



ALTOS NIVELES DE ESTRÉS EN LOS COLABORADORES MEDICOS, ADIMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES EN
UNA IPS DE GUADALAJARA DE BUGA

YURLI JARLEIDY CASTAÑO ESCOBAR

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual y a Distancia
Sede Bogotá D.C. - Sede Principal
Especialización Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo
Octubre de 2024

ALTOS NIVELES DE ESTRÉS EN LOS COLABORADORES MÉDICOS, ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES EN
UNA IPS DE GUADALAJARA DE BUGA

YURLI JARLEIDY CASTAÑO ESCOBAR

Monografía presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Psicosocial en
Contextos de Trabajo

Asesor(a)
ADRIAN MARCEL GARCIA CAICEDO
Magister

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual y a Distancia
Bogotá D.C. - Sede Principal
Especialización Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo
Octubre de 2024

Agradecimientos

Dice la Palabra de Dios que Él da el conocimiento, la inteligencia y la sabiduría (Prov.2:6), aspectos sin los cuales no podría llegar hasta este momento. Por eso, ¡Gracias mi Señor!

Indudablemente, sin el apoyo de mi esposo y mis hijos, este logro no hubiese podido ser, mi amorosa gratitud para ustedes.

Y finalmente, pero no menos importante, a mis docentes por compartir e impartir sus conocimientos, especialmente al Mg Adrián García.

Resumen

Este estudio aborda el problema de los altos niveles de estrés en colaboradores médicos, administrativos y asistenciales de una IPS en Guadalajara de Buga, Colombia. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo transversal, aplicando encuestas estructuradas a 52 empleados para medir los niveles de estrés laboral y burnout. Se realizó una caracterización sociodemográfica y se evaluaron las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Los principales hallazgos revelaron que el 30% del personal experimenta niveles significativos de estrés, con síntomas prevalentes como problemas de sueño, fatiga y dolores de cabeza. En cuanto al burnout, se encontraron altos niveles de despersonalización (52%) y baja realización personal (50%). La fuerza laboral se caracteriza por una predominancia femenina (76.9%) y una concentración en la etapa media de vida profesional. Estos resultados son relevantes para el sector salud, ya que el estrés y el burnout pueden afectar directamente la calidad de la atención al paciente. El estudio propone estrategias de intervención que incluyen programas de apoyo psicológico, mejora del ambiente organizacional y promoción del equilibrio entre vida laboral y personal, destacando la importancia de abordar el bienestar del personal de la salud para garantizar una atención de calidad.

Palabras Claves: Estrés, sector salud, apoyo psicológico, atención de calidad

Índice

Capítulo 1. Planteamiento del problema.....	8
1.1. Pregunta de investigación	9
1.2 Objetivos	10
1.2.1 Objetivo general.....	10
1.2.2. Objetivos específicos	10
1.3 Justificación	11
1.4. Antecedentes.....	13
1.4.1 Análisis crítico de la literatura sobre estrés laboral en personal de salud.....	13
Capítulo 2. Evaluación.....	16
2.1 Diseño y Método.....	16
2.2 Población.....	16
2.3 Técnica de Muestreo	16
2.4. Recolección de Datos.....	17
2.5 Análisis de Datos	17
2.6. Cronograma.....	18
2.7 Consideraciones Éticas	18
Capítulo 3. Resultados	19
3.1. Caracterización Sociodemográfica	19
3.2 Nivel de estrés.....	24
3.2.1 Test de estrés laboral.....	24
3.2.2 Test de Burnout.....	31
3.3 Propuesta de Intervención.....	36
3.3.1. Descripción del Plan de Intervención	36
3.3.1.1. Evaluación de los factores de estrés específicos.....	36
3.3.1.2. Programas de apoyo psicológico y bienestar	36
3.3.1.3. Mejora del ambiente organizacional.....	37
3.3.1.4. Promoción del equilibrio entre vida laboral y personal	37
3.3.1.5. Monitoreo y evaluación continua.....	37
Capítulo 4. Conclusiones	40
Referencias.....	43

Índice de Tablas

Tabla 1	19
Tabla 2	21
Tabla 3	25
Tabla 4	31
Tabla 5	32
Tabla 6	33
Tabla 7	37

Índice de Figuras

Figura 1	20
Figura 2	21
Figura 3	22
Figura 4	24
Figura 5	26
Figura 6	26
Figura 7	26
Figura 8	27
Figura 9	27
Figura 10	27
Figura 11	27
Figura 12	28
Figura 13	28
Figura 14	28
Figura 15	29
Figura 16	29
Figura 17	32
Figura 18	33
Figura 19	34

Capítulo 1. Planteamiento del problema

El estrés laboral es un fenómeno prevalente y creciente en el sector salud que puede tener graves consecuencias tanto para los trabajadores como para la calidad de la atención. En el contexto de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), el personal médico, administrativo y asistencial se enfrenta a múltiples factores estresantes inherentes a su labor. Como señalan Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz (2017),” las condiciones de trabajo en el sector salud en Colombia, regidas por la Ley 100 de 1993, junto con la necesidad de atención médica las 24 horas y los turnos rotativos, han desencadenado el fenómeno del pluriempleo y una alta prevalencia de estrés laboral.” (P. 45) Adicionalmente, Martínez-Espinosa et al. (2014)” encontraron que factores como la sobrecarga laboral, las dificultades interpersonales y la falta de apoyo organizacional pueden ser determinantes en la generación de estrés en entornos hospitalarios.” (P.45)

En la IPS de Guadalajara de Buga, se ha observado un aumento en los reportes de agotamiento, irritabilidad y bajo rendimiento entre el personal, lo que sugiere niveles elevados de estrés laboral. Sin embargo, no se han identificado de manera sistemática las principales fuentes que contribuyen a esta problemática en el contexto específico de esta institución. La identificación precisa de las fuentes de estrés más significativas entre los empleados de la IPS es crucial para desarrollar estrategias de intervención efectivas. Como indican Astorquiza-Bustos et al. (2020), “el estrés laboral no solo afecta el bienestar de los trabajadores, sino que también puede tener un impacto negativo en la productividad y la calidad de la atención al paciente” (P. 192). Además, Pachacama-Ríos et al. (2023)” encontraron una correlación significativa entre los factores de riesgo psicosociales intralaborales y el nivel de estrés laboral en profesionales sanitarios”. (P 911)

La complejidad del problema se acentúa al considerar las múltiples dimensiones del estrés laboral en el sector salud. Martínez-Espinoza et al. (2020) señalan que “el estrés puede manifestarse en síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales y laborales, y psicoemocionales.” (P.30) Estos síntomas no solo afectan el bienestar individual del trabajador, sino que también pueden tener repercusiones en la dinámica del equipo de trabajo y en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Asimismo, Ramírez & Calva (2023) destacan la importancia de considerar la satisfacción por la vida como una variable moduladora que podría mitigar los efectos negativos del estrés laboral.

El contexto específico de la IPS en Guadalajara de Buga añade complejidad al problema. Factores como la ubicación geográfica, las características demográficas de la población atendida, los recursos disponibles y las políticas institucionales pueden influir en la naturaleza y la intensidad de los estresores laborales. Por lo tanto, esta investigación se propone analizar y jerarquizar las principales fuentes de estrés que afectan al personal médico, administrativo y asistencial de la IPS. El estudio utilizará una metodología mixta, combinando encuestas estandarizadas de estrés laboral con entrevistas en profundidad, para obtener una comprensión holística del fenómeno. Se evaluarán factores como la carga de trabajo, los conflictos interpersonales, la falta de recursos, la ambigüedad de roles y el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa.

El estudio también buscará identificar posibles diferencias en las fuentes y niveles de estrés entre distintos grupos de trabajadores (por ejemplo, médicos, enfermeros, personal administrativo), así como explorar la relación entre factores sociodemográficos y laborales y la presencia de estrés. Esto permitirá desarrollar intervenciones más específicas y efectivas para cada grupo de trabajadores. Los resultados de esta investigación servirán como base para el diseño de programas de prevención y manejo del estrés adaptados a las necesidades específicas de la institución, contribuyendo así a mejorar el bienestar laboral, la eficiencia operativa y la calidad de atención en la IPS de Guadalajara de Buga, permitiendo comprender y abordar las fuentes de estrés en esta IPS beneficiando a los trabajadores y a la institución, además de tener un impacto positivo en la calidad de la atención a los usuarios. Este enfoque holístico y centrado en el contexto local permitirá desarrollar soluciones sostenibles y adaptadas a las necesidades específicas de esta IPS y su personal.

