

Análisis de los factores de riesgo psicosocial presentados en trabajadores de la salud en una
Empresa Social del Estado del municipio de Sogamoso Boyacá.

Maricela García Ramírez- 00000111137

Paula Alejandra Torres Barrera- 00000110355

Escuela Colombiana de Carreras Industriales- ECCI

Especialización en Gerencia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

2021

Análisis de los factores de riesgo psicosocial presentados en trabajadores de la salud en una
Empresa Social del Estado del municipio de Sogamoso Boyacá.

Maricela Garcia Ramírez

Paula Alejandra Torres Barrera

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialistas en Gerencia
de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor

Gonzalo Eduardo Yepes Calderón

Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo

Escuela Colombiana de Carreras Industriales- ECCI

Especialización en Gerencia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

2021

Tabla de contenido

Introducción	9
1. Título	12
2. Problema de investigación	12
2.1. Descripción del problema	12
2.2 Formulación del problema	13
3. Objetivos	14
3.1 Objetivo General:	14
3.2 Objetivos específicos	14
4. Justificación y delimitación	15
4.1 Justificación	15
4.2 Delimitaciones	16
4.3 Limitaciones	17
5. Marco de Referencia	18
5.1 Estado del arte	18
5.2 Marco teórico	38
<i>Antecedentes y conceptos.</i>	38
<i>Salud mental</i>	39
<i>Salud pública</i>	40
<i>SRAS-CoV-2 Covid 19</i>	41
<i>Riesgo psicosocial</i>	41
<i>Estrategias de afrontamiento</i>	44
5.3 Marco Legal	44
6. Marco Metodológico	50
Paradigma	50
Método	50
Tipo de investigación	50
Fases del estudio	51
6.1 Recolección de la información	52
Fuentes de información	52
Población	52
Materiales	52

Técnicas	53
Procedimientos	53
6.2 Análisis de la información.....	54
Consideraciones éticas.....	54
7. Resultados	57
7.1. Análisis e interpretación de los resultados	57
7.2 Discusión	67
7.3 Propuesta de Intervención	69
8. Análisis Financiero (Costo-beneficio)	72
8.1 Costo	72
8.2 Beneficios	72
9. Conclusiones y recomendaciones	74
9.1 Conclusiones.....	74
9.2 Recomendaciones	76
10. Referencias.	78

Lista de tablas

1. Tabla 1. Número de trabajadores vinculados en la vigencia 2021 a la entidad	50
2. Tabla 2. Información sociodemográfica de la muestra.....	55
3. Tabla 3. Resultados encontrados categoría de depresión en la totalidad de la muestra.	56
4. Tabla 4. Resultados categoría de Estrés en la totalidad de la muestra.....	57
5. Tabla 5. Resultados encontrados categoría de Ansiedad en la totalidad de la muestra.	58
6. Tabla 6 Categorías cualitativas entrevista semiestructurada.....	60

Lista de graficas

1. Grafico 1. Datos batería de riesgo psicosocial componente estrés.....57
2. Grafico 2 Datos batería de riesgo psicosocial componente intralaboral.....58
3. Grafico 3 Datos batería de riesgo psicosocial componente extralaboral.....59
4. Grafica 4 Promedio para categoría de depresión.....62
5. Grafica 5 Promedio para categoría de Estrés.....58
6. Grafica 6. Promedio para categoría de Ansiedad.....64
7. Grafica 7. Categorías por totalidad de la muestra.....64

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Modelo demandas/recursos psicológicos y psicosomáticos con control de burnout.....	20
Ilustración 2. Modelo demandas/ recursos psicológicos y psicosomáticos con control de bornout.....	21

Tabla de Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado.....	80
Anexo 2. Entrevista Semiestructurada “Análisis de los factores de riesgo psicosocial presentados en trabajadores de la salud en una Empresa Social del Estado del municipio de Sogamoso Boyacá”.....	81
Anexo 3. Cuestionario DASS-21.....	84

Introducción

Los factores de riesgo psicosocial, son las condiciones presentes en un ambiente laboral relacionado directamente con la organización, las actividades desarrolladas y la realización de las mismas en el cual se desempeñan funciones pueden afectar el bienestar de los trabajadores a nivel físico, mental o social, como el desarrollo de las mismas.

La pandemia generada por el virus SARS-COV 19 la cual ha centralizado las diferentes dificultades en la salud mental y física de las personas ampliando la preocupación en el personal de salud por el incremento de efectos derivados de las condiciones a nivel psicológico y el riesgo presente en los riesgos psicosociales intra y extra laborales, las cuales vienen asumiendo progresivamente una influencia por coyunturas sociales como asumir los cambios que se presentaron en el marco de la pandemia a nivel social, económico y personal Acuña-Hormazabal, A., Mendoza-Llanos, R. y Pons-Peregort, O. (2021)

No obstante, se debe aclarar que este fenómeno no es único, pues a su vez, hace parte de una categoría denominada como riesgos psicosociales, sin embargo se deben tener en cuenta diferentes situaciones del ámbito laboral con una alta probabilidad de generar daños graves a nivel físico, social o mental en un trabajador (Moreno, 2011), categoría en la que además también se encuentran otros elementos como el estrés laboral, la ansiedad, y el acoso sexual, generando cada uno diferentes consecuencias en la salud.

Los estudios que se han adelantado sobre las consecuencias que ha traído el desempeño de trabajadores de la salud en la atención de la pandemia han sido pocos, sin embargo. Muñoz y colaboradores, en el año 2020, adelantaron una investigación en donde identificaron que el personal de salud enfrenta mayores riesgos en salud mental y físicos dado por el miedo de muerte o contagio de su familia y compañeros de trabajo, carga y exceso de trabajo al que se han visto expuestos, conflictos al interior de la organización, bajos salarios por remuneración, por tal razón como se ha venido mencionando se encuentran expuestos a

sufrir grandes riesgos psicosociales entre estos el estrés, el cual al exacerbar los síntomas del estrés pueden verse afectados en diferentes medidas en las áreas de ajuste de los trabajadores de la salud.

Por tanto, a raíz de lo que se ha mencionado, en este documento inicialmente se realizará una revisión teórica de lo que constituye a los riesgos psicosociales presentes en las organizaciones, teniendo en cuenta diferentes definiciones del concepto, así como los factores que están involucrados en la presentación de este comportamiento estableciendo igualmente una delimitación de las normas vigentes, aplicables en Colombia.

Posteriormente, se realizará el análisis de los resultados encontrados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en la institución, buscando determinar el riesgo con más presencia en los trabajadores de la salud, complementando la misma con la aplicación de un instrumento psicológica que nos permita observar por medio de diferentes categorías la presencia de síntomas a nivel emocional.

Por otro lado, conforme con los resultados obtenidos tras el análisis de los resultados arrojados por la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se enfocará el desarrollo de una propuesta sobre la promoción y prevención de los riesgos con más presencia en la institución con el objetivo que se puedan desarrollar por medio de las actividades planteadas en el bienestar de los colaboradores y el clima organizacional

Resumen

El personal de salud ha sido la población que más se ha visto expuesta en el marco de la pandemia por COVID-19, los riesgos psicosociales han sido objeto de estudio e intervención de las organizaciones, por lo cual la presente investigación busca identificar los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la salud en el marco de la pandemia por COVID-19, el estudio es de tipo mixto, ya que se llevaron a cabo procesos cuantitativos y cualitativos, aplicando cuestionario DASS-21 a 116 trabajadores de una entidad de salud de primer nivel en el departamento de Boyacá, los resultados arrojan altos niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa de la institución ratificando los resultados encontrados en la medición de la batería de riesgo psicosocial aplicada en el marco de la pandemia.

Palabras Claves: Estrés, riesgo psicosocial, batería de riesgo psicosocial, ansiedad, depresión.

1. Título

Análisis de los factores de riesgo psicosocial presentados en trabajadores de la salud en una Empresa Social del Estado del municipio de Sogamoso Boyacá.

2. Problema de investigación

2.1. Descripción del problema

Los factores de riesgo psicosocial en la salud de los trabajadores de una organización han centrado sus necesidades en generar estudios sobre la presencia, posibles consecuencias y el tipo de abordaje para cada situación, centrados en reconocer que es una problemática más frecuente de lo esperado que puede generar consecuencias negativas en el funcionamiento de una empresa. Estas situaciones suelen presentarse debido a que las organizaciones no generan ambientes laborales saludables, los empleados se ven expuestos a diversas situaciones dentro del desarrollo de sus funciones que pueden generar malestar en el ambiente laboral y también verse reflejado en su vida personal.

Teniendo en cuenta la batería de riesgo Psicosocial aplicada en la institución aplicada en noviembre del año 2020, se evidencia que en el análisis de los diferentes dominios relacionados con la interacción entre superiores y funcionarios relacionado a las formas de desarrollar la actividad laboral se encuentra el 46% de los colaboradores en un riesgo alto y muy alto, calificando denegadamente los aspectos relacionados con el liderazgo y las relacionan, según los resultados encontrados es un dominio, el cual debe ser intervenido según la calificación, además de lo mencionado con anterioridad dentro de los resultados se evidencia que la sintomatología asociada al estrés en relación a los síntomas fisiológicos, comportamentales sociales y laborales, intelectuales y psico-emocionales del estrés en donde se evidencia que el 45% de los trabajadores obtiene una puntuación sobre el riesgo alto, en donde se perciben que la tarea sobrepasa las capacidades, agotamiento y sensación de fatiga

Ahora bien, se han realizado diferentes estudios sobre los factores que han afectado a los trabajadores del área de la salud en el marco de la pandemia por Covid-19, permitiendo identificar que se puede realizar para mitigar esos riesgos, y a su vez, las consecuencias que esta problemática puede causar a nivel personal y organizacional como afectación en el clima laboral.

Por tanto, es importante también determinar si en la institución se están tomando las medidas necesarias para disminuir el impacto con el fin u objetivo de generar bienestar en sus colaboradores y en la prestación de los servicios en la población general.

2.2 Formulación del problema

A continuación, se presentan las preguntas problema de la investigación, las cuales están enfocadas en dos aspectos particulares que han sido identificados:

¿Cuáles son los riesgos con más prevalencia según los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada en la institución de Salud?

¿Qué acciones se han implementado en la institución respecto a la prevención y mitigación de los diferentes factores de riesgo psicosocial presentes en la institución?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General:

Identificar los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la salud en el marco de la pandemia por COVID-19

3.2 Objetivos específicos

Realizar un análisis de acuerdo a los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada en los trabajadores de la institución en el año 2020.

Identificar los factores de riesgo que generan estrés a los trabajadores de la salud en tiempos de pandemia a través de instrumentos psicométricos.

Generar estrategias de afrontamiento del riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa basado en los resultados encontrados en la evaluación.

4. Justificación y delimitación

4.1 Justificación

El interés del estudio sobre los riesgos presentes en los trabajadores de la salud generados por la pandemia por COVID-19 radica en la importancia del análisis de los factores que afectan a un trabajador, las cuales pueden desencadenar la ocurrencia de diferentes dificultades a nivel psicológico que pueden traer diferentes consecuencias negativas en la salud mental y física del trabajador.

Al respecto se ha encontrado que (Uribe,2020), define que los problemas de salud en el trabajo y la productividad laboral se relacionan con problemas de salud mental y factores de riesgo psicosocial, entre estos se relaciona el estrés y la falta de productividad en el trabajo, la fatiga, la carga de trabajo, patologías psicológicas, neurológicas, psiquiátricas y psicósomáticas, como el dolor, fallas en la higiene del sueño, depresión, gastrointestinales, ansiedad, ausentismo, adicciones como el tabaquismo, alcoholismo o consumo de sustancias psicoactivas, mal clima laboral, problemas de liderazgo, desgaste ocupacional (burnout), violencia (mobbing), falta de compromiso organizacional, relaciones interpersonales familiares, sociales y laborales convirtiéndose y correlacionando en riesgo psicosociales en el trabajo; el cual se puede ver reflejado en disminución de la salud, desempleo, mala calidad de vida y problemas de productividad.

Dado el contexto por el nuevo coronavirus SARS-Cov-2, causante de la pandemia por COVID-19, ha alcanzado a Colombia y el personal de Salud siendo la población más comprometida en el problema de salud pública, ya que es la línea de frente que se involucra de manera directa con las personas infectadas por este virus, además la modificación en horarios y rutinas laborales, ha implicado una variedad de cambios para el personal de la salud, lo cual genera una afectación en su salud física y mental.

En una investigación realizada a trabajadores de la salud en el año 2021 en relación a los factores de riesgo psicosocial, el Covid 19 y la importancia de la salud mental en Colombia, se encontró:

Las conclusiones presentadas evidencia la relación entre riesgo psicosocial y desajuste psicológico, siendo necesario la implementación de estrategias efectivas de evaluación e intervención en los contextos laborales, principalmente mediante la adopción de una postura preventiva enfocada a la identificación y control de los factores de riesgo principalmente. (Pilay, 2021).

Posteriormente con este trabajo se busca además de identificar las afectaciones de riesgo psicosocial, al cual están expuestos los trabajadores de la salud en la organización por sus labores y consecuencias de la actual pandemia generada por el COVID 19, se busca generar un plan de acción que permita a la empresa establecer estrategias de afrontamiento y mitigación de estos factores de riesgo psicosocial que permita a los trabajadores desarrollar sus labores proporcionando un ambiente saludable, que se vea reflejado en su estado emocional, con un mayor rendimiento en laboral generando mayor producción y calidad a la organización.

4.2 Delimitaciones

La presente investigación pretende identificar los factores de riesgo psicosocial relacionados a la pandemia por COVID-19 más relevantes a 116 trabajadores del área de la salud del área asistencial y administrativa de la Empresa Social del Estado, ubicada en el Municipio de Sogamoso/Boyacá.

4.3 Limitaciones

Debido a la actual situación de la pandemia por COVID-19 existe la limitación de realizar las pruebas adicionales de manera presencial lo cual dificulta la recolección de datos y el control de la aplicación de los mismos.

5. Marco de Referencia

5.1 Estado del arte

La documentación consultada sobre los factores de riesgo psicosocial presentados en trabajadores de la salud y normatividad vigente en Colombia.

La revisión de documentación y estudios vigentes se realizó por medio de búsqueda en bases de datos científicas en donde se enfocó la investigación en la revisión de estudios no mayor a 10 años de publicación con literatura asociada al riesgo psicosocial o estrés aplicados a diferentes grupos poblacionales.

El Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, es un tesis de posgrado realizada por Br. Puma Chombo Jorge Eloy, en Perú en el año 2017, la cual permitió observar la relación entre el estrés y el desempeño laboral que se realiza en el Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, con él tal fin de planear las recomendaciones adecuadas a fin de poder ampliar con los resultados encontrados de forma eficiente el bienestar laboral de los trabajadores. En el presente trabajo se tuvieron en cuenta 2 variables principales como lo fue el estrés y el desempeño laboral en la cual se utilizó un método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, donde se busca determinar la veracidad o falsía de las hipótesis planteadas por el autor.

La población que realizó parte de la presente investigación es la totalidad de los trabajadores (138) que se desempeñan en diferentes cargos en la institución de salud; para la recolección de datos se analizaron las diferentes metodologías las cuales se pudieran identificar las 2 variables principales, para la variable de Estrés se utilizó el “Cuestionario de estrés” de Martínez Selva y Peiro, el cual considera 5 dimensiones con 35 preguntas con respuestas tipo Likert, considerando según la calificación del cuestionario los siguientes componentes Niveles y Rango: Se considera: Bajo (0 - 32), medio (33-64) y alto (65 – 96). Para la variable desempeño Laboral, se utilizó el cuestionario de desempeño laboral de

MINSA, el cual contempla 2 dimensiones de 20 preguntas Niveles y Rango: Se considera: Bajo (32 - 54), Medio (55 – 77) y Alto (78 – 100).

Los resultados encontrados arrojaron que los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores, mostrando que el 42,6% de los trabajadores tienen bajo estrés y alto desempeño laboral, el 21,3% tienen un nivel medio de estrés y medio desempeño laboral y el 5,6% de los trabajadores tienen un alto nivel de estrés y bajo desempeño laboral, lo cual corrobora las hipótesis del estudio, del mismo modo se concluye que existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, además de que existe una relación inversa entre Estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores.

Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19, es un artículo científico realizado por Sergio Ignacio Muñoz-Fernández, Diana Molina-Valdés Pino, Rosalba Ochoa-Palacios, Oscar Sánchez Guerrero, Juan Antonio Esquivel-Acevedo, en el año 2020, el cual tiene como objetivo describir las reacciones emocionales esperadas ante la pandemia por el virus COVID-19, los factores individuales protectores y de riesgo, la patología psiquiátrica y las distintas intervenciones que pueden efectuarse en apoyo de las diferentes reacciones.

El presente trabajo por deberse a investigaciones recientes que se han venido dando por el nuevo virus SARS-Cov-2, es un trabajo descriptivo de los factores y reacciones emocionales esperadas ante esa pandemia, aunque es un virus que ha afectado a nivel mundial a las personas, el personal de la salud ha sido el personal que más se ha visto comprometido entrando este problema de salud pública en primera línea de atención, sufriendo un alto impacto emocional por las diferentes situaciones complejas y estresantes

que retan los mecanismos de regulación emocional y la capacidad de adaptación a la nueva normalidad y así enfrentarse a mantener un estado de salud mental óptimo para el desarrollo de sus actividades. Los factores protectores y de riesgo a los cuales se han enfrentado los trabajadores de la salud implica retos específicos que predisponen a sufrir altos niveles de estrés, el número de contagios e incluso la muerte del personal y de las personas, la estigmatización social, el uso de los elementos de bioseguridad por largas jornadas laborales, la carencia de equipos suficientes, el aislamiento en áreas específicas para la atención de los pacientes, la necesidad de mantenerse en hipervigilancia constante para no contaminarse, la sensación de no tener toda la información que se requiere para la atención de estos pacientes, la sensación de injusticia en torno a la repartición de trabajo, el temor de contagiar a su familia, pareja y amigos. Que en la bibliografía se asocian con elevada prevalencia del “síndrome de burnout” que constituye, per se, un factor de vulnerabilidad previa para manifestar síntomas físicos o emocionales y que se ha vinculado con un incremento en el riesgo de cometer errores en el desempeño hospitalario.

Algunos indicadores que se pueden ver reflejados en los altos niveles de estrés los cuales pueden estar generando conductas de riesgo como el agotamiento mental, pérdida progresiva de interés en actividades cotidianas, desesperanza, los cuales pueden afectar las diferentes áreas de ajuste como laboral, familiar y social, lo cual se ha observado que ha dejado la exposición prolongada a la atención en salud a pacientes afectados por COVID-19, afectando funciones cognitivas, afectivas y conductuales. Incrementando el riesgo del personal expuesto a enfermar. Las reacciones emocionales reportadas como frecuentes por el personal de salud son: miedo, irritabilidad, enojo, labilidad emocional, tristeza, culpa, fallas de atención, concentración, alteraciones del sueño y del apetito.

Por tal motivo a deberse un artículo descriptivo de los factores a nivel físico y mental que pueden estar afectando a los trabajadores de la salud en el presente artículo se concluye

que la pandemia por COVID-19 es un factor de riesgo de problemas de salud mental en los trabajadores de la salud que requiere evaluación y atención oportuna por parte de los especialistas en salud mental.

Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud, es un artículo científico realizado por Carolina E. Leyton-Pavez, Soledad A. Valdés-Rubilar y Patricia C. Huerta-Riveros, publicado en el año 2016, el cual tiene como objetivo principal Elaborar una metodología de prevención e intervención de riesgos psicosociales presentes en el trabajo en establecimiento de salud pública, en cuanto a los objetivos específicos medir los factores de riesgos psicosociales presentes en el trabajo, analizar el origen y los efectos de los riesgos psicosociales evaluados con mayor riesgo y determinar estrategias y orientaciones generales de prevención e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo.

En cuanto a la metodología utilizada en el presente estudio, es un estudio cuantitativo de corte transversal, en el cual se utiliza como instrumento el cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, denominado SUSESO-ISTAS 21, el cual evalúa 5 dimensiones (Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo, Compensaciones y Doble Presencia) y 20 sub-dimensiones (Exigencias Cuantitativas, Exigencias Cognitivas, Exigencias Emocionales, Exigencias de Esconder Emociones, Exigencias Sensoriales, Exigencias Cuantitativas, Exigencias Cognitivas, Exigencias Emocionales, Exigencias de Esconder Emociones, Exigencias Sensoriales, Claridad de Rol, Conflicto de Rol, Calidad de Liderazgo, Calidad de la Relación con Superiores, Calidad de la Relación con los Compañeros de Trabajo, Inseguridad Respecto del Contrato de Trabajo, Inseguridad Respecto de las Características del Trabajo, Estima, Carga de Tareas Domésticas y Preocupación por Tareas Domésticas. La población a la cual se realizó la medición de este instrumento producto de los resultados del presente

artículo corresponde a hombres y mujeres de los nueve establecimientos dependientes de la red asistencial del servicio de salud chileno, considerando los estamentos administrativos, auxiliares, técnicos, profesionales, personal médico, y directivos, lo que equivale a 6031.

En cuanto a las conclusiones encontradas en el presente estudio, se concluye que el instrumento SUSESO-ISTAS 21, es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, simple y aplicable, que puede ser utilizada en los distintos tipos de establecimientos y diversas actividades que se realizan en la red de establecimientos del servicio de salud, porque no analiza aspectos físicos de los puestos. Por otro lado, se identifica que la población objeto de estudio se encuentra en una situación de riesgo psicosocial alto, lo que se relaciona con la percepción que tienen los trabajadores respecto al estrés, en la totalidad de la población el 50% de las personas tienen síntomas de estrés.

Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público, es un trabajo de investigación realizado por Jesús Felipe Uribe-Prado, en el año 2020, el objetivo de la presente investigación es mostrar de forma descriptiva y comparativa la prevalencia existente de los riesgos psicosociales en trabajadores mexicanos del sector público, entendiendo que los riesgos psicosociales están presentes en las actividades laborales de los seres humanos, por tal razón diferentes ciencias han centrado sus necesidades en la investigación de los factores que puedan afectar el desempeño de un trabajador en una organización, diagnosticando, interviniendo y realizando programas de tratamiento de prevención individuales, colectivos de salud física, ambiental y mental, para el estudio de los principales motivos de riesgo psicosocial el presente trabajo hace énfasis en el modelo Demanda/Control de Robert Karasek, cual se centra en explicar desde la perspectiva psicosocial la incidencia de las exigencias y el control de las mismas con el impacto en el estrés y salud de los trabajadores, el comprender el funcionamiento nos permite observar

desde una perspectiva diferente los efectos de diagnóstico, pronóstico para luego realizar las acciones necesarias en la intervención.

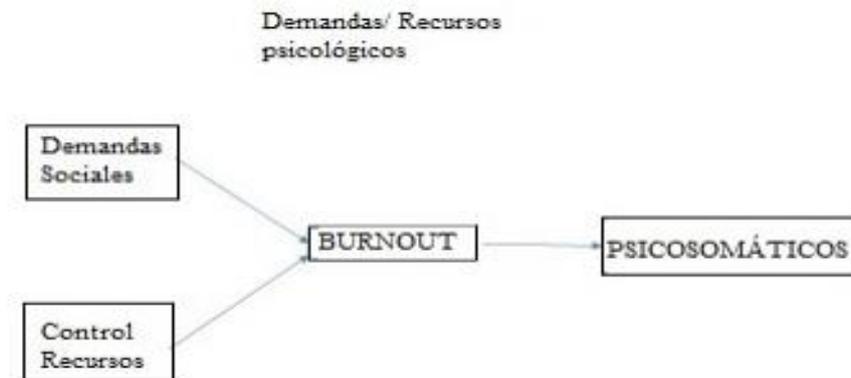


Ilustración 1. Modelo demandas/recursos psicológicos y psicósomáticos con control de burnout Uribe y colaboradores (2015).

Por tal razón en la presente investigación se realizó un estudio de tipo descriptivo y correlacional, planteando las siguientes hipótesis, Una relación positiva y estadísticamente significativa entre variables de demanda y desgaste ocupacional, Una relación negativa y estadísticamente significativa entre variables de control y desgaste ocupacional, Una relación positiva y estadísticamente significativa entre variables de desgaste ocupacional y factores psicósomáticos. En cuanto a la metodología utilizada la población que hizo parte de la presente investigación 305 trabajadores mexicanos que laboraban en una institución de derechos humano en el sector público, aplicando los siguientes instrumentos teniendo en cuenta las variables a estudiar, para el “desgaste ocupacional (burnout) y las manifestaciones psicósomáticas se midieron con la escala EDO de Uribe-Prado (2008a) y los factores de riesgo psicosocial (demanda/control [recursos]) se midieron con la escala de la Norma 035 (GRIII) [4] propuesto por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018)”

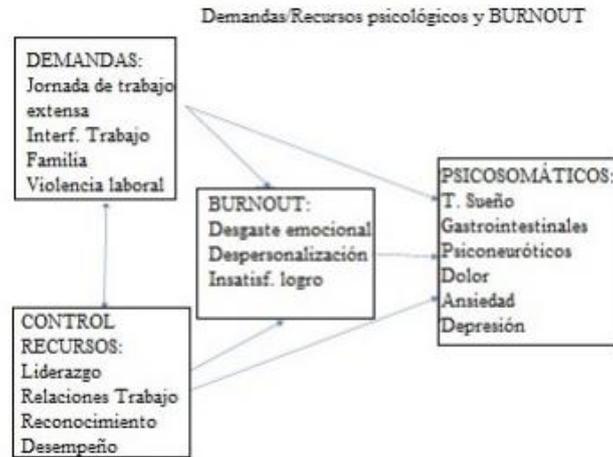


Ilustración 2. Modelo demandas/ recursos psicológicos y psicósomáticos con control de burnout Uribe y colaboradores (2015).

Para el análisis del presente trabajo se tuvo en cuenta correlacionando con el tema a trabajar ya que la empresa a la cual se va a realizar la investigación actual es del sector público, por otra parte para el análisis estadístico se tuvo en cuenta el análisis correlacional de Pearson, concluyendo con los siguientes resultados; Se reconoce que los trabajadores investigados muestran coherencia con relación a su desempeño, ya que se puede afirmar que, de acuerdo a la violencia laboral conocida como mobbing y la despersonalización, provocada por el estrés en términos de burnout. Además, los trabajadores del presente estudio sí muestran síntomas de desgaste emocional y trastornos físicos (cefaleas, musculares, óseos, etc.), problemas con el sueño y ansiedad, lo que significa que es un grupo de trabajadores que requiere ayuda psicosocial.

Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandra agro en el departamento Caquetá, es una investigación realizada por Ana María Torres Ramírez, Francisco Herney Colorado Valencia, Robisson Gaviria Llanos, en el año 2020, tiene como objetivo realizar el análisis y explicar la influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del almacén Sandra agro de San Vicente del Caguán.

Esta investigación surge por la necesidad que los autores pudieron establecer ante el estrés laboral que pueden presentar los trabajadores y la falta de preocupación por la salud y el bienestar laboral de los colaboradores por parte de la organización.

Ya que es una parte fundamental de toda empresa velar por el bienestar del talento humano que tiene a cargo teniendo en cuenta una serie de factores de riesgo psicosocial a los que se ven expuestos en el día a día para la realización de cada función los cuales pueden interferir de manera negativa para la empresa con índices bajos de rendimiento laboral, desencadenar enfermedades o accidentes laborales. Para la recolección de datos de información de la investigación se utilizó la aplicación del Cuestionario para la evaluación del estrés divulgado por el Ministerio del Trabajo en convenio con la Universidad Javeriana, estandarizado y evaluado ampliamente en el territorio colombiano y, para la evaluación del nivel de desempeño de los colaboradores se utiliza el formato de evaluación de desempeño diseñado por la empresa y aplicado una vez al año desde hace 4 años.

Con los resultados de la investigación se pudo concluir que todos los colaboradores de la empresa están afectados de manera significativa por los niveles de estrés, pero no se ve reflejado en el desempeño laboral aun porque es no es nivel muy alto y está en estadio medio lo que hace posible el cumplimiento de las obligaciones y funciones destinadas para cada uno de los trabajadores pero a mayor tiempo de exposición a estos riesgos de factores psicosocial las personas pueden desarrollar ciertas enfermedades y componentes que puedan ver afectada su calidad de vida y sus relaciones familiares, personales y sociales, se puede elevar la puntuación de estrés y así verse afectada también la organización en la parte productiva y monetaria porque se puede ver reflejado tanto en el desempeño como en el ausentismo laboral.

Análisis de los factores psicosociales derivados de la emergencia sanitaria relacionada con el COVID-19 en el entorno laboral, es una tesis realizada por Edna Lucía

Sierra Cadena, Nicolás Esteban Vargas López y Rosa Alejandra Fuentes Mario, en noviembre de 2020, su objetivo general es Analizar los factores psicosociales que han sido afectados en el entorno laboral a causa de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19.

