

**Identificación de los factores de riesgo psicosocial, un aporte desde el estudio del estrés  
laboral en la I.P.S Integral S.A.S**

Presentado por:

**José Antonio Contreras Hernández**

**José Luís Requena Pérez**

**Asesora**

**July Patricia Castiblanco Aldana**

Diseño para el trabajo investigativo para optar por el título de especialista en gerencia  
de la seguridad y salud en el trabajo.

Universidad escuela colombiana de carreras industriales ECCI

Facultad de posgrados

Especialización en gerencia de seguridad y salud en el trabajo

Seminario de investigación II

Bogotá D.C.

Marzo, 2018

**Identificación de los factores de riesgo psicosocial, un aporte desde el estudio del  
estrés laboral en la I.P.S Integral S.A.S**

Presentado por:

**José Antonio Contreras Hernández**

**José Luís Requena Pérez**

Diseño para el trabajo investigativo para optar por el título de especialista en gerencia  
de la seguridad y salud en el trabajo.

Universidad escuela colombiana de carreras industriales ECCI

Facultad de posgrados

Especialización en gerencia de seguridad y salud en el trabajo

Seminario de investigación II

Bogotá D.C.

Marzo, 2018

Dedico este trabajo de grado primeramente a dios nuestro creador por darme sabiduría, seguidamente a mi esposa, que con su apoyo incondicional es mi mano derecha en todo. Así mismo a mis padres y hermana que están lejos de mi presencia, pero son grandes motivos para seguir surgiendo y de gran consolidación de mi personalidad y carácter.

José Antonio Contreras Hernández

Dedicado a toda mi familia.

José Luís Requena Pérez

## **Agradecimientos**

La sabiduría que regala Dios hay que aprovecharla, por eso agradecemos a nuestro Dios, y por habernos permitido llegar hasta este punto, también por concedernos bienestar y salud para lograr nuestros objetivos trazados, además de su infinito y amor. A nuestros docentes de la universidad ECCI, por habernos permitido adquirir los conocimientos necesarios y la experiencia para realizar el presente trabajo de investigación.

A nuestras familias hijos, esposas, padres y madres, hermanos y amistades que contribuyeron también con el aporte de sus conocimientos. La I.P.S integral S.A.S sus agradecimientos muy profundos por permitirnos llegar a una gran investigación, y todo su equipo de trabajo.

## Tabla de contenido

<b>1. Introducción</b> .....	15
<b>2. Fase conceptual</b> .....	16
2.1 Selección y definición del tema de investigación .....	16
<b>3. Pregunta problema</b> .....	19
<b>4. Objetivos de la investigación</b> .....	20
4.1 Objetivo general.....	20
4.2 Objetivos específicos.....	20
<b>5. Justificación de la investigación</b> .....	21
<b>6. Marcos de referencia</b> .....	25
6.1 Estado del arte.....	25
6.2 Marco teórico .....	35
<b>6.2.1 El estrés y el ausentismo laboral</b> .....	35
<b>6.2.2 El liderazgo en las organizaciones</b> .....	40
<b>6.2.3 El estrés laboral en las instituciones de salud</b> .....	40
6.3 Marco legal .....	42
<b>7. Marco metodológico</b> .....	46
7.1. Fases del estudio. ....	47
<b>7.1.1 Análisis de causas del estrés laboral en los trabajadores de la IPS integral SAS</b> .....	47
<b>7.1.2 Diseño de la encuesta</b> .....	52
<b>7.1.3 Aplicación de la encuesta</b> .....	53
<b>7.1.4 Resultados de las encuestas de riesgo psicosocial realizadas a los trabajadores de la IPS Integral S.A.S.</b> .....	54
<b>7.1.5 Análisis de información de encuestas de riesgo psicosocial realizadas a los trabajadores de la IPS Integral S.A.S.</b> .....	55
7.1.5.1 Modalidad de trabajo. ....	55
7.1.5.2 Satisfacción en la empresa donde labora. ....	56
7.1.5.3 Estrés vs exigencia laboral.....	57
7.1.5.4. Horario laboral vs Actividades asignadas. ....	57
7.1.5.5 Carga laboral equitativa. ....	58
7.1.5.6 Motivación en el trabajo. ....	59

7.1.5. 7 Flexibilidad para atender necesidades personales. ....	60
7.1.5. 8 Tiempo libre vs carga laboral.....	61
7.1.5.9 Comunicación laboral.....	62
7.1.5 .10 Motivación en el trabajo. ....	63
<b>7.1.6 Análisis de resultados Según la pirámide de Maslow.....</b>	<b>63</b>
<b>8. Recomendaciones.....</b>	<b>66</b>
<b>9. Conclusiones.....</b>	<b>72</b>
<b>10. Referencias bibliográficas y cibergrafía.....</b>	<b>74</b>

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa Analisis de causas estrés Laboral, IPS Integral SAS.....	48
Figura 2.¿Prefiero trabajar de manera dependiente, o independiente? .....	55
Figura 3. ¿Se ha sentido agusto, trabajando en esta empresa? .....	56
Figura 4.Cuando hay situaciones de sobrecarga laboral o trabajo bajo presión presenta estrés o le afecta su calidad de vida?.....	57
Figura 5.El horario asignado le alcanza para realizar las funciones y actividades asignadas? .....	58
Figura 6.Su jefe es equitativo con las tareas que le asigna con respecto a los demás compañeros que tienen el mismo perfil o cargo? .....	59
Figura 7.mi jefe me motiva en mis actividades diarias para que las realice de la mejor manera? .....	60
Figura 8. Mi jefe es flexible en otorgar los permisos cuando se presenta calamidades domesticas o de enfermedad durante el horario de trabajo? .....	60
Figura 9. La carga laboral que tiene le permite tomarse el descanso reglamentario o le permite pasar tiempo de calidad con su familia? .....	61
<b>Figura 10.</b> Existe una fluida y permanente comunicación con mis superiores sobre situaciones que se presentan en el ámbito laboral? .....	62
<b>Figura 11.</b> ¿Con respecto al trabajo que desempeña, le gusta su trabajo y se siente motivado? .....	63
<b>Figura 12.</b> Piramide de Maslow .....	64

## Índice de tablas

Tabla 1. Formato de encuestas. ....	52
Tabla 2.Cronograma y encuestas a realizar .....	53
Tabla 3.Resultados obtenidos de las encuestas. ....	54
Tabla 4.Estrategias de mitigación e intervención .....	66



## **Glosario**

**Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, genera desmotivación en el trabajo, o induce a la renuncia del mismo.

**Análisis de riesgo:** Proceso sistemático para entender la naturaleza de riesgo y deducir el nivel riesgo.

**Ambiente extra laboral:** Situaciones familiares, sociales, culturales y políticas, no relacionadas directamente con la actividad laboral.

**Autocuidado:** Cuidarse a sí mismo, cuidar nuestra propia salud y cuidar de nuestro grupo social, familiar y laboral.

**Bienestar:** Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

**Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

**Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

**Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

**Carga de trabajo:** El conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral.

**Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

**Consecuencia:** Resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente.

**Criterios del riesgo:** Se referencia mediante los cuales se evalúan la importancia del riesgo (costo, beneficios, requisitos legales y estatutarios, aspectos socioeconómicos o ambientales de las partes interesadas).

**Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

**Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

**Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

**Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

**Evaluación del riesgo:** Busca identificar y eliminar riesgos presentes en el entorno de trabajo, así como la valoración de la urgencia de actuar. La evaluación de riesgos laborales es una obligación empresarial y una herramienta fundamental para la prevención de daño a la salud y la seguridad de los trabajadores.

**Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

**Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

**Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**Factores de riesgo psicosocial:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

**Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. Identificación del riesgo: proceso para determinar que, cuando, donde, porque y como podría suceder algo.

**Perdida:** Falta o ausencia negativa de una persona, financiera u otra.

**Peligro:** Fuente de daño potencial o situación con potencial para causar pérdida.

**Reducción del riesgo:** Acciones que se toman para disminuir la posibilidad, las consecuencias negativas o ambas asociadas con un riesgo

**Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

**Salud:** Es definido por la constitución de 1946 de la organización mundial de la salud como el caso de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como en el macro (social).

**Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

**Puesto de trabajo:** Espacio en el que un individuo ocupa llámese empresa, organización, institución o entidad en donde desarrolla su actividad laboral.

## Resumen

En la época actual de globalización donde las empresas que prestan servicios de salud se encuentran en un mercado competitivo, que requiere un aumento en su calidad y exigencia en la prestación de los servicios para satisfacer las necesidades físicas, mentales y físicas de los pacientes, demandan a su vez por parte de sus trabajadores que optimicen su productividad a pesar de la baja contratación para ampliar el personal, horarios extendidos, entre otros factores, sin tener en cuenta el creciente aumento de la población a atender, que afecte dicha prestación del servicio, llevando a los trabajadores de las IPS a trabajar en condiciones de alta y mala presión de parte de los patrones con la finalidad de solventar día a día las exigencias de los consumidores. Los trabajadores se enfrentan día a día a múltiples presiones en el ámbito laboral y personal, que pueden llegar a afectar el nivel de rendimiento tanto en la vida cotidiana como en el ámbito laboral, lo cual perturba directamente en los objetivos de esta.

El caso de estudio es cualitativo ya que se investigará las características principales que causa el estrés laboral, esto en base a una metodología de cuestionario aplicado a la población trabajadora de la IPS Integral S.A.S, y sus efectos relacionados con el tema de estrés laboral y cómo puede lograr afectar en el buen desempeño de los trabajadores, y dar recomendaciones para el manejo de las emociones y situaciones generadoras de estrés para mitigar los riesgos y mejorar la productividad e imagen de la empresa a través de campañas de bienestar emocional, pausas psicoactivas, consultas de evaluación psicoemocional entre otras.

- *Palabras claves:* estrés, estrés laboral, enfermedad laboral, ausentismo, causas, efectos, IPS Integral S.A.S., factores de riesgo psicosociales.

## **Abstract**

In the current era of globalization where companies that provide health services are in a competitive market, which requires an increase in their quality and demand in the provision of services to meet the physical, mental and physical needs of patients, demand in turn, by their workers who optimize their productivity despite the low hiring to expand the staff, extended hours, amen other factors, without taking into account the growing increase in the population to be served, which affects such service provision, taking the workers of the IPS to work in conditions of high and bad pressure on the part of the employers in order to solve every day the demands of consumers. Workers are faced daily with multiple pressures in the workplace and staff, which can affect the level of performance both in everyday life and in the workplace, which directly disrupts the objectives of this.

The case study is qualitative since the main characteristics that cause work stress will be investigated, based on a questionnaire methodology applied to the working population of IPS Integral SAS, and its effects related to the issue of work stress and how can affect the good performance of workers, and give recommendations for the management of emotions and stress-generating situations to mitigate risks and improve productivity and image of the company through campaigns of emotional well-being, psychoactive breaks, consultations of psycho-emotional evaluation among other.

- Keywords: stress, work stress, occupational disease, absenteeism, causes, effects, IPS Integral S.A.S., psychosocial risk factors.

## **1. Introducción**

El estrés laboral es un factor o fenómeno, que ha aumentado significativamente en la sociedad debido que enfrentarnos constantemente a nuevos desafíos, retos en nuestra vida profesional y personal, existen varias modalidades que producen en el trabajador dicho estrés de trabajo, como lo son:

Maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, inquietud laboral, entre todos estos factores generarían pérdidas no solo de producción si no de vidas humanas que son muy importantes en la sociedad y el seno de sus hogares.

Por otro lado, se encuentran eventos externos que son también grandes generadores de estrés en los trabajadores, no necesariamente pueden ser rotativos para causar un impacto negativo en los trabajadores.

La investigación del caso tiene una importancia relevante en todas las organizaciones, ya que si se logra demostrar el problema planteado se puede promover la elaboración de medidas preventivas que ayuden no solo a mejorar los criterios de evaluación y selección de personal en cargos de dirección o asistenciales, sino que se podrá mejorar las condiciones del entorno laboral, para reducir el estrés entre los empleados y trabajadores y así también reducir los efectos que genera, que hoy por hoy es un problema que va aumentando en muchas organizaciones en Colombia.

## **2. Fase conceptual**

### 2.1 Selección y definición del tema de investigación

La IPS Integral S.A.S fue fundada el 04 de junio de 2017 en la ciudad de Sincelejo - Sucre como una iniciativa de la enfermera Maydeline Arroyo Quintero especialista en gerencia de servicios de salud y reconocido por su ardua labor en el sector de la salud, el cual creó el proyecto de una institución basada en un trato digno y humanizado a los usuarios direccionando la prestación de los servicios de calidad a los usuarios, las familias y partes interesadas.