1.1. Pregunta de investigación

¿Para qué demostrar los niveles de estrés en los colaboradores médicos, administrativos y asistenciales en una IPS de Guadalajara de Buga?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Demostrar los niveles de estrés en los colaboradores médicos, administrativos y asistenciales en una IPS de Guadalajara de Buga

1.2.2. Objetivos específicos

- Caracterización sociodemográfica de los colaboradores médicos, administrativos y asistenciales
- Identificar los niveles de estrés de los colaboradores médicos, administrativos y asistenciales
- Proponer estrategia de mitigación de los niveles de estrés de los colaboradores médicos, administrativos y asistenciales

1.3 Justificación

El estrés laboral en el sector salud es un problema creciente que afecta tanto la salud de los trabajadores como la calidad de atención al paciente. Esta investigación es importante porque busca identificar los factores específicos que contribuyen al estrés en el contexto único de una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), donde las demandas son particularmente altas.

El estudio aportará información nueva sobre cómo las exigencias emocionales y físicas, las condiciones propias del entorno laboral, y las responsabilidades en la atención al paciente impactan en los niveles de estrés del personal de salud en esta IPS. Esto es particularmente relevante considerando que, según Martínez-Espinosa et al. (2014), "los trabajadores de la salud a menudo afrontan situaciones emocionales desafiantes, como tratar con pacientes en estado crítico, enfrentar enfermedades graves o comunicar malas noticias a los pacientes y sus familias" (P.30)

La investigación abordará problemáticas como el agotamiento profesional, la disminución en la calidad de atención, y los riesgos para la salud mental y física de los empleados, buscando una mejor comprensión de estos factores y así poder implementar medidas preventivas y de apoyo que beneficien a los trabajadores y a los pacientes.

La situación que motivó este proyecto fue la observación de un aumento en la rotación del personal de la IPS, unido a temas de tipos de contratación, aumento paulatino en las funciones, junto con preocupaciones sobre su impacto en la atención al paciente.

La pertinencia de esta investigación radica en su potencial para mejorar las condiciones laborales, reducir los costos asociados al estrés laboral, y en última instancia, mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos en la IPS.

Esta investigación no solo es relevante para la IPS en cuestión, sino que también contribuirá al cuerpo de conocimiento sobre el estrés laboral en el sector salud. Los resultados podrán informar

políticas y prácticas para mejorar la salud mental y el bienestar de los trabajadores de la salud, lo que a su vez puede llevar a una mejor atención al paciente y un sistema de salud más eficiente y sostenible.

1.4. Antecedentes

1.4.1 Análisis crítico de la literatura sobre estrés laboral en personal de salud

El estrés laboral en el personal de salud ha sido objeto de numerosos estudios en las últimas décadas, reflejando la creciente preocupación por la salud mental y el bienestar de estos profesionales. Un análisis crítico de 11 estudios recientes revela inconsistencias, contradicciones y relaciones complejas entre los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés experimentados por los trabajadores de la salud.

Una de las principales inconsistencias encontradas en la literatura es la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y los niveles de estrés reportados. Martínez-Espinosa et al, (2014) encontraron que, a pesar de la presencia de altos niveles de riesgo psicosocial intralaboral, los niveles de estrés en los trabajadores de una institución hospitalaria en Colombia eran generalmente bajos. Este hallazgo contrasta con la premisa común de que mayores riesgos psicosociales conducen invariablemente a mayores niveles de estrés.

En la misma línea, Peralta,(2022) reportó que, aunque los niveles de riesgo psicosocial intralaboral eran altos en un hospital en Ecuador, los niveles de estrés que manejaban los trabajadores eran relativamente bajos. Estos resultados sugieren que la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral puede ser más compleja de lo que se pensaba inicialmente.

Sin embargo, Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018) encontraron altos niveles de estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III en Cali, Colombia, particularmente en los síntomas fisiológicos e intelectuales y laborales. Esta discrepancia con los hallazgos de Martínez-Espinosa et al. (2014) y Peralta (2022) subraya la complejidad del fenómeno y la posible influencia de factores contextuales específicos.

Otra área de contradicción en la literatura se refiere a los niveles de estrés experimentados por diferentes grupos ocupacionales dentro del sector salud. Delgado-Espinoza et al. (2020) encontraron que los médicos tenían una mayor probabilidad de experimentar altos niveles de estrés. En contraste, Peralta (2022) reportó niveles más altos de estrés entre los auxiliares de enfermería.

Ramírez y Calva (2023) proponen una metodología novedosa para medir el estrés laboral utilizando el método de conjuntos difusos, lo que permite una evaluación más integral del fenómeno. Su estudio identificó varios factores de riesgo, incluyendo la satisfacción con el trabajo actual, las bonificaciones recibidas, y la compatibilidad entre el trabajo y las responsabilidades familiares.

Pazo Fernández (2020) aporta una perspectiva económica al análisis del estrés laboral, argumentando que este es producto de la desigualdad del modelo tradicional de ocio y consumo en el mercado laboral. Este enfoque añade una dimensión adicional a la comprensión del estrés laboral, vinculándolo con factores macroeconómicos y sociales más amplios.

Varios estudios, incluyendo el de Peralta (2022) y Ramírez y Calva (2023), señalan que la pandemia COVID-19 ha exacerbado los síntomas de estrés laboral en el personal de salud. Este hallazgo es consistente en toda la literatura reciente y subraya la importancia de considerar eventos contextuales de gran escala al estudiar el estrés laboral en el sector salud.

Los estudios revisados emplean una variedad de enfoques metodológicos, cada uno con sus propias fortalezas y limitaciones. Martínez-Espinosa et al. (2014) y Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018) utilizaron cuestionarios validados por el gobierno colombiano, lo que proporciona una base sólida para la comparación dentro del contexto colombiano. Sin embargo, esto puede limitar la generalización de los resultados a otros contextos.

Ramírez y Calva (2023) emplearon métodos estadísticos más avanzados, como la lógica difusa y los modelos multinomiales, lo que permite un análisis más matizado de los factores de riesgo. No obstante, estos enfoques pueden ser más difíciles de interpretar y aplicar en contextos prácticos.

Pazo Fernández (2020) adoptaron enfoques más cualitativos, lo que proporciona una comprensión más profunda de las experiencias individuales de estrés, pero puede limitar la capacidad de generalizar los resultados.

En conclusión, la literatura revisada sobre el estrés laboral en el personal de salud revela un panorama complejo y a veces contradictorio. Mientras que existe un consenso general sobre la

importancia de abordar el estrés laboral en este sector, las inconsistencias en los hallazgos sugieren la necesidad de enfoques más matizados y contextualizados en la investigación futura.

Capítulo 2. Evaluación

2.1 Diseño y Método

Este será un estudio cuantitativo de tipo descriptivo transversal. Buscará establecer el nivel de estrés en el personal médico, administrativo y de apoyo de una Institución Prestadora de Servicios de Salud en Guadalajara de Buga. Debido a que la población es pequeña, no es necesario un cálculo de tamaño de muestra, por lo que se utilizará un muestreo aleatorio estratificado con el objetivo de asegurar la representatividad de los tres tipos de empleados.

2.2 Población

El número de la población es de 52 empleados de la IPS, que se divide en los siguientes grupos:

- Profesionales médicos
- Personal administrativo
- Personal de atención asistencial

Dado que la población es pequeña, se llevará a cabo un censo completo de todas las personas dentro de cada una de las subpoblaciones, permitiendo un análisis completo de los niveles de estrés.

2.3 Técnica de Muestreo

Se utilizará un diseño probabilístico de muestreo aleatorio estratificado para garantizar que el estudio represente adecuadamente los tres estratos principales de la población.

