud de los colaboradores.

Conclusiones

- Se realizaron las encuestas de ansiedad y estrés en la población objeto de estudio por medio de la plataforma Google Forms en el Call Center de servicios de salud en Itagüí para así poder hallar los aspectos e impactos asociados al riesgo psicosocial por el COVID-19.
- Se realizaron las tabulaciones de las encuestas donde estas permitieron el análisis del nivel de estrés y ansiedad percibido en los trabajadores del Call Center de servicios de salud en Itagüí debido a la pandemia por COVID-19.
- Según el análisis obtenido se pudo evidenciar que a pesar de la pandemia del COVID-19 la población objeto de estudio no presentó mayores niveles de estrés y ansiedad que no se puede omitir que existe un porcentaje pequeño de la población que presenta de vez en cuando estrés muy a menudo ansiedad.
- En cuanto a la tabulación y el análisis general de las encuestas se encontró que el 75% de la población de vez en cuando está estresado y que el 37,5% pocas veces está ansioso denotando que hay más estrés que ansiedad en la población objeto de estudio y que se

deben minimizar los porcentajes menores que dio esta evaluación como lo es el 4,2% que corresponde a menudo esta estresado y el 8,3% a que unas veces sí y otras veces no está ansioso.

- Con respecto a los resultados obtenido se crea una propuesta de intervención de promoción y prevención en el Call Center de servicios de salud en Itagüí que mitiguen los niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores.

Recomendaciones

- Procurar que la empresa cree espacios para que el trabajador conozca más a fondo la organización y los beneficios que esta tiene en cuanto al riesgo psicosocial, mejorando los mecanismos de información y comunicación utilizando tableros, reuniones grupales de trabajo, correo electrónico, difusiones por chat empresarial con el fin de que todos manejen la misma información.
- Es importante que la empresa Clarifique las funciones y competencias de cada trabajador para evitar conflictos entre los trabajadores por la carga laboral y pueda reducir los niveles de estrés y ansiedad.
- Procurando que la población objeto de estudio conozcan más a fondo el programa preventivo de bienestar mental que brinda la empresa con el fin de que participen y hagan uso en el momento que esto lo requieran.
- Crear conversatorios con los trabajadores enseñándoles diferentes métodos para el correcto de sus emociones, manejo correcto de su economía fomentando así el ahorro

para posibles eventualidades que puedan pasar en el futuro, ya que el factor económico es un generador de estrés cuando no es bien manejado.

- Evitar en todo lo posible que el trabajador caiga en un trabajo rutinario abriendo la diversidad de los puestos de trabajo, así como la rotación de los mismos para generarles nuevos objetivos que disminuyan los niveles de estrés y ansiedad.
- El clima de trabajo debe ser distendido y agradable donde prime la amabilidad y la comodidad para que no existan estresores que perjudiquen el ambiente.
- Fomentar porque los trabajadores lleven una vida intralaboral sana promoviendo que desde sus hogares realicen actividades como lo son físicas o de ocio en sus días de descanso con el fin de que puedan liberar el estrés y ansiedad.
- Como sugerencia para posibles investigaciones en el futuro se deberá extender más el tiempo de la encuesta o de la metodología que se utilice, que sea mínimo de 15 días para que la población tenga más participación, se deberá motivar al trabajador de la importancia de realizarla con la verdad y los sentimientos que presente para que los resultados sean más precisos.

Referencias

- Altamirano, Á., Azuara, O., & González, S. (Abril de 2020). *¿ Cómo impactará la COVID-19 al empleo? Posibles escenarios para América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/C%C3%B3mo_impactar%C3%A1_la_COVID-19_al_empleo_Posibles_escenarios_para_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_Caribe.pdf
- Andrade Mayorca , M. F., Campo Vanegas, D., Díaz Botero , V., Flórez Gutiérrez, D. E., Ramírez Calderón , S., Ruiz Hidalgo , C. V., . . . Yosa Trujillo, P. A. (2020). *Descripción de las características psicológicas relacionadas con la salud mental en la situación de emergencia de salud pública originada por el COVID-19*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20073/1/2020_salud_mental_covid.pdf
- Arias Gallegos , W. (2012). *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*. Obtenido de <https://www.scielo.org/article/rcsp/2012.v38n4/525-535/es/>

Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CON-CIENCIA*, 2.