Gracias a las implementaciones del SG-SST que de forma voluntaria que se inicio en todas las organizaciones, existe una estandarización de la seguridad y salud en el trabajo para mejorar el bienestar emocional y físico del trabajador, a través de la medición de indicadores de acuerdo al artículo 15 de la resolución 1111 de 2017 o de la actual resolución 0312 de 2019. A través del diagnostico inicial se puede medir el impacto de un liderazgo autocrático en el crecimiento de los factores psicosociales en los trabajadores que causen enfermedades por estrés laboral, y en consecuencia aumento en los índices de accidentes de trabajo o enfermedad profesional. Por lo tanto merece la atención y acción de las organizaciones, para corregir y fortalecer desde la cadena de mando de la organización y los distintos coordinadores de área hasta los niveles de supervisión y/o jefatura. Dicha investigación puede ser determinante en el aumento o disminución de este indicador, por ende, en la disminución o eliminación de las causas que lo generan proyectados al beneficio de la organización y de los trabajadores.



El ministerio de trabajo realiza controles y mediciones en las organizaciones con el fin de evaluar la implementación de la seguridad y salud de los trabajadores con el fin de conocer la problemática de cada una, entre los diversos factores de riesgo, actualmente se enfatiza en los factores psicosociales, sus causas y consecuencias en relación con el estrés laboral. Estos controles son una fuente de información que permiten establecer acciones encaminadas a promover campañas y programas de prevención de enfermedades laborales.

Si durante un periodo prolongado de tiempo en la empresa no se presenta ninguna enfermedad profesional o accidente laboral sin una organización en este tema, la percepción de las directivas, generan una aparente sensación de buen control y generación de que las acciones que se toman son las correctas, si esto lleva a un incremento de sus ingresos; y se mide solo por ese indicador; pero si se evalúa la parte operativa y del entorno laboral esta percepción cambia considerablemente, presentando situaciones, señales o factores que indican lo contrario, como las siguientes:

- Alto índice de rotación (renuncias) del personal.
- Remuneración salarial baja, no adecuada al perfil de los trabajadores.
- Formas de contratación que no comprometa a la empresa el no pago de las prestaciones sociales a los trabajadores.
- El nivel de ausentismo se incrementa por incapacidades, calamidades personales o familiares.
- Ocurrencia de algunos accidentes menores, que son omitidos por el trabajador o los líderes, que generan interrupciones, retrasos y sobre costos.
- Ambiente laboral paternalista, que por falta de comunicación entre las directivas y los trabajadores con respecto a la notificación de situaciones que pongan en peligro y/o

riesgos detectados por los trabajadores, sin hacer ningún cambio de fondo para mitigar dichas condiciones desde la gerencia, pueden generar comentarios negativos y/o reclamos de parte de algunos trabajadores, aumentando la propensión a tener un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

- Abusos de autoridad, maltratos o sobre exigencias por parte de algunos supervisores hacia el personal subordinado sin tener en cuenta el entorno ni la carga laboral que genere una baja productividad o reprocesos.
- Las pocas vacantes ofertadas en un municipio pequeño como Sincelejo, obliga a los trabajadores a soportar y tolerar situaciones anteriormente expuesta que pueden llevar a error, por la falta de experiencia o desconocimiento de la norma por parte de los mismos trabajadores o jefes.

Todas estas situaciones plantean un problema serio en nuestra sociedad laboral que merece la atención no solo de las autoridades sino también de las empresas contratantes y empleadores.

### **3. Pregunta problema.**

¿Cómo el estrés laboral afecta a la población trabajadora de la IPS Integral S.A.S?

## **4. Objetivos de la investigación.**

### 4.1 Objetivo general.

Determinar las causas y afectación del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la IPS Integral S.A.S., para generar las recomendaciones a la empresa para su mitigación y manejo, con el propósito de mejorar la salud mental y laboral de los funcionarios.

### 4.2 Objetivos específicos.

- Identificar las causas del estrés laboral en la población trabajadora de la IPS Integral S.A.S., para priorizar los procesos críticos que requieren intervención a mediano plazo.
- Conocer la situación mental a nivel laboral que influye en el nivel de desempeño de la población trabajadora de la IPS Integral S.A.S.
- Proponer alternativas de control del estrés laboral y mitigación del riesgo psicosocial a través un documento para la IPS Integral S.A.S., respondiendo de manera integral a las áreas de desarrollo del ser y a la pirámide de necesidades propuesta por Abraham Maslow.

## **5. Justificación de la investigación**

En el área de la salud se observa que los trabajadores de este sector, están expuestos a enfermedades profesionales y accidentes de trabajo en igual o más proporción que otras áreas de conocimiento, por su directa relación con cuidar vidas, aumentando el estrés laboral con el sistema sanitario actual, los servicios prestados en instituciones de salud de consulta externa y hospitalarias presentan congestiones, fragmentaciones e inoportunidades que convierte a los usuarios, más demandantes y exigentes con la solicitud de los servicios, adicionalmente la inestabilidad laboral y las formas de contratación como las de obra labor y eventuales de los trabajadores de la salud, fomentan la desmotivación y el poco compromiso de las empresas para asumir las consecuencias de una posible enfermedad profesional o accidente de trabajo si ocurriera adicional el sistema de salud colombiano subestima y limita la capacidad de otros profesionales no médicos en la realización de actividades predisponiendo al personal del área de la salud a someterse al estrés laboral de forma permanente.

Las acciones para el bienestar del trabajador se ha delegado a las administradoras de riesgos laborales, enfocándose en las condiciones fisio-patológicas, limitándose a unas pocas capacitaciones al personal sin tener en cuenta los demás factores que en su mayoría son psicosociales y para tener un impacto positivo en el mejoramiento del bienestar psico-emocional, social y familiar de los mismos, la gerencia se debe involucrar en los procesos de evaluación de los riesgos psicosociales que afectan a sus trabajadores para empoderarlos y aumentar la seguridad de los funcionarios en su entorno laboral y disminución de la incidencia de accidentes de trabajo.

Dicho aspecto no se ha tenido en cuenta como factor importante en el sistema de salud colombiano. Para que funcionen adecuadamente y mejore la calidad del trabajador y su entorno en congruencia mejoría de los servicios de salud.

La importancia de realizar un estudio diagnóstico sobre estrés, no es meramente contemplativo sino preventivo, ya que el impacto acumulativo de estos eventos estresantes, tienen a mediano o largo plazo consecuencias en la salud de los trabajadores y la producción de las empresas (Taylor, 2003 citado en Ramírez, D'aubeterre y Álvarez en 2010).

Una organización que en su nivel gerencial omite los requerimientos básicos de seguridad y salud en el trabajo, a sus trabajadores; se verá reflejado a un mediano y largo plazo, las consecuencias como una disminución de la productividad, aumento del índice de accidentes de trabajo o enfermedades laborales, mientras que la condición emocional y física del trabajador se ve comprometida aumentando los niveles elevados de estrés, factores que impiden que las personas afronten la vida de manera adecuada; empeorando el clima laboral que genera comportamientos perjudiciales para la salud, bienestar social y personal.

La condiciones actuales de vida, donde el estrés por sobrecarga laboral, emocional, y familiar se convierte en una situación habitual y en muchos casos tolerable que conlleva a enfermedades psicoemocionales, que no están en el consciente de los trabajadores hace que sea un factor relevante y de inmediata intervención, que ha generado la necesidad de convertirlo en objeto de estudio científico durante los últimos 90 años; en sus inicios las investigaciones se focalizaron en la población de soldados que vivenciaron la primera y segunda guerra mundial, con el propósito de elegir los menos vulnerables al estrés; actualmente se estudia porque han cambiado las condiciones ambientales donde se desarrolló el ser humano, circunstancias en las

que el individuo está expuesto al ruido, contaminación visual, polución y aglomeración de personas en espacios reducidos como lo es transporte público o los puestos de trabajo, este nuevo entorno dista de las condiciones naturales de vida y expone a el individuo a situaciones de constante alerta y presión (Moser, 2014).

Más de 300 millones de personas en el mundo padecen depresión, un trastorno que es la principal causa de discapacidad. Además, muchas de ellas sufren también síntomas de ansiedad. Según un reciente estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. Por otro lado, es bien conocido que el desempleo es un factor de riesgo de problemas mentales, mientras que la obtención de un empleo o la reincorporación al trabajo ejercen efectos protectores.

No obstante, un entorno de trabajo adverso puede ocasionar problemas físicos y psíquicos, un consumo nocivo de sustancias y de alcohol, absentismo laboral y pérdidas de productividad. La promoción de la salud mental en el lugar de trabajo y el apoyo a las personas que sufren trastornos psiquiátricos, hace más probable la reducción del absentismo laboral, el aumento de la productividad y la obtención de beneficios económicos que conllevan estos efectos. (OMS-2017).

Colombia ha vivido 50 años de conflicto armado, problemas de corrupción, falta de oportunidades académicas laborales y culturales que generan violencia social, inseguridad y empleos no formales, dichas situaciones han convertido a la población con un estado mental fuerte y bueno bajo la premisa “si se considera que buena salud mental es tener amor y trabajo”, dice el psiquiatra José Posada. El mayor problema en este frente es el trastorno depresivo mayor que, según el experto, será la primera causa de discapacidad a nivel mundial. De hecho 60 por ciento del incremento de los problemas de salud mental en el mundo se verán en los trastornos de

ansiedad y depresión. “este aumento está relacionado con el agite que está tomando la vida de los seres humanos y que afecta la tranquilidad de la gente. Ya no es estrés agudo sino estrés mal manejado que se vuelve crónico y también genera trastornos físicos como la hipertensión.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que la salud de la población trabajadora es un componente ligado al desarrollo de cualquier ente, y a su vez refleja el estado de progreso de una sociedad. Visto así, un individuo sano se constituye en el factor más importante de los procesos productivos de las organizaciones, independientemente de su misión. La IPS Integral S.A.S, abrió sus puertas inicialmente a las EPS con servicios de baja complejidad, posteriormente creó un programa de rehabilitación para niños especiales basado en terapias comunes y alternativas que ha favorecido notablemente la mejora continua en los usuarios.

La IPS Integral S.A.S está conformada por 60 trabajadores con los siguientes perfiles: gerente, auxiliares administrativos, médicos, enfermeras jefes y auxiliares, odontólogo, auxiliar de odontología, facturador, gestor de archivo, vigilante, auxiliar de farmacia, regente de farmacia, terapeutas ocupacionales y de lenguaje, responsables de aseo general, auxiliares de servicio al cliente, en este tipo de IPS donde la razón de ser es la atención a los usuarios, manejan situaciones que generan ciertos índices de estrés e insatisfacción al generar soluciones dentro de la empresa, por tal razón se presenta la oportunidad de establecer esta investigación en la búsqueda de causas y efectos del estrés dentro de dicha institución.



## **6. Marcos de referencia.**

### **6.1 Estado del arte**

Este punto está compuesto por referencias bibliográficas en donde se describen proyectos, artículos, tesis, revistas, con temas similares al que se propone. Estas investigaciones permiten clarificar las ideas al tema de interés, para poder definirlo mejor, delimitarlo, y enfocarlo desde la perspectiva específica.

**Vieco Gómez, Germán F.; Abello LLanos, Raimundo. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. Tomado de la red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.**

En su primera instancia el artículo señala conceptualizaciones, algunos modelos teóricos relacionados al tema, seguidamente trata de la problemática en Colombia mostrando porcentajes. Después se informa sobre diferentes factores que influyen el riesgo social a la salud. Así mismo la relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (los biológicos, por ejemplo) y la salud. Los efectos adversos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, se expresan en el individuo como reacciones de estrés-distrés en el trabajo y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia en el trabajo y riesgos innecesarios) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas). Existe gran relación con esta

propuesta ya que, entre las afectaciones de factores psicosociales a la salud, sin embargo convergen otros aspectos importantes como lo son la depresión, abusos de alcohol, tabaco y drogas, sumados a reacciones neuroendocrinas.

**José M. Peiró María Jesús Bravo Uipot. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. Tomado de artículo revista de psicología del trabajo y de las organizaciones.**

El presente artículo ofrece una revisión de los principales retos y oportunidades que para la psicología del trabajo y de las organizaciones representan los cambios producidos por la legislación europea y española sobre prevención de riesgos laborales, en especial, los de carácter psicosocial.

Se analizan esos retos en el ámbito de la investigación y en el de la práctica profesional y se formulan una serie de propuestas sobre políticas que potencien el desarrollo de la investigación y la práctica profesional necesarias en este ámbito. La salud mental y el bienestar psicosocial son un pilar fundamental a la hora de realizar un trabajo ayuda a las relaciones interpersonales, a la convivencia y a la preservación de la salud que a diario se puede ver afectada por las jornadas laborales.

**Sánchez Florencia Cecilia. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.**

Este trabajo se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estrés por 64 trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes.

