

**Factores de Riesgo Psicosocial y estrés en el área de la salud a causa de la pandemia
en un centro de salud de la región de Gualivá**

Nombres y apellidos completos del autor o autores

Giancarlo Córdoba Piñeros

Jaquelin Bohórquez Ordoñez

Jhendy Estefanía Fucez García

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Madrid (Cundinamarca)

Programa Administración en Salud Ocupacional

Mayo de 2022

**Factores de Riesgo Psicosocial y estrés en el área de la salud a causa de la pandemia
en un centro de salud de la región de Gualivá**

Nombres y apellidos completos del autor o autores

Giancarlo Córdoba Piñeros

Jaquelin Bohórquez Ordoñez

Jhendy Estefanía Fuccz García

Trabajo de Grado

Administrador en Salud Ocupacional

Asesor(a)

Gilma Roció Peña Meneses

Psicóloga, especialista en psicología educativa, especialista en gerencia, en riesgo en
salud en el trabajo, magíster en educación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Villeta (Cundinamarca)

Programa Administración en Salud Ocupacional

Mayo de 2022

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo investigativo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestros padres, por ser los pilares más importantes y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opinión. A nuestros profesores que, a pesar de nuestra distancia, sentimos su apoyo siempre y a los demás familiares, por compartir momentos significativos con nosotros y por siempre estar dispuestos a escucharnos y ayudarnos en cualquier momento. A nuestros compañeros de estudio que siempre estuvimos desde un principio, porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

Agradecimientos

En primer lugar, damos infinitamente gracias a Dios, por habernos dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de nuestras vidas. Agradecemos también la confianza y el apoyo brindado por parte de nuestros padres, que sin duda alguna en el trayecto de nuestras vidas nos han demostrado su amor, corrigiendo nuestras faltas y celebrando nuestros triunfos. A nuestros profesores, que con sus consejos nos han ayudado a afrontar los retos que se nos han presentado a lo largo de nuestra carrera profesional. Agradecemos a nuestros demás familiares quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental de nuestras formaciones. Y finalmente nuestros compañeros que siempre estuvieron apoyándonos de una u otra en este proceso de crecimiento personal, educativo y profesional.

Tabla de contenido

	Pág.
Lista de tablas	
Lista de figuras.....	
Lista de anexos.....	
Resumen.....	
Abstract.....	
Introducción	
1. Problema	13
1.1. Árbol de problema	13
1.2. Descripción del problema	13
1.3. Formulación o pregunta problema	14
2. Objetivos	15
2.1 Objetivo general	15
2.2 Objetivos específicos	15
4 Hipótesis	18
5 Marco de referencia	19
5.1 Marco legal	19
6 Metodología	26
6.1 Enfoque y alcance de la investigación	26

Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra)

utilizada en la recolección de la información. 28

6.3 Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los
objetivos 30

8. Presupuesto 62

9. Conclusiones 65

10. Recomendaciones 67

11. Referencias 68

Tabla 1 Marco Legal	19 Pág.
Tabla 2 Cuadro resumen de objetivos	28 Pág.
Tabla 3 protocolo para la disminución de estrés	54 Pág.
Tabla 4 presupuesto	62 Pág.

Listado de Figuras

Figura 1 Árbol de problema	14 Pág.
Figura 2 Síntomas fisiológicos	32 Pág.
Figura 3 Síntomas de comportamiento social	33 Pág.
Figura 4 Síntomas intelectuales y laborales	34 Pág.
Figura 5 Síntomas psicoemocionales	36 Pág.
Figura 6 Condiciones ambientales	38 Pág.
Figura 7 Cantidad de trabajo	39 Pág.
Figura 8 Esfuerzo mental	40 Pág.
Figura 9 Jornada de trabajo	42 Pág.
Figura 10 Dimensiones y control que le permite su trabajo	43 Pág.
Figura 11 Cambios que ocurre en el trabajo	44 Pág.

Figura 12 Información sobre el trabajo	45 Pág.
Figura 13 Formación y capacitaciones de la empresa	46 Pág.
Figura 14 Relaciones con los jefes	48 Pág.
Figura 15 Relaciones entre las personas y el apoyo entre ellas en el trabajo	49 Pág.
Figura 16 Rendimiento en el trabajo	50 Pág.
Figura 17 Satisfacción, reconocimiento y la seguridad en el trabajo	52 Pág.
Figura 18 Atención a clientes y usuarios	53 Pág.

Resumen

En la actualidad el estrés y el riesgo psicosocial es un tema común en investigaciones psicológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que se enfrentan cotidianamente, los diferentes eventos los cuales pueden considerarse estresantes pueden provocar problemas cognitivos, emocionales y conductuales que pueden derivar en problemas de salud física y mental, Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia del estrés Ministerio de la Protección Social (2017).

El trabajo en el centro de salud ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica continuamente en contacto con personas posiblemente contagiadas, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional de la salud desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos. para lograr el objetivo de diseñar un protocolo de actuación para disminuir el estrés laboral en el área de enfermería del centro de salud de la región de Gualiva. Se ejecutó unos cuestionarios de estrés y cuestionario de riesgo intralaborales, el cual se determinó que el nivel de estrés del centro de salud de la región de Gualiva, está clasificado como una población media que padece esta enfermedad. Universidad javeriana (2017).

Palabras claves: Riesgo, psicosocial, pandemia, intralaboral, trabajador

Abstract

Currently, stress and psychosocial risk is a common topic in psychological and labor research, due to the environmental, social, personal and economic conditions faced daily, the different events which can be considered stressful can cause cognitive, emotional and behavioral problems that can lead to physical and mental health problems, Therefore, it is important to know how to properly identify the presence of stress Ministry of Social Protection (2017).

The work in the health center has been considered as a stressful source, because it involves continuously in contact with possibly infected people, workloads and the tensions to which the health professional is subjected to unbalance his nervous system causing a state of anxiety. This, in turn, triggers a lack of control of emotions and becomes the cause of psychosomatic diseases such as gastric ulcers, increased cholesterol, high blood pressure, aggressive behavior. to achieve the objective of designing an action protocol to reduce work stress in the nursing area of the health center in the region of Gualiva. Some stress questionnaires and intralabor risk questionnaire were executed, which determined that the level of stress of the health center of the region of Gualiva, is classified as an average population suffering from this disease. Universidad javeriana (2017).

Key Words: Risk, psychosocial, pandemic, intralaboral, worker, psychosocial, pandemic

Introducción

En la actualidad el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, los diferentes eventos los cuales pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión. Los trabajadores de los centros de salud de la región de Gualiva, ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con personas posiblemente contagiadas, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de la salud desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos. Ministerio de salud (2017).

El brote de COVID-19 que desencadenó una pandemia, ha puesto sobre la mesa un riesgo mayor para el cual el sector salud no se encontraba preparado ya que se trata de una enfermedad con altos índices de contagio y de la cuál no se tienen total conocimiento. La exposición a este virus ha aumentado significativamente los casos de estrés laboral entre los diferentes profesionales de la salud, lo cual, a su vez, ha generado un incremento en la aparición de las enfermedades mentales como depresión y ansiedad. Pero también debemos reconocer que no solo es el virus lo que representa un factor de riesgo, también están las condiciones laborales

inadecuadas, la carga de trabajo excesiva y los sentimientos de miedo y angustia lo que hace que aumente el estrés laboral, llevando al profesional a un agotamiento tanto físico como psicológico.

El impacto de los episodios de estrés en los individuos los puede afectar de diversas maneras, lo que puede alterar su rendimiento laboral, llegando a presentar ansiedad, apatía, depresión, fatiga, frustración, irritabilidad, baja autoestima, tensión y nerviosismo, entre otros; también se han reportado alteraciones cognitivas, como la falta de concentración, irritabilidad y percepción de descontrol. Universidad Javeriana (2017).

1. Problema

1.1. Árbol de problema

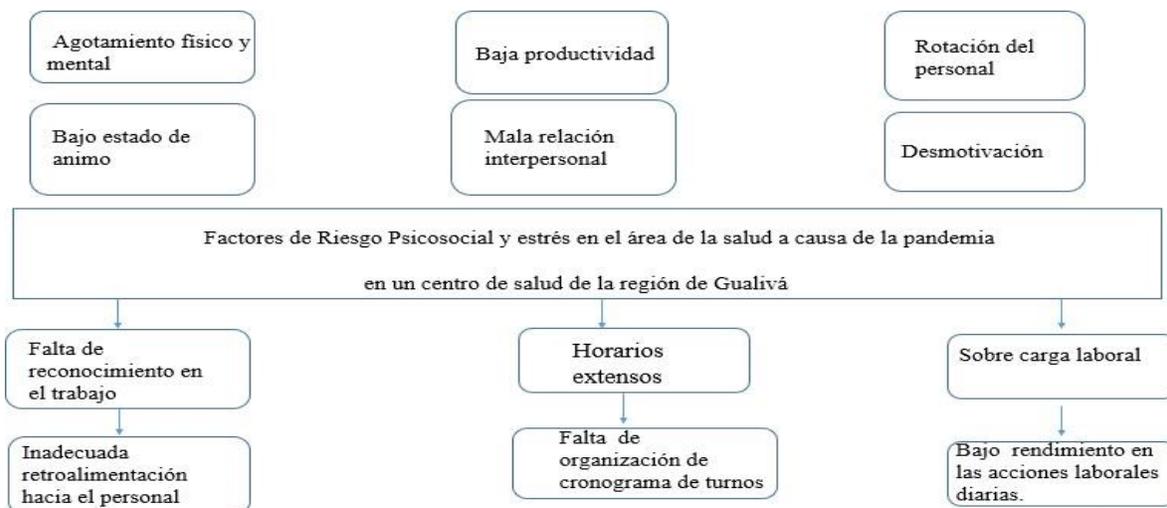


Figura 1

Árbol de problema

Fuente: Elaboración propia (2022)

1.2. Descripción del problema

Quando se habla de estrés, se hace referencia a un conjunto de reacciones fisiológicas que presenta una persona cuando se encuentra en un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal, es un exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se estén viviendo, en el caso de la presente investigación se hace énfasis en el estrés laboral que presenta el personal que trabaja en el área de enfermería en los centro de salud de la región de la Gualiva.

En la actualidad, para la región de Gualiva, ha sido difícil enfrentar la aparición de la pandemia del COVID-19. Según informaciones locales sigue el aumento de enfermedades

mentales entre los profesionales de la salud, ya que ellos son quienes han puesto el frente al virus tanto para atender a los pacientes que lo tienen como para manejar las relaciones interpersonales. Adicionalmente, existen otros factores que afectan el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, entre los que encontramos: condiciones laborales inadecuadas, carga de trabajo excesiva, bajos salarios, falta de pago, equipo de protección personal inadecuado, sentimientos de miedo, angustia e impotencia

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, los trabajadores del área de enfermería constituyen el grupo más vulnerable, especialmente aquellos que están a la primera línea de la asistencia, ya que están más expuestos a las altas demandas y exigencias de trabajo específico. Los factores que conducen al crecimiento de responsabilidades dentro del ámbito laboral, además de la exposición continua en el entorno con altos niveles de estrés, que comprometen la salud mental y provocan agotamiento físico y emocional.

1.3. Formulación o pregunta problema

¿Cuál es el protocolo de actuación más viable para disminuir el nivel de estrés laboral en el personal (médico y enfermera) de los centros de salud de la región de Gualiva?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Diseñar un protocolo de actuación para disminuir el estrés laboral en el área de enfermería de los centro de salud de la región de Gualiva.

2.2 Objetivos específicos

Determinar los factores de riesgo psicosocial que aumentan el estrés laboral en el personal (médico y enfermera) de los centro de salud de la región de Gualiva.

Identificar las consecuencias del estrés en el personal (médico y enfermera) de la centro de salud de la región de Gualiva.

Indagar las estrategias que debe realizar el personal (médico y enfermera) del centro de salud de la región de Gualiva para disminuir el estrés.