La reciente pandemia de la enfermedad COVID-19 por el virus SARS-CoV-2 ha sido un acontecimiento mundial con consecuencias que modificaron notablemente la cotidianidad, los entornos psicosociales y el desarrollo de la sociedad, siendo esto una enfermedad catalogada como la enfermedad de salud pública más grave y contagiosa en los últimos 100 años de la historia. La cual se originó en China, pero rápidamente se propagó a los demás continentes llegando a América. Atentan contra la vida y salud de todo el mundo siendo una enfermedad respiratoria que se contagia fácilmente de persona a persona por las vías respiratorias a partir de la inhalación de pequeñas gotas de secreción que se emiten al hablar, toser o estornudar, o también por contacto directo con objetos infectados. En cuanto la sintomatología se pudo evidenciar diversos síntomas, pero los más comunes han sido los respiratorios, no es altamente mortal pero sí altamente contagiosa lo que hace que el riesgo sea muy alto por la facilidad con la que se propaga, podría ser causante de un colapso del sistema de salud, razón por la cual se han implementado medidas de aislamiento a nivel mundial que ayuden a frenar dicha propagación, esto ha causado múltiples problemáticas a nivel laboral, social y familiar.

El desarrollo de esta investigación fue con un enfoque cualitativo, con Trabajadores activos formales, con modalidades de trabajo presencial y de trabajo en casa asignado, ubicados en la ciudad de Bogotá, D.C., donde el criterio de exclusión fue que actualmente no se encuentren realizando actividades laborales. se tuvo en cuenta la normatividad legal, la cual identifica los factores intralaborales y extra laborales, La técnica utilizada es mediante una entrevista semiestructurada con preguntas orientadoras que permiten abordar las categorías y subcategorías elegidas.

Con esta investigación se pudo concluir que esta pandemia ha afectado en múltiples formas a la población, pero las investigaciones encontradas se han fijado principalmente en aspectos clínicos, epidemiológicos, genéticos, farmacológicos y en medidas de intervención en salud pública, pasando por alto los efectos que puede acarrear esta situación a la salud mental, visto desde los diferentes contextos en los que se desenvuelve el ser humano, principalmente el familiar, social y laboral. Lo cual trae consecuencias a nivel psicológico por el miedo contagiarse por tanto afecta de manera relevante el desarrollo de sus actividades diarias, se evidencian momentos de incertidumbre, pérdida del sueño, altos niveles de estrés y ansiedad los que se ven reflejados en cambios de humor y estados depresivos. con la implementación del trabajo en casa las personas también se vieron expuestas a una serie de situaciones en las que no estaban acostumbrados, como estar pendientes tanto de las situaciones de la casa como la carga laboral, aunque en los resultados también se evidencia que esto ayudó a la minimización de la preocupación por los contagios y así sentir más seguridad brindando más protección a la familia, reduciendo los gastos de tiempo y dinero en transporte dando la oportunidad de utilizarlo en otras actividades en casa como el descanso.

Además se puede concluir que es necesario el acompañamiento por parte de las organizaciones a sus empleados en la realización de sus actividades, cargas laborales, tanto en casa como en los puestos de trabajo habituales ya que en ambos espacios se pueden encontrar factores de riesgo psicosocial, brindar capacitaciones continuas sobre el autocuidado, el respeto por las pausas laborales y tiempos de descanso, garantizar la comunicación constante e información laboral para todos, también es importante tener en cuenta los factores extra laborales que pueden afectar de alguna manera el contexto y el desarrollo de actividades laborales como los medios de transporte, los entornos relacionados con la vivienda, el núcleo familiar, todo esto afecta los trabajadores para dar cumplimiento

al 100% a sus funciones laborales y les causa estrés y preocupación, por tanto es indispensable que la empresa esté atenta a todas estas problemáticas.

Salud Mental y Estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19, es un ensayo realizado por Márcia Astrês Fernández y Amanda Alves de Alencar Ribeiro, realizado en el año 2020, dado que las investigaciones basadas en las consecuencias de la pandemia dada por el COVID-19, los artículos encontrados son investigaciones recientes, por tal el presente artículo se centra en una descripción de los posibles riesgos psicosociales que pueden verse presentes en los trabajadores de la salud en el marco de la pandemia que se está viendo en la actualidad han aumentado las enfermedades mentales en los profesionales de la salud las cuales se han visto relacionadas con las condiciones laborales inadecuadas, carga de trabajo excesiva, salarios bajos, falta de calificaciones específicas para actuar ante la enfermedad, sentimientos de miedo, angustia e impotencia, las cuales han sido factores que ha afectado a los trabajadores de la salud y los convierte en el grupo más vulnerable en especial a los trabajadores que están en primera línea de la asistencia ya que están expuestos en altos niveles de estrés que comprometen la salud mental y provocan agotamiento físico y emocional.

Estudios médicos han resaltado los principales factores relacionados con el agravamiento del estrés ocupacional y la sobrecarga mental, que se ven correlacionados con el agotamiento físico y mental que pueden llevarse a la complejidad en la toma de decisiones difíciles en la detección de pacientes sospechosos, pérdida de estos pacientes, compañeros de trabajo y el riesgo diario de infección con el virus. Del mismo modo desde otra perspectiva se ha hecho hincapié en los problemas de salud mental y la sobrecarga laboral, donde uno de los factores que más se ha visto que ha afectado en esta área de la salud es el estrés psicológico y moral al enfrentarse ante la demanda frente a la disponibilidad de camas hospitalarias de las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) en el contexto de esta pandemia.

Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile, es un artículo científico realizado por Álvaro Acuña-Hormazabal, Rodolfo Mendoza-Llanos, Olga Pons-Peregort publicado en el año 2021, en el cual se centró en estudiar el burnout, engagement y la percepción de prácticas de gestión en apoyo que tienen los trabajadores en tiempos de pandemia por COVID-19 para lo cual plantean las siguientes hipótesis entre las cuales “las mujeres presentan más burnout y engagement que los hombres” “las personas mayores de 40 años presentan mejor burnout y mayor engagement que los menores de 40 años” “a mayor percepción de prácticas que favorecen el trabajo mayor será el engagement y menor el nivel burnout de los trabajadores”, el presente estudio es de tipo descriptivo no probabilístico, se utilizaron los siguientes instrumentos Para el burnout se utilizó la escala Maslach Burnout In, compuesta por 15 ítems, El engagement se evaluó con la escala de compromiso de trabajo de Utrecht.

En cuanto a los resultados obtenidos en este estudio apoyan lo planteado por la literatura respecto del engagement que es mayor en mujeres que en hombres y más alto en personas mayores de 40 años, se permite diferenciar burnout y engagement son entendidas por dos constructos que en el presente artículo según los datos encontrados funcionan de manera independiente.

Formulación de estrategias para el control del riesgo psicosocial en la Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud (Ese Imsalud), es un trabajo de investigación realizado por Jairo Alexis Muñoz Angarita, en el año 2020 en la ciudad de Cúcuta, su objetivo es Formular estrategias para el control del riesgo psicosocial en la Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud (Ese Imsalud), entidad que presta los servicios de primer nivel de atención en salud, a una población convocada de más de mil colaboradores divididos entre empleados de planta, oficiales y contratistas, Como

instrumento de medición de los factores de riesgo psicosocial se utilizó la Batería de Riesgo Psicosocial, el cual está validado en Colombia por el Ministerio de Protección Social en colaboración con la Universidad Javeriana, con base en el resultado se lleva a cabo el análisis de los datos cuantitativos formulando estrategias, conclusiones y recomendaciones.

Teniendo en cuenta que todos los empleados y trabajadores de la salud están expuestos a diferentes factores de riesgo, en este caso se puede apreciar en base a resultados del estudio obtenidos en el año 2019 que los empleados de Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud se encuentran en altos niveles de estrés lo cual afecta en el bienestar laboral y la salud de los empleados, en relación con el año 2020 cuando la pandemia por el COVID – 19 afectó altamente el desarrollo de las actividades y en cual se vio con mayor afectación en los trabajadores asistenciales de la primera línea causando un aumento masivo en estos riesgos psicosociales, incluso causando la muerte, sin dejar atrás la exposición al riesgo de los trabajadores y contratistas administrativo, ya que ellos son el soporte para el adecuado funcionamiento del personal asistencial de la ESE Imsalud. Se comienzan a ver una serie de cambios como el cambio de la intensidad laboral, cambios en el área trabajo, cambios a trabajo desde casa, mayor uso de plataformas virtuales todo esto conlleva una tensión emocional y laboral lo que despierta el estrés y la ansiedad en estas personas por los cambios tan repentinos y drásticos teniendo en cuenta que no se estaba preparado para la pandemia y no olvidando que antes de la pandemia ya estos trabajadores presentaban altos niveles de estrés.

Realizando el análisis de estos resultados se pudo concluir que los empleados se encuentran en un alto riesgo psicosocial, afectados por múltiples factores, encontrando empleados que sienten demasiado subordinados donde no es posible la autonomía ni su opinión en las labores, se encuentran en una sobrecarga laboral donde también se están viendo afectados los tiempos de descanso, esto tiende a aumentar los riesgos a los que exponen

en cuanto enfermedades y accidentes de trabajo. Se ve reflejado un alto índice de ausentismo laboral. Estos altos niveles de estrés y ansiedad pueden conllevar una serie de enfermedades tanto físicas como psicológicas, por lo que se generan estrategias organizacionales para que la empresa tenga en cuenta y se ejecute el plan estratégico para la mitigación de estos riesgos en los cuales se menciona la necesidad de estudio de puestos trabajo, entornos laborales y extra laborales. Un trabajo de Preventivo, que aborde de manera integral considerando las necesidades de cada trabajador, como las condiciones ambientales a las que se ve expuesto cada trabajador. Se deben desarrollar Los Programas de Prevención y Control del Estrés laboral, partiendo de estos altos niveles presentes.

Síntomas de estrés laboral y trabajo por turnos en trabajadores de la salud en una institución de tercer nivel en Medellín, Colombia: un estudio transversal. Es un artículo del año 2016, realizado por, Elsa María Vásquez Trespalacios, Verónica Palacio Jaramillo, Myrna Gómez Parra y Lydis Romero Arrieta, su objetivo es la investigación de la relación entre el trabajo por turnos actual y los síntomas de estrés relacionados con el trabajo, entre los trabajadores de la salud de un entorno clínico en Medellín, Colombia.

Como método de investigación se llevó a cabo un estudio transversal. Los participantes completaron información demográfica ocupacional y acerca de su estilo de vida, y un instrumento de auto-reporte sobre síntomas de estrés relacionado con el trabajo, no hubo mayor diferencia en los resultados debido a que no se observaron alteraciones significativas en los síntomas emocionales, fisiológicos, de comportamiento social, intelectual y ocupacionales en los trabajadores por turnos en comparación con los trabajadores diurnos, ya que de cierta manera se pueden ver varias afectaciones a nivel laboral y personal por los cambios de horario, la exposición al riesgo, la conciliación del sueño y el estado emocional, con mayor énfasis en accidentes de trabajo.

En conclusión se identificó una diferencia en el estrés relacionado con el trabajo entre los trabajadores por turnos y los trabajadores diurnos en el análisis estratificado, se puede decir que las enfermeras y *auxiliares* de enfermería de turnos rotativos arrojaron indicadores más altos de estrés en comparación con los diurnos y más bajos niveles de síntomas fisiológicos, lo que se puede dar por las diferentes funciones en los horarios de trabajo y diferencias en las maneras de afrontamiento, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo a los que están expuestos cada uno de los turnos de trabajo y también de manera individual de acuerdo al entorno personal de cada integrante.

Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública:

diferencias entre atención primaria y hospitalaria, artículo científico realizado por Antonio García-Rodríguez, Mario Gutiérrez-Bedmara, Juan Ángel Bellón-Saameño, Carlos Muñoz-Bravo, Joaquín Fernández-Crehuet Navajasa realizado en el año 2015, donde el objetivo principal es la descripción del entorno psicosocial de los profesionales sanitarios de la sanidad pública en atención primaria y hospitalaria, compararlo con el de la población asalariada española ~ y valorar el efecto de los factores de riesgos psicosociales sobre síntomas relacionados con el estrés percibido, se realizó el estudio de tipo observacional de tipo transversal, la población objeto es el personal de salud facultativos y enfermería) de la provincia de Granada que trabajaban en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) en centros hospitalarios y de atención primaria, que estuviera vinculado mínimo 6 meses en el centro. Las covariables incluidas fueron: centro de trabajo, edad y género del profesional, tipo de colectivo (facultativo o enfermería), ámbito de trabajo (primaria u hospitalaria), años de ejercicio profesional, condiciones laborales y de empleo (tipo de relación laboral, situación contractual, horario), y presencia de factores de riesgo cardiovascular (tabaco, hipertensión arterial diagnosticada e índice de masa corporal).

En cuanto a los resultados encontrados en la presente investigación se encontró que el ambiente psicosocial de los trabajadores de la salud se caracteriza por las exigencias psicológicas y emocionales además de un nivel de estrés percibido. En cuanto a los trabajadores de la salud de atención primaria presentan un ambiente psicosocial más desfavorable. Por otra parte, teniendo en cuenta las covariables se caracterizan por la baja proporción de fumadores e hipertensos, con un índice de masa corporal encuadrado en el normo peso, no apareciendo diferencias significativas, ni relación con el estrés percibido. Por último, se debe tener en cuenta que el ambiente psicosocial de los trabajadores de la salud presenta altas dimensiones psicológicas y emocionales con altos niveles de estrés.

Síndrome de burnout en trabajadores de la salud a causa del Covid -19 en Medellín, Colombia, Realizado en el año 2021 por Idilia Yaneth Chica Cossio y Juliana María Leiton Arroyave como Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en seguridad y salud en el trabajo, este artículo, tuvo por objetivo determinar la presencia del Síndrome de Burnout causado por la pandemia de Covid-19 en los trabajadores del área de la salud. Se realizó a través de un estudio de tipo descriptivo con cuestionario de “formularios GOOLGE” a través del programa SPSS y el cuestionario MASLACH BURNOUT INVENTORY- HUMAN SERVICES SURVEY (MBI-HSS) en una IPS de la ciudad de Medellín.

Es evidente que Colombia y el mundo no estaban preparados para vivir la pandemia actual que desencadenó el Covid 19 a nivel global a finales del año , 2019 originado en China y expandido rápidamente por todo el mundo por ser altamente contagioso, lo que llevó a la implementación de múltiples medidas sanitarias para lo cual no había ningún antídoto en el momento y los profesionales de la salud aunque estaban preparados para enfermedades de tipo riesgo público, esta no estaba contemplada dentro de los estándares y les llevó por sorpresa siendo la primera línea de defensa y prevención para la humanidad. Esto generó

una cantidad de interrogantes y estrés para todo el personal de salud, sumando la inexperiencia a nivel mundial para el manejo de este virus, las deficiencias de los sistemas de salud, la escasez de recursos, despierta en los trabajadores el llamado Síndrome de Burnout causado por la pandemia de Covid 19 mediante un instrumento validado en trabajadores del Área de la salud en la ciudad de Medellín, Colombia año 2020.