**Carmen Rosa Díaz Ledesma, Hugo Gutiérrez Cresp, Ana María Amancio Castro. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Tomado de revista cuidarte.**

La población de estudio estuvo conformada por los profesionales que laboran en áreas críticas y la muestra estuvo conformada por 65 enfermeras, mediante una muestra no probabilística. Teniendo como objetivo determinar los factores que condicionan el ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas. Resultados del ausentismo: 6.2% presentó un factor condicionante bajo en la dimensión factores individuales, 29.2% lograron un factor condicionante alto en la dimensión factores lugar de trabajo y 89.2% obtuvo un factor condicionante regular en la dimensión factores de contenido

de trabajo. Actualmente se considera una prioridad que los profesionales de enfermería mejoren su productividad mediante su asistencia regular y un buen desempeño profesional.

**Julieth Estefanía Osorio. Lucila Cárdenas Niño. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión.**

El estudio del estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones. El objetivo de esta investigación es el análisis del concepto estrés laboral, sus modelos explicativos y variables asociadas, teniendo en cuenta investigaciones de los últimos cinco años. Para esto se analizan 62 artículos, de los cuales 29 definen el estrés de diferentes formas, aunque algunos coinciden en ciertos aspectos, por ejemplo, como una respuesta psico-fisiológica generada a partir de la percepción amenazante de un estímulo externo; la tensión generada ante un factor de riesgo; también se fundamenta el concepto desde los modelos explicativos del estrés, entre los más destacados, el modelo de Karasek y Siegrist. Finalmente se resalta la importancia de estos dos modelos por ser el fundamento teórico para la construcción de instrumentos de medición del estrés.

**Julio César Casales. (2000). Patrones de liderazgo, estrés y desempeño profesional en instituciones de salud.**

El presente artículo, expone el desarrollo de un estudio cuya finalidad consistió en poner de manifiesto la importancia del factor liderazgo en la contraprestación de las respuestas de individuos y grupos a condiciones de estrés producidas en el seno de las organizaciones, que

afectan la efectividad en la prestación de servicios de salud. Este estudio puso de manifiesto la importancia que debe concedérsele a la condición de líder del jefe, en el análisis del interjuego de variables del subsistema directriz de los grupos que persiguen como meta un desempeño eficaz dentro de la organización.

El bajo desempeño laboral, como consecuencia de altos niveles de insatisfacción y estrés de la membrecía grupal, derivados de condiciones inadecuadas en las situaciones de trabajo, podría, sin embargo, ser mejorado (dicho desempeño), en presencia de patrones apropiados de liderazgo, presentes en el dirigente del grupo. Estas conclusiones se circunscriben a los grupos estudiados. El tamaño lastimosamente pequeño de la muestra utilizada (4 salas), constituye un factor que limita la validación y análisis a fondo de algunas de las relaciones encontradas, pero aporta, evidencias que justifican un ulterior desarrollo de estos estudios, y que sirven de fundamento para el planteamiento de nuevas hipótesis.

**Angélica M. Hermosa r1; Lyria E. Perilla t. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral.**

El presente artículo tiene como propósito exponer los retos de la investigación en psicología de la salud ocupacional, en particular el estrés en el trabajo, uno de los temas de mayor desarrollo en esta disciplina. El artículo describe los elementos conceptuales y determinantes del estrés en el trabajo, se identifican las dificultades de la investigación en esta área y, se plantean sugerencias metodológicas para enriquecer esta investigación. Los programas de intervención son analizados comparando enfoques, diseños y resultados efectivos. Por último, se proponen directrices para mejorar la investigación en este campo.

**Ana María Castillo Bazante, (2014). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. Dimensión: oportunidades de desarrollo, uso de Habilidades y destrezas y dominio: recompensa (tesis maestría), Universidad de Manizales.**

El presente informe de investigación se encuentra vinculado al Macro proyecto, Factores de riesgo Psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del Centro Occidente de Colombia. En donde se analiza el Dominio Control sobre el trabajo, en su dimensión Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas; Y Dominio Recompensa.

Se establece la importancia de estudios evaluativos de los factores psicosociales en el interés de la gerencia de talento humano, identificando un porcentaje más alto de estrés para el nivel operativo misional, evaluado este como factor de riesgo psicosocial, mientras que para el nivel de Jefaturas, profesionales y técnicos es menor.

**Pilar Casla Benito, Belén Pérez Aznar, Asunción Cañizares Garrido, (2015) Buenas prácticas en gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Madrid - España.**

En este artículo se dan a conocer, de forma resumida, los ejemplos más destacados de buenas prácticas relacionados con la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales que han participado en la edición de Galardones Europeos a las Buenas Prácticas de la Campaña “*Trabajos saludables*” 2014– 2015.

Por lo tanto en dichas empresas se destaca la responsabilidad a la hora de transmitir la información a los trabajadores y brindar todas las garantías para que se puedan manejar positivamente y con integralidad la presencia de factores psicosociales en las áreas de trabajo.

**Sara Undaa, Felipe Uribeb, Samuel Juradob, Mirna García, Horacio Tovalínay Arturo Juárez. (2016), Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios, Artículo de la Facultad de Psicología, UNAM, México.**

El propósito de este estudio fue generar un instrumento válido y confiable para medir factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios mexicanos. Se realizaron análisis para conocer el poder discriminativo de los reactivos, la confiabilidad y la estructura factorial. La escala arrojó cinco factores: percepción de inequidad, estudiantes difíciles, percepción de inseguridad, sobrecarga académica y falta de recursos en el trabajo.

Demostrando a la vez que por las diferentes influencias de carga laboral por la competitividad implantadas a los trabajadores junto con los programas de evaluación y supervisión asimilando la percepción de inequidad elevando las tensiones aumentando la probabilidad de factores psicosociales en una institución.

**García-MoranM., Gil-La Cruz M., El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud, (2016), Artículo de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Universidad de Lima-Perú.**

El artículo presenta la incidencia grave del estrés en el grupo particular de los profesionales de la salud, pero así mismo comprende la importancia de la prevención basándose en una organización del trabajo más racional, estableciendo turnos más equilibrados, brindándole la importancia en las relaciones laborales y familiares, todo esto para establecer un adecuado desarrollo de los puestos de trabajo.

**Rodríguez M., Navarro C., González R., Contreras M., Pérez J., (2015), Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud, Hospital Regional Valentín Gómez Farías ISSSTE, Instituto de Investigación en Salud Ocupacional Universidad de Guadalajara.**

En el análisis de este artículo que determina la relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de Burnout en trabajadores de enfermería, donde prevalecen las exigencias laborales, remuneración de rendimiento y condiciones inadecuadas de su lugar de trabajo produciendo agotamiento emocional, se logra referenciar similitudes en las características de los trabajos del personal que labora en la también en la IPS Integral S.A.S, demostrando situaciones en las que se ven enfrentados por situaciones desgastantes en sus actividades cotidianas, promoviendo consecuencias como el deterioro de la calidad de los servicios de salud que realizan estos trabajadores.



**Gómez E., Rodríguez A., Ordosgoitia K., Rojas M., Severiche C., (2016), Artículo, Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia.**

El estrés laboral en la clínica privada prima la sobre carga laboral, pago impuntual de los salarios, carga mental elevada y jornadas laborales extensas que llevan a estados de cansancio, falta de sueño, poco tiempo para compartir en familia.

**Cristian Arley Jiménez, Margarita María Orozco, Nelly Esther Caliz, (2017), Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica 20 (1): 23 – 32, Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá –Colombia.**

Los auxiliares de enfermería asistenciales en hospitales afrontan un riesgo psicosocial muy alto ya que el tiempo de trabajo no es suficiente para desarrollar todas las tareas, adicionalmente los conflictos de roles realizando actividades que no corresponden a sus funciones delegadas, la inestabilidad laboral.

**Talavera-Velasco B., Luceño-Moreno L., Martín-García J., Navarro-Canedo A., (DOI: 10.1016/j.aprim.2015.11.003), Artículo, Factores de riesgo psicosocial en médicos de la provincia de Valladolid: diferencias entre atención primaria y hospitalaria.**

Con respecto a los riesgos psicosociales en un hospital de Valladolid nota diferencias entre el médico de atención primaria y el médico de la parte hospitalaria, por los ritmos

diferentes de trabajos que manejan, falta de apoyo organizacional, la no recompensa, las jornadas laborales extensas, influye en la pérdida del control del ritmo. Adicionalmente el mayor índice de estrés laboral se presenta en médicos de atención primaria con respecto a los especialistas.

**María Alejandra Limatú Falla, (2016), Principales factores de estrés en un grupo de trabajadores de diferentes puestos que estudian y tienen hijos en edad escolar, Guatemala de la asunción.**

Los trabajadores que por mantener sus puestos de trabajo y dependen económicamente para solventar sus necesidades familiares, factor que genera mayor intensidad en el aumento del nivel de estrés.

**Rafael Octavio Félix Verduzco, Claudia García Hernández, Santa Magdalena Mercado Ibarra, (2018). El estrés en el entorno laboral, Instituto Tecnológico de Sonora – México.**

Los trabajadores son seres humanos con las capacidades de pensar, sentir, mantener experiencias sociales y organizacionales, por lo tanto, es de gran importancia que las organizaciones atiendan a los factores de estrés externos del individuo y del entorno laboral, para que no conlleven a las enfermedades propias del alto nivel de estrés. Así mismo cuando se mantiene un equilibrio en las condiciones adecuadas laborales se crea sentimientos de confianza mutua, motivación, la capacidad laboral y satisfacción.

## **6.2 Marco teórico**

### **6.2.1 El estrés y el ausentismo laboral.**

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930 cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de medicina, Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales como cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, etc., lo cual llamó mucho su atención y lo llamó “síndrome de estar enfermo”.

Hans Selye se graduó de médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, posteriormente desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales, la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó “estrés biológico”.

A partir de esto, se considera que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino la consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas...”.

De igual forma, el ausentismo laboral se ha visto relacionado con el estrés laboral, ya que la OIT la llama, la enfermedad del siglo: el estrés y, específicamente, el estrés laboral, que cada día parece tener más afiliados especialmente en los países desarrollados y los que están entrando en el ritmo del mundo moderno.

Estudios realizados coinciden que cuando el estrés aparece afecta al trabajador, pero también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país. En el reino unido, por ejemplo, el ausentismo laboral producto del estrés y de problemas psicológicos y afectivos produjo el año pasado pérdidas por cinco millones de libras esterlinas (cerca de 6.718 millones de pesos). “...los últimos estudios elaborados en estados unidos y Europa demuestran que entre mejor es el estado mental y el bienestar del trabajador, es mayor el rendimiento de la empresa.

Por esa razón se estableció que el estrés laboral de incapacidad, es frecuente en el resto del mundo. En estados unidos, un estudio del instituto de compensaciones laborales de california demostró que las demandas de indemnización por razones psíquico-mentales, incluido el estrés, habían aumentado en un 700 por ciento entre 1979 y 1988.

El estrés laboral es frecuente en Colombia, muchas de las organizaciones no tienen procesos organizados en cuenta a la seguridad y salud en el trabajo, lo cual explica el alto índice de distres que genera la falta de resolución de conflictos y toma de decisiones entre empleados y jefes; ritmos de trabajo monótono, con poca organización, con funciones ambiguas o no definidas, carga laboral intensiva por rotación de sitios de trabajo u horario, falla en el proceso de reintegración o reubicación de trabajadores, etc. Además, se explica porque “de unos años para acá, el cambio es la ley de la vida, de los negocios y la productividad. Todo

está cambiando y el que no cambia perece. La gente, en su mente, se resiste al cambio porque es una nueva experiencia. No es fácil para una secretaria pasar de la máquina de escribir a los programas del computador”, dice Raúl Gómez, psicólogo que asesora varias empresas e industrias en el manejo de la enfermedad del siglo.

En Colombia son escasos los estudios sobre el tema de estrés laboral, pero ante la situación de los empleados, ya se están empezando a estructurar programas e iniciar investigaciones para combatir el estrés, de hecho, cobró muchísima importancia el análisis del riesgo psicosocial, que nos permite determinar cuáles son los riesgos a los que se está viendo sometidas las empresas de hoy.

Actualmente las empresas, instituciones y organismos están recurriendo a especialistas en el manejo del estrés para solucionar el bajo rendimiento y productividad, las relaciones de tensión dentro de la empresa y la apatía en sus empleados, por lo que se hace necesario establecer a fondo las causas que están llevando a los trabajadores a incapacitarse, ya que la carga laboral conlleva al ausentismo laboral por incapacidad.

Por lo tanto, el empleado colombiano puede considerar cualquier síntoma atribuido por el estrés laboral para recibir una incapacidad. Así lo estableció el fallo de la corte constitucional, (Decreto 1292), donde no basta con que una persona les diga a sus superiores que tiene estrés o mareo, ya que es necesaria que la afección sea comprobada médicamente, dijo la corte.

De igual forma, Javier Parga, coordinador de proyectos del fondo de promoción de la salud industrial, del ISS- señala que toda persona que presente una patología o enfermedad generada por el estrés puede reclamar una indemnización, ya que es una patología nueva

incluida en la tabla por la importancia que se le quiere dar a los riesgos llamados psicosociales en la organización laboral.