3. Justificación

Dentro de las dinámicas laborales en el centro de salud, pueden presentarse situaciones que interrumpen la tranquilidad de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades diarias, y están reflejadas en el bajo rendimiento laboral, menor productividad y disminución del bienestar físico y emocional. Según el Ministerio de la Protección Social (2017) en Colombia según una serie de encuestas sobre condiciones de salud y trabajo realizadas a diferentes empresas del país, se reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y 23% de los trabajadores. En los centros de salud de la región de Gualiva, no se cuenta con un ambiente laboral saludable, es el conjunto de condiciones que rodea a la persona y que de forma directa o indirecta impactan su estado de salud y su vida laboral. Se puede evidenciar que los colombianos que sufren de estrés laboral se conservan en edades de los 25 y 30 años, ya que es una edad donde la población es más vulnerable a cambios emocionales debido al estrés laboral. Las causas más frecuentes del estrés son: trabajo (54%), malas decisiones financieras (39%), problemas de pareja (19%). (Universia, 2017)

Debido a la actual pandemia, las nuevas condiciones laborales han propiciado la aparición de otros riesgos para la salud de los trabajadores, los cuales se asocian con los ya conocidos y tratados comúnmente. Existe una mayor competitividad, mayor exigencia de productividad y mayores ritmos de trabajo; mayor disponibilidad, horarios sin límites y más presiones de tiempo para finalizar las tareas, entre otros. Estos son algunos de los factores psicosociales a los que están expuestas las profesionales de la salud y que están afectando la calidad de vida de muchos de ellos. Según el Ministerio de Salud (2021) el estrés es el causante de depresión aproximadamente el 5% de la población adulta, en la infancia el 12.4% se asusta o se

coloca nervioso sin razón, el 9.7% presenta cefaleas frecuentes y el 2.3% de trastornos de déficit de atención e imperatividad.

Una vez reconocidos los riesgos psicosociales, se hace necesario de un trabajo interdisciplinario, con permiso gerencial para implementar y mantener estrategias de manejo y control de estos, se realizará un protocolo que permitirá minimizar los problemas relacionados con el personal de los centro de salud de la región de Gualiva, durante la pandemia. Universidad javeriana (2017).

4 Hipótesis

Hipótesis de trabajo: si existe un protocolo de actuación viable para disminuir el nivel de estrés laboral en el personal (médico y enfermera) de los centros de salud de la región de Gualiva.

Hipótesis nula: no existe un protocolo de actuación viable para disminuir el nivel de estrés laboral en el personal (médico y enfermera) de los centros de salud de la región de Gualiva.

5 Marco de referencia

5.1 Marco legal

Tabla 1

Marco Legal

Norma	Institución Normalizadora	Año	Descripción	Aporte al Proyecto
Resolución 2646	Ministerio de protección social	2008	Establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	Aporta a la responsabilidad en la empresas a la hora de evaluar, prevenir, intervenir y monitorear los factores de riesgo psicosocial
Resolución 2404	Ministerio de trabajo	2019	Adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población	En reconocer los instrumentos adecuados para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y para el diseño de los protocolos
Circular 0064	Ministerio de trabajo	2020	El empleador deberá garantizar que las horas de trabajo al día se distribuyan en al menos dos secciones, con un intermedio de descanso que se adapte a la naturaleza del trabajo en casa, a las necesidades de los trabajadores y a la armonización de la vida familiar con la laboral.	Poder establecer los horarios y lineamientos para disminuir los riesgos psicosociales durante el trabajo en casa

Norma	Institución Normalizadora	Año	Descripción	Aporte al Proyecto
Ley 1616	Ministerio de salud	2013	Es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema ...	Garantizar el derecho a la salud mental de cada uno de los trabajadores
Ley 1010	ARL SURA	2006	se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	Prevenir el acoso laboral entre los trabajadores

Tabla: 1 *Marco Legal*

Fuente: Elaboración propia 2022

5.2 Marco investigativo

Monterrosa, Dávila, Mejía, Contreras, Mercado y Flores (2020) realizaron un estudio para explorar los síntomas a nivel de estrés, ansiedad y miedo que tienen los médicos generales de diferentes regiones del país con respecto al Covid-19, ya que fueron sometidas a cuarentenas obligatorias. Los participantes de la investigación realizaron un formulario virtual con preguntas generales sobre el covid-19, este cuestionario busca reconocer los problemas psicosomáticos que afectan el estrés ansiedad y miedo que tiene los médicos generales que están expuestos al virus.

Hay una población de 531 médicos generales con un promedio edad de 30 años, señala que el 73, 3% laboran en los municipios capitales, un tercio de la población presenta estrés laboral leve mientras que un 6% presenta estrés laboral alto.

Becerra y Baceta (2020) realizaron una investigación para ver los niveles de salud en trabajadores de enfermería del primer nivel de atención, durante la pandemia de COVID-19.

La investigación se realizó en 32 establecimientos de primer nivel de atención de la Red de salud Ica, durante junio y julio del 2020. La muestra estuvo representada por 166 participantes entre enfermeros y técnicos de enfermería. Se recolectaron datos sociodemográficos y se administró el Cuestionario de Salud General de 12 preguntas. Se describieron las variables del estudio y se aplicó un chi-cuadrado para evaluar las diferentes hipótesis.

De las personas que participaron en este estudio, fueron de sexo femenino (80, 7%); el cargo era en enfermería (56, 0%); condición laboral nombrado (67, 5%) y grupo de edad 41 a 50 años (41, 0%). La prevalencia auto percibida de mala salud fue del 50%; las diferencias resultaron significativas según el sexo y función del cargo.

Abanto (2020) hizo un estudio para determinar la evidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud del hospital Trujillo durante la época de pandemia, esto se realizó mediante un estudio cuantitativo ya que se busca explicar el comportamiento del personal de salud debido a su contexto natural, en este estudio se realizó la recopilación de datos que se tomó como instrumento para la evaluación del desempeño, y un cuestionario de estrés laboral elaborado por la misma autora, el cual fue aplicado a 72 empleados, además, se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de cada instrumento, y se aplicó el software estadístico mediante el SPSS versión 25.

Finalmente, los resultados determinaron un alto nivel de estrés equivalente al 54% y un desempeño regular de 67%, concluyendo que existe incidencia significativa del estrés laboral en el desempeño del personal de salud, debido a la presión de trabajar con pacientes de COVID-19.

Sarsosa y Charria (2018) realizaron una investigación la cual se llevó a cabo en un hospital de la ciudad de Cali con el objetivo de identificar el nivel de estrés laboral en el personal de salud nivel III esta investigación fue de tipo descriptivo, en este caso se realizó un cuestionario para la evaluación del estrés con la tercera versión del ministerio de la protección social, esta encuesta fue aplicada a 595 trabajadores. Al realizar dichas encuestas se tuvo como resultado un nivel alto de estrés laboral concretamente con síntomas fisiológicos e intelectuales y laborales.

Díaz, Plaza y Hernández (2020) Esa investigación tuvo como objetivo estudiar la relación entre el Estrés Laboral y Cultura Organizacional en los empleados administrativos del sector salud, se realizó una investigación cuantitativa no experimental o transversal relacionada/causal en la cual se aplicaron los instrumentos OCAI (Cultura organizacional) y el cuestionario de estrés laboral de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Los

resultados obtenidos muestran que las diferentes culturas tienen efecto sobre las dimensiones de estrés laboral en las organizaciones de salud tanto de naturaleza pública como privada.

5.3 Marcó teórico

Ministerio de salud El estrés psicológico es una consecuencia de los riesgos laborales, aunque originalmente (en la década de 1970) se creó como una función para el personal de seguridad, paramédicos y bomberos, en la actualidad también se considera que otros profesionales presentan estrés agudo, por lo tanto, se han desarrollado varias intervenciones preventivas para las ocupaciones que se están considerando, porque se pueden aplicar mayores riesgos a la población activa total.

Según la Organización Panamericana de la Salud (2004) Al estar compartiendo con personas sometidas a diferentes situaciones de estrés, la guía de evaluación y manejo de la OPS sugiere evaluar si la persona ha sufrido hechos traumáticos dentro del último mes, si presenta síntomas de estrés agudo los cuales pueden aparecer después del hecho y estos no les permiten realizar sus funciones cotidianas, es considerado que la persona presenta un cuadro de estrés agudo

Ministerio de Salud, El estrés psicológico es una de las consecuencias de los riesgos laborales y, aunque inicialmente (en la década de 1970) se estableció como característico de los cuerpos de seguridad, personal sanitario de urgencia y bomberos, actualmente se considera que otros profesionales, de acuerdo con los contextos locales (entornos de guerra, pocas medidas preventivas, precariedad laboral, etc.) pueden estar expuestos al estrés agudo, de allí que muchas de las intervenciones preventivas desarrolladas para las profesiones consideradas como de mayor riesgo pueden aplicarse con toda la población laboralmente activa.

Una de las estrategias que contiene este protocolo es la de prevenir, identificar, evaluar e intervenir los casos de Reacción a estrés agudo que se presenten en el ambiente laboral a través de un conjunto de intervenciones de tipo psicosocial.

León, y Moreno Jiménez.(2011) Según el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales en su relación con la salud laboral se sabe que no es un tema nuevo, pero si la importancia y reconocimiento que se ha adquirido en los últimos años, al tener tantos cambios en las organizaciones y de los diferentes procesos de globalización, los riesgos psicosociales se han hecho más frecuentes e intensos, por este caso se han vuelto más convenientes y necesarios, su identificación y evaluación de control, al realizar todo esto nos ayuda a evitar los riesgos asociados con la salud y la seguridad en el trabajo, Se dice que la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores de cualquier organización se han ido reconociendo de forma más amplia lo que lleva a entender que hay un aumento y profundidad del tema. En la década de los 70 del siglo XX, comienza la preocupación por los factores psicológicos y su relación con la salud laboral.

En la actualidad se refieren a factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y factores psicosociales de estrés, aunque su nombre es parecido sus referencias, historias y conceptualización son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. Al mismo tiempo que este tema ha ganado amplitud, diversificación y. complejidad.

Sanches Pérez (2016) Desde la segunda mitad del siglo XX, el análisis de los riesgos psicosociales en el trabajo ocupa un lugar muy importante en el campo de la investigación y en la práctica cotidiana de la prestación de servicios en el lugar de trabajo. El estrés relacionado con el trabajo se ha convertido en uno de los riesgos psicosociales más comunes y graves en el mercado laboral, no solo por su impacto negativo en la salud de los trabajadores y las operaciones comerciales, sino también por los enormes costos económicos que conlleva. Con ello, el

síndrome de burnout muestra un frecuente crecimiento y su marco normativo en el campo de la patología relacionada con el mismo permitirá una mayor y mejor prevención e inclusión de este en la enfermedad profesional.

El campo del acoso general en el lugar de trabajo y formas específicas de acoso sexual expone realidades oscuras y opresivas típicas de las relaciones laborales y merece la atención de legisladores y actores sociales para un análisis más profundo y un manejo más fuerte en la negociación colectiva.

Guerrero Mantel (2010) El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y tiene consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores/as y a su vez, deteriorar la salud de las organizaciones. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas, el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio; es la adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida. Lo que hace nocivo al estrés es no descargar adecuadamente la respuesta generada por la adrenalina en situaciones repetitivas y persistentes.

6.1 Enfoque y alcance de la investigación

Según Hernández, Fernández, Baptista (2010) la presente investigación es de tipo cuantitativo ya que se caracteriza por la medición de fenómenos, en uso de estadísticas y análisis de causa-efecto, una de las principales características es que se debe seguir el proceso de manera ordenada y rigurosa. Este enfoque se basa en el análisis de la realidad de manera objetiva, ya que es un mecanismo de investigación más usados y de gran impacto en los resultados ya que permite obtener control sobre los fenómenos establecidos y predecir eventos futuros.