Obtenido de <http://scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310->

[02652014000100013&script=sci_arttext](http://scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext)

Blanco, M., & Matos do Canto-de-Souza, A. (6 de Abril de 2018). *Ansiedade, memória e o*

transtorno de estresse pós-traumático. Obtenido de

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet->

[AnsiedadeMemoriaEOTranstornoDeEstressePostraumatic-6798746.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-AnsiedadeMemoriaEOTranstornoDeEstressePostraumatic-6798746.pdf)

Blanco, R., Mayordomo, s., Menéndez, Á., & Mulino, M. (04 de 2020). EL IMPACTO DE LA

CRISIS DEL COVID-19 SOBRE LA SITUACION FINANCIERA DE LAS

EMPRESAS NO FIANACIERAS EN 2020: EVIDENCIA BASADA EN LA CENTRAL

DE BALANCES. *Banco de españa* , pág. 3. Obtenido de

<https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/14241/1/be2004-art39.pdf>

Cano Vindel, A. (2013). *Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés SEAS*.

Obtenido de LA EVALUACIÃ“N DE NUESTRO NIVEL DE ANSIEDAD A TRAVÉS

DE LOS SÍNTOMAS: <https://webs.ucm.es/info/seas/autoeval.htm>

Cartrol L, R. (2020). Coronavirus, una historia en desarrollo. *Revista médica de Chile*, 1.

Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872020000200143

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, C. N. (21 de marzo de 2018). Historia de la pandemia de influenza de 1918. *centros para el control y la prevencion de enfermedades*. Obtenido de <https://espanol.cdc.gov/flu/pandemic-resources/1918-commemoration/1918-pandemic-history.htm>

CEPAL. (2020 de Abril de 2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 Efectos económicos y sociales*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/S2000264_es.pdf?sequence=6&isAllowed=y

congreso de colombia. (11 de julio de 2012). *ley 1562 11 de julio 2012*. Obtenido de minsalud: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Construcción y servicios . (2015). *RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN*. Obtenido de <https://construccionyservicios.ccoo.es/8c142e1855ba3a1cc2406dbc81232764000072.pdf>

DANE. (26 de febrero de 2021). *Principales indicadores del mercado laboral*. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_ene_21.pdf

Deffaveri, M., Della Méa, C. P., & Thomé Ferreira, V. R. (Septiembre de 2020). *SÍNTOMAS DE ANSIEDAD Y ESTRÉS EN PROFESORES DE EDUCACIÓN BÁSICA*. Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742020000300813&tlng=pt

EL CONGRESO DE COLOMBIA. (21 de Enero de 2013). *LEY 1616 DE 2013: Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1616_2013.pdf

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

Flores díaz, J. C., & Robalino Zumba , J. A. (28 de Julio de 2020). *Evaluación de los factores psicosociales ante el COVID-19 en el personal de un supermercado de la ciudad de Quito-Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3861>

Forcadell López , E., Lázaro Gracia, L., Fullana Rivas, M. Á., & Lera Miguel , S. (29 de Enero de 2019). *Hospital Universitario Clinic Barcelona*. Obtenido de Transtornos de ansiedad, ¿ Qué es la ansiedad?:
<https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/trastornos-de-ansiedad/definicion>

Herald, D., & Heights, A. (2014). *Estres normal y estres excesivo*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ProQuestDocuments-2021-03-13.pdf>

Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.