El estrés laboral de acuerdo con González (2006), se presenta comúnmente en las organizaciones y se convierte en una temática central en la que se explican como una variable importante de medición, pues se asocia la insatisfacción laboral, los altos niveles de ausentismo y la propensión al abandono de acuerdo con Sonnentag y Frese, (2003) citado por el autor; de igual manera se establece una relación positiva entre los estresores laborales los cuales son la fuente del estrés o tensión y el estrés, los cuales se asocian a síntomas psicológicos y/o físicos del individuo que experimenta estrés, perjudicando a los colaboradores en las organizaciones y desencadenando la aparición de resultados organizacionales negativos.

Maruris, Cortes, Gómez y Godínez (2011), mencionan que “el estrés es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda siendo un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que se prepara para el ataque o huida; así mismo es el comienzo de una serie de enfermedades de las que aun cuando no es su causa directa, contribuye frecuentemente a su desarrollo.”

Según Sherman y Bohlander (1999) el estrés laboral es el resultado “de arduas cargas de trabajo, presiones excesivas, despidos, producto al buscar sacar el mayor provecho del talento humano”, y esto no es otra cosa que un ambiente laboral agresivo y desconsiderado por parte del supervisor directo hacia sus subordinados.

Estas situaciones propician que se produzca “baja productividad, el ausentismo o las bajas por invalidez, son problemas asociados al estrés laboral que deben afrontar las organizaciones” Sonnentag y Frese, (2003), citado por González (2006). Según estudios realizados por estos

autores se evidencian que las consecuencias del estrés en los países occidentales se pueden medir en costos económicos, estimando en promedio la pérdida anual de 360 millones de días de trabajo en el reino unido debido al ausentismo por enfermedad, “en estados unidos, de los 550 millones de días de trabajo perdidos en ausencias por enfermedad, se calcula que el 54% se relacionan con el estrés de alguna manera (Fielden y Cooper, 2002) citado por González (2003). De igual manera se evidencia que, en España, “distintos estudios empíricos han mostrado que el estrés laboral, junto con los riesgos laborales y la cultura organizacional, inciden significativamente en el ausentismo laboral” (Boada et al., 2005) citado por (González 2003).

Esta temática es bastante amplia y cada autor que lo ha trabajado se asemeja y genera conceptos similares, para Peiró y Rodríguez, (2008) pp. 68-82). Este concepto es “conocido como una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que puede tener consecuencias negativas para ella. Las consecuencias negativas para la persona se llaman tensión y las fuentes del estrés se llaman estresores.”

El ausentismo laboral según la OIT “es el incumplimiento por parte del trabajador de la jornada de trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir quedando excluido los periodos de vacaciones, las huelgas y el ausentismo por causa médica, como el periodo de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión. De acuerdo al diccionario es aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de las obligaciones ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo”. (Baptista, Méndez, y Zunino. 2016).

### **6.2.2 El liderazgo en las organizaciones.**

El liderazgo se define como un proceso social que implica una relación con otros, una interacción entre las partes, en definitiva, una comunicación bilateral. A través de este proceso, el líder persigue afectar, y/o modificar intencionalmente, los pensamientos y conductas de sus colaboradores, mediante la persuasión. (Garay m. 2010), asimismo (serrano, rincón, a. En citado por Martínez y Arredondo (2013), relacionan este concepto como la influencia que tiene un individuo en otros para que estos lo sigan con el fin de conseguir de manera grupal una meta u objetivo en común, otros autores tales como, Sánchez, (2010) lo definen y comparten el mismo concepto, pues al influenciar a un grupo y lograr alcanzar un objetivo mantiene el buen funcionamiento de las personas que lo conforman y la adaptación del mismo.

Las presiones de los superiores pueden causar altos problemas de estrés, enfermedades, dificultad para concentrarse, deterioro cognitivo, ansiedad, depresión, y falta de toma de decisiones, disminución de la productividad.

### **6.2.3 El estrés laboral en las instituciones de salud.**

Los desatinos profundos que se evidencian en el sistema de salud actual del país, hacen que el bienestar emocional de los trabajadores pase a un segundo plano por parte de las empresas, haciéndolos más endebles a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Así mismo se ha demostrado el síndrome de burnout que con lleva a aumento de las alteraciones de salud presentada por los trabajadores del área de la salud, que ha aumentado a través de los años.



Cambios generados por la globalización y por la apertura económica influenciaron a las personas, la sociedad y las organizaciones, que necesitaron transformar sus estructuras, actividades y procesos para seguir siendo competitivos. Sin embargo, evoluciones en la sociedad y en las relaciones de producción fueron acompañadas de transformaciones en las manifestaciones de sufrimiento y psicopatología de los individuos. En el área de la salud, trabajar durante muchas horas en ambientes laborales dañosos puede representar riesgos a la salud de los trabajadores. Según Cruz (2010).

El sistema de salud colombiano subestima y limita la capacidad de todos los profesionales de la salud como médicos, enfermeros, terapeutas, psicólogos, entre otros. Desde la enfermería, se puede colaborar en el enfrentamiento de los Riesgos psicosociales a nivel laboral. Para ello, se realizó una aproximación con dos visiones paradigmáticas de enfermería, cuyo fundamento son las bases teóricas de la disciplina y el abordaje de los riesgos psicosociales de manera holística e integral, los cuales potencian en el usuario el desarrollo de la mente, el cuerpo y el espíritu. Ceballos Vilches Valenzuela, (2016).

A partir de estas definiciones se observa cómo pueden contribuir en el planteamiento del problema de investigación que nos ocupa, ya que se tendrá como punto de partida el análisis de las causas y efectos, la importancia de la comunicación en la eficacia o no de ese liderazgo, por cuanto esto representa un rol preponderante en la gestión del liderazgo efectivo y en pos de minimizar las posibilidades de conflicto.

De igual forma es importante identificación los factores estresores para realizar procesos de prevención y el control del estrés laboral, ya que estos estímulos desencadenan las experiencias de estrés tensión; la relación entre liderazgo y el estrés laboral en las organizaciones; el liderazgo ineficaz que puede contribuir a dañar la salud y el bienestar de los empleados; la relación del

estrés laboral y el ausentismo; las conductas del líder para prevenir el estrés y potenciar la salud. Siendo importante, evaluar al líder, retroalimentar y desarrollar y potenciar su liderazgo como una acción eficiente de mejora. Por tal razón la investigación se orienta en la siguiente pregunta: ¿Cómo el estrés laboral afecta a la población trabajadora de la IPS Integral S.A.S?

### **6.3 Marco legal**

Se tomará la normatividad vigente colombiana, la cual servirá de contexto para desarrollar la temática de este proyecto.

La prioridad de tomar medidas de prevención y control en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia está dada en el decreto 614,1984 en su artículo 2º: objeto de la salud ocupacional, literal c, dice: *“proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados del instituto laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo”*. Ministerio de trabajo y protección social, (1984) Pg.1.

Congruentemente el Ministerio de la Protección social describe en la resolución 2646 del 2008 en el artículo 5 los factores de riesgo psicosocial deben: *“comprender los aspectos intralaborales, los extralaborales 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.”* (2008) Pg.3.

Además, todo esto lo complementa el decreto 1832 de 1994, por el cual se establece la tabla de enfermedades profesionales incluyendo las patologías ocasionadas por estrés en el trabajo en el numeral 42 del artículo primero: *“trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo con relación al tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo y combinado con sobrecarga de trabajo. Técnicas de producción en masa, tareas repetitivas, monótonas o combinadas con ritmo de control impuesto por una máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos, con efectos psicosociales que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa ó colon irritable.”*

Por medio de la resolución 2646 de 2008 se establece monitoreo, prevención identificación sobre riesgo psicosocial en el trabajo, el cual determinara el origen de las patologías causadas por el estrés laboral de toda población trabajadora, como responsabilidad que se otorga mediante la resolución en mención el sector privado y público, y demás sectores económicos, lo cual indica que se debe tomar acciones preventiva o correctivas ya sea el caso, sobre los problemas de factores de estrés laboral, puede ser por pruebas que identifiquen y lleguen a tomar hallazgos negativos o positivos.

No sobra desatacar que en la resolución 2646 de julio 17 de 2008, da a conocer la obligatoriedad de identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de patologías causadas por estrés ocupacional. (Sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial).

Sin embargo, la ley 100/93, y los decretos 1295/94, 1771/94 y 1772/94, además la ley 776 de 2003, reestructuran el sistema general de riesgos profesionales, dando estabilidad por medio de propuestas dadas para fortalecer y promover las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores en los sitios donde laboran. El decreto 1295/94 dentro de sus apartados describe la importancia de establecer actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora; así como fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de las enfermedades profesionales para el control de los agentes de riesgo ocupacionales.

Adicional a lo anterior en el 2012 se dieron las resoluciones 652 y la 1356, que tienen que ver con la obligatoriedad de la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia al interior de las organizaciones y cuya función central se desarrolla alrededor de recibir y dar curso a presuntas quejas de acoso laboral (ley 1010 de 2006), concepto asociado directamente con riesgo psicosocial.

En base a la ley 1616 del 21 de enero del 2013, toda persona tiene derecho a tener atención de promoción y prevención mental, entonces los empleado se les debería hacer talleres pedagógicos que vallan con el enfoque promocional de calidad de vida de atención primaria en salud mental, esto se debe muchas veces al acoso, hostigamiento, maltrato, discriminación, inequidad, desprotección laboral, con la ley 1010 se busca mitigar y corregir acciones o conductas que vayan en contra de las personas asociadas a una organización, cuando está ya sobre pasa límites de no permisibilidad se actuara de inmediato por parte del comité de convivencia laboral de la empresa, quien ya determinaran si se trata de un acoso laboral, en la mayoría de los caso esto conlleva a las personas a su deterioro mental, social, y emocional.

Los objetivos de este trabajo están respaldados adicionalmente con la política Nacional de Salud mental resolución 4886 de 2018, acogándose la siguiente premisa:

Nace como respuesta a una creciente problemática social que busca reducir los trastornos mentales en la salud del país y sus consecuencias en el desarrollo social, mejorando las capacidades del Estado, las instituciones..... dentro del contexto del Sistema de Protección Social y el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Así como la importancia de que este trastorno sea promovido como un derecho individual, familiar y colectivo”

## **7. Marco metodológico.**

Este estudio por tener diversas variables, tiene un enfoque mixto. La temática del trabajo se ajusta dentro de esta definición, que pretende conocer unas condiciones específicas de los trabajadores de la IPS Integral S.A.S, en materia de riesgos psicosociales y poder realizar las recomendaciones pertinentes a la entidad para mitigar dichos riesgos.

Este trabajo tiene como propuesta un estudio analítico que por medio de la investigación documental y el análisis, nos permita observar y reflexionar sistemáticamente sobre la realidad del liderazgo autocrático y factores psicosociales para ello, por medio de varios tipos de documentos se describirá diferentes datos e información sobre su directa influencia en el estrés laboral y el ausentismo.

Adicionalmente se realizó una revisión de artículos y estudios de investigación, sobre temas relacionados con el estrés laboral sus causas y efectos, con la finalidad de poder determinar cuál es el riesgo predominante y determinar si existe correlación con enfermedades, accidentes, y ausentismos laborales.

El paradigma que se plantea es: paradigma interpretativo, este busca la conexión de las cosas que pueden estar influenciando en algo, el existirá una participación cualitativa entre los investigadores e investigados, su objetivo es tener lógica para que el investigador permita entender lo que está sucediendo y poder sacar soluciones positivas

Encaja con el diseño metodológico y el objetivo de la investigación sobre contextualizar que factores son los más relevantes que influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la IPS Integral S.A.S con el interpretar los casos de estrés laboral en la IPS Integral S.A.S, que nos

ayudará a estudiar más a fondo la realidad y naturaleza de nuestra investigación, y a la recolección de datos por medio de entrevistas y encuestas.

El proceso ordenado y lógico de pasos para realizar una evaluación es:

Reconocer, identificar y acopiar de manera preliminar fuentes documentales, con el propósito de aproximarse a dimensionar el tema y construir el esquema de contenido.

Realizar una encuesta con los temas en un índice de contenido, priorizando los factores importantes, precisar actividades, medios y recursos para desarrollar la identificación de los resultados sobre nuestro caso de investigación.

Recuperar información (bibliotecas, centros de documentación, centros de referencia, bases de datos entre otros) e identificar fuentes primarias y secundarias.

Organizar e interpretar la información compilada.

Analizar la información de acuerdo a informe de investigación.