Con lo anteriormente mencionado se ha elegido este tipo de investigación ya que se considera que tiene un cubrimiento especial sobre los objetivos, se busca determinar el grado de afectación que han tenido los empleados del centro salud de Nocaima, a través de un correcto análisis de los resultados obtenidos.

Esta investigación es de tipo descriptivo ya que se pretende observar el comportamiento de los trabajadores en situaciones de estrés para lo que se realizar una serie de cuestionarios (de estrés y factores Intralaborales), para medir de una manera objetiva el nivel de estrés de cada trabajador.

6.2 Población

La población que fue tomada en cuenta para la investigación fueron 2 personas de las cuales, una es de sexo masculino y la otra de sexo femenino, comprendidas entre las edades de 20 a 30 años, quienes ocupan los cargos de médico general y enfermera de los centro de salud de la región de Gualiva, a quienes se les aplicaron los cuestionarios (estrés y factores intralaborales). Los cuales identifican situaciones laborales percibidas como estresantes: Desgaste emocional, Insatisfacción laboral.

Instrumentos

Cuestionario de estrés

Con este cuestionario, se busca identificar los síntomas de estrés en cuatro categorías: fisiológicas, de comportamiento social y laboral, intelectual y psicoemocional, a través de 31 preguntas, cada ítem de este cuestionario corresponde a la afirmación formulada de manera autodescriptiva que permite identificar la opinión de cada trabajador en el centro de salud, el cual fue sacado de la batería de riesgo psicosocial. (Ministerio de protección social 2021)

Cuestionario de factores intralaboral

Con este cuestionario, se busca conocer el tipo de factores psicosociales de los centro de salud de la región de Gualiva sobre algunos aspectos del área de trabajo, con el fin de identificar características al interior, los cuales tienen que ver con las condiciones laborales, funciones, jornada de trabajo, condiciones del medio ambiente de trabajo y sus relaciones sociales en el trabajo, que puedan ocasionar estrés en los trabajadores. el cual fue sacado de la batería de riesgo psicosocial. (Ministerio de protección social, 2021)

Protocolo de estrés agudo

Se realizo un protocolo de estrés agudo para mostrar a los trabajadores las medidas que se deben tomar para evitar padecer un estrés agudo ya que es la forma de estrés más común, que surge de las exigencias y presiones en las labores diarias. (Ministerio de trabajo 2016)

Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.

Tabla 2

Cuadro resumen de objetivos

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Instrumento	Población o Muestra
Diseñar un protocolo de actuación para disminuir el estrés laboral en el personal (médico y enfermera) de los centro de salud de la región de Gualiva.	Establecer los factores de riesgo psicosocial que aumentan el estrés laboral en el personal (médico y enfermera) de los centro de salud de la región de Gualiva.	<p>Visitar el centro de salud</p> <hr/> <p>Dialogar con los trabajadores</p> <hr/> <p>Aplicar el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A</p> <hr/> <p>Realizar la tabulación de los resultados</p>	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Personal (médico y enfermera) de los centro de salud de la región de Gualiva.
	Determinar el impacto del estrés en el personal (médico y enfermera) de los centro de salud de la región de Gualiva.	<p>Visitar el centro de salud</p> <hr/> <p>Dialogar con los trabajadores</p>	Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión	Personal (médico y enfermera) de los centro de salud de la región de Gualiva.

<p>enfermera) de los centro de salud de la región de Gualiva.</p>	<p>Aplicar cuestionario para la evaluación del <u>estrés tercera versión</u> Realizar tabulación cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión</p>		
<p>Investigar los lineamientos que debe cumplir el personal (médico y enfermera) de los centro de salud de la región de Gualiva.</p>	<p>Conocer el protocolo de estrés agudo Tomar del protocolo <u>de estrés agudo</u> Revisar</p>	<p>Protocolo de estrés agudo</p>	<p>Personal (médico y enfermera) de los centro de salud de la región de Gualiva.</p>

Tabla: 2 Fuente: Elaboración propia 2022

6.3 Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos

Para el cumplimiento de los objetivos se estableció unos cuestionarios los cuales nos ayudó a la identificación de los factores de riesgo psicosociales, que aumentaron el estrés laboral del personal de los centro de salud de la región de Gualiva, de esta manera se realizó un cuestionario de factores de riesgo psicosocial y un cuestionario para la valoración del estrés, y así tener una verificación del nivel de estrés y factores con esto se determinó que el impacto del estrés y los factores psicosociales que tiene los centro de salud de la región de Gualiva, se realiza una investigación con un protocolo de estrés agudo para así tener los lineamientos que deben cumplir, con el fin de disminuir el estrés, y con la ayuda de estos objetivos, se diseñó un protocolo de actuación para disminuir el estrés laboral en el personal (médico y enfermera) de los centro de salud.

7 Resultados

A continuación, se muestra un análisis descriptivo de los resultados de cada uno de los cuestionarios:

Cuestionario para la evaluación del estrés

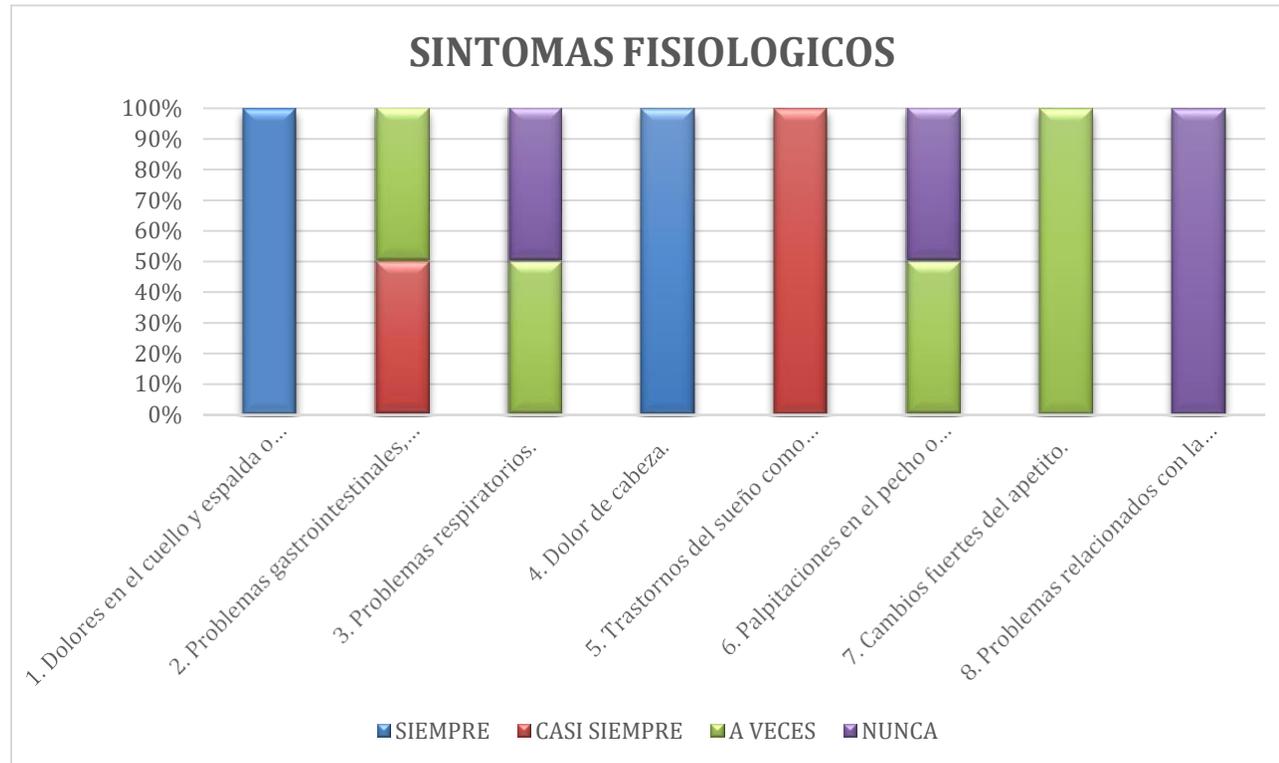
Síntomas fisiológicos (1-8)

En los centro de salud de la región de Gualiva. El personal (doctora y enfermero) manifiesta síntomas fisiológicos de la siguiente manera:

La doctora manifiesta que siempre padece dolores de cabeza casi siempre presenta dolores de cuello, espalda y tensión muscular, problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon y trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, a veces presenta problemas respiratorios y fuertes cambios del apetito y nunca presenta palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos y problemas relacionados con la función de los órganos.

El enfermero manifiesta que siempre padece dolores de cabeza, casi siempre presenta dolores en el cuello, espalda y tensión muscular, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, a veces presenta problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos fuertes cambios del apetito y nunca presenta problemas con el sistema respiratorio y problemas relacionados con la función de los órganos.

Figura 2



Síntomas fisiológicos

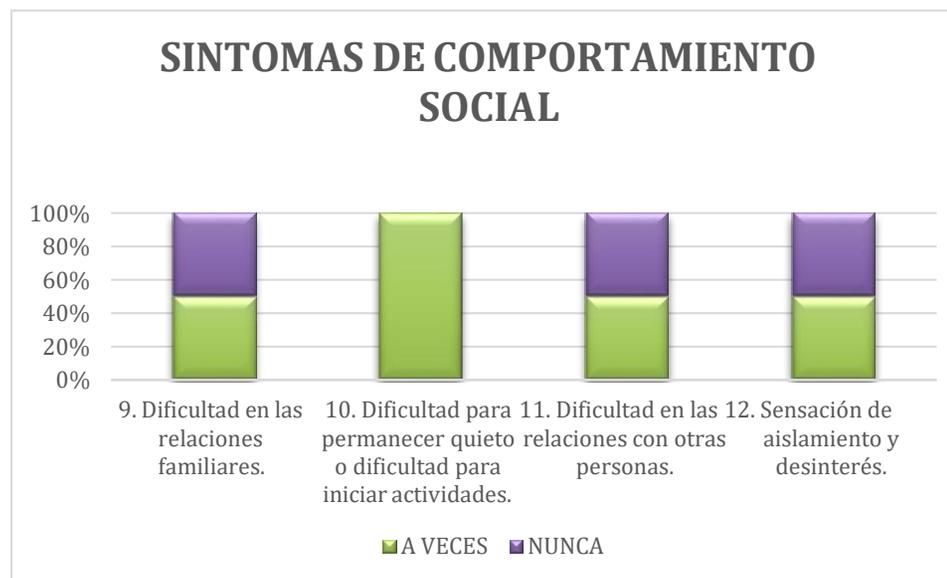
Fuente. Elaboración propia 2022

Síntomas de comportamiento social (9-12)

La doctora a veces presenta dificultad para relacionarse con sus familiares, dificultad para permanecer quieta y sensaciones de aislamiento y desinterés y nunca presenta dificultad en relación con otras personas

El enfermero presenta un comportamiento a veces para permanecer quieto y dificultad en relación con otras personas y nunca presenta dificultad en las relaciones familiares ni sensación de aislamiento y desinterés.

Figura 3



Síntomas de comportamiento social

La doctora casi siempre manifiesta sentimiento de sobre carga de trabajo, dificulta para concentrarse, olvidos frecuentes aumento de número de accidentes de trabajo y cansancio, algunas veces presenta disminución del rendimiento en el trabajo, deseo de no asistir al trabajo, dificulta para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo, nunca manifiesta sentimiento de frustración ni bajo compromiso.

El enfermero casi siempre manifiesta sentimiento de sobre carga de trabajo, algunas veces dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, tedio o desgano, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace y nunca disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, Deseo de no asistir al trabajo, deseo de cambiar de empleo.

Figura 4



Síntomas intelectuales y laborales

Fuente: Elaboración propia 2022

Síntomas psicoemocionales (23-31)

La doctora presenta algunas veces sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios y sensación de no poder manejar los problemas de la vida y nunca presenta sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada", consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo, sentimiento de que está perdiendo la razón y comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.