Estratificación de la población: La población estará dividida en tres estratos basados en el tipo de personal:

Estrato 1: Personal médico

Estrato 2: Personal administrativo

Estrato 3: Personal asistencial

Selección de participantes: Se incluirán todos los colaboradores dentro de cada estrato, ya que el tamaño de la población es lo suficientemente pequeño como para realizar un análisis completo.

2.4. Recolección de Datos

La recolección de datos se llevará a cabo a través de una encuesta estructurada para medir los niveles de estrés laboral. La encuesta se realizará de manera virtual utilizando Google Formularios para garantizar la accesibilidad y comodidad de los participantes.

Diseño de la encuesta: La encuesta incluirá preguntas sociodemográficas y relacionadas con factores de estrés. Estas preguntas estarán diseñadas en una escala de Likert de 5 puntos, donde los participantes indicarán la intensidad o frecuencia de su experiencia con el estrés laboral.

Distribución de la encuesta: El enlace a la encuesta se enviará por correo electrónico a todos los colaboradores de la IPS. Se proporcionará una explicación clara de los objetivos del estudio, asegurando que la información será confidencial. Los participantes tendrán una semana para completar la encuesta.

Consentimiento informado: En la primera página del cuestionario, se incluirá una declaración de consentimiento informado, donde los participantes confirmarán su disposición a participar de manera voluntaria, con la seguridad de que sus respuestas serán confidenciales.

2.5 Análisis de Datos

Dado que los datos se recolectarán a través de una escala de Likert, no se realizarán pruebas de hipótesis. En su lugar, se llevará a cabo un análisis descriptivo y se utilizarán tablas de contingencia para explorar la relación entre las diferentes variables sociodemográficas y los niveles de estrés percibidos.

Estadísticas descriptivas: Se calcularán frecuencias, medias y desviaciones estándar para las variables sociodemográficas y los niveles de estrés reportados en la escala de Likert. Estas estadísticas ayudarán a describir la distribución del estrés en cada grupo.

Tablas de contingencia: Se utilizarán tablas de contingencia para identificar relaciones entre variables categóricas, como el tipo de personal (médico, administrativo, asistencial) y los niveles de estrés percibidos. Estas tablas permitirán identificar patrones de estrés según el grupo ocupacional y otras características, como antigüedad o género.

2.6. Cronograma

Las actividades seguirán el siguiente cronograma:

Diseño de la encuesta: 1 semana

Estratificación de la población y envío de la encuesta: 1 semana

Recolección de respuestas: 1 semana

Análisis de datos: 1 semana

Elaboración del informe final: 2 semanas

2.7 Consideraciones Éticas

El estudio respetará los principios éticos de confidencialidad y consentimiento informado. La participación será completamente voluntaria, y los datos se utilizarán únicamente con fines de investigación. Los resultados se presentarán de manera agregada, sin identificar a los participantes individualmente.

Capítulo 3. Resultados

3.1. Caracterización Sociodemográfica

La caracterización demográfica es un componente fundamental en la comprensión del contexto laboral y los potenciales factores de estrés en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de Guadalajara de Buga. Este análisis proporciona una visión detallada de la composición del personal, abarcando aspectos como género, edad, nivel educativo, estado civil y distribución de cargos. Estos datos no solo ofrecen una imagen clara de la estructura organizacional, sino que también permiten identificar posibles grupos vulnerables al estrés laboral y áreas que requieren atención específica. La información recopilada sirve como base para el diseño de estrategias de intervención más efectivas y personalizadas, considerando las características únicas de la fuerza laboral de la IPS. A continuación, se presentan los resultados detallados de esta caracterización, que servirán como punto de partida para un análisis más profundo de los niveles de estrés y sus factores asociados en el entorno laboral de la institución.

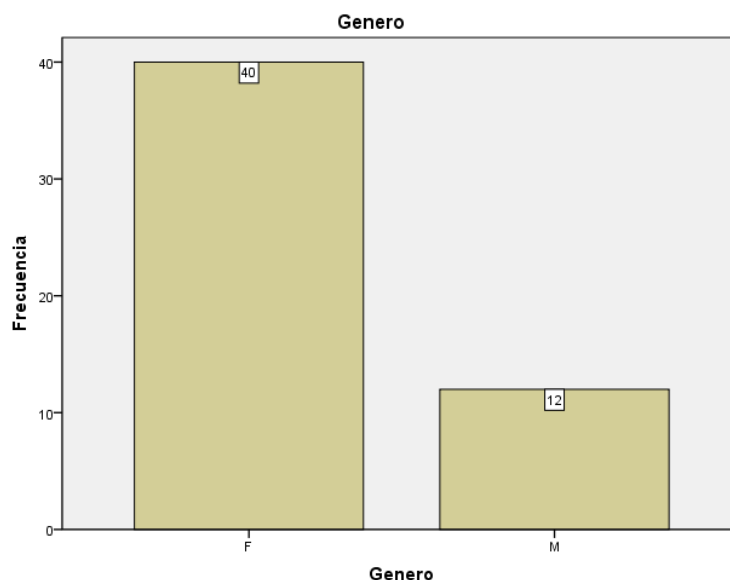
Tabla 1

Género

Genero				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
F	40	76,9	76,9	76,9
M	12	23,1	23,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Figura 1

Género

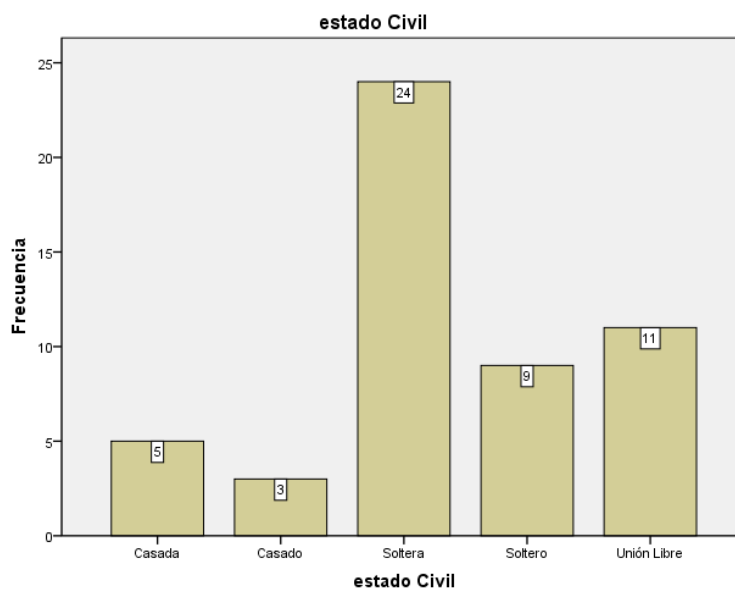


La IPS cuenta con un total de 52 empleados, mostrando una marcada predominancia femenina en su fuerza laboral. Más de tres cuartas partes del personal, específicamente el 76.9%, son mujeres, mientras que los hombres representan el 23.1% restante. Esta distribución de género refleja una tendencia común en el sector de la salud, donde históricamente ha habido una mayor presencia femenina. Esta distribución muestra una clara predominancia femenina en la fuerza laboral de la IPS, lo cual es consistente con las tendencias observadas en el sector salud.

En cuanto al estado civil, se observa una mayoría de personas solteras. Del total de empleados, 33 son solteros, representando cerca del 63% del personal. Es interesante notar que dentro de este grupo, 24 son hombres y 9 son mujeres, lo que sugiere una diferencia significativa en los patrones de estado civil entre géneros. Además, 11 empleados viven en unión libre, constituyendo aproximadamente el 21% del personal. Los empleados casados son una minoría, con solo 8 personas en esta categoría, de las cuales 5 son mujeres y 3 son hombres.

Figura 2

Estado Civil



La distribución por edad revela que la mayoría del personal se encuentra en la etapa media de su vida profesional. El grupo más numeroso, con 18 empleados (35.3%), tiene entre 30 y 37 años. Muy cerca le sigue el rango de 37 a 42 años, que cuenta con 16 empleados (31.4%). Estos dos grupos combinados representan más de dos tercios del total del personal. El rango de 49 a 56 años es el tercero más numeroso, con 10 empleados (19.6%), seguido por el grupo de 42 a 49 años con 6 empleados (11.8%). Es notable la escasa presencia de personal joven, con solo un empleado en el rango de 23 a 30 años, representando apenas el 2% del total.