Con esto se concluye que la pandemia de Covid 19 generó en los trabajadores un estrés emocional crónico, caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal a lo que se le da el nombre de Síndrome de Burnout. Estos factores de riesgo psicosocial a los que los profesionales resultaron expuestos de manera espontánea pueden generar desencadenantes de enfermedades de tipo laboral y emocional. Aunque no se presenta en nivel alto, si se tiene presencia del agotamiento en los profesionales encuestados a la fecha del estudio; esto puede tomarse como un llamado de alerta para intervenir esta problemática antes que se crezca, ya que este virus aun se ha comportado de manera incierta y las encuestas se tomaron en los meses de septiembre y octubre donde estaba el pico más alto de la pandemia en Colombia. Teniendo en cuenta los trabajadores de la salud de parte administrativa que se les ha asignado el trabajo en casa muestra niveles de estrés también por la carga laboral y Factores ambientales a los que se pueden ver expuestos para el desarrollo de sus funciones pero también se demuestra que a nivel familiar se evidencia una mejora en las relaciones intrafamiliares por que han tenido la oportunidad de compartir más tiempo juntos. con todo esto se genera como plan de mitigación al riesgo de factores psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la salud que las organizaciones y empresas responsables deben realizar la ejecución de un plan de acción, bienestar laboral, medidas de promoción y prevención que incluya cada área de trabajo y cada uno de los colaboradores para combatir estos riesgos y evitar posibles enfermedades laborales a corto y largo plazo además los accidentes laborales.

Percepción del rendimiento laboral individual en tiempos de pandemia por COVID-19: acercamiento al trabajador de la salud, realizado por Olga Patricia Duque Fernández y Eliana Ramírez Giraldo en el año 2021 como Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo con enfoque de investigación cuantitativo, (describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes), basados en un instrumento estandarizado, para obtener los datos sobre las perspectivas y puntos de vista de los participantes (2). fue aplicada entre agosto y septiembre de 2020, meses en los cuales se presentó el primer nivel de alto contagio en Colombia, basados en la recolección de datos no estandarizados, por medio de una encuesta virtual anónima realizada a 113 trabajadores del sector salud

La declaración de pandemia por COVID-19 ha obligado al mundo en general a un cambio drástico, nos ha hecho testigos del mayor desafío que afrontó la humanidad durante el año 2020. Pero sobre todo al personal de salud en la primera línea de respuesta, al enfrentar directamente cambios profundos socioculturales y laborales. Dando respuesta a unas necesidades de atención urgente para las personas afectadas por este virus, además teniendo en cuenta la demanda laboral, los aislamientos sociales y familiares, la reducción de tiempos de descanso para este personal y el incremento de trabajo en su labor, teniendo en cuenta la presión social y laboral que se maneja por ser una pandemia a nivel mundial donde no hay una verdad absoluta por ser algo nuevo para lo que no se estaba preparado globalmente.

Por todos estos factores de riesgo es muy importante tener en cuenta preguntar directamente al trabajador de la salud sobre la percepción de su rendimiento laboral en el contexto de la pandemia por COVID-19. Colombia a la fecha, no cuenta con estudios relativos a la percepción del rendimiento laboral individual con respecto al personal del sector salud en el desarrollo de una pandemia, por lo tanto, se considera la relevancia del

presente estudio y con estos resultados se puede concluir que los trabajadores de la salud no reciben en general no cuentan con los elementos de protección personal instaurados en los protocolos de bioseguridad lo que evidencia incumplimiento por parte del Gobierno nacional, las ARL, EPS y entidades de salud en general. Esto hace que los empleados y trabajadores de la salud se sientan inconformes en el desarrollo de sus actividades porque se sienten inseguros en cuanto su protección. El rendimiento de las tareas demostró disposición hacia los desafíos diarios enfocados en la solución de problemas relacionados con el núcleo técnico de su labor médica, y el rendimiento en el contexto indicó el compromiso con la obtención de buenos resultados, pero se presentan limitaciones para alcanzar las actividades programadas. Lo cual expresa en general que los profesionales de salud son idóneos y comprometidos con su labor para el desempeño de sus funciones a pesar de las dificultades e irregularidades encontradas para prestar su servicio.

Factores de riesgo psicosociales intralaborales extra laboral e individual en los trabajadores del laboratorio clínico Marly Daniel Gamboa Cia y Ltda, realizado por Liceth Acuña Cardona y Karen Huertas Angarita en el año 2018, su objetivo es Diseñar una propuesta de mejoramiento que permita mitigar los factores de riesgos psicosocial, según los hallazgos obtenidos de las circunstancias actuales de los empleados en términos laborales a partir de la implementación de la Batería de Riesgo Psicosocial. El capital humano puede presentar ciertos tipos de comportamientos tales como: Deserción laboral, enfermedades psicosomáticas o físicas, relaciones interpersonales que no son asertivas, bajo rendimiento laboral. Estos factores son una condición de riesgo psicosocial para los trabajadores teniendo en cuenta la frecuencia de exposición y la intensidad, llevándolos a desencadenar una serie de agravantes a nivel emocional que se puede ver reflejado en la parte personal como en la laboral generando afectación para el desarrollo de sus actividades, lo que a corto o

largo plazo se puede calificar como una enfermedad de consecuencia laboral o provocar incremento en accidentes de trabajo.

Por todos estos factores se considera pertinente la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial en el “Laboratorio clínico Marly Daniel gamboa Cía. y Ltda.”, ya que esta es una entidad prestadora de servicios de toma y procesamiento de muestras biológicas humanas, donde se manejan pacientes de difícil manejo e intolerantes, pero también es relevante que la institución se ha mantenido con índices de calidad de servicio alto. Los factores de riesgo psicosocial manejan una alta incidencia en los seres humanos ya que estos afectan el desarrollo de sus funciones y su actividad en la sociedad. Se tienen en cuenta cada una de las exposiciones que tengan relación con el trabajador, el medio en que desarrolla su función, puestos de trabajo, condiciones que brinda la organización, condiciones extra laborales que puedan desprender afectación en la salud y el bienestar.

Con los resultados de esta investigación se puede concluir que los trabajadores se encuentran expuestos a niveles de riesgo fueron las características de vivienda, el control de la autonomía sobre el trabajo, falta de oportunidad y manejo de habilidades, por lo que es necesario diseñar una acción preventiva que permita minimizar y mejorar las interacciones sociales en el personal, mejorando la comunicación, generar mayor democracia, mejorar la planificación de las tareas y funciones en el puesto de trabajo por parte de los colaboradores y sus superiores, además tener en cuenta las pausas activas, tiempos de descanso y el manejo de las situaciones personales que puedan inferir en el desempeño laboral buscando la calidad de vida de los empleados y la prolongación de su salud, su bienestar generando así crecimiento personal y mayor satisfacción laboral.

5.2 Marco teórico

Antecedentes y conceptos.

Teniendo en cuenta el objetivo de este trabajo, es importante resaltar que es un tema que ha venido en crecimiento por parte de las empresas y organizaciones en la búsqueda de optimizar recursos (humanos, financieros, tecnológicos) donde se genera una necesidad de brindar un bienestar que compromete el ámbito psicosocial de sus colaboradores.

Salud

“Uno de los propósitos de la OMS es el de difundir su definición de salud para crear una delimitación homogénea de alcance global. Esta definición ha sido acogida a nivel nacional por casi todos los países, incorporándola en la legislación interna de cada uno de ellos. Esta homogeneización también se aplica con respeto al estudio de las enfermedades en vista de que las mismas trascienden las fronteras de los países, motivo por el cual se creó la Clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE) por parte de la OMS (1993), la cual es revisada y actualizada periódicamente”

El sistema de salud en Colombia, aunque ha sido fuertemente cuestionado, también se evidencia que tiene un amplio cubrimiento para el tratamiento en las diferentes enfermedades, se tiene en cuenta la normatividad vigente para el sistema general de seguridad social, ya que algunos grupos de población son exceptos de pagar copagos o cuotas moderadoras, pero la gran mayoría deben pagar un copago de acuerdo a su condición socioeconómica, la cual es tomada en cuenta por su nivel de ingresos formal, o la encuesta sociodemográfica que realiza el SISBEN para la clasificación bajo la resolución 405 de 2021.

Dentro de las enfermedades catalogadas por el CIE se encuentran también las enfermedades mentales las cuales en los últimos años han tenido una mayor atención por parte de los entes reguladores del sistema de salud, como las direcciones de salud, EPS, IPS,

y dentro de sus programas de promoción y prevención son prioridad con el fin de atender a tiempo y prevenir mayores avances de estas patologías. (Universidad de los Andes, 2017)

En Colombia también se tiene en cuenta toda población migrante para brindarle la atención en servicios de salud siempre y cuando esta población cuente con documentos legales de ingreso al país, y en caso de contar con ello se realizan verificaciones por el ente territorial de acuerdo a las condiciones de su país natal, como en el momento la crisis que se vive en Venezuela se ven una cantidad de migrantes Venezolanos sin documento legal para estas personas se manejan unas condiciones especiales por que está en crisis y se entiende la necesidad de migrar todo esto bajo el decreto 064 de enero de 2020 y decreto 780 de 2016. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016)

Además, como consecuencia de los diferentes factores de riesgo a los que se ve expuesta la población y de alguna manera muchos se ven involucrados en consumo de sustancia de psicoactivas, se desencadenan una serie de enfermedades de condición mental para lo cual también el sistema de salud tiene presente y contribuye con programas de promoción y prevención, tratamientos gratuitos para esta población, programas de rehabilitación y reincorporación dependiendo el nivel de complejidad del caso.

Salud mental

La salud mental se ha vuelto un tema importante que se tiene en cuenta en los alcances de toda índole especialmente en la política pública donde se ha demostrado esfuerzos para alcanzar resultados positivos para las condiciones de la salud mental de las personas, teniendo en cuenta que esto compromete a toda la población en general. Según el plan de acción de salud mental, la salud mental es “concebida como un estado de bienestar en el que el individuo realiza sus capacidades, supera el estrés normal de la vida, trabaja de forma productiva y fructífera, y aporta algo a su comunidad”.

Teniendo en cuenta la ley 1616 del 2013 “Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones” define la salud mental como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad”.

En base a lo anterior se puede evidenciar que la salud mental es de interés y es una prioridad para el sistema general de seguridad social en Colombia ya que la deficiencia de esta afecta negativamente los estándares de salud pública, es tomada en cuenta como un bienestar público para una calidad de vida de todos los ciudadanos. (Congreso de Colombia, 2013).

Salud pública

Esta disciplina se encarga del estudio de la salud en las poblaciones, se encarga de intervenir en los contextos y el estilo de vida de las sociedades que pueda generar alguna afectación a la salud. El plan decenal de salud pública 2012- 2021, tiene como objetivo que los colombianos se encuentren con un estado de salud en óptimas condiciones y se integró la salud mental dentro del espectro de salud pública en el país.

Con esto se busca que todas estas políticas públicas generen un impacto social positivo para el desarrollo del ser humano de manera integral que perdure y se vea reflejado en las generaciones que vienen, demostrando así un cambio significativo y un desarrollo de calidad de vida que se ve reflejado en el progreso de la política gubernamental.

Dentro de la ley 1616, El Ministerio de Salud y Protección Social menciona la obligación para establecer “las acciones en promoción de salud mental y prevención del

trastorno mental, que deban incluirse en los planes decenales y nacionales para la salud pública, planes territoriales y planes de intervenciones colectivas”, con lo que se busca establecer una garantía de acceso a todos los ciudadanos y se hace responsable a todos los entes de control y prestadores de salud.

SRAS-CoV-2 Covid 19

Los coronavirus son una extensa familia de virus que causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

El COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (Coronavirus en Colombia, 2020)

Riesgo psicosocial

“Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión” (Agencia Europea para la Seguridad y salud en el trabajo, 2021)

Los riesgos psicosociales afectan notablemente a la población en general, pero se ha demostrado que ciertas poblaciones están más expuestas de acuerdo con el cargo o función que desempeña, viéndose reflejado en la salud, la organización y el nivel de productividad.

Dependiendo de los niveles de estrés y riesgo psicosocial a los que se enfrentan en la organización.

El riesgo psicosocial ha sido estudiado por diferentes autores los cuales han permitido centralizar las necesidades de las organizaciones en generar acciones que mitiguen los riesgos de los trabajadores de su empresa. El riesgo psicosocial según el Rodríguez, (2020), es entendido como las deficiencias en la organización del trabajo, que puede llevarse por un escaso contexto social del trabajo y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos conllevando al estrés laboral o al agotamiento físico y psicológico de los trabajadores.

En 2008 el Ministerio de la Protección Social de Colombia publicó la Resolución 2646 mediante la cual reguló las responsabilidades de los empleadores colombianos frente a la prevención, diagnóstico, intervención y control de los factores de riesgo psicosociales laborales (Ministerio de la Protección Social, 2008). Y en 2010, dado que en dicha Resolución se hizo énfasis en la importancia de usar instrumentos validados en Colombia para medir estas variables, el Ministerio contrató a la Pontificia Universidad Javeriana para que diseñara una batería de instrumentos que cumpliera con este objetivo (Ministerio de la Protección Social, 2010).

El Ministerio de la Protección Social de Colombia, con el objetivo de establecer las condiciones y variables por evaluar con la batería, definió en la Resolución 2646 de 2008 los factores psicosociales como “los aspectos intra laborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 3).

Villalobos (2005) define las condiciones intra laborales como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Es decir, los que se generan con motivo de la labor que se desempeña y por las características propias de la organización.

Las condiciones extra laborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.26).

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.

Su cuerpo reacciona ante el estrés al liberar hormonas. Estas hormonas hacen que su cerebro esté más alerta, causar que sus músculos se tensionen y aumentar su pulso. A corto plazo, estas reacciones son buenas porque pueden ayudarlo a manejar la situación que causa el estrés. (Biblioteca Nacional de Medicina de EE. UU, 2021)

La organización es entendida como “persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para alcanzar sus objetivos” (ISO 45001 2018, 2018).

La organización es la entidad en donde se trabaja en conjunto para lograr cumplir con la razón social de esta, teniendo en cuenta cada una de las exigencias de los clientes y diferentes partes interesadas que interactúan con esta.