El enfermero presenta casi siempre sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimiento de angustia, preocupación o tristeza y sensación de no poder manejar los problemas de la vida y nunca presenta Sentimiento de soledad y miedo,

Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios, sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada", consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo, sentimiento de que está perdiendo la razón y comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.

Figura 5



Síntomas psicoemocionales

Fuente: Elaboración propia 2022

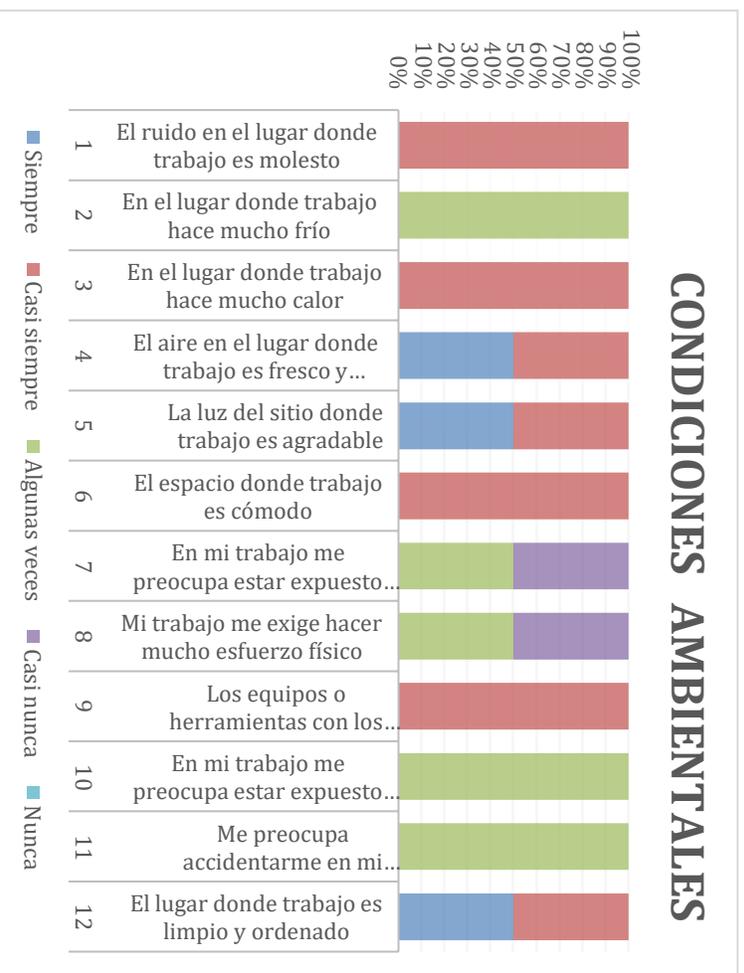
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Condiciones ambientales (1-12):

La doctora manifiesta que siempre el aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable, que casi siempre el ruido en el lugar donde trabajo es molesto, en el lugar donde trabajo hace mucho calor, la luz del sitio donde trabajo es agradable, el espacio donde trabajo es cómodo, los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos y el lugar donde trabajo es limpio y ordenado, algunas veces manifiesta, en el lugar donde trabajo hace mucho frío, en mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud, en mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud y me preocupa accidentarme en mi trabajo y casi nunca manifiesta que el trabajo le exija hacer mucho esfuerzo física.

El enfermero manifiesta que siempre la luz del sitio donde trabajo es agradable, siempre mantiene limpio y ordenado, se percibe ruido en el lugar donde de trabajo generando molestias. En el lugar hace calor, pero el poco aire es refrescante y agradable, el espacio donde trabajo es cómodo y las herramientas son las necesarias, el trabajo le exige esfuerzo físico, le preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud, también le preocupa accidentarse en el trabajo, no le preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten la salud.

Figura 6



Condiciones ambientales

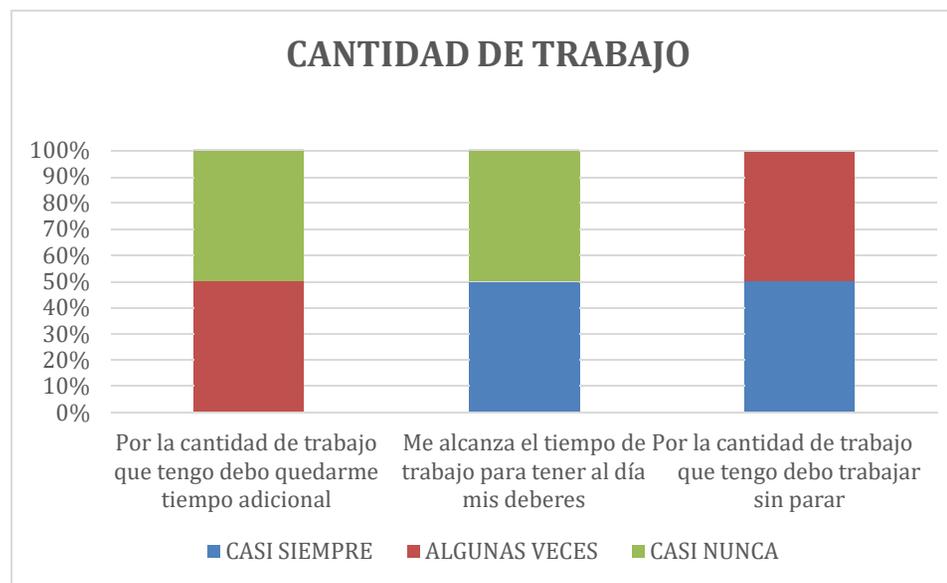
Fuente: Elaboración propia 2022

Cantidad de trabajo (13-15)

La doctora manifiesta que por la cantidad de trabajo que tiene debe trabajar sin parar, y adicional quedarse más tiempo de lo normal, casi nunca le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus deberes.

El enfermero manifiesta que casi siempre le alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus deberes, algunas veces por la cantidad de trabajo que tiene debe trabajar sin parar y de vez en cuando se queda horas adicionales para cumplir sus labores.

Figura 7



Cantidad de trabajo

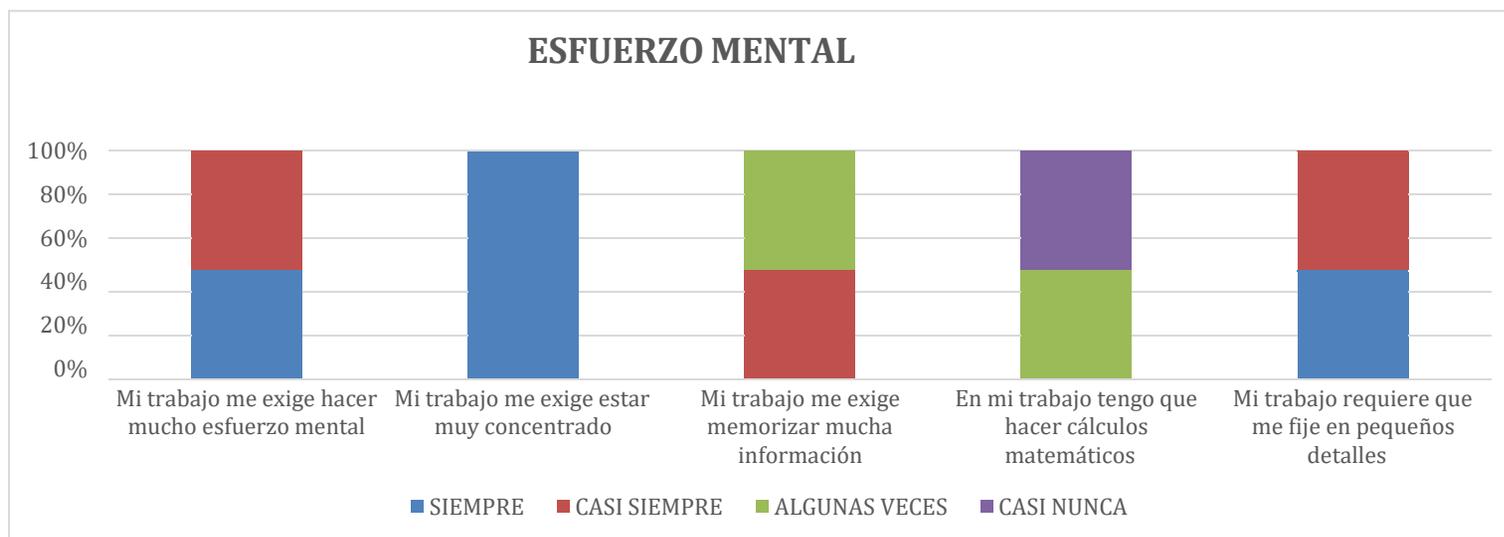
Fuente: Elaboración propia 2022

Esfuerzo mental (16-20)

La doctora manifiesta que en el trabajo le exige hacer mucho esfuerzo mental y estar muy concentrada, casi siempre el trabajo me exige memorizar mucha información y fijarse en pequeños detalles, el en turno debe hacer cálculos matemáticos.

El enfermero manifiesta que siempre debe estar muy concentrado y fijarse en pequeños detalles, casi siempre le exige hacer mucho esfuerzo mental, algunas veces el trabajo le exige memorizar mucha información y casi nunca tiene que hacer cálculos matemáticos.

Figura 8



Esfuerzo mental

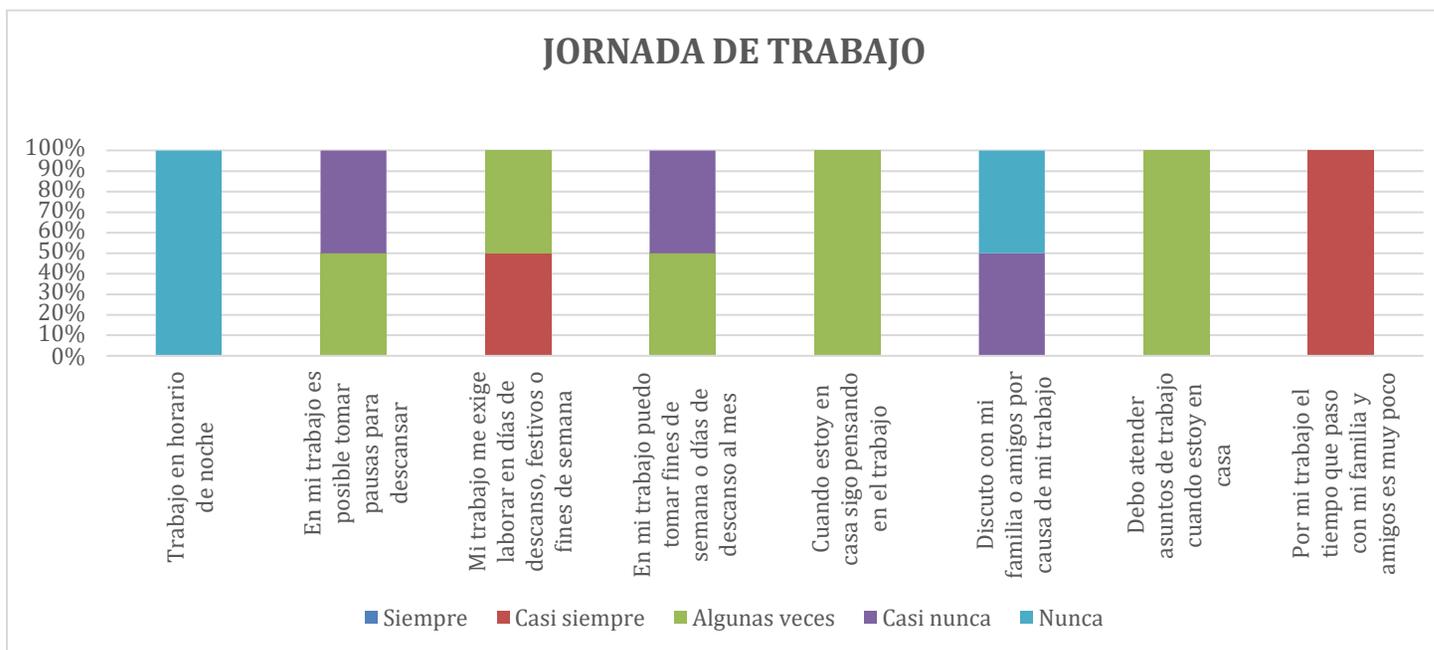
Fuente: Elaboración propia 2022

Jornada de trabajo (21-28)

La doctora manifiesta que casi siempre el trabajo le exigía laborar en días de descanso, festivos o fines de semana, el cual el tiempo que compartía con mi familia y amigos es muy poco, algunas veces puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes, cuando estoy en casa sigue pensando en el trabajo y atender asuntos de trabajo cuando está en casa, no es tan frecuente tomar pausas para descansar, todos los horarios de trabajo son diurnos pero la relación con la familia no es buena debido a los mismos horarios.