## **7.1. Fases del estudio.**

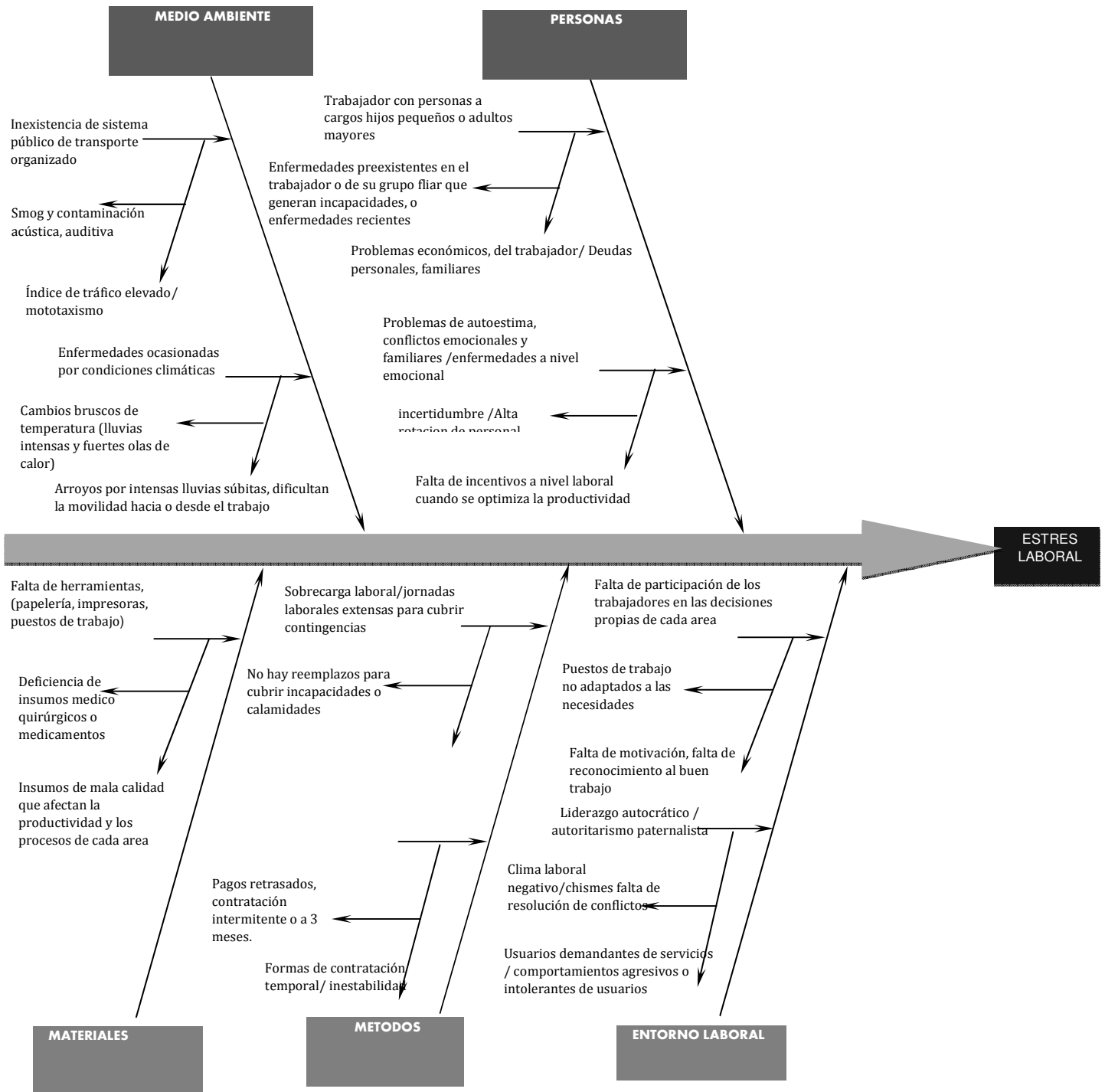
### **7.1.1 Análisis de causas del estrés laboral en los trabajadores de la IPS integral SAS.**

Para dar cumplimiento al primer objetivo de esta investigación, se realizó una reunión con el grupo de trabajadores para analizar las diversas causas –efecto de estrés laboral se utilizó el diagrama de Ishikawa de acuerdo al siguiente concepto:

*“Consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central...una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, a su derecha para facilitar el análisis de problemas...”* (Pg. 78)

Durante la socialización se evaluaron los principales puntos críticos, causas y se agruparon de acuerdo al siguiente diagrama:

Figura 1. Diagrama de Ishikawa, análisis de causas estrés laboral, IPS Integral S.A.S.



Fuente: Diagrama de causa efecto, IPS Integral S.A.S



Se evidencia en el diagrama varias causas de origen psicosocial que generan estrés laboral, que identificaron los trabajadores de la IPS integral SAS, de las causas anteriormente descritas se agrupan en 3 grandes grupos de acuerdo a la resolución 2646 de 2008:

**Factores intralaborales:**

- Incertidumbre por Alta rotación de personal.
- Falta de incentivos a nivel laboral cuando se optimiza la productividad.
- Falta de herramientas, (papelería, impresoras, puestos de trabajo) Deficiencia de insumos medico quirúrgicos o medicamentos.
- Insumos de mala calidad que afectan la productividad y los procesos de cada área.
- Sobrecarga laboral/jornadas laborales extensas para cubrir contingencias.
- Inexistencia de personal de reemplazos para cubrir incapacidades o calamidades en las áreas más críticas.
- Ausencia de procesos claros para comunicación sobre situaciones laborales.
- Falta de resolución por parte de los líderes o directivos en situaciones de emergencias que comprometa la calidad de servicio.
- Pagos retrasados, contratación intermitente 2 a 3 meses, formas de contratación temporal/ inestabilidad.
- Usuarios demandantes de servicios/comportamientos agresivos o intolerantes de usuarios.
- Clima laboral negativo/chismes falta de resolución de conflictos.
- Liderazgo autocrático/autoritarismo paternalista, falta de participación de los trabajadores en las decisiones propias de cada área.
- Falta de motivación, falta de reconocimiento al buen trabajo.
- Puestos de trabajo no adaptados a las necesidades.

### **Factores extra-laborales:**

#### **Ambientales:**

- Inexistencia de sistema público de transporte organizado.
- Smog, contaminación acústica y auditiva.
- Índice de tráfico elevado/mototaxismo, arroyos por intensas lluvias súbitas, dificultan la movilidad hacia o desde el trabajo.
- Enfermedades ocasionadas por condiciones climáticas. Cambios bruscos de temperatura (lluvias intensas y fuertes olas de calor)
- Pocas vacantes en la ciudad.

#### **Factores individuales:**

- Trabajador con personas a cargos hijos pequeños o adultos mayores.
- Enfermedades preexistentes en el trabajador o de su grupo familiar que generan incapacidades, o enfermedades recientes.
- Problemas económicos, del trabajador/ deudas personales y familiares.
- Problemas de autoestima, conflictos emocionales y familiares/enfermedades a nivel emocional. Características de la personalidad predisponentes.

Como se evidencia en la agrupación de los factores de riesgos psicosociales, **los riesgos identificados predominantes** son los de **carácter intralaboral**: las extensas jornadas laborales, y que en ocasiones al no contar con personal de contingencia para cubrir incapacidades al nivel administrativo genera estrés, además en el área asistencial cuando se presentan calamidades domesticas o personales, hay poco personal para cubrir todas las eventualidades, ocasionando que auxiliares o jefes en su mayoría , cubran turnos extras.

También se evidencia una falla en el proceso de participación de los funcionarios en las decisiones de la empresa, se toman casi siempre de manera unidireccional (liderazgo autocrático), lo que lleva a una falta de motivación, por falta de incentivos o reconocimiento público de los funcionarios que efectivamente realizan sus labores.

La incertidumbre generada por los periodos cortos o intermitentes de contratación de la mayoría de los trabajadores administrativos las IPS, y los tramites de gestión de cuenta de cobro engorrosos para los trabajadores asistenciales a veces por análisis erróneos y apresurados de contexto de productividad por parte del jefe inmediato, lo que genera murmuraciones o falta de resolución de conflictos, que pueden generar un clima laboral negativo o suspensión en la contratación.

Estos factores acentúan los **riesgos psicosociales individuales**, porque llevan a una disminución de los tiempos de calidad para compartir en familia, adicionalmente muchos de los trabajadores tienen hijos o personas a cargo que aumenta la susceptibilidad a tener mayor índice de calamidades familiares o personales, además hay varias personas que se han incapacitado por enfermedades agudas, en un rango mejor expresaron enfermedades preexistentes.

Los factores extra laborales son en menor medida los que menos influyen, por ser Sincelejo es una ciudad pequeña donde no interfiere mucho el trafico, pero si los factores ambientales sumados a la contaminación generada por el alto índice de motos, genera aumento de enfermedades respiratorias que pueden llevar a incapacidades laborales.

### 7.1.2 Diseño de la encuesta.

De acuerdo al diagrama anterior, se diseñó una encuesta tipo cuestionario con el propósito de identificar los efectos que causan estrés laboral en los trabajadores de la IPS Integral S.A.S, sobre el estrés y sus consecuencias.

El formato de la encuesta se diseñó teniendo en cuenta el método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales contenido en la INSHT de acuerdo a la siguiente premisa:

Ha sido diseñado partiendo de la base de la metodología epidemiológica y el uso de cuestionarios estandarizados, la participación de los agentes de prevención en la empresa y la triangulación de los resultados, propone también una forma de priorizar objetivos y proponer intervenciones concretas sobre los riesgos evaluados (NTP 703, Pg. 3).

**TABLA 1. Formato de encuestas.**

Encuesta sobre condiciones de salud psicosocial en la IPS Integral S.A.S Fecha: ____/_____/2018			
Objetivo: Identificar las causas del estrés laboral en la población trabajadora de la IPS Integral S.A.S			
Ítem	Preguntas	Respuestas	
		Si	No
1	¿Prefiero trabajar de manera dependiente, o independiente?		
2	¿Se ha sentido agusto trabajando en esta empresa?		
3	Cuando hay situaciones de sobrecarga laboral o trabajo bajo presión ¿Presenta estrés o le afecta su calidad de vida?		
4	¿El horario asignado le alcanza para realizar las funciones y actividades asignadas?		
5	¿Su jefe es equitativo con las tareas que le asigna con respecto a los demás compañeros que tienen el mismo perfil o cargo?		
6	¿Su jefe lo motiva en sus actividades diarias para que las realice de la mejor manera?		
7	¿Su jefe es flexible en otorgar los permisos, cuando se presenta calamidades domesticas o de enfermedad durante el horario de trabajo?		
8	¿Dispongo de tiempo libre y de descanso por la carga laboral que tengo?		
9	¿Hay una comunicación fluida con mis superiores sobre situaciones que se presentan en el ámbito laboral?		
10	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?		

Firma del encuestador: \_\_\_\_\_

*Fuente: Diseño propio de los investigadores*

**Fuente:** Primaria: los trabajadores de la IPS Integral S.A.S.

**Población muestra:** 20 personas. Trabajadores de la IPS Integral S.A.S, 33% del total de los trabajadores.

**Materiales:** Insumos de papelería, computador.

**Técnicas:** Encuestas de tipo preguntas cerradas.

### 7.1.3 Aplicación de la encuesta.

Se concertó con los trabajadores de la IPS integral S.A.S, el cronograma de actividades para la aplicación de las encuestas descrito en la siguiente tabla.

Tabla 2.Cronograma y encuestas a realizar.

Día/mes/año	Objeto muestra	Total encuestas
14-10-2018	5 trabajadores	5 encuestas
15-10-2018	5 trabajadores	5 encuestas
16-10-2018	5 trabajadores	5 encuestas
17-10-2018	5 trabajadores	5 encuestas
Totalde encuestas		20

*Fuente: Cronograma concertado entre la IPS Integral S.A.S y los investigadores*

En las fechas relacionadas anteriormente mencionadas, se realizó la aplicación de las encuestas sin ningún tipo de novedad y con gran disposición de los trabajadores.

Ya con las encuestas realizadas se consolida la información y se realizara las respectivas estadísticas por medio de tabulación relacionadas a continuación.

### 7.1.4 Resultados de las encuestas de riesgo psicosocial realizadas a los trabajadores de la IPS Integral S.A.S.

Acorde al segundo objetivo de la investigación al conocer las causas del estrés laboral en la población trabajadora de la IPS Integral S.A.S y de acuerdo a la tabulación de los datos por cada pregunta elaborada se obtiene el siguiente resultado:

Tabla 3. Resultados obtenidos de las encuestas.