Tabla 2

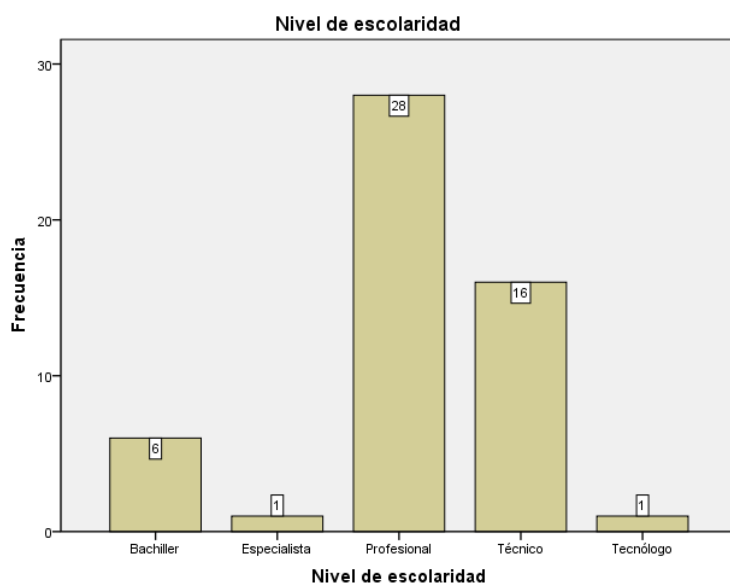
Edad

Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
23-30	1	1,9	2,0	2,0
30-37	16	30,8	31,4	33,3
37-42	18	34,6	35,3	68,6
42-49	6	11,5	11,8	80,4
49-56	10	19,2	19,6	100,0
Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9	
Total		52	100,0	

En términos de nivel educativo, el personal de la IPS muestra un alto grado de formación académica. La mayoría, 28 empleados (53.8%), cuenta con formación profesional. Le sigue en número el personal con formación técnica, que suma 16 empleados (30.8%). Seis empleados (11.5%) tienen nivel de bachillerato, mientras que las categorías de tecnólogo y especialista cuentan con un empleado cada una, representando el 1.9% respectivamente. Esta distribución sugiere un equipo altamente calificado, con más del 80% del personal contando con formación técnica o superior.

Figura 3

Nivel de Escolaridad



La variedad de cargos en la IPS refleja la complejidad y diversidad de servicios que ofrece la institución. El grupo más numeroso lo constituyen los Auxiliares de Línea de Frente, con 13 empleados, representando el 25% del personal total. Este dato subraya la importancia del personal de apoyo directo en la operación diaria de la institución.

Otros roles de apoyo también tienen una presencia significativa. Se cuentan 4 Auxiliares de Enfermería en Laboratorio, 4 Auxiliares sin especificación adicional, y 4 Auxiliares de Enfermería en Programas y Manejo Social (Pyms), representando cada grupo el 7.7% del personal. El personal de servicios generales también suma 4 empleados, manteniendo la misma proporción.

En cuanto al personal médico, la institución cuenta con 3 Médicos Generales y un Médico Líder, sumando en conjunto el 7.7% del personal. La atención odontológica está cubierta por 3 Odontólogos, igualando la proporción de médicos generales.

El área de enfermería está representada por 2 Enfermeras de Programas Especiales de Protección (PEP), 2 Enfermeras de Promoción y Prevención (PyP), y una Enfermera de Vacunación, sumando en total el 9.6% del personal.

La salud mental es atendida por 2 Psicólogos, representando el 3.8% del personal. Otros profesionales de la salud incluyen un Fisioterapeuta, un Higienista Oral, un Nutricionista, y un Terapeuta Ocupacional, cada uno representando el 1.9% del personal.

En el área administrativa, la institución cuenta con una Coordinadora Administrativa y una Coordinadora Asistencial. Además, hay roles únicos como una Orientadora, un encargado de Sistemas, un Conserje y una Trabajadora Social, cada uno representando el 1.9% del personal.

Esta diversidad de roles refleja la naturaleza integral de los servicios ofrecidos por la IPS, abarcando desde la atención médica y odontológica hasta servicios de apoyo psicológico y social, pasando por labores administrativas y de mantenimiento esenciales para el funcionamiento de la institución.

La caracterización del personal de la IPS en Guadalajara de Buga revela una fuerza laboral predominantemente femenina, con un alto nivel de formación académica y una concentración en la etapa media de la vida profesional. La diversidad de roles y la significativa presencia de personal auxiliar y de apoyo directo sugieren una estructura organizacional compleja, diseñada para ofrecer una atención integral a los usuarios. Esta información proporciona una base sólida para comprender el contexto laboral de la institución y puede ser crucial para el desarrollo de estrategias efectivas de gestión del personal y para futuras investigaciones sobre el estrés laboral en este entorno de salud.

3.2 Nivel de estrés

3.2.1 Test de estrés laboral

El estudio realizado sobre el estrés laboral en el personal de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) revela un panorama complejo y multifacético. Al examinar los niveles generales de estrés, se observa una distribución variada entre los empleados. La mayoría del personal, específicamente un 70%, parece manejar bien las presiones del entorno laboral, con un 36% reportando ausencia de estrés y un 34% experimentando solo niveles leves. Sin embargo, esta imagen aparentemente positiva se ve matizada por la presencia de un grupo significativo que enfrenta desafíos más serios. Un cuarto del personal, el 24%, reporta niveles medios de estrés, mientras que un 6% adicional se encuentra en situaciones más críticas, con un 2% experimentando estrés alto y un 4% lidiando con niveles graves de estrés.

Figura 4

Nivel de estrés agrupado

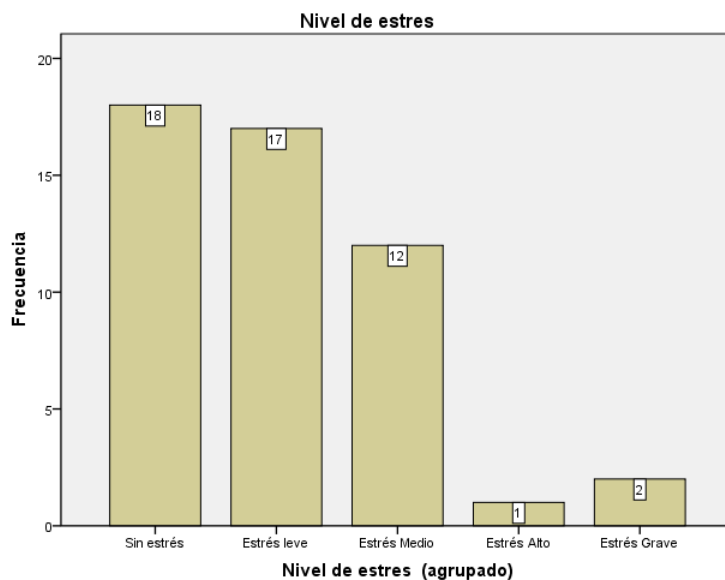


Tabla 3*Nivel de estrés*

Nivel de estrés				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válidos	Sin estrés	18	36,0	36,0	36,0
	Estrés leve	17	34,0	34,0	70,0
	Estrés Medio	12	24,0	24,0	94,0
	Estrés Alto	1	2,0	2,0	96,0
	Estrés Grave	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Al profundizar en los síntomas asociados al estrés, emergen patrones reveladores que afectan diversos aspectos de la salud y el bienestar del personal. Los problemas relacionados con el sueño y la fatiga se destacan como una preocupación predominante. La mitad del personal reporta dificultades para conciliar el sueño, un síntoma que se intensifica notablemente en aquellos con niveles más altos de estrés. Aún más prevalente es la sensación de cansancio extremo o agotamiento, experimentada por tres cuartas partes del personal en diversos grados. Este síntoma muestra una de las correlaciones más fuertes con el nivel de estrés, sugiriendo que el agotamiento no es solo un resultado del estrés, sino posiblemente un factor que contribuye a su perpetuación. Complementando este cuadro, casi dos tercios del personal manifiesta dificultades significativas para levantarse por la mañana, lo que sugiere un impacto generalizado en los patrones de sueño y la calidad del descanso.