J, E., Pérez, P., Ruiz Sánchez de León , J. M., Lozoya delgado , P., Rojo Mota , G., Llanero Luque , M., & Puerta García, C. (2015). *LA “ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO”:* *ESTUDIO PSICOMÉTRICO SIN RESTRICCIONES EN POBLACIÓN NO CLÍNICA Y ADICTOS A SUSTANCIAS EN TRATAMIENTO*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Eduardo-Pedrero-Perez/publication/288182774_The_Perceived_Stress_Scale_an_unrestricted_approach_to_its_psychometric_properties_in_non-clinical_population_and_treated_substance-addicts/links/567fceb08ae1975838ae2f3/The

Jácome LLumipanta, A. R. (28 de Julio de 2020). *SALUD MENTAL Y TRABAJO: ESTUDIO DE DEPRESIÓN Y ANSIEDAD ANTE EL COVID-19 EN EL PERSONAL DE CAJAS DE UN HOSPITAL PRIVADO DE QUITO-ECUADOR 2020*. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3857/2/TESIS%202020%20Anthony%20Ram%C3%B3n%20J%C3%A1come%20Llumipanta.pdf>

Kreibohm, P. (2020). Tres pandemias en la historia. *SEDICI*, 1. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/102520>

Martínez Algeciras, K. A., & Rodríguez Jiménez, O. (Junio de 2013). *ANÁLISIS EXPLORATORIO DE LA VALIDEZ DEL INVENTARIO DE SITUACIONES Y RESPUESTAS DE ANSIEDAD (ISRA) ADAPTADO*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552013000100006

Ministerio de proteccion social . (17 de Julio de 2008). *resolución 2646 de 2008*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio de tecnologia de la informacion y las comunicacion. (23 de marzo de 2020). *decreto 464 de 2020*. Obtenido de coronavirus colombia: <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/decretos/mintic/95.pdf>

Ministerio de trabajo . (7 de Octubre de 2020). *Circular 0064 de 2020*. Obtenido de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=1602107574701>

Ministerio de trabajo . (27 de marzo de 2020). *Decreto 488 de 2020*. Obtenido de coronavirus colombia:

https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/decretos/mintrabajo/123_decreto488.pdf

Ministerio de trabajo. (19 de mayo de 2020). *decreto 676 de 2020*. Obtenido de coronavirus colombia:

https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/decretos/mintrabajo/298_DECRETO_676_MAYO_2020.pdf

Ministerio de trabajo. (3 de junio de 2020). *decreto 770 de 2020*. Obtenido de coronavirus colombia:

https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/decretos/mintrabajo/324_DECRETO_770_020.pdf

Monterrosa Castro , Á., Dávila Ruiz , R., Mejia Mantilla, A., Contreras Saldarriaga , J., Mercado Lara, M., & Flores Monterosa, C. (Agosto de 2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al

COVID-19 en médicos generales colombianos. *Med UNAB*, 23(195-213), 195-213.

Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>

Moscuzza, S. (7 de Abril de 2020). *LOS EFECTOS DEL COVID-19 EN EL MUNDO DEL*

TRABAJO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA OIT. Obtenido de

<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/15585/Los%20efectos%20de%20COVID-19%20en%20el%20mundo%20del%20trabajo%20desde%20la%20perspectiva%20de%20la%20OIT.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio* . Obtenido

de <https://core.ac.uk/reader/35154340>

NOTIMEX, A. (23 de Abril de 2018). *Especialista subraya diferencias entre ansiedad y*

trastorno de ansiedad. Obtenido de

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ProQuestDocuments-2021-03-14.pdf>

OIT. (25 de Enero de 2021). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo*.

Séptima edición Estimaciones actualizadas y análisis. Obtenido de

<https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--->

dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf

OMS. (Mayo de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Salud mental: Salud mental en el lugar de trabajo: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

OMS. (9 de Julio de 2020). *Organizacion Mundial de la salud*. Obtenido de ¿Cómo se propaga la COVID-19 entre las personas?: <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted>

OMS Organizacion Mundial de la Salud. (9 de Julio de 2020). *Preguntas y respuestas sobre la transmisión de la COVID-19*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted>

OMS Organización Mundial de Salud. (24 de Febrero de 2010). *¿Qué es una pandemia?*
Obtenido de https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

Parra Castrillón , J. E. (2018). *Las fases del proyecto de investigación*. Medellín: INGUES.