<b>Resultados obtenidos de la investigación</b>		
Preguntas:	Resultados	Porcentaje
1. ¿Prefiero trabajar de manera dependiente, o independiente?	Si 10 No 10	50% 50%
2. ¿Se ha sentido agusto trabajando en esta empresa?	Si 17 No 3	85% 15%
3. ¿Cuándo hay situaciones de sobrecarga laboral o trabajo bajo presión presenta estrés o le afecta su calidad de vida?	Si 20 No 0	100% 0%
4. ¿El horario asignado le alcanza para realizar las funciones y actividades asignadas?	Si 17 No 3	85% 15%
5. ¿Su jefe es equitativo con las tareas que le asigna con respecto a los demás compañeros que tienen el mismo perfil o cargo?	Si 15 No 5	75% 25%
6. ¿Su jefe lo motiva en mis actividades diarias para que las realice de la mejor manera?	Si 15 No 5	75% 25%
7. ¿Su jefe es flexible en otorgar los permisos cuando se presenta calamidades domesticas o de enfermedad durante el horario de trabajo?	Si 15 No 5	75% 25%
8. ¿La carga laboral que tiene le permite tomarse el descanso reglamentario o le permite pasar tiempo de calidad con su familia?	Si 12 No 8	60% 40%

9. ¿Existe una fluida y permanente comunicación con mis superiores sobre situaciones que se presentan en el ámbito laboral?

Si 17 85%  
No 3 15%

10. ¿Con respecto al trabajo que desempeña, le gusta su trabajo y se siente motivado?

Si 20 100%  
No 0 0%

Total encuestados

20 100%

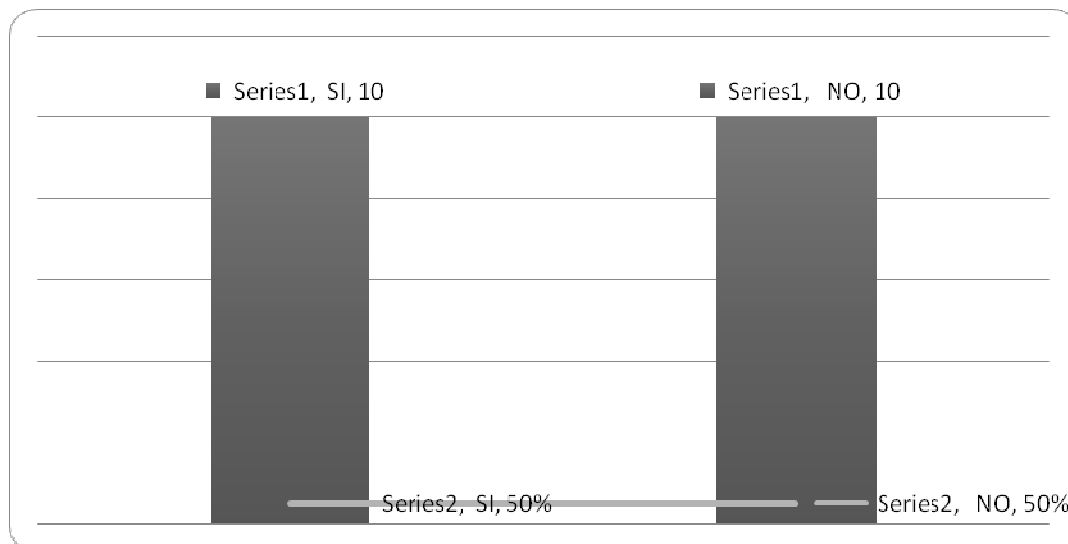
Fuente: encuestas de riesgo psicosocial a trabajadores de la IPS Integral S.A.S

### 7.1.5 Análisis de información de encuestas de riesgo psicosocial realizadas a los trabajadores de la IPS Integral S.A.S.

#### 7.1.5.1 Modalidad de trabajo.

La modalidad de trabajo se refiere a la forma de contratación y vinculación a una empresa o de forma independiente, teniendo en cuenta este ítem se realizó la siguiente tabulación:

Figura 2. ¿Prefiero trabajar de manera dependiente, o independiente?



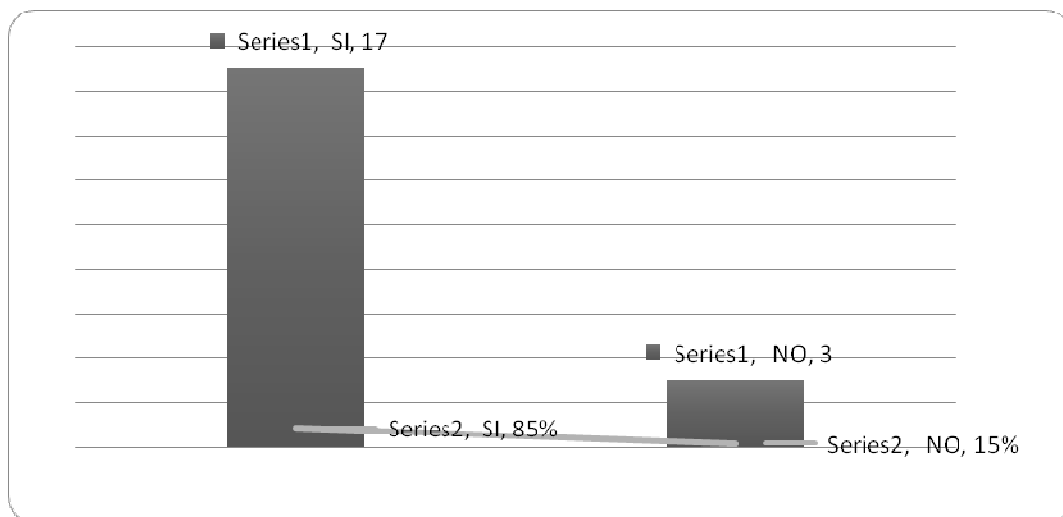
Fuente: Tabulación en cuentas a trabajadores de la IPS Integral SAS

En relación a este resultado cabe destacar que las condiciones políticas y económicas de la ciudad donde se encuentra ubicada la IPS Integral S.A.S, influyen en la mucha oferta de profesionales de la salud por ser ciudad universitaria para la poca demanda de vacantes, logrando ser uno de los factores más apremiantes para que el 50% de las personas no trabajen en forma independiente y el otro porcentaje prefieren conservar en trabajo que ya tienen.

#### 7.1.5.2 Satisfacción en la empresa donde labora.

Este ítem se refiere si su formación académica corresponde al perfil laboral que ejercen en la empresa o si el trabajo que tienen está de acuerdo a sus expectativas y satisfacción generada. De acuerdo a esto se realiza la aplicación.

Figura 3. ¿Se ha sentido a gusto, trabajando en esta empresa?



Fuente: Tabulación en cuentas a trabajadores de la IPS Integral SAS

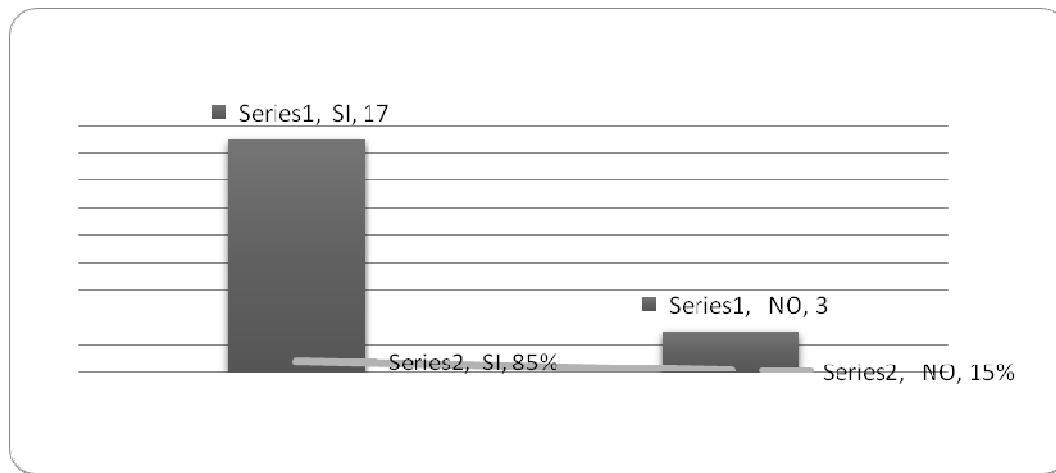
Se identifica que, por ser una clínica con un número pequeño de trabajadores. La mayoría de los trabajadores de la muestra se siente a gusto con la empresa.



### 7.1.5.3 Estrés vs exigencia laboral.

Este aspecto se refiere si el trabajador tiene estrés, cuando el trabajo es bajo presión o sobrecarga laboral dando el siguiente resultado:

Figura 4. Cuando hay situaciones de sobrecarga laboral o trabajo bajo presión presenta estrés o le afecta su calidad de vida?



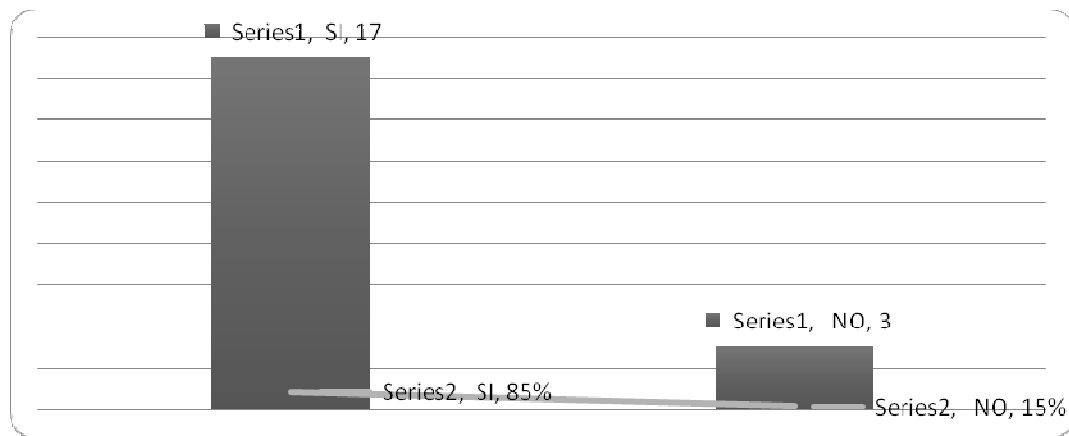
Fuente: Tabulación en cuentas a trabajadores de la IPS Integral SAS

Se evidencia que hay una sobrecarga laboral ya que el trabajo en las áreas de la salud tiene que cumplir más tareas y funciones por las que inicialmente fueron contratados, la alta rotación de personal favorece esta situación además que al trabajar bajo presión aumenta el nivel de estrés que repercute en su salud física.

### 7.1.5.4. Horario laboral vs Actividades asignadas.

Este ítem quiere confrontar al trabajador sobre si su horario es suficiente para realizar todas las actividades asignadas.

Figura 5.El horario asignado le alcanza para realizar las funciones y actividades asignadas?



Fuente: Tabulación en cuentas a trabajadores de la IPS Integral SAS

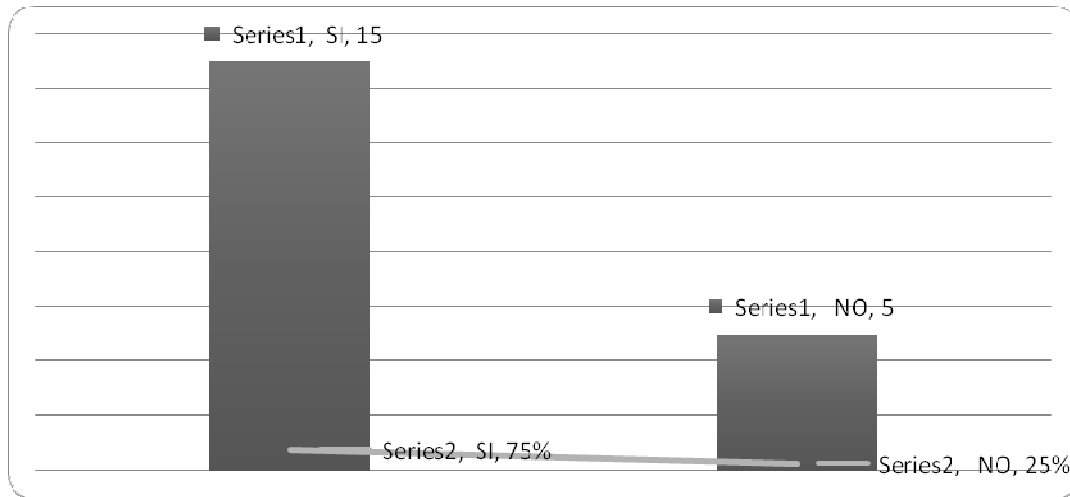
La excesiva carga laboral que demanda trabajar en la IPS Integral S.A.S, hace que se ha insuficiente el tiempo asignado, contratado y cumplir a cabalidad, además los organismos de control externos exigen más información del área de la salud promoviendo que el trabajo aumente.

Además, varios de los trabajadores invierten tiempo extra para cumplir con las metas diarias en muchas ocasiones sin motivación ni remuneración.

#### 7.1.5.5 Carga laboral equitativa.

Este ítem se refiere a la percepción de los trabajadores sobre si su jefe inmediato asigna el trabajo de forma equitativo de acuerdo al perfil o cargo y entre compañeros del mismo perfil.

Figura 6. Su jefe es equitativo con las tareas que le asigna con respecto a los demás compañeros que tienen el mismo perfil o cargo?