Figura 5

Imposibilidad de conciliar el sueño

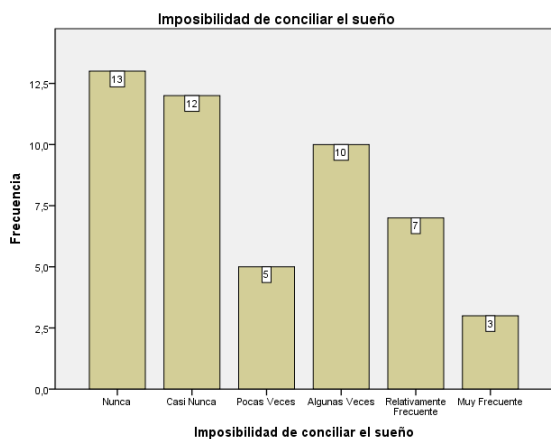


Figura 6

Sensación de cansancio extremo o agotamiento

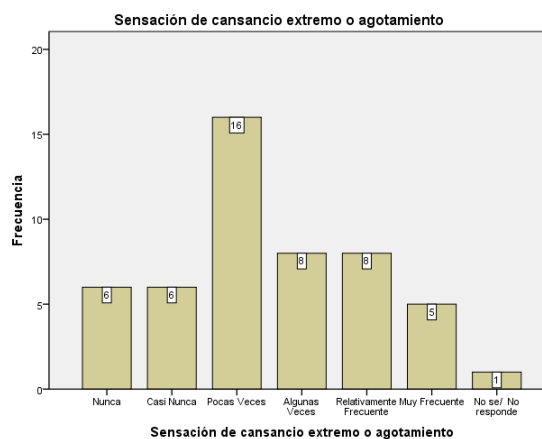
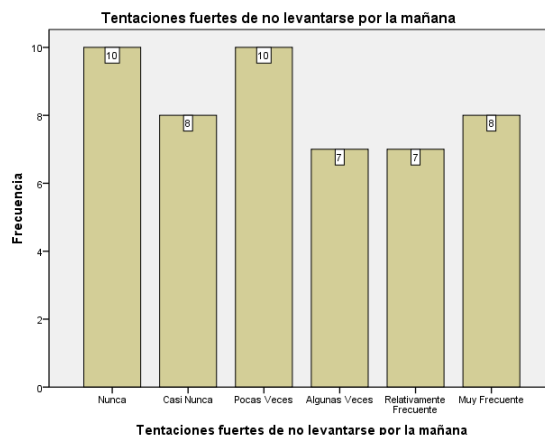


Figura 7

Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana



Las manifestaciones físicas del estrés también son evidentes y variadas. Más del 60% del personal experimenta jaquecas y dolores de cabeza con cierta regularidad, un síntoma que no solo es indicativo de estrés, sino que puede interferir significativamente con el desempeño laboral y la calidad de vida. Con una prevalencia similar, los problemas gastrointestinales como indigestión y molestias estomacales afectan a una proporción considerable del personal, subrayando cómo el estrés puede manifestarse en el sistema digestivo. Además, más de la mitad del personal reporta experimentar dolores y sensaciones de malestar en diversas partes del cuerpo, un recordatorio físico del impacto generalizado que el estrés puede tener en el organismo.

Figura 8

Pinchazos o sensaciones dolorosas en las distintas partes del cuerpo

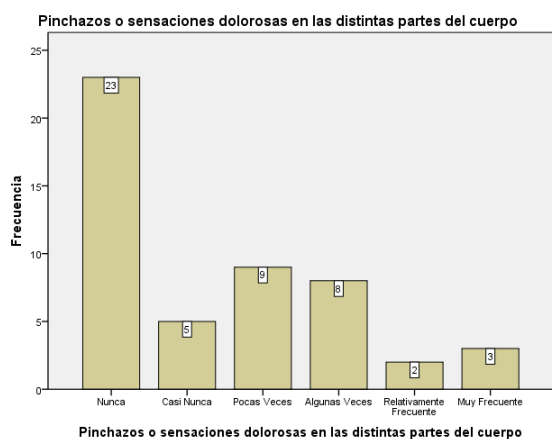


Figura 9

Jaqueca y dolores de cabeza

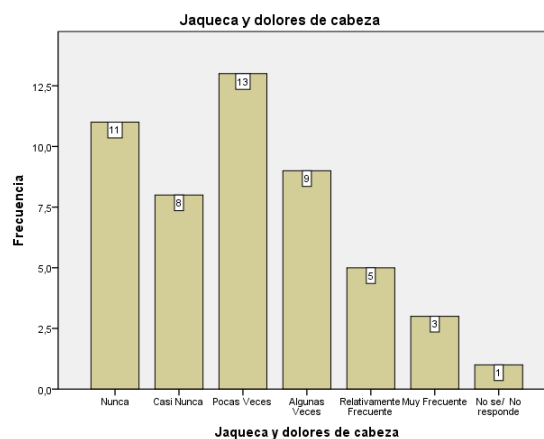


Figura 10

Indigestión y molestias estomacales

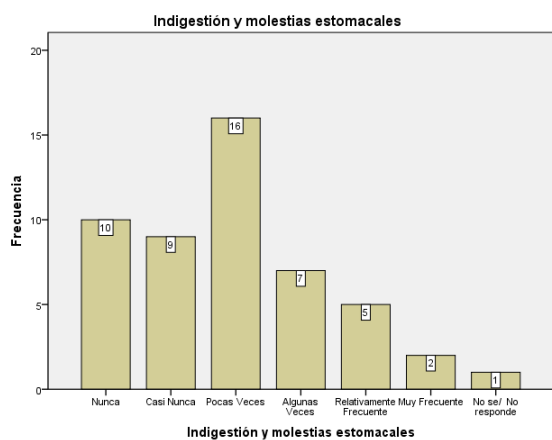
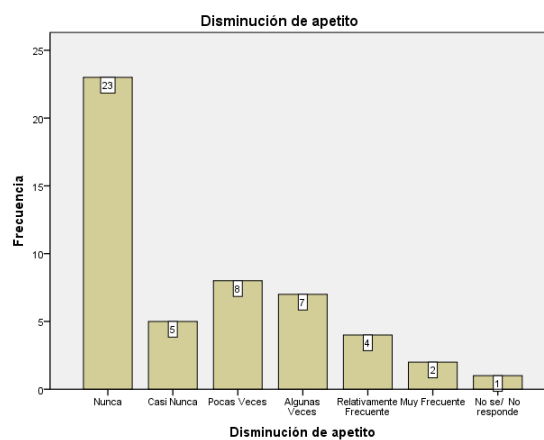


Figura 11

Disminución del apetito



Los síntomas de ansiedad, aunque menos prevalentes, no son insignificantes y añaden otra dimensión al impacto del estrés. Cerca de un tercio del personal experimenta episodios de respiración entrecortada o sensación de ahogo, síntomas que pueden ser particularmente perturbadores en un entorno laboral. El 40% reporta tendencias a sudar excesivamente o palpitaciones, manifestaciones físicas de ansiedad que pueden interferir con el desempeño profesional y el bienestar personal. Adicionalmente, más de un tercio del personal manifiesta experimentar temblores musculares, otro signo físico de la tensión acumulada.