El enfermero manifiesta que casi siempre por temas de trabajo el tiempo que pasa con su familia y amigos es muy poco, algunas veces, es posible tomar pausas para descansar, el trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana, cuando está en casa sigue pensando en el trabajo y debe atender asuntos de trabajo, cuando estoy en casa, casi nunca descanso fines de semana, debe atender asuntos de trabajo cuando está en casa.

Figura 9



Jornada de trabajo

Fuente: Elaboración propia 2022

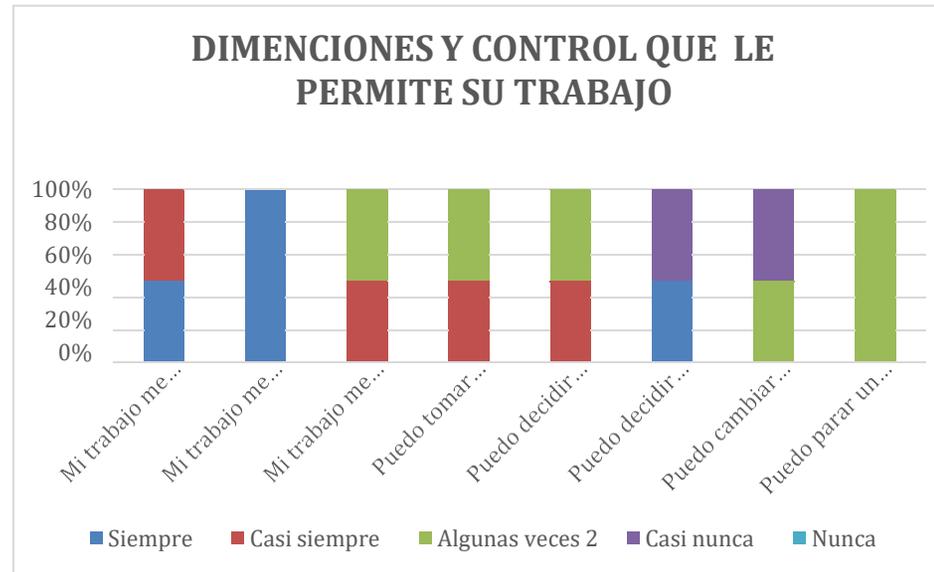
Dimensiones y control que le permite su trabajo (29-37)

La doctora manifiesta que el trabajo le permite desarrollar habilidades, adquirir conocimientos, aprender nuevas cosas, Puede tomar pausas cuando las requiera, puede decidir qué cantidad de trabajo hará durante el día.

El enfermero manifiesta que el trabajo le permite aplicar sus conocimientos y puede decidir la velocidad a la que trabaja, puede tomar pausas cuando lo requiera y puedo decidir cuánto trabajo hago en el día, algunas veces en mi trabajo puedo hacer cosas nuevas,

mi trabajo me permite aprender nuevas cosas, puede cambiar el orden de las actividades en el trabajo y la cantidad de trabajo que hará diariamente.

Figura 10



Dimensiones y control que le permite su trabajo

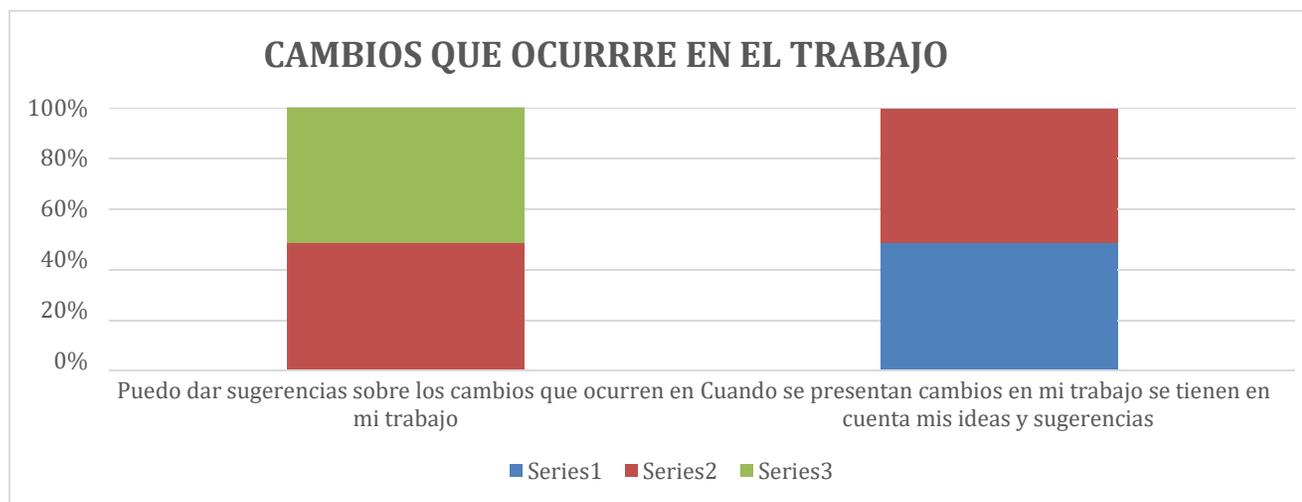
Fuente: Elaboración propia 2022

Cambios que ocurren en el trabajo (38-40)

La doctora manifiesta que siempre le explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo y cuando se presentan cambios en el trabajo se tienen en cuenta las ideas y sugerencias, casi siempre Puede dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en el trabajo.

El enfermero manifiesta que siempre le explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo y cuando se presentan cambios en el trabajo se tienen en cuenta sus ideas y sugerencias y algunas veces puede dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en el trabajo.

Figura 11



Cambios que ocurre en el trabajo

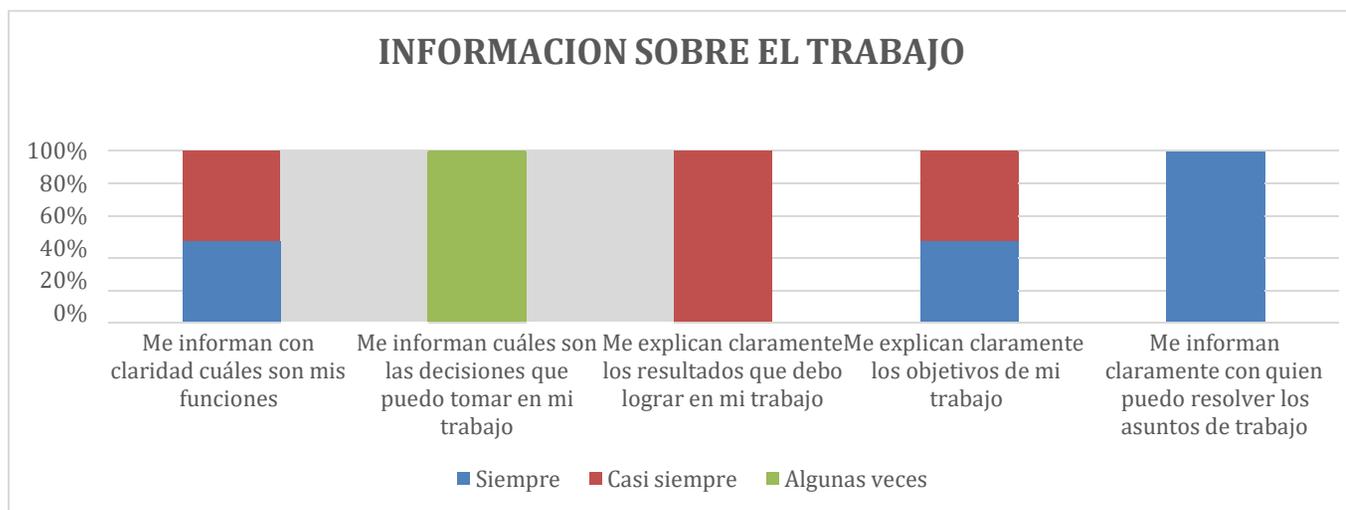
Fuente: Elaboración propia 2022

Información sobre el trabajo (41-45)

La doctora manifiesta que siempre le informan con claridad cuáles son sus funciones, le explican claramente los objetivos del trabajo y le informan claramente con quien puede resolver los asuntos de trabajo, casi siempre le explican claramente los resultados que debe lograr en el trabajo y algunas veces le informan cuáles son las decisiones que puede tomar.

El enfermero manifiesta que siempre le informan claramente con quien puede resolver los asuntos de trabajo, casi siempre le informan con claridad cuáles son sus funciones, le explican claramente los resultados que debe lograr en el trabajo y le dan a conocer claramente los objetivos del trabajo, algunas veces le informan cuáles son las decisiones que puede tomar.

Figura 12



Información sobre el trabajo

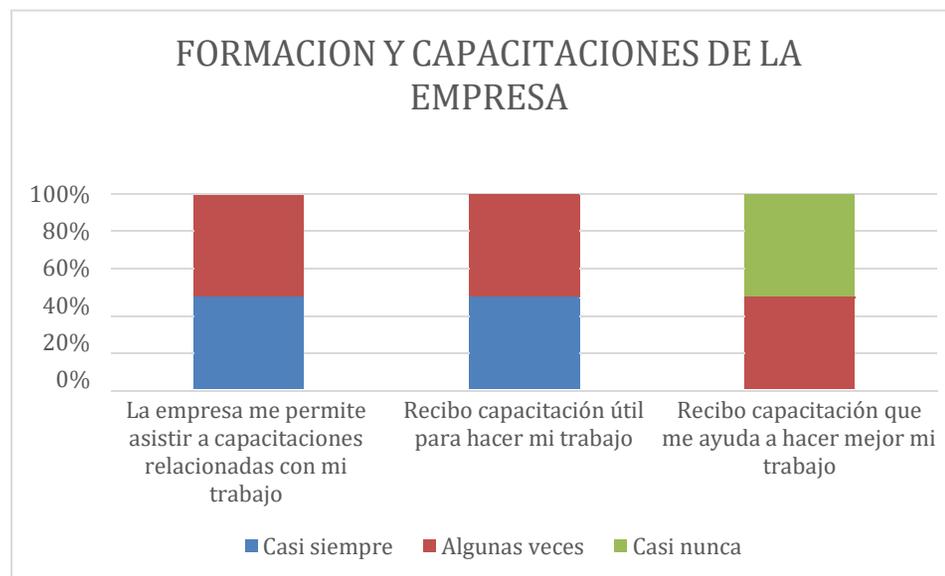
Fuente: Elaboración propia 2022

Formación y capacitaciones de la empresa (46-48)

La doctora manifiesta que casi siempre la empresa permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo y recibe capacitación útil para la labor, algunas veces recibo capacitación para hacer mejor el trabajo.

El enfermero manifiesta que algunas veces la empresa le permite asistir a capacitaciones relacionadas con su trabajo y recibe capacitación útil para hacer mejorar su labor.