Fuente: Tabulación en cuentas a trabajadores de la IPS Integral SAS

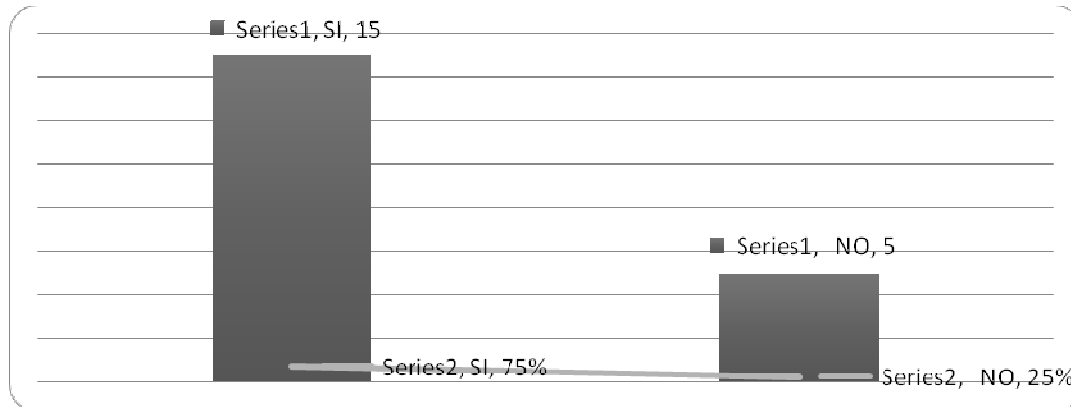
Aunque la mayoría de los trabajadores consideran que el jefe es equitativo con la carga laboral, sin embargo, tanto el ritmo de trabajo de cada persona como la metodología de cumplir sus tareas hace que haya una percepción de equidad errónea.

#### 7.1.5.6 Motivación en el trabajo.

Esta pregunta se refería a la forma de motivación emocional, o económica que la empresa da como valor a su trabajo, cuando mejora la productividad, y el manejo que le da el jefe a situaciones donde se presenta un ambiente de desmotivación, o baja productividad.

A continuación, se presenta la tabulación de las respuestas que los trabajadores dan a esta pregunta:

Figura 7. ¿Su jefe lo motiva en mis actividades diarias para que las realice de la mejor manera?



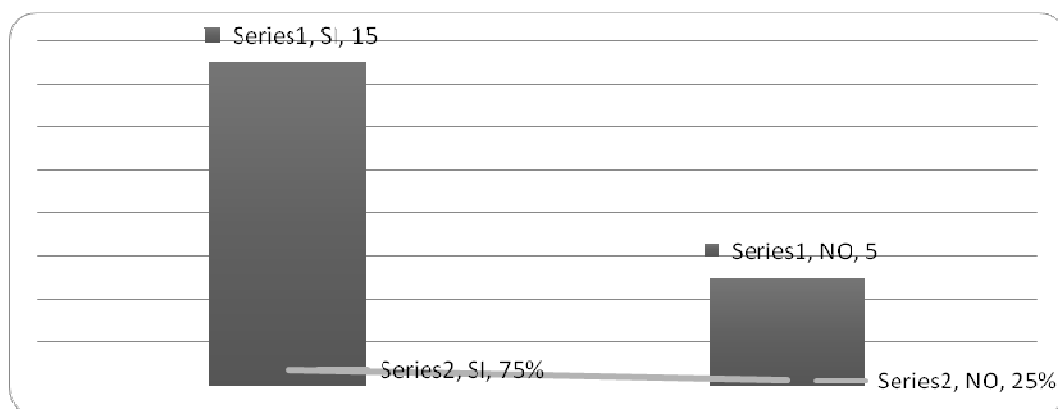
Fuente: Tabulación en cuentas a trabajadores de la IPS Integral SAS

El 25% de las personas no se sienten valoradas en su trabajo por parte de sus jefes sea por incompatibilidad de personalidades o diferencias en los criterios de resolución en situaciones que ameriten toma de decisiones.

#### 7.1.5.7 Flexibilidad para atender necesidades personales.

Este aspecto se refiere si el jefe inmediato es flexible y da los permisos para atender situaciones personales de urgencias, enfermedad o calamidad, que requiera cada uno de los trabajadores:

Figura 8. ¿Su jefe es flexible en otorgar los permisos cuando se presenta calamidades domesticas o de enfermedad durante el horario de trabajo?



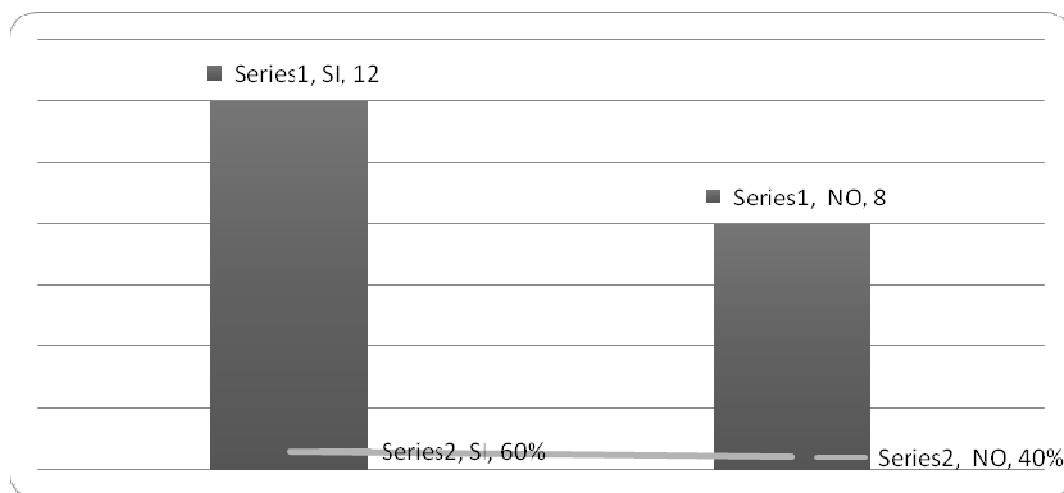
Fuente: Tabulación en cuentas a trabajadores de la IPS Integral SAS

Según la encuesta la mayoría de los trabajadores dispone tiempo en su jornada laboral para atender sus calamidades personales, y situaciones familiares de urgencias, cuando el trabajador requiere trámites personales en horario laboral, la mayoría de las veces es dado con previa autorización del jefe. Las otras personas no disponen de tiempo para atender sus necesidades laborales posiblemente influenciados por la sobre carga laboral y los ritmos de trabajo.

#### 7.1.5. 8Tiempo libre vs carga laboral.

Este cuestionamiento se realiza en base si la jornada laboral es la adecuada o el trabajador tiene que dedicar tiempo extra a desarrollar sus funciones, sacrificando su tiempo en familia, a nivel social y personal o si se toma los tiempos de descanso reglamentarios durante la jornada laboral, de acuerdo al anterior razonamiento se plasma la tabulación de las respuestas en la siguiente gráfica:

Figura 9. ¿La carga laboral que tiene le permite tomarse el descanso reglamentario o le permite pasar tiempo de calidad con su familia?



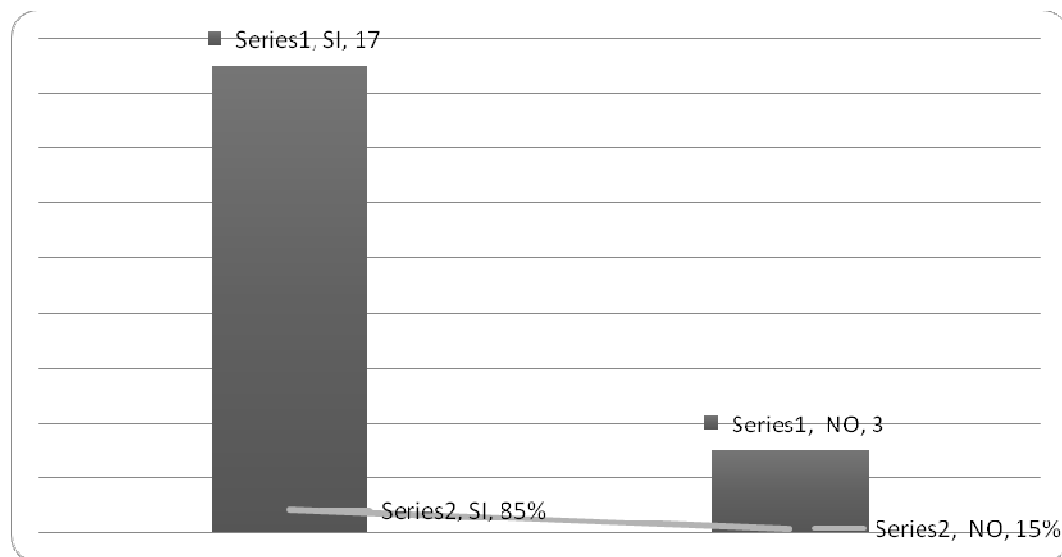
Fuente: Tabulación en cuentas a trabajadores de la IPS Integral SAS

Esta grafica es congruente con la pregunta No 7, el 40% de los trabajadores, por la sobre carga laboral expuesta anteriormente, hace que tenga que disponer de más horas laborales extras para cumplir con las tareas asignadas, lo cual disminuye el tiempo para compartir en familia, aunque la empresa suministra permisos cuando se presenta una calamidad familiar o personal.

#### 7.1.5.9 Comunicación laboral.

En esta pregunta se refiere sobre la comunicación multidireccional para toma de decisiones cuando un trabajador detecta situaciones de riesgo, emergencia, cambios de modalidad de trabajo entre otros a sus superiores, y si hay toma de decisiones oportuna para la mitigación de riesgos, como se expone en la siguiente figura:

**Figura 10.** ¿Existe una fluida y permanente comunicación con sus superiores sobre situaciones que se presentan en el ámbito laboral?



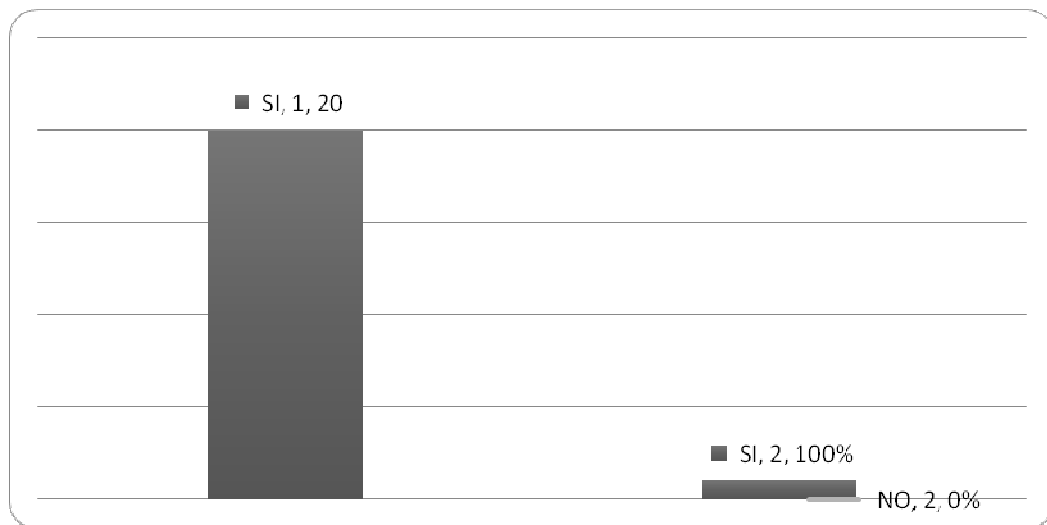
*Fuente: Tabulación en cuentas a trabajadores de la IPS Integral SAS*

Aunque la mayoría de los trabajadores tiene una buena comunicación con sus superiores, se evidencia que la falta de tiempo influye para que las personas no comenten de forma oportuna las necesidades laborales.

### 7.1.5 .10 Motivación en el trabajo.

En este apartado se pretende mirar si los trabajadores están satisfechos tanto con su perfil académico y con el cargo. Con respecto a esta pregunta se expone los resultados:

Figura 11¿Con respecto al trabajo que desempeña, le gusta su trabajo y se siente motivado?



Todos los trabajadores están satisfechos tanto con su perfil académico se adapta al cargo que están desempeñado dentro de la IPS Integral S.A.S.

### 7.1.6 Análisis de resultados Según la pirámide de Maslow.

Según la pirámide de Maslow es: una teoría de motivación que trata de explicar qué impulsa la conducta humana. La pirámide consta de cinco niveles que están ordenados jerárquicamente según las necesidades humanas que atraviesan todas las personas.