Existen diferentes tipos de organizaciones y aunque haya muchas que tengan la misma razón social o tengan sedes cada una de estas es única y debe definirse una estrategia diferente para trabajar y cumplir los objetivos establecidos, pues el contexto de la organización varía y nunca será igual a otra.

Estrategias de afrontamiento

Son entendidas como los recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes. El desarrollo de estas defensas no siempre funciona de la misma manera, todas las personas lo pueden tomar de diversas formas e incluso en muchas ocasiones no funcionan, de esta manera McCubbin, Cauble y Patterson (1982) advierten que los procesos de afrontamiento no solo se presentan de forma individual, también aparecen como mediadores en el ámbito social. De esta forma, al interior del grupo familiar se despliega el uso de estrategias para afrontar ya sea crisis normativas o no-normativas, con el fin de mantener, y/o recuperar el equilibrio y garantizar el bienestar de sus miembros.

5.3 Marco Legal

Este proyecto de investigación se desarrolla en Colombia, donde el estudio de los factores de riesgo psicosocial de una empresa, en este caso del sector salud, una Institución Prestadora de Servicios de Salud de Primer Nivel de Atención, Ambulatorios, del Orden Municipal, creada por el Acuerdo N° 082 del 30 de Diciembre de 1996 emitido por el Concejo Municipal de Sogamoso, se encuentra regulado bajo la normatividad legal vigente que busca la protección de la salud de sus integrantes, la cual se va a mencionar a continuación:

Constitución Política Colombiana (1991), La Constitución Política Colombiana (1991), En el Título II artículo 25: menciona: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

La ley 9 de 24 de enero de 1.979. Congreso de la república, Por la cual se dictan medidas sanitarias, título III del artículo 80. “para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. La presente Ley establece normas tendientes a: a) Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo; b) Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo; c) Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo; d) Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones; e) Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública”.

Artículo 81, Menciona: “La salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socio-económico del país; su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en las que participan el Gobierno y los particulares”.

Ley 100 del 23 de diciembre de 1993. Congreso de la república de Colombia, Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro III, artículo 161. deberes de los empleadores: Como integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los empleadores, cualquiera que sea la entidad o empresa en nombre de la cual vinculen a los trabajadores, deberán: Numeral 4: “Garantizar un medio ambiente laboral sano, que permita prevenir los riesgos de trabajo y enfermedad profesional, mediante la adopción de los sistemas de seguridad industrial y la observancia de las normas de salud ocupacional y seguridad social”.

Ley 1010 de 2006 del Congreso de la República de Colombia, revela en su artículo 1, Objeto de la ley y bienes protegidos por ella “definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”.

Ley 1562 del 11 de julio de 2012, Ministerio de salud y protección social, "por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional". En el año 2012 fue promulgada la Ley 1562, en la cual se sustituyó la expresión salud ocupacional por la mucho más gerencial y técnica de “Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”

Decreto 1295 de 1994 Ministerio de trabajo, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, Artículo 2. Objetivos del sistema general de riesgos profesionales. El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene los siguientes objetivos: a. Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

Decreto 1607 de 2002. ministerio de trabajo y seguridad social, Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones, artículo 2. Tabla de clasificación de actividades económicas. Clase III 3 8511 01 empresas dedicadas a actividades de las instituciones prestadoras de servicios de salud, con internación, incluye hospitales generales, centros de atención medica con ayudas diagnósticas, instituciones presta-doras de servicios

de salud, centros especializados (excepto de radiodiagnósticos y/o radioterapia), hospitales para tuberculosos, instituciones de salud mental

Decreto 1443 de 2014, Ministerio del trabajo, Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). (art. 12) Dos años después de la expedición de la Ley 1562, se expidió el Decreto 1443 de 2014, Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Teniendo en cuenta el apartado D, donde menciona: “la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosocial”

Decreto 1072 de 2015, Ministerio del trabajo, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Capítulo 6 sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Artículo 2.2.4.6.1. Objeto y campo de aplicación. El presente capítulo tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión, Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos. El empleador o contratante debe aplicar una metodología que sea sistemática, que tenga alcance sobre todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas, máquinas y equipos, todos los centros de trabajo y todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación y vinculación, que le permita identificar los peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin que pueda

priorizarlos y establecer los controles necesarios, realizando mediciones ambientales cuando se requiera.

Decreto 472 del 2015, Ministerio del trabajo, por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones. Por esto, en el nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), reglamentado por el Decreto 1072 de 2015, el riesgo psicosocial es uno de los factores más importantes y de mayor impacto dentro las diferentes enfermedades y accidentes laborales que se vienen presentando en el país.

Resolución 0312 de 2019, Ministerio de trabajo, por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, se tiene en cuenta el capítulo III, Estándares mínimos para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores clasificadas con riesgo I, II, III, IV o V y de cincuenta (50) o menos trabajadores con riesgo IV o V.

Resolución 2646 de julio de 2008, Ministerio de la protección social Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Establece el Artículo 5º: “Factores psicosociales. Comprenden los aspectos intralaborales, los Extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación.

Adinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Resolución 2404 de 2019, Ministerio del trabajo, Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. Art 1, Objeto: La presente resolución tiene por objeto adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes Instrumentos de Evaluación y Guías de Intervención.

6. Marco Metodológico

Paradigma

Esta investigación tiene un paradigma Empírico analítico. Con enfoque de carácter mixto, que corresponde a un estudio combinado en el que concurren procesos cuantitativos y cualitativos como el planteamiento del problema, el diseño de investigación, la recolección de datos y el análisis y/o interpretación de estos (Moran-Ellis, Alexander, Cronin, Dickinson, Fielding, Slaney, y Thomas, 2006; citado por Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014).

Realizando un estudio de alcance descriptivo, cuyo fin único es dar una descripción detallada sobre las propiedades o características que componen a un fenómeno, situación, contexto, suceso, proceso, y los perfiles de personas, grupos o comunidades. (Sampieri, y otros, 2014).

Método

Se insta que el alcance de la investigación es de tipo analítico, porque se centra en el interés por establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables determinadas para la investigación. Se forma a partir del conocimiento general de una realidad permitiendo la distinción, conocimiento y clasificación de los diferentes elementos que lo conforman y se relacionan (Research Method, 2014).

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo mixto, porque se llevó a cabo procesos cuantitativos y cualitativos. Se desarrolló por medio de la recolección y análisis de información, de los empleados de la ese Sogamoso en área laboral administrativa y asistencial.

Fases del estudio

Fase 1: Identificación inicial

Describir el perfil sociodemográfico de los trabajadores de la institución, se pretende adicionalmente realizar una entrevista semiestructurada al personal encargado del área de talento humano, el reconocimiento de la población e realizara, por medio de una caracterización de esta indagando sobre la vinculación directa y vigente de la empresa y así poder definir la caracterización de la misma por cargos y área que desempeña para el análisis de los datos.

Fase 2: Descripción de resultados

En esta fase se pretende realizar un análisis de la batería de riesgo psicosocial aplicada en el marco de la pandemia por COVID-19 en el año 2020 identificando los principales factores de riesgo a los que se están expuestos los colaboradores de la entidad.

Fase 3: Aplicación de escala psicométrica

Teniendo en cuenta la identificación de los principales factores de riesgos que están expuestos los trabajadores de la institución descritos en la fase 2, con la aplicación de escala psicométrica se realizara la descripción de los principales síntomas relacionados a estrés en los trabajadores del área asistencial y administrativo.

Fase 4: Propuesta de acciones

En esta fase, se pretenden generar acciones encaminadas a mitigar esos factores de riesgo, involucrando el desarrollo de la propuesta a la institución sobre acciones de promoción e intervención en los principales aspectos de riesgo psicosocial que estén afectando a los colaboradores.

6.1 Recolección de la información

Fuentes de información

Para el desarrollo de esta investigación se trabaja con dos fuentes de información:

Fuentes primarias: 2020 Resultados de batería de riesgo psicosocial aplicada en la institución

Fuentes primarias: secundarias haciendo referencia a un proceso de revisión documental (artículos, libros, normas) que se ha llevado a cabo para estructurar el documento

Población

La investigación se realizó en la ciudad de Sogamoso, tomando una muestra constituida por 116 trabajadores de la institución, seleccionando a los trabajadores que actualmente se encuentran vinculados a la institución sin importar el tipo de contrato.

Tabla 1.

Número de trabajadores vinculados en la vigencia 2021 en la institución.

Área	Total
Asistencial	65
Administrativos	51

Nota: Trabajadores vinculados laboralmente en el año 2021 a la institución objeto.

Materiales

Equipos de cómputo, escritorios, acceso a internet. papelería básica.

Técnicas

Se realiza de manera virtual, teniendo en cuenta la recolección de datos por medio de cuestionario, luego se tabulan y se realiza el análisis de los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico.

Procedimientos

En el marco de la pandemia por el nuevo virus SARS COV 2, la herramienta de medición para la fase 3 se aplicó de manera virtual utilizando la herramienta “Google forms”, la cual va a ser enviada vía grupo institucional y el análisis estadístico de la misma se realizó mediante diagnóstico estadístico Excel.

Consentimiento informado, para la aplicación del instrumento se requirió la aplicación de un consentimiento informado en donde se especificó el objetivo y alcance del estudio incluyendo la importancia de la colaboración de los participantes en el proceso de aplicación para la veracidad del análisis de resultados (anexo 1)

Como técnica cualitativa para recolección de información se realiza entrevista semiestructurada al personal encargado del bienestar y talento humano de la institución, la cual consta de 5 preguntas abiertas con el objetivo de indagar sobre percepción del cambio y acciones implementadas para el bienestar de los trabajadores. (Anexo 2)

Como técnica de recolección de datos cuantitativa se realiza la escala psicometría DASS-21 previamente digitalizado por Google Forms, compuesto por 21 preguntas divididas en 3 sub escalas, depresión, ansiedad y estrés, en la cual se permite evaluar por medio de una escala Likert de 0 a 3 en donde 0 no hay presencia de la situación y/o síntoma y 3 hay mucha presencia de la situación y/o síntoma, la escala psicométrica DASS-21, permite el análisis por separado realizando la suma de las puntuaciones de los ítems correspondientes a cada una. La

escala fue validada en población colombiana en el año 2021 por Ruiz, F., García, M., Suarez, J y Odrizola, P, en donde se define la metodología de calificación e interpretación a nivel individual. Anexo 3

6.2 Análisis de la información

Mediante la herramienta de Excel, se busca realizar el análisis estadístico descriptivo donde se evalúan los 7 ítems de la escala DASS-21 relacionados al estrés (Ítems, 1,6,8,11,12,14 y 18), ansiedad (Ítems 2,4,7,9,15,19 y 20), depresión (Ítems, 3,5,10,13,16,17 y 21) buscando el factor diferencial del área desempeñada, tabulando toda la información del cuestionario para el análisis por medio de esta herramienta.

La puntuación total de la escala DASS-21, está en los rangos de puntuación mínima por medio de la media por ítem y sub escala de aplicación.

Consideraciones éticas

Esencialmente, el estudio se realiza teniendo como marco ético lo establecido en la Ley 1090 de 2006, “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el código deontológico y bioético y se dictan otras disposiciones”, tomando el artículo 2º. De los principios generales., del Título II Disposiciones generales, donde se establecen los principios éticos que deben regir el quehacer de la profesión. (Ley 1090, 2006b) De los 10 principios que se establecen, los que se implican en este momento son:

Responsabilidad. Al ofrecer sus servicios los psicólogos mantendrán los más altos estándares de su profesión. Aceptarán la responsabilidad de las consecuencias de sus actos y pondrán todo el empeño para asegurar que sus servicios sean usados de manera correcta.

Competencia. El mantenimiento de altos estándares de competencia será una responsabilidad compartida por todos los psicólogos interesados en el bienestar social y en la

profesión como un todo. Los psicólogos reconocerán los límites de su competencia y las limitaciones de sus técnicas. Solamente prestarán sus servicios y utilizarán técnicas para los cuales se encuentran cualificados.

En aquellas áreas en las que todavía no existan estándares reconocidos, los psicólogos tomarán las precauciones que sean necesarias para proteger el bienestar de sus usuarios. Se mantendrán actualizados en los avances científicos y profesionales relacionados con los servicios que prestan.

Estándares morales y legales. Los estándares de conducta moral y ética de los psicólogos son similares a los de los demás ciudadanos, a excepción de aquello que puede comprometer el desempeño de sus responsabilidades profesionales o reducir la confianza pública en la Psicología y en los psicólogos. Con relación a su propia conducta, los psicólogos estarán atentos para regirse por los estándares de la comunidad y en el posible impacto que la conformidad o desviación de esos estándares puede tener sobre la calidad de su desempeño como psicólogos.

Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Bienestar del usuario. Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y

responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos. Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación.

Evaluación de técnicas. En el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses del cliente. Evitarán el uso indebido de los resultados de la evaluación. Respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones. Se esforzarán por mantener la seguridad de las pruebas y de otras técnicas de evaluación dentro de los límites de los mandatos legales. Harán lo posible para garantizar por parte de otros el uso debido de las técnicas de evaluación.

Investigación con participantes humanos. La decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

7. Resultados

7.1. Análisis e interpretación de los resultados

Dentro de los resultados encontrados a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en el año 2020 para la ESE, se evidencia que los principales factores de riesgo para la población objeto están relacionados al estrés en factores intralaborales que afectan sus funciones diarias en relación al rendimiento laboral, sin embargo, existe una correlación en factores extra laborales que generan riesgos en los participantes. Se evidencia que estos factores estresores abarcan eventos de la vida cotidiana, relacionados a los cambios de la vida, frustraciones, conflictos, tensiones, entre otras causas, que dan lugar a respuestas fisiológicas generando estresores asociación a agotamiento laboral, es importante tener en cuenta que los niveles de estrés y ansiedad también tienen relación con el agotamiento emocional, baja realización y logro personal o profesional y sensación de desgaste.