Figura 13



Formación y capacitaciones de la empresa

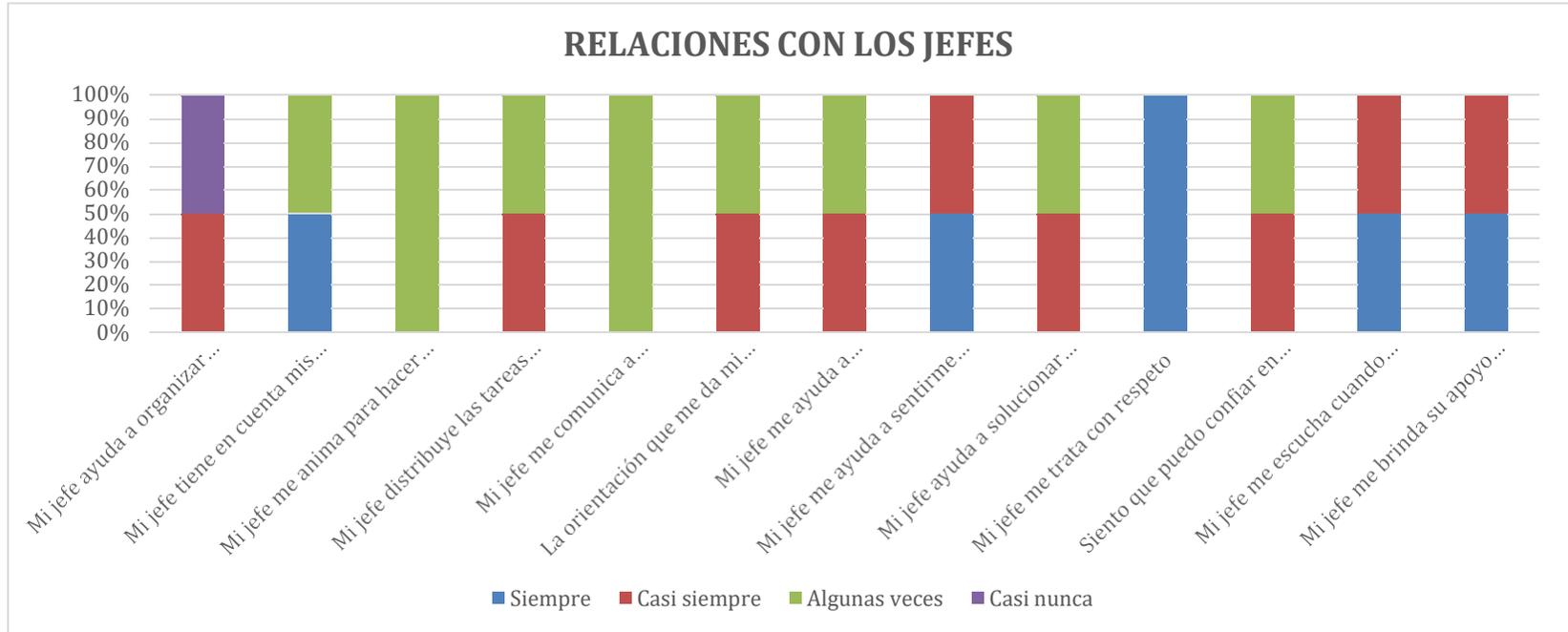
Fuente: Elaboración propia 2022

Relaciones con los jefes (49-61)

La doctora manifiesta que siempre la jefe le ayuda a sentirme bien en el trabajo, manejando el respeto y brindado le apoyo, casi siempre la jefe le ayuda a organizar su trabajo, la jefe distribuye las tareas de forma que le facilita el trabajo, la orientación que da la jefe le ayuda a hacer mejor el trabajo para progresar en ello, existe ánimo por parte de la jefe con el fin de mejorar el trabajo, la jefe se comunica a tiempo brindando la información relacionada con el trabajo.

El enfermero manifiesta que siempre el trato que recibe de la jefe es con respeto, atiende a la escucha de algunos problemas de trabajo, casi siempre le ayuda a sentirme bien en el trabajo, Siente que puede confiar en el jefe ya que brinda su apoyo cuando lo necesita, tienen en cuenta sus opiniones, el jefe lo anima para hacer mejor su trabajo, y le comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo, distribuye las tareas de forma que le facilita el trabajo, La orientación que le brinda el jefe le ayuda a hacer mejor el trabajo para progresar, pero la ayuda en organizar el trabajo no es tan notoria.

Figura 14



Relaciones con los jefes

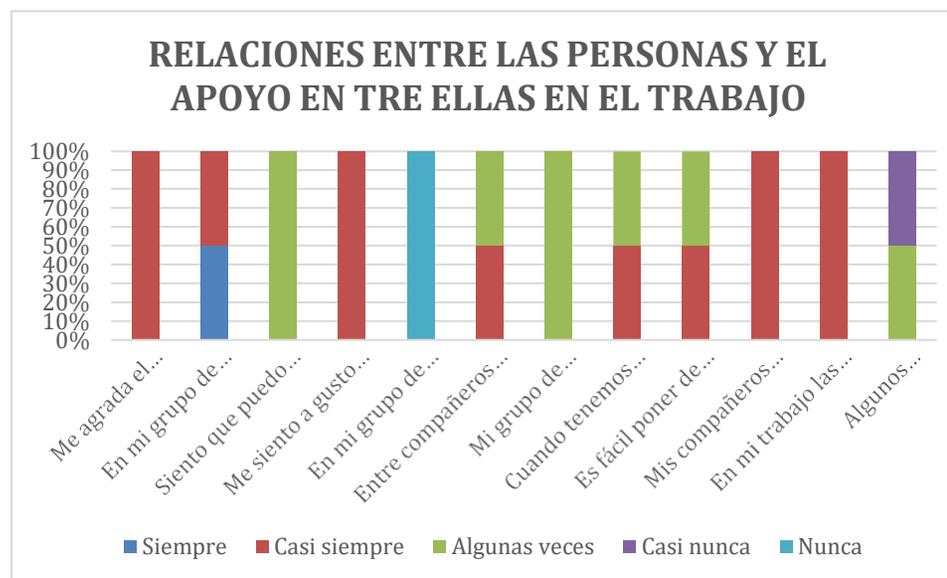
Fuente Elaboración propia 2022

Relaciones entre las personas y el apoyo entre ellas en el trabajo (62-73)

La doctora manifiesta que casi siempre le agrada el ambiente de su grupo de trabajo, se siente a gusto con sus compañeros, se ve reflejado el trabajo en equipo, ya que se apoyan unos a otros, algunas veces siente que puede confiar en sus compañeros de trabajo, entre compañeros solucionan los problemas de forma respetuosa, ya que existe la unido y cuando se tienen que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran.

El enfermero manifiesta que casi siempre le agrada el ambiente de mi grupo de trabajo, se siente a gusto con sus compañeros, entre compañeros solucionan los problemas de forma respetuosa, se nota el trabajo en grupo Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo y en mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros, algunas veces Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo.

Figura 15



Relaciones entre las personas y el apoyo entre ellas en el trabajo

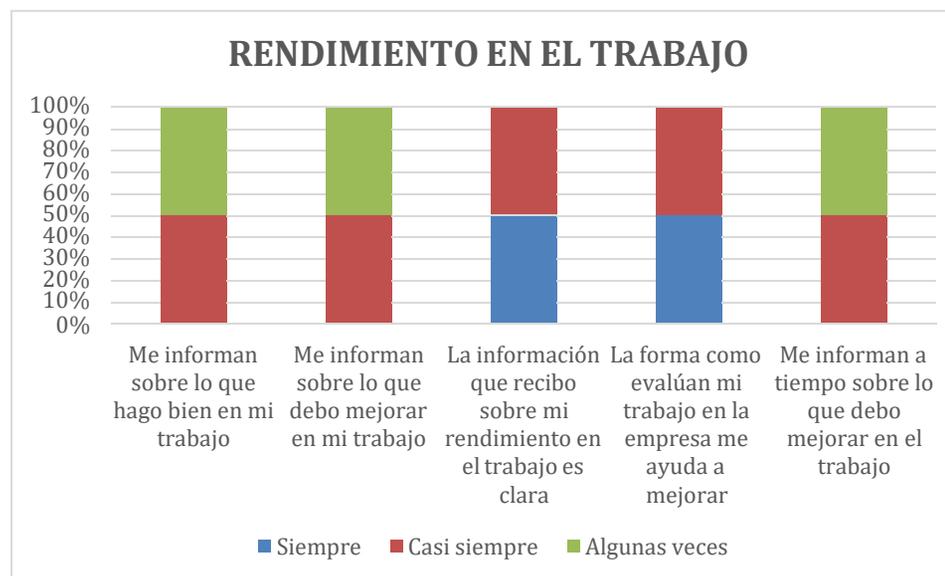
Fuente: Elaboración propia 2022

Rendimiento en el trabajo (74-78)

La doctora manifiesta que siempre recibe información sobre su rendimiento en el trabajo, casi siempre le informan sobre lo que hace bien y lo que debo mejorar en mi trabajo.

El enfermero manifiesta que casi siempre la información que recibe sobre el rendimiento es clara, La forma como evalúan el trabajo en la empresa le ayuda a mejorar y me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar.

Figura 16



Rendimiento en el trabajo

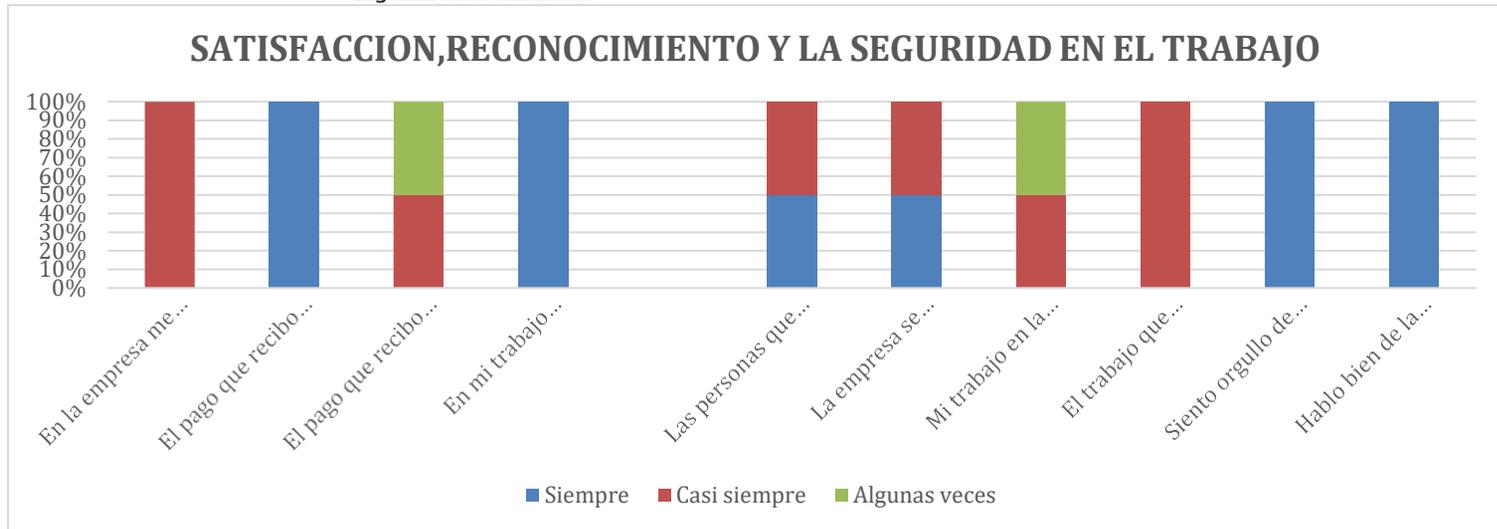
Fuente: Elaboración Propia 2022

Satisfacción reconocimiento y la seguridad en el trabajo (79-88)

La doctora manifiesta el pago que recibe es el ofreció la empresa, las posibilidades de progresar sin mínimas, la empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores, Sienten orgullo de trabajar en esta empresa y hablar bien de la empresa con otras personas, casi siempre en la empresa le pagan a tiempo el salario, el pago que recibe es el que merece por el trabajo que realizo, el trabajo en la empresa es estable y el trabajo que hace lo hace sentir bien.