Figura 12

Respiración entrecortada o sensación de ahogo

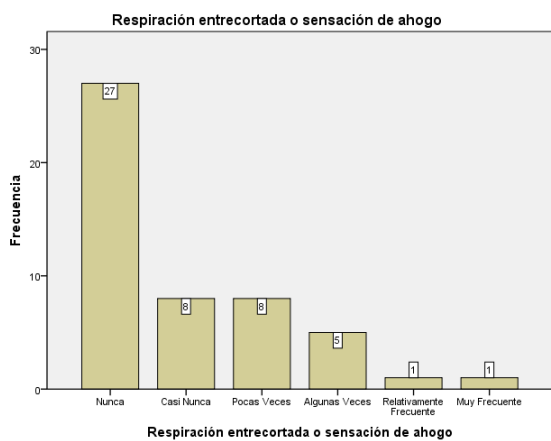


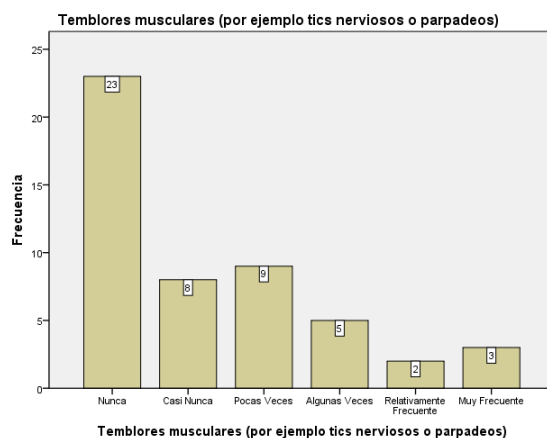
Figura 13

Tendencias a sudar o palpitaciones



Figura 14

Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos)



Los cambios en el comportamiento también son notables y sugieren cómo el estrés puede alterar los hábitos y el estilo de vida. Un tercio del personal reconoce una tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual cuando está estresado, comportamientos que, si bien pueden ser intentos de autorregulación emocional, pueden tener consecuencias negativas a largo plazo para la salud. Paralelamente, el 40% del personal reporta una disminución en su interés sexual, un cambio que puede afectar no solo el bienestar personal sino también las relaciones interpersonales

Figura 15

Tendencias a comer, beber o fumar más de lo habitual

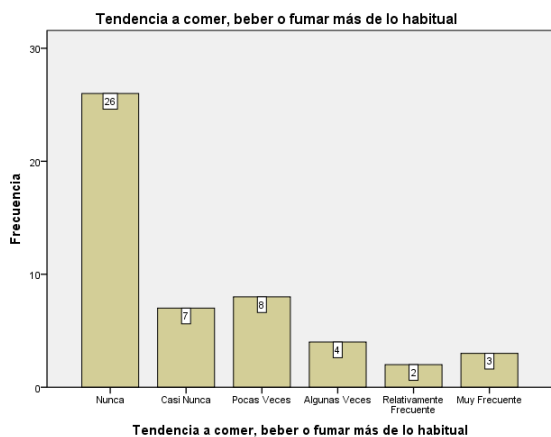
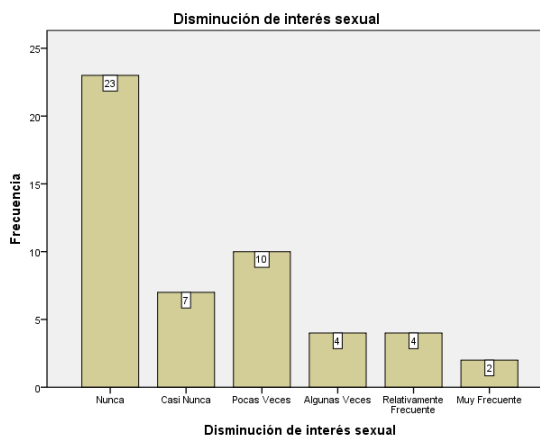


Figura 16

Disminución del interés sexual



Este análisis revela un cuadro de interconexión entre el estrés y una variedad de síntomas físicos, psicológicos y conductuales. En cada aspecto examinado, se observa una correlación positiva entre el nivel de estrés y la frecuencia e intensidad de los síntomas, sugiriendo un ciclo potencialmente perjudicial donde el estrés exagera los síntomas, y estos síntomas, a su vez, contribuyen a mantener o aumentar los niveles de estrés.

El estudio subraya la necesidad crítica de abordar el estrés laboral en la IPS de manera integral. Aunque la mayoría del personal parece estar manejando bien el estrés, hay un grupo significativo que requiere atención y apoyo. Los resultados indican que las estrategias para manejar el estrés no solo deben enfocarse en reducir los factores estresantes en el entorno laboral, sino también en proporcionar herramientas para manejar los diversos síntomas asociados, desde mejoras en la calidad del sueño hasta técnicas para manejar la ansiedad y promover hábitos saludables.

En conclusión, este estudio proporciona una visión detallada de cómo el estrés laboral se manifiesta en múltiples aspectos de la salud y el comportamiento del personal de la IPS. Los hallazgos resaltan la importancia de implementar programas integrales de manejo del estrés que consideren la diversidad de experiencias y síntomas reportados. Abordar efectivamente el estrés laboral no solo es una inversión en el bienestar del personal, sino también en la calidad del servicio que la IPS proporciona.

a la comunidad, dada la estrecha relación entre el bienestar de los trabajadores de la salud y la calidad de la atención que pueden ofrecer a los pacientes.

3.2.2 Test de Burnout

Los resultados de un estudio sobre el síndrome de burnout en el personal de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) profesionales el análisis se centra en las tres dimensiones principales del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, utilizando una escala de clasificación que categoriza los niveles en bajo, medio y alto.

En lo que respecta al agotamiento o cansancio emocional, los datos revelan una distribución heterogénea entre los participantes. Un 46% de la muestra exhibe niveles bajos de burnout en esta dimensión, lo cual sugiere que casi la mitad de los profesionales mantiene un adecuado equilibrio emocional en su entorno laboral. No obstante, es preocupante observar que un 32% de los encuestados presenta niveles altos de agotamiento emocional, indicando un estado de desgaste significativo. El 22% restante se sitúa en un nivel medio, lo que podría interpretarse como un grupo en riesgo de progresión hacia un estado de mayor agotamiento si no se implementan medidas preventivas.

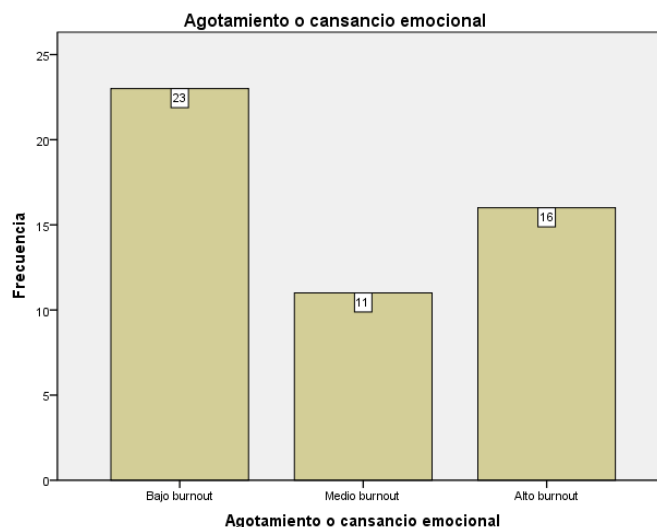
Tabla 4

Agotamiento o cansancio emocional (agrupado)

Agotamiento o cansancio emocional (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo burnout	23	46,0	46,0	46,0
	Medio burnout	11	22,0	22,0	68,0
	Alto burnout	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 17

Agotamiento o cansancio emocional



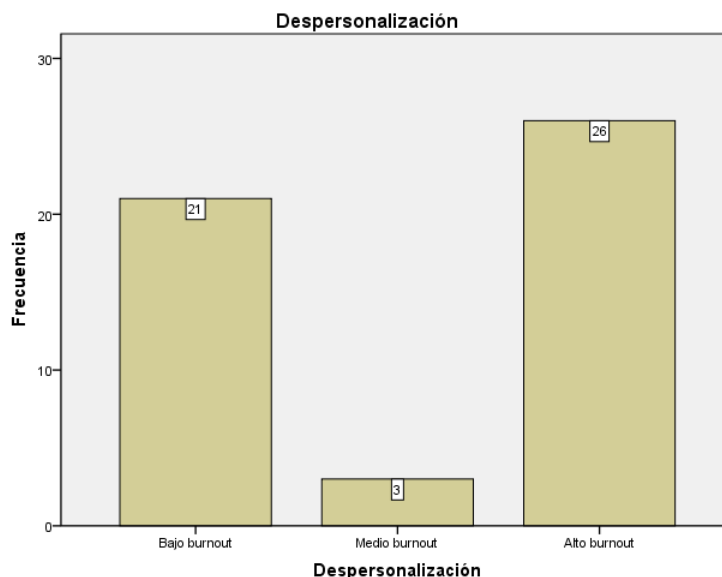
La dimensión de despersonalización muestra resultados particularmente alarmantes. Un 52% de los participantes manifiesta niveles altos de despersonalización, lo que implica que más de la mitad de la muestra experimenta una notable desconexión emocional en su interacción profesional. Este dato es especialmente preocupante, ya que la despersonalización puede afectar significativamente la calidad de la atención o servicio proporcionado. Por otro lado, el 42% presenta niveles bajos en esta dimensión, sugiriendo que mantienen una conexión emocional adecuada en su entorno laboral. Solo un 6% se sitúa en un nivel medio de despersonalización, lo que indica una polarización en esta dimensión entre los extremos alto y bajo.