A continuación se relacionan los resultados encontrados en las 3 dimensiones de medición de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial aplicada en el año 2020

Estrés

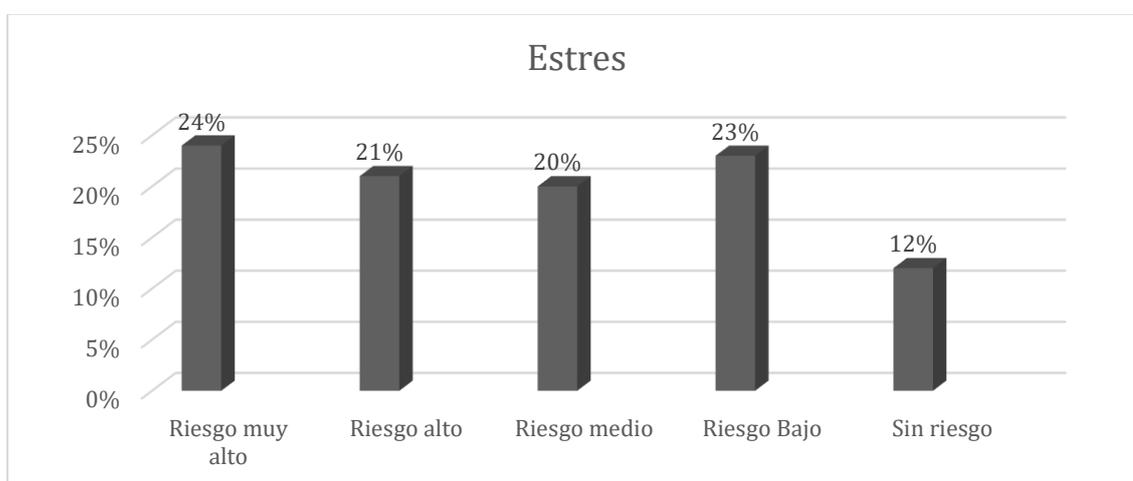


Grafico 1. Datos batería de riesgo psicosocial componente estrés.

En el gráfico anterior se evidencia que dentro de las denominaciones de nivel de riesgo se encuentra que los trabajadores de la institución de salud de primer nivel, se

encuentran en un riesgo muy alto, sin embargo también se evidencia un porcentaje significativo que presenta riesgo bajo asociado al estrés.

Riesgo Intralaboral

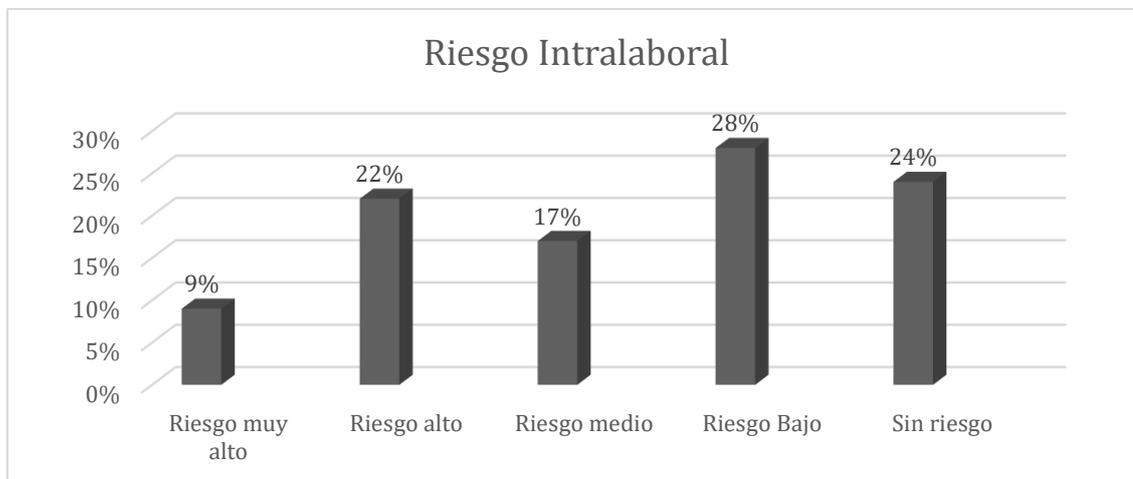


Grafico 2 Datos batería de riesgo psicosocial componente intralaboral

Como se evidencia en los resultados encontrados en cuanto al riesgo intralaboral se evidencia que hay un riesgo bajo en la presencia de las dimensiones de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas.

Riesgo extralaborales

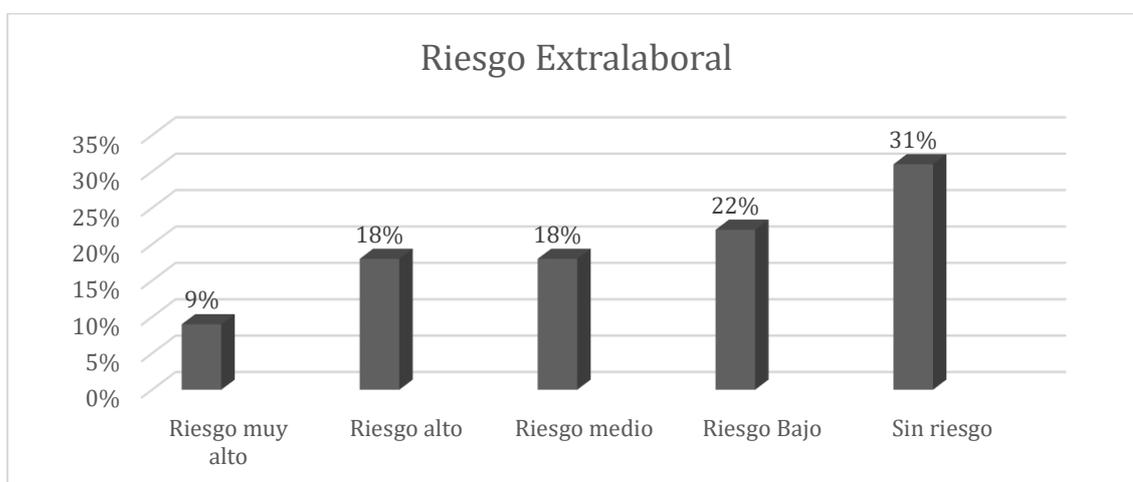


Grafico 3 Datos batería de riesgo psicosocial componente extralaboral

Con respecto a los resultados evidenciados en el grafico anterior para el riesgo extralaboral se muestra que el 31% de los colaboradores no presentan riesgo, con relación a las dimensiones medidas en el presente componente.

Teniendo en cuenta lo anterior evidenciando que de los 3 componentes que mide la batería de riesgo psicosocial el factor relacionado al estrés es el componente con más presencia en los trabajadores en la categoría de riesgo muy alto, por tal razón se presentan a continuación los resultados encontrados con la aplicación del cuestionario DASS-21.

En relación a lo anterior los resultados obtenidos tras la aplicación del Cuestionario DASS-21 a través del análisis realizado de los resultados encontrados en la batería de riesgo psicosocial aplicada previamente donde nos permitió observar que los niveles de estrés y depresión se ven presentes en los trabajadores de la ESE; Sin embargo, se debe mencionar que un total de 116 participantes, únicamente se obtuvo información de 92 personas las cuales contestaron el instrumento en su totalidad.

El presente análisis se centrará en la descripción de los hallazgos de 3 categorías las cuales son Ansiedad, Depresión y Estrés en las 2 áreas de desempeño de los colaboradores administrativa y asistencial.

En cuanto a las categorías sociodemográficas la muestra estuvo conformada por personal del área de la salud que desempeña sus funciones en el área administrativa en un 33% y asistencial 67%, en cuanto a la distribución por sexo se obtuvo que de los 92 participantes el 16% es personal masculino y el 83% personal femenino.

Tabla 2

Información sociodemográfica de la muestra

DIMENSION		%	RECuento
GENERO	Femenino	83%	77
	Masculino	16%	15
ÁREA DE TRABAJO	Asistencial	67%	62
	Administrativo	33%	30

Nota: Información en categorías género y área de trabajo de los participantes.

De acuerdo a la aplicación de la escala DASS-21, en donde se contemplan 3 categorías a evaluar: Depresión, Ansiedad y Estrés y teniendo en cuenta que según el análisis de los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada en la entidad se analizaran los resultados encontrados en las 3 categorías por personal administrativo y asistencial

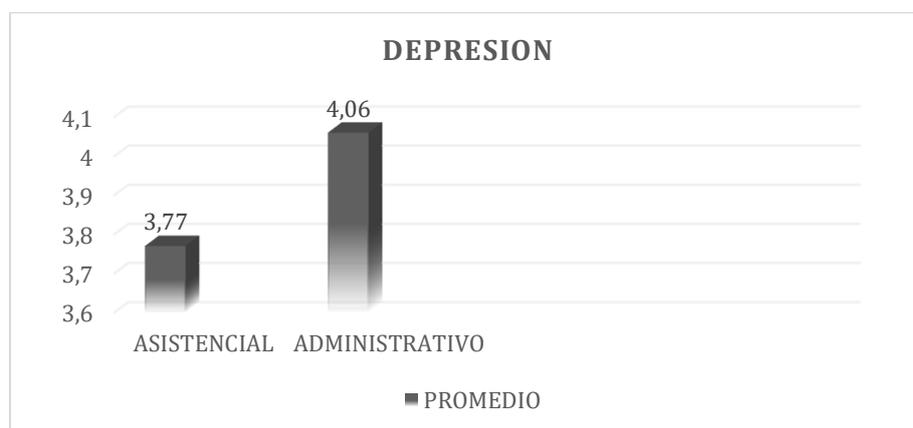
Tabla 3.

Resultados encontrados categoría de depresión en la totalidad de la muestra.

DIMENSION	RECuento	
	RECuento	SUMA DEL PUNTAJE POR ITEM
DEPRESION		
3. No podía sentir ningún sentimiento positivo	Administrativo	65
	Asistencial	57
5. Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas	Administrativo	65
	Asistencial	56
8. He sentido que no había nada que me ilusionara	Administrativo	47
	Asistencial	41

13. Me sentí triste y deprimido	Administrativo	85
	Asistencial	76
16. No me pude entusiasmar por nada	Administrativo	46
	Asistencial	38
17. Sentí que valía muy poco como persona	Administrativo	37
	Asistencial	28
21. Sentí que la vida no tenía ningún sentido	Administrativo	29
	Asistencial	25

Nota: Resultados con respecto a la dimensión de depresión, análisis por área de trabajo



Grafica 4. Promedio para categoría de depresión.

De acuerdo a los datos encontrados en la tabla No. 3 se evidencia que en el instrumento recolectado la muestra que marco dentro de la escala Likert (1 a 3) en donde manifiesta que está presente el síntoma, se evidencia que el personal administrativo puntúa los puntajes más altos en cuanto a los síntomas de depresión.

Tabla 4.

Resultados categoría de Estrés en la totalidad de la muestra.

ESTRÉS	DIMENSION		RECuento
			SUMA DEL PUNTAJE POR ITEM
1, Me ha costado mucho descargar la tensión.	Administrativo		96
	Asistencial		84
6. Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones	Administrativo		71
	Asistencial		63
8. He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía	Administrativo		113
	Asistencial		99
11. Me he sentido inquieto	Administrativo		79
	Asistencial		69
12. Se me hizo difícil relajarme	Administrativo		94
	Asistencial		86
13. No toleraré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo	Administrativo		48
	Asistencial		40
18. He tendido a sentirme enfadado con facilidad	Administrativo		83
	Asistencial		74

Nota: Resultados con respecto a la dimensión de Estres, análisis por área de trabajo



Grafica 5. Promedio para categoría de Estrés.

De acuerdo a la gráfica anterior, se evidencia que según los datos recolectados el personal administrativo se relaciona mayor grado de sintomatología de estrés.

Tabla 5.

Resultados encontrados categoría de Ansiedad en la totalidad de la muestra

ANSIEDAD	DIMENSION	RECuento
		SUMA DEL PUNTAJE POR ITEM
2. Me di cuenta que tenía la boca seca	Administrativo	78
	Asistencial	71
4. Se me hizo difícil respirar	Administrativo	42
	Asistencial	36
7. Sentí que mis manos temblaban	Administrativo	44
	Asistencial	36
9. Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría hacer el ridículo	Administrativo	73
	Asistencial	76

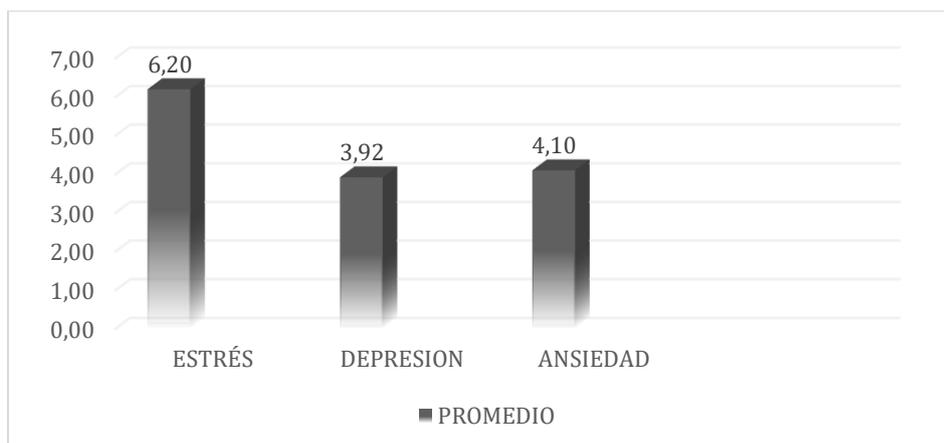
15. Sentí que estaba al punto de pánico	Administrativo	45
	Asistencial	36
19. Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico	Administrativo	55
	Asistencial	46
20. Tuve miedo sin razón	Administrativo	56
	Asistencial	46

Nota: Resultados con respecto a la dimensión de Ansiedad, análisis por área de trabajo



Grafica 6. Promedio para categoría de Ansiedad.

De acuerdo a los datos encontrados en la tabla No. 3 se evidencia que en el instrumento recolectado la muestra que marco dentro de la escala Likert (1 a 3) en donde manifiesta que está presente el síntoma, se evidencia que el personal administrativo puntúa los puntajes más altos en cuanto a los síntomas de ansiedad.



Grafica 7. Categorías por totalidad de la muestra

Respeto a la presencia de los síntomas de las 3 categorías estipuladas por el instrumento se evidencia con la recolección de datos que de los síntomas con más presencia en la totalidad de la muestra corresponde a estrés en un promedio de 6,20, según la interpretación de la escala se identifica que a mayor puntaje mayor sintomatología, sin dejar a un lado las siguientes 2 categorías en donde se está presentando sintomatología en menor intensidad.

Tabla 6

Categorías cualitativas entrevista semiestructurada

DIMENSION	CATEGORIA CUALITATIVA
ANSIEDAD ¿Se han desplegado estrategias de prevención en cuanto a la salud mental de los trabajadores en tiempos de pandemia? ¿Cuáles?	Medición de clima organizacional Actividades de bienestar
Se ha evidenciado mayor o bajo rendimiento de los colaboradores	Menor rendimiento Cansancio laboral Uso de EPP

en tiempos de pandemia, comparado con años anteriores?	Carga Laboral
Cuáles considera que pueden ser las principales razones para percibir un bajo rendimiento o desmotivación por parte de los colaboradores en tiempos de pandemia?	Carga laboral
¿Considera que se ha incrementado la carga laboral de los trabajadores en el marco de la pandemia por covid-19?	Carga laboral incrementada
¿Desde el área de SSGT que se viene adelantando para prevenir los riesgos psicosociales de los trabajadores?	Acciones encaminadas al bienestar Acciones saludables

Nota: Resultados con respecto a entrevista semiestructurada aplicada al área de talento humano.