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud uninorte* , 3,4. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/2365160765/58F948FE36DE49F2PQ/8?accountid=48797>

Peiró Silla, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva. *prevención, trabajo y salud: revista del Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo*, 2. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000/El-estres-laboral-Una-perspectiva-individual-y-colectiva.pdf

Pimienta Prieto , J. H., de la orden hoz, A., & Estrada Coronado , R. M. (2018). Modelos de la investigación cualitativa y cuantitativa. En *Metodología de la investigación* (pág. 36). México: Pearson. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.uniminuto.edu/stage.aspx?il=&pg=&ed=273>

Polanco Martínez, A., & García Solarte, M. (2017). *Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-RevisionConceptualDeLosFactoresDeRiesgoPsicosocial-6467888.pdf>

Posada, J. A. (2013). La salud mental en Colombia. *Revista Biomédica*, 1. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572013000400001

Quispe Parí, D., & Sánchez Mamani, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revistas Bolivianas*, 10, 1. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=s2304-37682011000700009&script=sci_arttext

Ramírez Cruz, R. (Agosto de 2016). *ESTRÉS: UN ESTUDIO COMPARATIVO EN MADRES SOLTERAS DEL ÁREA URBANA Y ÁREA RURAL*. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/93910.pdf>

Remor, E. (9 de mayo de 2006). *Psychometric properties of a European Spanish version of the Perceived Stress Scale (PSS)*. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16673626/>

Revista Semana. (8 de Octubre de 2020). Estudio dice que 2020 ha sido el año mas estresante para trabajar. *semana*. Obtenido de <https://www.semana.com/mundo/articulo/el-ano-que-hasta-ahora-ha-sido-el-mas-estresante-para-trabajar-segun-estudio/202033/>

Saijas Solano , D. E. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de salud Pública*, 3. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/biologicalscijournals/docview/2329590102/DCD9C7DED29141A3PQ/2?accountid=48797>

Santana, S., Loli, R., Nieto-Gamboa, J., Narvaste, B., & Taboada, M. (Septiembre- Diciembre de 2020). *Niveles de ansiedad de estudiantes frente a situaciones de exámenes: Cuestionario CAEX*. Obtenido de

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Niveles_de_ansiedad_de_estudia%20(2).pdf

Sierra Hernaiz, E. (30 de Junio de 2020). *Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo*. Obtenido de

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Delimitaci%C3%B3n_del_concepto_de_r.pdf

Teixeira, C., Gherardi Donato, E., Pereira, S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (Octubre de 2016).

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *revista electronica trimestral de enfermeria*, 3. Obtenido de Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria

Teves Sanca, G. (19 de Septiembre de 2020). *Problemáticas en torno a la responsabilidad civil del empleador ante el contagio de sus trabajadores a causa del Covid-19*. Obtenido de

<http://revistaaequitas.pe/wp-content/uploads/2020/12/Revista-Aequitas-3-2020-111-123.pdf>

Tomasi, S. (Abril de 2020). *HISTORIA DE LAS PANDEMIAS MUNDIALES Y LA ECONOMIA*.

Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63037283/HISTORIA-DE-LAS->

PANDEMIAS-MUNDIALES-Y-LA-ECONOMIA.pdf?1587473794=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DHISTORIA_DE_LAS_PANDEMIAS_MUNDIALES_Y_LA.pdf&Expires=1615673951&Signature=c5Aj9hqa-Xq6ESmcmV

Unda Toloza, M. A., & Urrego Campos, A. M. (26 de Enero de 2021). *Factores de Riesgo Psicosocial que inciden en el Bienestar Psicológico de los Profesores del área de ciencias de la salud de la UCC Campus Villavicencio durante Pandemia Covid 19.*

Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33192/1/2021_riesgo_psicosocial.pdf