Tabla 5

Despersonalización

		Despersonalización		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válidos	Bajo burnout	21	42,0	42,0
	Medio burnout	3	6,0	48,0
	Alto burnout	26	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Figura 18
Despersonalización



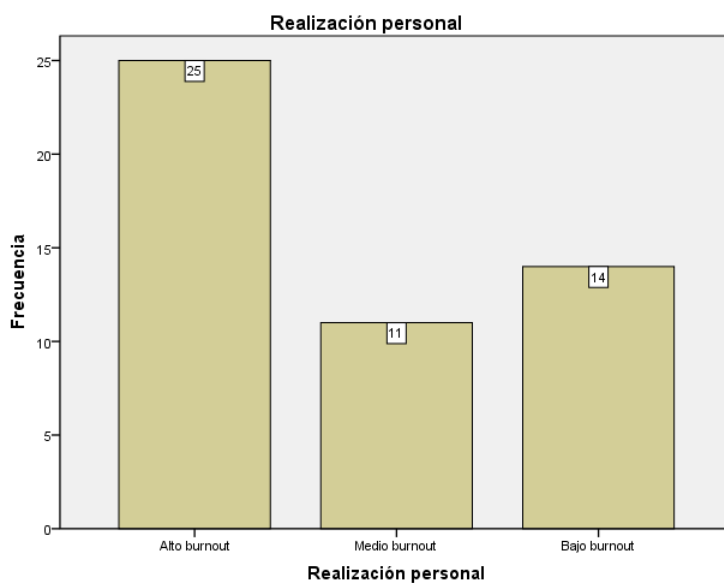
En cuanto a la realización personal, los resultados son igualmente preocupantes. El 50% de los participantes muestra niveles altos de burnout en esta dimensión, lo que se traduce en una baja percepción de logro y satisfacción profesional. Este dato es particularmente significativo, ya que la falta de realización personal puede tener un impacto profundo en la motivación y el desempeño laboral. Un 22% adicional se encuentra en un nivel medio, mientras que solo el 28% reporta niveles bajos de burnout en realización personal, indicando una sensación adecuada de logro y satisfacción en su rol profesional.

Tabla 6

Realización personal (agrupado)

Realización personal (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto burnout	25	50,0	50,0	50,0
	Medio burnout	11	22,0	22,0	72,0
	Bajo burnout	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 19

Realización personal

La integración de estos resultados revela un panorama complejo del síndrome de burnout en la institución estudiada. Es notable que, en todas las dimensiones, una proporción sustancial de los profesionales (entre el 32% y el 52%) experimenta niveles altos de burnout. Esto sugiere la presencia de factores estresores significativos en el entorno laboral que están afectando de manera generalizada al personal.

La dimensión más afectada parece ser la despersonalización, seguida de cerca por la baja realización personal. Estos hallazgos son particularmente preocupantes dado que ambos aspectos pueden tener un impacto directo en la calidad del servicio prestado y en la satisfacción tanto de los profesionales como de los usuarios de la institución.

Es importante señalar que, aunque existe un porcentaje significativo de profesionales que muestran niveles bajos de burnout en las tres dimensiones (entre el 28% y el 46%), estos porcentajes no son lo suficientemente altos como para contrarrestar la prevalencia de niveles elevados de burnout en la muestra general.

En conclusión, este análisis pone de manifiesto la necesidad urgente de implementar estrategias de intervención dirigidas a mitigar el síndrome de burnout en la institución. Estas estrategias deberían enfocarse particularmente en abordar los altos niveles de despersonalización y la baja realización

personal, sin descuidar el manejo del agotamiento emocional. Se recomienda llevar a cabo investigaciones adicionales para identificar los factores específicos que contribuyen a estos niveles de burnout, así como desarrollar programas de prevención y manejo del estrés laboral adaptados a las necesidades particulares de esta población profesional.

3.3 Propuesta de Intervención

El **Plan de Intervención** para la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) en Guadalajara de Buga tiene como objetivo principal **reducir los niveles de estrés laboral y burnout** entre el personal médico, administrativo y asistencial, promoviendo un entorno de trabajo más saludable y mejorando la calidad de vida de los empleados. Basado en los resultados del estudio, el plan propone un conjunto de **estrategias específicas** que abordan tanto las causas del estrés como sus manifestaciones físicas y emocionales.

3.3.1. Descripción del Plan de Intervención

3.3.1.1. Evaluación de los factores de estrés específicos

La primera fase del plan consiste en realizar una **evaluación exhaustiva** de los factores que contribuyen al estrés en los diferentes grupos ocupacionales de la IPS. Para esto, se utilizarán herramientas como encuestas estructuradas y entrevistas para identificar las principales fuentes de estrés laboral, que incluyen sobrecarga laboral, problemas de comunicación y falta de apoyo organizacional. Esta evaluación permitirá personalizar las intervenciones según las necesidades de cada grupo: médicos, personal administrativo y personal asistencial.

3.3.1.2. Programas de apoyo psicológico y bienestar

El plan contempla la implementación de **programas de apoyo psicológico** que incluyan técnicas de intervención breve como **Mindfulness, psicoeducación y terapia cognitivo-conductual**. Estas actividades estarán orientadas a enseñar al personal habilidades para manejar el estrés de manera efectiva y prevenir el agotamiento emocional. Además, se establecerán **talleres de autocuidado y manejo del estrés**, donde se brindarán herramientas para la gestión del tiempo, el control de la ansiedad y el equilibrio entre trabajo y vida personal. El acceso a **asesoramiento psicológico** será una parte fundamental del plan, disponible para todos los empleados que necesiten apoyo emocional.

3.3.1.3. Mejora del ambiente organizacional

Una parte clave del plan es la mejora del **ambiente de trabajo**, fomentando una **cultura organizacional** de apoyo mutuo y comunicación abierta entre los empleados y los diferentes niveles jerárquicos. Se promoverán **sesiones periódicas de retroalimentación** donde los trabajadores puedan expresar sus inquietudes y sugerencias. Además, se ajustarán las cargas laborales, sobre todo para el personal más vulnerable, como los auxiliares de enfermería, para evitar la sobrecarga y reducir el estrés asociado a estas responsabilidades.

3.3.1.4. Promoción del equilibrio entre vida laboral y personal

El plan incluirá políticas que fomenten un **mejor equilibrio entre la vida personal y laboral**. Entre las medidas propuestas están la flexibilización de horarios y la reducción de horas extras, con especial atención a aquellos empleados que reportaron mayores niveles de estrés. Además, se ofrecerá orientación sobre cómo gestionar el equilibrio entre el trabajo y las responsabilidades familiares, para reducir el estrés proveniente de ambos ámbitos.

3.3.1.5. Monitoreo y evaluación continua

Para garantizar la efectividad del plan, se implementará un sistema de **monitoreo continuo** que evaluará el impacto de las intervenciones a través de indicadores clave, como la reducción en los niveles de estrés y ansiedad, y la mejora en la satisfacción laboral. Se realizarán **evaluaciones semestrales** que permitirán ajustar las estrategias de intervención según los resultados obtenidos y las necesidades emergentes del personal.