Dado los resultados encontrados en la presente entrevista los cuales aportara al proceso de intervención (anexo 4).

En relación a los resultados encontrados, es necesario centrar una propuesta de intervención relacionada a mitigar los niveles de estrés presentes en la institución con el fin de obtener resultados encaminados al rendimiento laboral y a los procesos individuales relacionados al bienestar emocional, la misma expuesta en el apartado 7.3

7.2 Discusión

En la actualidad se han centrado los intereses por estudiar el estrés y los diferentes riesgos psicosociales que se presentan con sus posibles consecuencias, además se han centrado los estudios en identificar los factores, causas y procesos de intervención que conllevan a lograr el bienestar de los trabajadores.

Es por esto, que el presente estudio oriento sus necesidades en identificar los diferentes riesgos psicosociales centrados en estrés, depresión y ansiedad enfocados en los resultados encontrados en la batería de riesgos psicosocial aplicada en el año 2020 en donde se encontraron que uno de los principales riesgos donde se deben enfocar los procesos de intervención organizacional es el estrés.

Dado lo anterior y teniendo en cuenta los resultados encontrados en la aplicación de la escala DASS-21, se observa que los trabajadores de la ESE presentan índices de estrés, según la interpretación de la escala presentan estrés leve. De acuerdo a el análisis realizado se observa que, dentro del área asistencial y administrativa, el área que más presenta riesgo en las categorías evaluadas es el área administrativa, correlacionando las mismas en el reporte cualitativo brindado por el área de talento humano en donde se identifica que la carga laboral del área administrativa es mayor que al área asistencial. Según Torres- Ramirez y colaboradores en el año 2020 realizo un estudio con el objetivo de analizar y explicar la influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral encontrando que todos los colaboradores de la empresa están afectados por niveles de estrés, sin embargo en el estudio se realiza correlación con el desempeño laboral variable que no se tiene en cuenta en la presente investigación, no obstante si se evidencia que los niveles de estrés pueden afectar en el desempeño de las funciones de los trabajadores y variables a nivel personal que afecten el ejercicio del desempeño laboral.

Por otro lado, en cuanto a los niveles de ansiedad se evidencia que se presentan los síntomas a un nivel moderado, presentando el área administrativa más niveles de ansiedad, según Zegarra, R., Arévalo, J., Aliaga, R-. Zegarra, M. (2021), realizo un estudio en donde buscaban determinar el grado de ansiedad, estrés y depresión que presentan los trabajadores del área asistencial que atienden a pacientes con sospecha de COVID-19, encontrando que los profesionales en el área de enfermería que atienden pacientes sospechosos por COVID-19 presentan mayor ansiedad, en lo cual no presente correlación con los resultados encontrados en nuestra investigación ya que los niveles de estrés están más presentes en el área administrativa por deberse a la sobre carga laboral y la planeación a nivel administrativa del funcionamiento de la institución.

Como se ha observado en el transcurso de esta investigación, hay diversos estudios sobre los riesgos psicosociales, donde se arrojan resultados que demuestran la importancia de una salud mental sana, esto se ve reflejado en el desarrollo de las funciones de los empleados en las organizaciones.

De acuerdo a la ley 1616 del 2013, la salud mental es una prioridad mantenerla en condiciones óptimas, ya que se ve reflejado en todas las actividades que se desarrollan en el transcurso de la vida cotidiana, incluyendo el campo laboral, el cual se puede ver afectado por varios aspectos, uno de los más encontrados es el estrés, generando varias problemáticas una de ellas, es el bajo rendimiento laboral, ansiedad, fatiga, lo que puede llegar a crear afectaciones financieras para la organización.

En la ESE Sogamoso, se identifica que los empleados asistenciales y los administrativos manejan una diferencia en los niveles de afectación de los riesgos psicosociales, principalmente en el factor de estrés puesto que el personal administrativo arrojó una mayor puntuación en los resultados, lo que puede ser generado por los cambios en los horarios laborales debido al incremento para la atención de la emergencia sanitaria por

declarada por el Covid-19, requieren mayor esfuerzo para dar cumplimiento a las necesidades del hospital dando cumplimiento a la demanda de atenciones y diligencias que se requieren, esto provoca consecuencias a la salud a mediano o largo plazo y se debe establecer mecanismos para dar un control al nivel del riesgo.

Como lo menciona Villalobos (2005), las condiciones intralaborales y Extra laborales influyen en la salud y el bienestar de los individuos, a lo que se resalta la importancia de implementar mecanismos para la prevención del riesgo psicosocial, se sugiere interesarse por las 3 categorías evaluadas (depresión, estrés, ansiedad) teniendo en cuenta el estrés como el riesgo con puntuación más alta. Evitando así la aparición de patologías relacionadas que impactan directamente.

la organización. Teniendo en cuenta que los riesgos se miden, tanto intra, como extra laboral. Se busca generar entornos de trabajo saludables que proporcionen satisfacción a los trabajadores y logren alcanzar el cumplimiento de objetivos, y fuera de la organización también se busca que encuentren un bienestar para su salud, proporcionando espacios para que se les permita un desarrollo social, realizar actividades diferentes que apunten a la preservación de una salud sana.

7.3 Propuesta de Intervención

Se realiza una propuesta de intervención, teniendo en cuenta la guía Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud, Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral, bajo la resolución 2404 de 2019. Con base en los resultados obtenidos en la evaluación en torno a la intervención de los factores presentados, en la cual se evidenció que los trabajadores de la salud de la ESE Sogamoso están padeciendo de afectación en su salud mental, teniendo en cuenta la variable del estrés con puntuación más alta, ansiedad y depresión con menor afectación, pero también con necesidad de intervención.

por tal motivo, es necesario tomar medidas que se ajusten a las necesidades de los empleados, que impacte en generar una acción correctiva, las que serán coordinadas por las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud.

Actividades de prevención primaria

- Brindar capacitaciones de técnicas de relajación, estilos de vida saludable, círculos de salud, mejoramiento de la capacidad de afrontamiento, fortalecimiento de la capacidad de resiliencia, promoción de la salud mental.
 - Actividades de psicoeducación
- Capacitaciones y talleres sobre la importancia salud mental: Es importante incluir dentro del plan de capacitaciones temas relacionadas al autocuidado de Salud Mental, redes de prestación, síntomas de alerta ante situaciones de desregulación emocional y situaciones conflicto.

Actividades de prevención secundaria

- Apoyo psicológico: De acuerdo a un análisis individual y estudio individual se tiene que tener en cuenta el apoyo psicológico con el objetivo de mitigar riesgos a nivel individual, se sugiere realizar la medición por medio de una escala psicométrica sobre aspectos relacionados al estrés desde la medición de clima organizacional con el fin de identificar a nivel individual los trabajadores que requieran la intervención, luego de la evaluación e identificación se sugiere la remisión para la intervención efectiva de los trabajadores a nivel individual, ya que como se identificó en la aplicación de la escala DASS-21, se obtienen datos que requieren la atención.
 - **Apoyo psicosocial básico:**
- Desde el área de bienestar laboral implementar la escucha activa, del personal, donde tengan la oportunidad de expresarse y sentirse protegidos.
- Generar acompañamiento para que los trabajadores recuperen de su red de apoyo.

○ **Apoyo psicosocial adicional**

- Asesoría sobre estrategias de afrontamiento: Realizar capacitación sobre estrategias de afrontamiento al 100% del personal vinculado, teniendo en cuenta las Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés en la búsqueda del problema y centradas en la emoción.
- Centradas en el problema: Capacitando en temas de confrontación, búsqueda de apoyo social y búsqueda de soluciones y centradas en la emoción, en relación a el autocontrol, distanciamiento social, reevaluación positiva, autoinculpación, evitación.
- Programas de bienestar laboral: Relacionados al programa de bienestar, se sugiere correlacionar el programa de bienestar con temas de trabajo en equipo, estrategias de afrontamiento y regulación emocional.
- Jornadas de capacitación en riesgo psicosocial:
- Jornadas de promoción de hábitos saludables: Como principal objetivo de la prevención de enfermedades mentales fortaleces los hábitos saludables en los colaboradores como estrategias de intervención y prevención al cansancio laboral, manejo de estrés y abordaje emocional.
- Acompañamiento a los líderes y jefes de cada área sobre la importancia de la salud mental

Actividades de prevención terciaria

- Gestionar capacitaciones y programas por medio de la administradora de riesgos laborales (ARL).
- Incluir dentro del programa de capacitaciones un programa de manejo emocional, se sugiere utilizar la técnica de regulación emocional Mindfulness donde los colaboradores puedan aprender a identificar sus emociones, aceptarlas y aprender a regularlas.

8. Análisis Financiero (Costo-beneficio)

Las entidades del estado pueden realizar la solicitud de aprobación de presupuesto o apoyo ante el ministerio de salud, ente regulador, ARL, y cajas de compensación para el apoyo de estos procesos cuando sea necesario para la búsqueda del bienestar de los empleados.

Tabla: 7

Fuente: propia

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
RECLUTAMIENTO DE PARTICIPANTES	22	horas	30.000	660.000
TRANSPORTE DE INVESTIGADORAS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	6	pasajes	80.000	480.000
DIGITALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	8	horas	15.000	120.000
DIGITALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS	12	horas	15.000	180.000
TABULACIÓN DE LA PRUEBA REALIZADA	6	Horas	15.000	90.000
DISEÑO DE PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	15	Horas	15.000	225.000
SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS	3	Horas	15.000	45.000
PRESENTACIÓN DE ESTRATEGIAS A LOS PARTICIPANTES	6	Horas	15.000	90.000
APOYO PROFESIONAL PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS	7	Horas	50.000	350.000
OTROS	1	N/A	500.000	500.000
TOTAL COSTOS				2.740.000

8.1 Costo

Para llevar a cabo la presente investigación se usó un costo de \$ 2.740.000, teniendo en cuenta todos los costos de los recursos utilizados.

8.2 Beneficios

Se pudo informar que el personal de la salud de la ESE Sogamoso presenta sintomatología de afectación en salud mental, en mayor parte el personal administrativo, se

establecieron pautas para mejorar aspectos de sus funciones y darle prioridad a la salud mental. Se logró realizar un conversatorio y escuchar las opiniones que tienen los trabajadores respecto a las afectaciones que arrojó la investigación y los cambios que con ello se quiere lograr.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1 Conclusiones

Inicialmente, con el desarrollo de este trabajo de investigación se ha encontrado que los diferentes factores de riesgo psicosocial han estado presentes en todo el marco de la pandemia por COVID-19, relacionado con lo encontrado en la aplicación de la totalidad de la batería de riesgo aplicada en el año 2020 y en la escala psicométrica aplicada a los trabajadores en el presente año, sin embargo como limitación a los resultados encontrados se puede observar que al no contarse con la totalidad de los datos de todos los trabajadores los resultados pueden verse sesgados al realizar un comparativo de los mismos.

Ahora bien, a lo largo del trabajo se desarrollaron las diferentes preguntas de investigación, identificando inicialmente que los riesgos con más prevalencia con base a los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial aplicada y la escala psicométrica se ratifica que el estrés es el riesgo con más prevalencia y presencia en la institución, por lo cual la propuesta de intervención va a ir enfocada a acciones a nivel individual y grupal para el manejo del estrés correlacionadas a la ansiedad presente.

Los trabajadores de la salud de la ESE Sogamoso son fundamentales para velar por la atención en salud de los pacientes usuarios que acuden a solicitar el servicio de atención en salud, o son remitidos por emergencias u accidentes. Por tanto, es importante que gocen de una buena salud física y mental, logrando así brindar un mejor servicio a sus pacientes y un mayor rendimiento laboral.

Con la presente investigación se evidencio que los trabajadores de la ESE Sogamoso padecen de una carencia en su salud mental. Se pudo establecer que los empleados no están cómodos con cambios en el ámbito laboral y aumento de sus turnos por la contingencia de Covid 19 que hay en el momento, se les dificulta la realización y el cumplimiento de sus

funciones lo que ha venido desencadenando un estrés laboral, ansiedad y en algunos casos depresión, afectando en gran medida su salud mental. Se identificó la falta de organización y comunicación que hay dentro de la organización para la distribución de las cargas laborales, y además falta de personal para dar cumplimiento a las necesidades del hospital, y de esta manera los trabajadores puedan gozar de espacios libres recreacionales, espacios para compartir en familia y fortalecer las relaciones sociales. Evidenciando que hay cierta diferencia entre el personal administrativo y asistencial, donde se demuestra que el área de personal asistencial tiene mayores afectaciones respecto al área administrativa.

Con respecto a los datos encontrados en la aplicación de la escala DASS-21, se evidencia que los puntajes más altos se muestran en el área administrativa en las 3 categorías en donde se evidencia que hay más presencia de sintomatología de estrés, ansiedad y depresión en esta área de trabajo, ratificando esta información por medio del reporte cualitativo verbal desde el área de talento humano en donde se ha evidenciado mayor carga laboral en esta área de trabajo.

Con respecto a los resultados encontrados en el área asistencial como primera línea de atención de las diferentes problemáticas de atención que se presentan por la pandemia de COVID-19 se ven puntajes menores en comparación al área administrativa, sin embargo según los lineamientos brindados por la escala hay presencia de síntomas los cuales deben ser intervenidos y tenidos en cuenta, sin embargo como limitación se puede relacionar a que la muestra del área asistencial es mayor primero porque en mayoría es la mayor parte del personal vinculado actualmente a la institución y segundo porque dentro de los datos recolectados se obtuvo mayor información sobre esta área de trabajo.

Ahora bien, en el análisis general de las categorías que nos brinda la escala DASS-21 se evidencia que el factor de riesgo con mayor intensidad es el estrés, presente en situaciones

de descarga de tensión, tolerancia a situaciones presente en el ambiente laboral y relación a toma de iniciativa por parte de los trabajadores a nivel laboral y personal.

Sin dejar a un lado la presencia de lo sintomatología de ansiedad y depresión es importante tener en cuenta que son variables que se pueden ver relacionadas a patologías a nivel psicológico por la sobre carga laboral, incertidumbre a la situación por la pandemia por COVID-19 y en las diferentes áreas de ajuste de los trabajadores.