El enfermero manifiesta que siempre el pago que recibe es el que le ofreció la empresa, en el trabajo tengo posibilidades de progresar, siento orgullo de trabajar en esta empresa y habla bien de la empresa con otras personas y casi siempre en la empresa le pagan a tiempo su salario, las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa, la empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores y el trabajo que hago lo hace sentir bien.

Figura 17



Satisfacción, reconocimiento y la seguridad en el trabajo

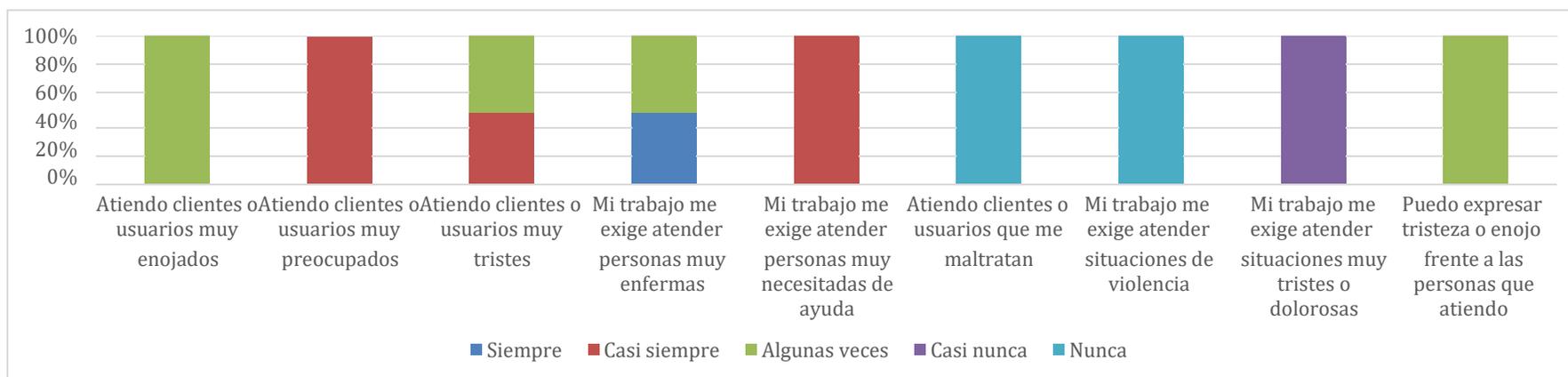
Fuente: Elaboración propia 202

Atención a clientes y usuarios. (89-97)

La doctora manifiesta que siempre el trabajo le exige atender personas muy enfermas, casi siempre atiende clientes o usuarios muy preocupados, algunas veces atiende clientes o usuarios muy enojados, Atiendo clientes o usuarios muy tristes y puede expresar tristeza o enojo frente a las personas atendida, casi nunca el trabajo exige atender situaciones muy tristes o dolorosas el trabajo exige atender situaciones de violencia.

El enfermero manifiesta que casi siempre atiende clientes o usuarios muy preocupados, atiendo clientes o usuarios muy tristes, el trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda, algunas veces atiende clientes o usuarios muy enojados, el trabajo exige atender personas muy enfermas y puede expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo, casi nunca el trabajo exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.

Figura 18



Atención a clientes y usuarios. Fuente: Elaboración propia 2022

Protocolos para la disminución del estrés

Tabla 3

PROTOCOLOS PARA LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS

DIMENSIONES	RIESGOS	ESTRATEGIAS
Síntomas fisiológicos	Dolor de cuello y dolor de cabeza	Responsabilidades del Área de Seguridad y Salud en el trabajo: Implementar y mantener procesos de capacitación y entrenamiento de los trabajadores que hacen parte de la brigada de emergencias en atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, así como la realización de simulacros. Reportar a la ARL los casos de Trastorno por estrés agudo, para su correspondiente determinación de origen
Síntomas de comportamiento	Dificulta para estar quieto y dificulta para iniciar actividades	Participar activamente en las actividades de capacitación y entrenamiento
Síntomas intelectuales y laborales	Sentimiento sobre carga de trabajo	Ofrecer a la persona apoyo psicosocial adicional Identificar posibles estresores psicosociales Fortalecer el apoyo social Entrenamiento en manejo del estrés Psicoeducación en aspectos normales del duelo y la reacción a estrés agudo Realizar actividades para el manejo de condiciones del estrés

Síntomas psicoemocionales	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza y sensación de no poder manejar los problemas de la vida	Brindar apoyo psicosocial básico Favorecer la escucha activa, sin presionar a la persona para que hable Facilitar la obtención de elementos para la satisfacción de sus necesidades básicas, el acceso a servicios y la recuperación de su red de apoyo Proteger a la persona de la posibilidad de hacerse daño
Condiciones ambientales	Ruido, en lugar de trabajo hace mucha calor, en mi trabajo me preocupa estar expuesto a virus, bacterias, etc.	Se recomienda tomar el descanso en sitios en los que las condiciones ambientales estén controladas. Así mismo, cuando el turno nocturno permite tomar siestas, es aconsejable que las mismas se hagan en un entorno físico que favorezca el descanso. De otra parte, si las pausas son muy cortas y frecuentes es necesario adaptar el espacio de trabajo para facilitar la recuperación de la fatiga en el mismo entorno.
Cantidad de trabajo	No hay riesgos altos	Establecer el compromiso de la alta dirección Generar el compromiso de las directivas expresado en lineamientos para la prevención de la sobrecarga cuantitativa y mental, así como para la planificación del trabajo en plazos alcanzables. Identificar los cargos con sobrecarga cuantitativa y mental A partir del diagnóstico del riesgo psicosocial el responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo define los cargos objeto de la intervención. Definir estándares de tiempo factibles.
Esfuerzo mental	Exigencia de concentración	Evaluar y ajustar la carga de trabajo En esta actividad interviene el área de Gestión de Talento Humano, el jefe inmediato y los trabajadores involucrados, quienes definen inicialmente las responsabilidades, objetivos y tareas asignadas al cargo, así como los mecanismos para asegurar la disponibilidad de herramientas y útiles necesarios para realizar el trabajo, en términos de cantidad y

especificaciones ajustadas a los resultados esperados

Jornada de trabajo	Tiempo con la familia es muy poco	<p>Horarios variables. A través de los horarios variables se brinda al trabajador libertad para decidir la hora de comienzo y finalización de la jornada, siempre que cumpla con un mínimo de horas diarias de trabajo y estas no superen la cantidad de horas diarias de trabajo establecidas legalmente. Bajo esta modalidad también se brinda al trabajador la posibilidad de compensar horas de trabajo entre días distintos, siempre que no se extienda la jornada a un horario nocturno.</p> <p>Horarios o jornadas comprimidas. El horario o jornada comprimida permite al trabajador flexibilizar la distribución de las horas laborables semanales, de tal forma que una persona puede trabajar más horas durante algunos días para poder tener a cambio un tiempo libre durante la semana.</p>
Dimensiones y control que le permite su trabajo actividades	Habilidades en el trabajo	<p>Comunicar a los trabajadores las orientaciones para las pausas En necesario sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de las pausas e informarlos sobre las condiciones en las que deben tomarse las pausas para que las mismas cumplan con la finalidad de controlar la fatiga. Hacer seguimiento y evaluación al avance y efectividad del modelo de gestión de las pausas en el trabajo El seguimiento del avance y la medición de la efectividad del sistema de pausas en el trabajo están a cargo del área de Gestión del Talento Humano. Se sugiere utilizar indicadores para medir la disminución de la fatiga (por ejemplo, comparación de autor reportes de fatiga o de cantidad de errores antes</p>

y después del sistema de pausas), así como identificar los niveles de satisfacción con la frecuencia, duración y contenido de las pausas.

Cambio que ocurren en el trabajo	No hay riesgos altos	<p>Desarrollar las sesiones de intervención con los jefes Para la realización de las sesiones de acompañamiento o de formación con los jefes se requiere disponer de un sitio cómodo, aislado y contar con el tiempo suficiente para no interrumpir la sesión sin haber hecho el cierre. El responsable de la implementación de la intervención será el área de Gestión del Talento Humano quien coordinará las acciones respectivas con el coach o profesional especialista encargado de atender el proceso y estará presente al momento de iniciar la sesión para brindar respaldo y clarificar las inquietudes que puedan surgir en torno al trabajo que se desarrollará durante las diversas sesiones. Además de las sesiones de intervención se acordarán y documentarán compromisos de mejora y se evidenciarán los cambios mediante la identificación de comportamientos nuevos. Implementar mejoras en la acción de intervención Los delegados de las áreas de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Gestión del Talento Humano, así como los profesionales del área encargada de organizar el trabajo y los jefes de las áreas en las que se implementó la rotación definen planes de acción en función de los resultados de los indicadores, establecer e implementan los cambios necesarios en el sistema de rotación.</p>
---	----------------------	--

Información sobre el trabajo

Toma de decisiones

Implementar el sistema de rotación El sistema de rotación se inicia con algunos cargos o áreas como prueba piloto, se hace seguimiento y se recibe retroalimentación de los trabajadores y del área de producción, información que sirve como insumo para realizar los ajustes necesarios.

Preparar la retroalimentación Para que la retroalimentación resulte efectiva se requiere que:

Se realice en un sitio que garantice privacidad, incluso si se trata de retroalimentar a un grupo. Sea oportuna, es decir temporalmente lo más cercana posible al momento de ocurrencia de los eventos que dieron lugar a ella.

Se disponga de tiempo para el intercambio de información, análisis y discusión alrededor de todos los aspectos objeto de seguimiento y retroalimentación.

Se inicie destacando los aspectos positivos, y se estimule la participación del trabajador en la identificación de los aspectos susceptibles de mejora mediante un diálogo centrado en la identificación de opciones para el desarrollo. Se describan objetiva y respetuosamente los comportamientos o hechos que requieren un diálogo particular, siempre que se eviten juicios de valor.

Se verifique la claridad de la información entre las dos partes implicadas en el diálogo, así como las causas de los aspectos que deban mejorarse en el contexto de una conversación propositiva para concretar alternativas de solución. Se realice en un sitio que garantice privacidad, incluso si se trata de retroalimentar a un grupo.

Sea oportuna, es decir temporalmente lo más cercana posible al momento de ocurrencia de los eventos que dieron lugar a ella.

Se disponga de tiempo para el intercambio de

información, análisis y discusión alrededor de todos los aspectos objeto de seguimiento y retroalimentación.

Se inicie destacando los aspectos positivos, y se estimule la participación del trabajador en la identificación de los aspectos susceptibles de mejora mediante un diálogo centrado en la identificación de opciones para el desarrollo. Se describan objetiva y respetuosamente los comportamientos o hechos que requieren un diálogo particular, siempre que se eviten juicios de valor.

Se verifique la claridad de la información entre las dos partes implicadas en el diálogo, así como las causas de los aspectos que deban mejorarse en el contexto de una conversación propositiva para concretar alternativas de solución.

Formación y capacitación de la empresa las actividades a realizar son:

Formar y asesorar a los jefes para el seguimiento y la retroalimentación de la gestión
 Con el propósito de unificar criterios y desarrollar habilidades en los directivos y jefes para realizar el seguimiento y retroalimentar la gestión de sus colaboradores, se puede acudir a una capacitación o a una asesoría centrada en el uso de la técnica de retroalimentación.

Conferencias, capacitaciones, talleres, o consejerías desarrolladas por profesionales idóneos sobre el estrés laboral.