Tabla 7

Cuadro Explicativo de las Estrategias

Cuadro Explicativo de las Estrategias

Estrategia	Descripción	Objetivo	Actividades clave	Resultados esperados
Evaluación de factores de estrés	Evaluar periódicamente los factores	Identificar las causas del estrés en cada grupo	- Aplicación de encuestas y entrevistas	Identificación clara de los factores de estrés más

	específicos que contribuyen al estrés laboral en cada grupo ocupacional.	(médicos, administrativos, asistenciales) para personalizar las intervenciones.	estructuradas para recolectar datos sobre el nivel de estrés y sus causas. - Revisión de los síntomas comunes y sus desencadenantes.	relevantes para cada grupo, facilitando intervenciones personalizadas.
Programas de apoyo psicológico y bienestar	Implementar programas de apoyo psicológico y talleres de bienestar para mejorar las habilidades de afrontamiento del estrés.	Reducir el agotamiento emocional y aumentar el bienestar psicológico del personal.	- Talleres de Mindfulness, relajación y manejo del tiempo. - Asesoramiento psicológico disponible para los empleados. - Sesiones de psicoeducación sobre estrés y salud mental.	Mejora en la salud mental del personal, reducción del burnout y mayor satisfacción laboral.
Mejora del ambiente organizacional	Fomentar un ambiente organizacional saludable con un enfoque en la comunicación abierta y la redistribución de cargas laborales.	Mejorar la interacción entre los empleados y reducir la sobrecarga laboral para disminuir el estrés.	- Sesiones periódicas de retroalimentación entre empleados y directivos. - Revisión de las cargas laborales, especialmente para el personal asistencial.	Ambiente de trabajo más colaborativo y organizado, con empleados más motivados y menos sobrecargados.
Promoción del equilibrio entre vida laboral y personal	Desarrollar políticas que fomenten un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.	Reducir el impacto negativo del estrés en la vida personal y familiar de los empleados.	- Implementación de horarios más flexibles. - Reducción de horas extras y ajuste de turnos para evitar el agotamiento. - Orientación en gestión del tiempo y responsabilidades familiares.	Empleados con un mejor equilibrio entre sus responsabilidades laborales y personales, resultando en menor estrés.
Monitoreo y evaluación continua	Implementar un sistema de seguimiento y evaluación del impacto de las intervenciones.	Medir el éxito de las intervenciones y realizar ajustes cuando sea necesario.	- Evaluaciones semestrales del nivel de estrés del personal. - Revisión de indicadores de	Ajuste continuo de las estrategias basadas en datos, asegurando la efectividad a largo plazo.

rendimiento, como
reducción del
ausentismo o
mejoría en la salud
mental.

Capítulo 4. Conclusiones

1. A partir de estudio realizado, estos son los principales hallazgos:

Caracterización sociodemográfica:

- Predominancia femenina (76.9%) en la fuerza laboral.
- Mayoría de empleados solteros (63%).
- Concentración de personal en la etapa media de vida profesional (30-42 años).
- Alto nivel de formación académica (más del 80% con formación técnica o superior).
- Diversidad de roles, con énfasis en personal auxiliar y de apoyo directo.

Niveles de estrés:

- 70% del personal maneja bien el estrés laboral (36% sin estrés, 34% estrés leve).
- 30% experimenta niveles significativos de estrés (24% medio, 6% alto o grave).
- Síntomas prevalentes: problemas de sueño, fatiga, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales.

Síndrome de Burnout:

- Agotamiento emocional: 32% alto, 22% medio, 46% bajo.
- Despersonalización: 52% alto, 6% medio, 42% bajo.
- Baja realización personal: 50% alto, 22% medio, 28% bajo.

2. Ideas y discusiones:

- La predominancia femenina y la alta proporción de solteros podrían influir en los niveles de estrés y burnout. Se podría explorar cómo estos factores demográficos se relacionan con la carga laboral y el equilibrio trabajo-vida personal.
- Aunque la mayoría del personal maneja bien el estrés, el 30% que experimenta niveles significativos requiere atención inmediata. Es crucial investigar los factores específicos que contribuyen a estos niveles elevados de estrés.

- La alta prevalencia de síntomas físicos del estrés sugiere la necesidad de programas de bienestar integral que aborden tanto la salud física como mental del personal.
- Los altos niveles de despersonalización y baja realización personal son particularmente preocupantes, ya que pueden afectar directamente la calidad de la atención al paciente. Es necesario explorar estrategias para mejorar la conexión emocional y la satisfacción laboral.
- La diversidad de roles en la IPS podría ser tanto una fortaleza como un desafío. Se podría investigar cómo las diferentes funciones y responsabilidades contribuyen a los niveles de estrés y burnout.

3. Nuevas preguntas de investigación:

3.1. ¿Cómo se relacionan los niveles de burnout, especialmente la despersonalización y la baja realización personal, con indicadores objetivos de desempeño laboral y calidad de atención al paciente en la IPS?

Esta pregunta es prioritaria porque aborda directamente la relación entre el bienestar del personal y la calidad del servicio ofrecido, lo cual es fundamental para la misión de la institución de salud.

3.2. ¿Qué estrategias de afrontamiento utilizan los empleados que manejan bien el estrés (70% con niveles bajos o sin estrés), y cómo se pueden implementar estas estrategias de manera más amplia en la IPS para beneficiar al 30% que experimenta niveles significativos de estrés?

Esta pregunta es importante porque busca aprovechar los recursos internos y las experiencias positivas ya presentes en la institución para desarrollar soluciones efectivas y contextualizadas.

3.3. ¿Cómo influyen los factores sociodemográficos específicos (como la predominancia femenina, la alta proporción de solteros y la concentración en la etapa media de vida profesional) en los niveles de estrés y burnout, y qué intervenciones específicas podrían ser más efectivas considerando estas características del personal de la IPS?

Esta pregunta es relevante porque busca entender cómo las características únicas de la fuerza laboral de la IPS interactúan con el estrés y el burnout, lo que permitiría diseñar intervenciones más personalizadas y efectivas.

Estas tres preguntas abarcan aspectos cruciales como el impacto en la calidad del servicio, el aprovechamiento de estrategias exitosas ya presentes en la institución, y la consideración de las características específicas del personal para diseñar intervenciones efectivas. Abordar estas preguntas en futuras investigaciones podría proporcionar insights valiosos para mejorar significativamente el bienestar del personal y la calidad de la atención en la IPS.

Referencias

Martínez-Espinosa, O. M., Belalcazar, L. J. D., & Quenguán-Quenguán, L. M. (2014). Estrés laboral en trabajadores con alto riesgo intralaboral en una institución hospitalaria nivel 3 de Buga, Colombia. *Revista Colombiana De Salud Ocupacional*, 4(1), 26–30. <https://doi.org/10.18041/2322-634x/rcso.1.2014.4892>

Del Rocío Ramírez Zhindón, M., & Camacho, E. a. C. C. C. (2023). Correlatos entre el estrés laboral crónico y la satisfacción por la vida según la percepción de una muestra de profesionales de la salud. *AXIOMA*, 1(28), 5–9. <https://doi.org/10.26621/ra.v1i28.733>

Peralta, R. (2022). Riesgos psicosociales intralaborales y el estrés laboral en profesionales de la salud [Intralaboral psychosocial risks and occupational stress in health professionals]. *Deleted Journal*, 2(3), 12–18. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v2i3.84>

Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>

Del Rocío Ramírez Zhindón, M., & Camacho, E. A. C. C. C. (2023). Correlatos entre el estrés laboral crónico y la satisfacción por la vida según la percepción de una muestra de profesionales de la salud. *AXIOMA*, 1(28), 5-9. <https://doi.org/10.26621/ra.v1i28.733>

ORCID. (s. f.). <https://orcid.org/0000-0003-2634-9246>

Peralta, R. (2022). *Riesgos psicosociales intralaborales. . .* - Google Académico. (n.d.). https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Peralta%2C+R.+%282022%29.+Riesgos+psicosociales+intralaborales+y+el+estr%C3%A9s+laboral+en+profesionales+de+la+salud.+Revista+Multidisciplinaria+Perspectivas+Investigativas%2C+2%283%29%2C+12-18.&btnG=

Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 44.

<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>