De igual manera se demostró que no se han realizado capacitaciones sobre salud mental y no se ha tenido en cuenta la recomendación que dejaron después de realizar la aplicación de la Batería de riesgo psicosocial en noviembre del 2020, siendo este un pilar fundamental para que el proceso de atención en salud sea eficiente, pudiéndole transmitir a sus usuarios una atención de calidad, que se acoja a las necesidades de los pacientes y manteniendo así una buena salud, física social y mental de los empleados tanto administrativos como asistenciales.

Es indiscutible que en la pandemia generada por el Coronavirus Covid 19 se ha notado la falta de inversión por parte del gobierno en el sector salud para así, los centros asistenciales como las IPS del sector público puedan brindar el cuidado necesario y garantizar una atención en salud digna.

Por último, de acuerdo con la entrevista realizada se desarrolla la información relacionada a las acciones implementadas en la institución con respecto a la prevención y mitigación de los diferentes factores de riesgo psicosocial identificando que se cuenta con un plan de bienestar enfocado a nivel grupal para la totalidad de los colaboradores, pero se ve falencia en los espacios de mitigación de estrés en el marco de la pandemia por COVID-19.

9.2 Recomendaciones

Se recomienda realizar un acompañamiento de un proceso intensivo con el apoyo del área de bienestar laboral, y administradora de riesgos laborales, con el fin de mitigar, mejorar

los riesgos encontrados y así impactar de manera positiva, radicando en su totalidad o en un alto grado, la problemática encontrada para luego manejar los programas propuestos para la prevención de afectación de la salud mental de los trabajadores asistenciales y administrativos

Es indispensable implementar programas de pausas activas, que permitan la promoción de salud mental en trabajadores de la salud, Se propone brindar capacitaciones, campañas, programas de promoción y prevención y acompañamiento en caso de que algún empleado lo requiera como también la valoración de los puestos de trabajo con sus respectivas funciones.

Además, realizar una verificación de los descansos y turnos del personal asistencial quienes han sido los más afectados por la contingencia del Covid 19, teniendo en cuenta que están expuestos en mayor riesgo de exposición por el contacto con los pacientes y el trabajo ha incrementado notoriamente.

Se invita a que haya una comunicación asertiva entre el personal administrativo y el personal asistenciales ya que de esta manera se puede realizar un mejor trabajo en equipo y verse reflejado en un servicio más oportuno con mayor rendimiento y menor esfuerzo del personal

Se deben adoptar medidas de prevención enfocadas en salvaguardar la salud mental de los trabajadores donde se incluya también entornos saludables entre compañeros de trabajo y posibilidad de espacios para que los trabajadores puedan compartir más tiempo en familia.

10. Referencias.

- Acuña-Hormazabal, A., Mendoza-Llanos, R. y Pons-Peregort, O. (2021). Burnout engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 37 (158), 104-112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Angarita, J. A. (28 de noviembre de 2020). *Formulación de estrategias para el control del riesgo psicosocial en la Empresa*. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu>: <https://hdl.handle.net/10656/11287>
- Ana María Torres Ramírez, Francisco Herney Colorado Valencia, Robisson Gaviria Llanos. (2020). *Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del*. Obtenido de Ana María Torres Ramírez: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/831/NIVELES%20DE%20ESTR%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chica Cossio Idilia Yaneth, Leiton Arroyave Juliana Maria. (2021). *Síndrome de burnout en trabajadores de la salud a causa del covid -19 en Medellín, Colombia*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/>: <http://hdl.handle.net/10495/18785>
- Circular 0064. (2020). Ministerio de trabajo
- Edna Lucía Sierra Cadena, Nicolás Esteban Vargas López y Rosa Alejandra Fuentes Mario. (23 de Noviembre de 2020). Análisis de los factores psicosociales derivados de la emergencia sanitaria relacionada. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/765/TESIS-ESPECIALIZACI%c3%93N%20SST-22%20NOV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Elsa María Vásquez Trespacios, Verónica Palacio Jaramillo, Myrna Gómez Parra y Lydis Romero Arrieta,. (2016). *Sintomas de estres laboral y trabajo por turnos en*

trabajadores de la salud en una institucion de tercer nivel en Medellin, Colombia: un estudio transversal. Obtenido de Revista CES:

link.gale.com/apps/doc/A596403226/HRCA?u=anon~e49e056b&sid=googleScholar&xid=2dd07fe2. Accessed 20 June 2021.

Fernandes, Márcia Astrês; Ribeiro, Amanda Alves de Alencar. Salud mental y estrés

ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-

19. Revista Cuidarte. 2020; 11(2): e1222. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.1222>

García-Rodríguez, A, Gutiérrez-Bedmara, M., Bellón-Saameño, J., Muñoz-Bravo, Crehuet

Navajas, J. (2015). Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad

pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. Recuperado de

<https://www-clinicalkey->

[es.ezproxy.unbosque.edu.co/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-](https://www-clinicalkey-es.ezproxy.unbosque.edu.co/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-)

[S021265671400287X.pdf?locale=es_ES&searchIndex=](https://www-clinicalkey-es.ezproxy.unbosque.edu.co/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S021265671400287X.pdf?locale=es_ES&searchIndex=)

Leyton-Pavez, Valdés-Rubilar y Huerta-Riveros. (2016). Metodología para la prevención e

intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud.

Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v19n1/0124-0064-rsap-19-01->

[00031.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v19n1/0124-0064-rsap-19-01-00031.pdf)

Liceth Acuña Cardona, Karen Huertas Angarita. (2018). *FACTORES DE RIESGO*

PSICOSOCIALES INTRALABORAL EXTRALABORAL E. Obtenido de

<https://repository.uniminuto.edu/>: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8246>

Muñoz-Fernández SI, Molina-Valdespino D, Ochoa-Palacios R, et al. Estrés, respuestas

emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud

durante la pandemia por COVID-19. Acta Pediatr Mex. 2020;41(Suppl: 1):127-136.

medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf

- Olga Patricia Duque Fernández, Eliana Ramírez Giraldo. (2021). *Percepción del rendimiento laboral individual en tiempos de pandemia por COVID-19: acercamiento al trabajador de la salud*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co>:
<http://hdl.handle.net/10495/18828>
- Puma Chombo Jorge Eloy. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. Tesis para optar al grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Escuela de Posgrados Universidad Cesar Vallejo.
- Uribe-Prado, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público Investigación Administrativa, vol. 49, núm. 125, 2020 Instituto Politécnico Nacional, México Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456061607013>
- Congreso de la republica Constitucion politica de Colombia . (13 de junio de 1991). *corte constitucional*. Obtenido de
<https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%20202015.pdf>
- Congreso de la república de Colombia Ley 100. (23 de Diciembre de 1993). *Congreso de la república*. Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>
- Congreso de la República de Colombia Ley 1010. (23 de Enero de 2006). *Congreso de la República de Colombia*. Obtenido de
<http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843>
- Congreso de la república Ley 9 . (24 de Enero de 1979). *Congreso de la república*. Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>

Ministerio de la protección social RESOLUCIÓN 2646. (23 de 07 de 2008). *Ministerio de la protección social* . Obtenido de

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

Ministerio de salud y protección social Ley 1562. (11 de Julio de 2012). *Ministerio de salud y rproteccion social*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ministerio de trabajo. (22 de Julio de 2019). *Resolucion 2404 de 2019*. Obtenido de

<https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/Resolucio%CC%81n-2404-DE-2019.pdf>

Ministerio de trabajo. (Marzo de 2021). *Guías y protocolos para la promoción e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora*. Obtenido de

<https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/publicaciones/estudios/>

Research Method, A. J. (Diciembre de 204). *El Método de la Investigación*. Obtenido de

[http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)

Ministerio de trabajo Decreto 1072. (26 de Mayo de 2015). *Ministerio de trabajo*. Obtenido de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Ministerio de trabajo y seguridad social Decreto 1295. (22 de Junio de 1994). *MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL*. Obtenido de

https://www.cvc.gov.co/sites/default/files/Sistema_Gestion_de_Calidad/Procesos%20

y%20procedimientos%20Vigente/Normatividad_Gnl/Decreto%201295%20de%201994-Jun-22.pdf

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL Decreto 1607. (31 de Julio de 2002). *MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201607%20DE%202002.pdf

Ministerio del trabajo Decreto 1443. (31 de Julio de 2014). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa

Ministerio del trabajo Decreto 472. (17 de Marzo de 2015). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36468/DECRETO+472+DEL+17+DE+MARZO+DE+2015-2.pdf/16ace149-94c5-e2e2-efca-a15899b88f85>

Ministerio del trabajo Resolucion 0312. (13 de Febrero de 2019). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Pilay, J. A. (2021). *Riesgo psicosocial y desajuste psicológico en profesional asistencial de un centro de salud de posorja en tiempos covid-19; 2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66211>

Congreso de Colombia. (21 de Enero de 2013). *Ley 1616*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Ministerio de salud y proteccion social . (2012). *plan decenal de salud pública 2012-2021* .

Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/home2013.aspx>

Organizacion Mundial de la Salud. (2013). *Plan de acción sobre salud mental 2013-2020*.

Obtenido de

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029_spa.pdf

Anexo 1.

Consentimiento Informado.

Dentro del marco académico de la escuela de posgrados de la facultad de posgrado de la universidad de carreras industriales ECCI, se desarrollan proyectos de investigación básica y aplicada, con el objetivo de fomentar el desarrollo de habilidades investigativas de los candidatos al título de especialistas en Salud y Seguridad en el trabajo. La presente investigación titulada: “Análisis de los factores de riesgo psicosocial presentado en trabajadores de la salud en una Empresa Social del Estado del municipio de Sogamoso Boyacá” desarrollada a cargo de las estudiantes Maricela Ramírez y Alejandra Torres y bajo supervisión del docente Gonzalo Eduardo Yepes Calderón tiene como objetivo Identificar los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la salud en el marco de la pandemia por COVID-19. Esta investigación no tiene ningún fin de diagnóstico clínico, por lo que no es pertinente extraer información diagnóstica individual. Usted podrá acceder a los resultados generales de este estudio a través de las publicaciones que de este se deriven. Usted podrá realizar todas las preguntas que considere antes, durante y después de su participación

Aspectos Éticos

Confidencialidad La identidad de usted como participante será protegida mediante la no divulgación de los resultados hasta que se finalice el estudio. Toda la información o datos que puedan identificarlo serán manejados confidencialmente. Para esto los investigadores que participaran en el estudio se comprometen mediante este documento a no suministrar los datos obtenidos durante la investigación a personas externas a menos que usted lo autorice. Solamente los investigadores principales y el supervisor tendrán acceso a los datos brutos o que puedan identificar directa o indirectamente al participante, incluyendo esta hoja de consentimiento.

Si desea aceptar participar en la presente investigación por favor marque una X de lo contrario comuníquelo al grupo de investigación.

Anexo 2.

Entrevista Semiestructurada “Análisis de los factores de riesgo psicosocial presentados en trabajadores de la salud en una Empresa Social del Estado del municipio de Sogamoso Boyacá”

1. ¿Se han desplegado estrategias de prevención en cuanto a la salud mental de los trabajadores en tiempos de pandemia? ¿Cuáles?

R/Se realiza la medición de clima organizacional de manera anual en donde nos permite observar individualmente los principales aspectos a nivel psicológico que pueden estar afectando a nuestros trabajadores, además se contemplan actividades inmersas en el plan de bienestar anual y plan de capacitación con el fin de trabajar de manera grupal en diferentes actividades de salud mental.

2. ¿Se ha evidenciado mayor o bajo rendimiento de los colaboradores en tiempos de pandemia, comparado con años anteriores?

R/Se ha evidenciado menor rendimiento por parte de los colaboradores, pueden deberse al cansancio laboral y a aspectos relacionados al uso de EPP en donde les dificulta la misma productividad, sin embargo, como actividades de prevención y apoyo a los trabajadores se han realizado diferentes actividades que les han permitido mitigar ese tipo de riesgos, dada la demanda del servicio nos ha permitido reactivar diferentes servicios y ha aumentado la carga laboral.

3. ¿Cuáles considera que pueden ser las principales razones para percibir un bajo rendimiento o desmotivación por parte de los colaboradores en tiempos de pandemia?

R/La carga laboral que actualmente se presenta en los trabajadores, sobre todo en el área administrativa, se recae en todo el proceso de planeación para el buen funcionamiento, la

demanda del servicio ha aumentado lo que lleva a nuestra parte asistencial a una mayor carga laboral

4. ¿Considera que se ha incrementado la carga laboral de los trabajadores en el marco de la pandemia por covid-19?

R/Totalmente, es todo relacionado con lo mencionado anteriormente.

5. ¿Desde el área de SSGT que se viene adelantando para prevenir los riesgos psicosociales de los trabajadores?

R/Se adelantan actividades de bienestar y seguimiento individual a los casos que por reportes verbales debemos prestar más atención en compañía de nuestra líder de SSGT y una psicóloga, además dentro de las mismas queremos buscar que los trabajadores sean saludables para así mitigar esos tipos de riesgos, es decir hasta para que les de COVID con hábitos saludables más definidos mitigamos ese riesgo tanto mental y físico.

Anexo 3.

Cuestionario DASS-21

Por favor lea las siguientes afirmaciones y coloque un círculo alrededor de un número (0, 1, 2, 3) que indica en qué grado le ha ocurrido a usted esta afirmación *durante la semana pasada*. La escala de calificación es la siguiente:

0: No me ha ocurrido; 1: Me ha ocurrido un poco, o durante parte del tiempo; 2: Me ha ocurrido bastante, o durante una buena parte del tiempo; 3: Me ha ocurrido mucho, o la mayor parte del tiempo.

1. Me ha costado mucho descargar la tensión..... 0 1 2 3
2. Me di cuenta que tenía la boca seca..... 0 1 2 3
3. No podía sentir ningún sentimiento positivo..... 0 1 2 3
4. Se me hizo difícil respirar..... 0 1 2 3
5. Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas..... 0 1 2 3
6. Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones..... 0 1 2 3
7. Sentí que mis manos temblaban..... 0 1 2 3
8. He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía..... 0 1 2 3
9. Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría Hacer el ridículo..... 0 1 2 3
10. He sentido que no había nada que me ilusionara 0 1 2 3
11. Me he sentido inquieto..... 0 1 2 3
12. Se me hizo difícil relajarme..... 0 1 2 3
13. Me sentí triste y deprimido..... 0 1 2 3
14. No toleré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo.... 0 1 2 3
15. Sentí que estaba al punto de pánico..... 0 1 2 3
16. No me pude entusiasmar por nada..... 0 1 2 3
17. Sentí que valía muy poco como persona..... 0 1 2 3
18. He tendido a sentirme enfadado con facilidad..... 0 1 2 3
19. Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico 0 1 2 3
20. Tuve miedo sin razón..... 0 1 2 3
21. Sentí que la vida no tenía ningún sentido..... 0 1 2 3