Formación y capacitación de la empresa

No hay riesgos altos

Formar y asesorar a los jefes para el seguimiento y la retroalimentación de la gestión
 Con el propósito de unificar criterios y desarrollar habilidades en los directivos y jefes para realizar el seguimiento y retroalimentar la gestión de sus colaboradores, se puede acudir a una capacitación⁴¹ o a una asesoría centrada en el uso de la técnica de retroalimentación.
 Conferencias, capacitaciones, talleres, o

consejerías desarrolladas por profesionales idóneos sobre el estrés laboral.

Relaciones con los jefes

Falta de organización del personal

Aprender a delegar: delegar implica motivar e involucrar a los trabajadores para lograr un objetivo. El área de Gestión del Talento Humano debe asegurar que los jefes aprenden a delegar tareas, se comunican claramente con su equipo de trabajo, proveen entrenamiento para la ejecución de las actividades de las personas a su cargo, y hacen seguimiento evitando el sobre supervisar o supervisar menos de lo debido. Los jefes deben asegurar que las actividades que se delegan recaen en la(s) persona(s) idónea(s), que se delegan actividades completas y que quien las recibe conoce los resultados esperados.
 brindar herramientas para que los jefes de cualquier nivel en la jerarquía identifiquen tempranamente comportamientos sugestivos de enfermedades asociadas a estrés laboral.

Relaciones entre las personas de apoyo

No trabajo en equipo

Desarrollar las actividades de fomento de la calidad en las relaciones entre las personas y las áreas de Gestión de Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo deben desplegar la información y motivar la participación en las actividades para el fomento de la calidad en las relaciones familiares y el uso constructivo y saludable del tiempo libre. Además, deben ejecutar tales acciones según el cronograma establecido en la fase de planeación.
 Implementar acciones de mejora Con base en los resultados de las evaluaciones, el área de Gestión del Talento Humano y de Seguridad y Salud en el Trabajo, definen e implementan las

		medidas de mejora necesarias para ajustar o modificar las actividades de fomento de la calidad de las relaciones entre las personas.
Rendimiento en el trabajo	No hay riesgos altos	Establecer un programa de sensibilización donde se les explicara sobre el estrés laboral.
Satisfacción, reconocimiento y la seguridad en el trabajo	Falta de motivación salarial	Definir el programa de intervención El programa de intervención incluye la identificación activa de casos y la formulación de estrategias para brindar asistencia profesional a los trabajadores que lo requieran.
Atención a clientes y usuarios	Falta de personal para la atención a los usuarios	La presente acción ofrece herramientas de primeros auxilios psicológicos, para atender las demandas emocionales de los trabajadores expuestos a situaciones de crisis en el cumplimiento de sus funciones. También ilustra sobre la atención que debe suministrarse a quienes prestan los primeros auxilios psicológicos. Constituye una herramienta para la atención inicial de los trabajadores afectados por una situación de crisis y busca reducir el estrés que podría afectar su salud física y emocional, por ejemplo, un duelo.

Tabla 3: Protocolos para la disminución del estrés
Fuente: Elaboración propia 2022

Reportar a La
 Arl Los Casos
 De Trastorno Por
 Estrés Agudo,
 Para Su
 Correspondiente
 Determinación
 De Origen

\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
------	--------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Entrenamiento
 En Manejo Del
 Estrés

Psicoed
 ucación En
 Aspectos
 Normales Del
 Duelo Y La
 Reacción A
 Estrés Agudo

\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
--------------	------	--------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Realizar
 Actividades Para
 El Manejo De
 Condiciones Del
 Estrés

\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
------	------	------	--------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Pausas

\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
------	------	------	------	--------------	------	------	------	------	------	------	------	------

Brindar
 Apoyo

Psicosocial
 Básico En
 Capacitaci
 ones

\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 0
--------------	--------------	--------------	------	--------------	--------------	--------------	------	--------------	--------------	--------------	------

Elementos
 De
 Protección
 Personal

\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 2.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.000.000	\$ 0
--------------	------	------	--------------	------	------	--------------	------	------	------	--------------	------

Establecer Un Programa De Sensibilización Donde Se Les Explicara Sobre El Estrés Laboral.	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000.000
Programa De Intervención Para El Estrés Laboral	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000
Personal Para Contratación	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Papelería	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0
TOTAL	\$ 9.000.000	\$ 3.000.000	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000	\$ 5.000.000	\$ 2.000.000	\$ 4.000.000	\$ 3.000.000	\$ 5.000.000	\$ 3.000.000
					Total, planeado	50.000.000						

Tabla 4

Presupuesto

Fuente: Elaboración propia 2022

9. Conclusiones

En esta investigación realizada para los trabajadores del centro de salud de la región de Gualiva, se pudo evidenciar que la sobre carga laboral está presente y esta tiene ciertos efectos negativos que inciden en los resultados de operatividad del centro, Debido a la presión que recae en los colaboradores, las consecuencias son numerosas que incluyen los siguientes efectos

Deserción laboral

Aumento de niveles de estrés y depresión en los trabajadores

Empleados conflictivos

Incumplimiento en las tareas designadas.

También se pudo concluir que los efectos más comunes son:

Dolor de cabeza.

Dolor de cuello.

fatiga.

problemas de concentración.

cansancio por las extensas horas laborales.

Con lo anterior se puede generar un bajo rendimiento y mala atención al paciente creando un entorno laboral desagradable.

Para obtener y deducir lo mencionado se utilizaron los cuestionarios de factores de riesgo psicosociales y cuestionario para la valoración del estrés como instrumentos para evaluar el nivel de estrés en el centro de salud y se interpretaron por medio de gráficas para deducir cuales eran sus condiciones labores y sus estados de salud a nivel psicosocial, el cual fue una experiencia súper buena ya que el acercamiento al campo fue de gran ayuda tanto para culminar esta investigación como también para obtener experiencia más en la trayectoria de vida laboral.

10. Recomendaciones

Como recomendación para la presente investigación, se puede controlar el estrés laboral compartiendo tiempo en familia, y si la persona está lejos, dedícale un espacio al día para hablar por teléfono o video llamada, teniendo un acercamiento más a profundidad, ayudando al cuerpo y mente a liberar toda la carga negativa que afecta su tranquilidad y sus emociones. Hacer el mismo ejercicio con amigos, vecinos y conocidos en el cual tenga una buena confianza, hablar con ellos de los buenos y malos días ayudara un poco. Tomar un espacio para organizar tus cosas y para lograr tener un entorno agradable, cuida las plantas que tienes a tu alrededor, lee libros, historietas o artículos que sean del interés, ver películas y series favoritas. Cuando la persona haga el ejercicio la idea es que piense en que no todo tiene que ser actividades laborales.

Acudir al médico es otra recomendación si los síntomas continúan para encontrar las posibles causas y soluciones. Si lo es necesario, busca la ayuda de un profesional de la salud mental.

Por otra parte, para prevenir las fatiga y cansancio el trabajador debe ejercitarse a diario, realizar deporte favorito ya que da energía, Dormir lo suficiente, Alimentación adecuada, contar con buena hidratación, ayudará a prevenirlo.

Si los síntomas se siguen presentando el trabajador debe estar atento ante sus compañeros y a el mismo, si presentan signos de fatiga, como bostezos, dificultad para mantener los ojos abiertos y dificultad para concentrarse, se recomienda para la labor ya que su estado de fatiga amenaza la seguridad la de todos los trabajadores. Lo más recomendado es dar aviso cuando se sienta demasiado cansado para trabajar de manera segura.

11. Referencias

Abanto, E. 2020 Estrés laboral em el desempeño del personal de salud del hospital Trujillo durante el estado de emergencia, Covid-19

Repositorio digital

Aguado, J Bátiz, A y Quintana, S 2013 El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual Med. segur. trab. vol.59 no.231

Becerra, B Baceta, J. 2020 Salud auto percibida en trabajadores de enfermería de primer nivel de atención, durante la pandemia de

Covid-19 Biblioteca virtual EM SAUDE

Buitrago, O Barrera, M Plazas, L y Chaparro, C 2021 Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias

de prevención Revista investigación en salud universidad de Boyacá Vol.8 (2) Pag 131-146

Cepeda, A .2021 Minsalud comprometidos con la salud mental de los colombianos, Ministerio de salud

Castañeda, D 2020 Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia Asuntos: Legales

Campero, L De Montis, J González, R 2013 Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo Biblioteca digital

Camacho, A. & Mayorga, D. R. 2017. Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Revista

Prolegómenos Derechos y Valores, Vol. 20, (40), Pág. 159-172

Castro, N 2018 Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud Cienc Trab. vol.20 no.63

Diaz, G Plazas, M y Hernández H 2020 Relación entre estrés laboral y cultural organizacional en empleados de sector salud

researchGates

Gutiérrez, C. 2019 panorama del estrés en Colombia, Ámbito jurídico

Garzón, L Gómez, L Borda, E Diaz, M y Torres, A 2019 protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral Ministerio de trabajo.

Garzón, L Gómez, L Borda, E Diaz, M y Torres, A 2019 protocolo de actuación frente a casos de reacción a estrés agudo Ministerio de trabajo.

García, P. Jiménez, A. Hinojosa, L. Castillo, G. Cano, L. Avendaño, A. 2020. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia COVID 19. Revista de salud pública Pág. 65-73.

García, M Gil, M 2016 El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud

González, L Polo, C 2013 Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. un estudio comparativo.

Hernández, R Fernández, C Baptista, P 2010 Metodología de la investigación Academia Edición pp 203 }

López, L. Cuenca, L. Romero, L. Merino, L. López, L. & Bravo, M. 2021 Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, vol. 5(5), Pag 8018-8035.

León, O Moreno, B 2011 Factores y riesgos psicosociales conceptualización historia y cambios actuales Scielo

Martínez, M Devia, L Quingean, L 2014 Estrés Laboral en Trabajadores con Alto Riesgo Intralaboral en una Institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga, Colombia Revista Colombiana de Salud Ocupacional, vol. 4(1), Pag 26-30

- Monterrosa, A Dávila, R Mejía, A Contreras, J Mercado M y Flórez C. 2020 Estrés laboral, ansiedad y miedo al Covid-19 en médicos generales colombianos MeduNAB vol. 23 (núm. 2) pp 195 213
- Montivero, M Reinoso, D Zárate, Raquel 2016 Estrés en el personal de enfermería Biblioteca digital
- Mouriño, C 2017 Estudian los riesgos psicosociales del personal de enfermería MedsBla
- Muñoz, D Orellano, N Hernández, H 2011 Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales Psicogente Pag 532- 542
- Navinés, R Santos, R Olive, V y Valdés, M. 2016 estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental Medicina clínica vol.146 (8) Pag 359-366
- Osorio, J Y Cárdenas, L 2017 Estrés laboral: estudio de revisión Perspectivas en Psicología, vol. 13, núm. 1, pág. 81-90,
- Osorio, M 2011 El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Que son y cómo se evalúan. Revista CES Salud Pública; vol. 2(1): Pag 74-79
- Orozco, M Zuluaga, Y y Pulido, G 2019 Factores de riesgo psicosocial que afectan al personal de enfermería Revista colombiana de enfermería vol. 18 (1)
- Patlan, J 2019 ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? Revista Salud Uninorte Vol. 35 (1)
- Santamaría, M Ozamiz, E, Rodríguez, R Jaureguizar, J Y Picaza, M 2021 Impacto psicológico de la COVID-19 en una muestra de profesionales sanitarios españoles Revista de Psiquiatría y Salud Mental vol.14 Pag106-112
- Salamanca, S. y Garavito, Y. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. Análisis, 53(99)

Salamanca, S., Pérez, J., Infante, A & Olarte, Y 2019. Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional.

Revista Temas, (13), pag 39-45.

Zarzosa, K Charria, V 2018 Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia Revista universal y salud vol. 20