Las categorías se pueden ubicar en 5 niveles de acuerdo a la siguiente descripción:

Figura 12. Pirámide de Maslow



Cada pregunta corresponde a una categoría a evaluar derivadas de los factores de riesgos psicosociales y en base a esta pirámide se dividieron de acuerdo a los aspectos evaluados a través de la encuesta de los trabajadores de la IPS integral S.A.S.:

Necesidades de autorrealización:

- Satisfacción en la empresa donde labora.
- Carga laboral equitativa.
- Motivación en el trabajo

Necesidades de reconocimiento

- Satisfacción en la empresa donde labora.
- Motivación en el trabajo.
- Comunicación laboral

Necesidades sociales

- Tiempo libre vs carga laboral



- Flexibilidad para atender necesidades personales

#### Necesidades de seguridad

- Modalidad de trabajo.
- Flexibilidad para atender necesidades personales.
- Estrés vs exigencia laboral.
- Horario laboral vs Actividades asignadas.

#### Necesidades fisiológicas

- Tiempo libre vs carga laboral

Las necesidades más predominantes de los trabajadores de la IPS integral S.A.S, a nivel laboral son las 4 primeras, lo trabajadores de esta IPS, requieren que sean atendidas de una forma integral, se enfocará las recomendaciones en las necesidades de autorrealización, reconocimiento y de seguridad que son las más significativas y controlando los factores que generan estrés laboral que crea dichas necesidades, por ende también va a mejorar el resto de necesidades y se reflejará un aumento en la productividad con una buena calidad de la salud laboral.

Se recomienda a la Gerencia de la IPS integral S.A.S, ser atentos a las necesidades de los trabajadores en la parte psicosocial para disminuir las incapacidades y o posibles calamidades que se deriven de la falta de control de dichos factores, para mejorar la imagen y credibilidad de la IPS y dicho estudio será de referencia para que la IPS Integral S.A.S, realice o mejore a corto plazo el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que como enfoque principal el control de los riesgos para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

## 8. Recomendaciones

De acuerdo al tercer objetivo del presente estudio ya identificado los riesgos psicosociales a través de las encuestas y el análisis de necesidades según la pirámide de Maslow.

Se enfatiza a los directivos de la IPS integral S.A.S sobre las obligaciones con respecto a la resolución 2646 de 2008 artículo 14; medidas preventivas y correctivas para evitar el acoso laboral y junto con la A.R.L su compromiso de cumplir con los artículos 13. 15 al 18 sobre la identificación de los factores psicosociales y determinación de las patologías originadas por el estrés, además de las actividades encaminadas al control y mitigación de riesgos psicosociales.

Se plantean ante la gerencia las siguientes estrategias para la mitigación de dichos riesgos:

Tabla 4. Estrategias de mitigación e intervención

<b>Estrategias de mitigación e intervención del riesgo psicosocial para la IPS Integral S.A.S</b>			
<b>Objetivo:</b> Proponer alternativas de control del estrés laboral y mitigación del riesgo psicosocial a través un documento para la IPS Integral S.A.S., respondiendo de manera integral a las áreas de desarrollo del ser y a la pirámide de necesidades propuesta por Abraham Maslow			
<b>Alcance: 90% de los trabajadores.</b>			
<b>Tipo de necesidades</b>	<b>Aspectos a trabajar</b>	<b>Riesgos asociados/ actividades</b>	<b>Acciones dirigidas y estrategias</b>
<i>Necesidades de autorrealización</i>	<b>-Satisfacción en la empresa donde labora.</b>	Falta de motivación que conlleve a baja productividad. Sobrecarga laboral que provoque presión. Asignación de tareas que no corresponden al perfil, adicionales que provoquen estrés o reprocesos.	Realizar asesoramiento y capacitación sobre concientización con el gerente y líder de gestión humana sobre la elaboración de profesiogramas y manual de funciones, para lograr que los trabajadores tengan la posibilidad según su perfil de ascender o cambiar de área, aprovechando las habilidades y competencias.
	<b>-Carga laboral equitativa.</b>	Asignación de tareas que no corresponden al perfil, adicionales que	La empresa tenga personal de contingencia para reemplazos en incapacidades,

		<p>provoquen estrés o reprocesos.</p> <p>Falta de profesiogramas y o manual de funciones alta rotación de personal.</p>	<p>contingencias vacaciones.</p>
	<b>-Motivación en el trabajo</b>	<p>Asignación de tareas que no corresponden al perfil adicionales que provoquen estrés o reprocesos falta de procesos de clima organizacional.</p>	<p>Realizar talleres con los directores de área y gerencia sobre coaching empresarial, liderazgo con enfoque en bienestar del trabajador, resaltando la importancia de una carga laboral equitativa.</p> <p>Asignación de recursos por la gerencia canalizados a través de gestión humana para incentivar con bonos a los trabajadores que presenten una buena productividad, además de reconocimientos a los trabajadores que aporten positivamente al clima laboral, y al desarrollo de la empresa.</p> <p>Involucrar a los trabajadores, para que propongan mecanismos para optimización del trabajo y mejoramiento del clima laboral dentro de los procesos.</p>
<b><i>Necesidades de reconocimiento</i></b>	<b>-Satisfacción en la empresa donde labora.</b>	<p>Falta de oportunidades para ascender o cambio de área, por desarrollo de habilidades y competencias.</p>	<p>Reuniones de toma de conciencia a gerencia y talento humano sobre el impacto de las formas de contratación temporales y analizar las causas de baja productividad para tomar decisiones sobre incentivos y bienestar laboral.</p>
	<b>-Motivación en el trabajo.</b>	<p>Falta de reconocimiento a la optimización del trabajo, o lealtad del funcionario a la compañía, que conlleve a desmejoramiento de la prestación de los servicios y un posible riesgo jurídicos.</p>	<p>Incentivar el buen liderazgo de cada área para aumentar la productividad y mejorar el clima laboral.</p>

	- <b>Comunicación laboral</b>	No procesos estructurados de clima organizacional y comunicación bidireccional para atender propuestas novedosas por parte de los trabajadores	Establecer canales de comunicación efectiva de forma transversal entre jefes, colaboradores en relación a las necesidades laborales del área. Articulación y activación de canales de comunicación virtual a través de internet, Whatsapp, correo empresarial, y de forma presencial durante capacitaciones para una retroalimentación adecuada del desempeño y conocimiento de todos los procesos de la compañía.
<i>Necesidades sociales</i>	- <b>Tiempo libre vs carga laboral</b>	Accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, debido a la sobrecarga laboral que genere estrés y falta de dominio sobre emociones de frustración y demás. No asignación de los permisos u otorgar el tiempo cuando se presenta una calamidad familiar o personal. Sobrecarga laboral que disminuya el tiempo compartido en familia	Establecer los profesiogramas de selección que permita conocer las actitudes, aptitudes, experiencias, condiciones individuales y comportamientos de los aspirantes, las cuales deben estar acordes con el perfil del cargo. En los procesos de inducción y re inducción, dar a conocer los procesos dentro del sistema de gestión en salud en trabajo, para que conozcan los diferentes riesgos.
	- <b>Flexibilidad para atender necesidades personales</b>		Ejecutar sistemas adecuados de participación y comunicación bidireccional tener un proceso definido para otorgar permisos de emergencia por calamidad enfermedad o incapacidad
<i>Necesidades de seguridad</i>	- <b>Modalidad de trabajo.</b>	poca demanda de vacantes en la ciudad renuncias de personal clave, no cubrimiento de incapacidades, vacaciones o contingencias.	Asesoría psicoemocional en trabajadores con baja productividad y condiciones especiales con personalidades vulnerables a la baja autoestima.

	<p><b>-Flexibilidad para atender necesidades personales.</b></p>	<p>Accidentes de trabajo ocurridos durante el desplazamiento hacia el trabajo. No cubrimiento de ARL por parte de la empresa en horas extras que el jefe de área asigne.</p>	<p>Horarios flexibles (manejar 3 franjas de horarios) por georreferenciación a personas que viven más lejos de la empresa.</p>
	<p><b>-Estrés vs exigencia laboral.</b></p>	<p>Horarios rígidos. Establecimiento de metas difíciles de cumplir por parte de jefe inmediato. Informes o reuniones urgentes que no son productivas ni tienen impacto en el desarrollo positivo de la actividad o cargo. Falta de identificación de trabajadores que tengan una afectación física notable por estrés laboral.</p>	<p>Entrenamiento en habilidades sociales (comunicación, empatía, resolución de conflictos, etc.). Talleres de reducción del estrés, manejo de emociones, resolución de conflictos, manejo de la respiración. De forma mensual, realizar ejercicios lúdico-laborales; Jornada de pausas activas semanal, con horarios específicos por áreas. Implementar los procesos y procedimientos para definir las funciones que debe realizar un trabajador de acuerdo a su competencia y perfil para desempeñar de su cargo tener un funcionario médico que atienda las necesidades médicas de los trabajadores dentro de la IPS para atender las condiciones de salud urgentes.</p>
	<p><b>-Horario laboral vs Actividades asignadas.</b></p>		<p>Crear espacios en los que el trabajador pueda dar sugerencias frente a los diferentes cambios o riesgos que se presentan en su área de trabajo.</p>

*Fuente: proceso identificación riesgos psicosocial IPS Integral S.A.S.*

## Estrategias didácticas- talleres teórico prácticos

Como parte de la estrategia de mitigación de factores psicosociales con el propósito de conseguir que los trabajadores salgan de su zona de confort, mejoren su clima y ambiente laboral se diseña el siguiente taller teórico práctico:

Se propone un taller teórico práctico, por parte de la empresa a través de profesionales como psicología y terapeutas alternativos:

### Actividad.

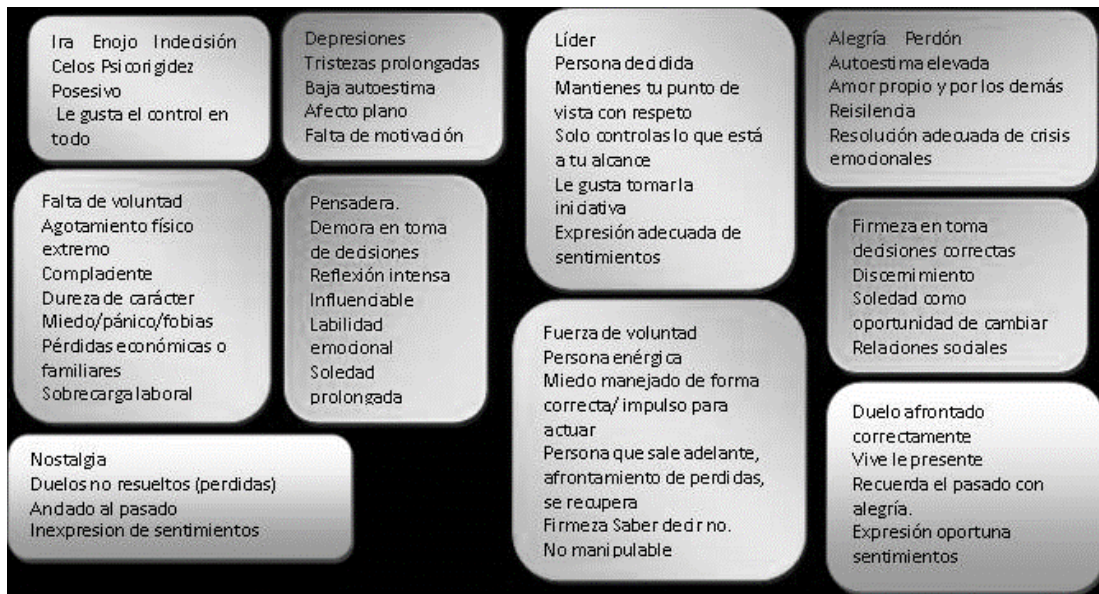
1. Los trabajadores identificarán el área más conflictiva o que le genera más estrés y la que más les genera satisfacción, la señalarán de acuerdo a la percepción de cada uno.

### Área más conflictiva / Área más satisfactoria



1. Luego de que cada trabajador identificó dichas áreas, se les invita que señalen las características predominantes en su personalidad.

Señala las características predominantes en tu personalidad.



2. Ya señaladas las características por cada trabajador, la orientadora (psicóloga o terapeuta alternativa) analizará de acuerdo al perfil de cromoterapia y de perfil analizado.

3. De acuerdo a cada perfil se realizará una de las siguientes actividades:

- Manejo técnico Ho'oponopono del perdón.
- Relajación guiada.
- Biodanza.
- Afrontamiento parental.
- Resolución de conflictos, resiliencia

4. Luego de la terapéutica realizada, se les preguntará el estado postsesión, y se proporcionará herramientas para canalizar emociones estancadas identificadas en el trabajo y en su entorno.

## 9. Conclusiones.

Se identifican varios aspectos relevantes que la IPS Integral S.A.S, que se hacen necesario; No tiene un sistema de calidad articulado, ni procesos de seguridad y salud en el trabajo, no hay transversalidad en los procesos.

Se evidencia a través del diagrama de Ishikawa y en el análisis de necesidades de la pirámide de Maslow, se identificó que los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa IPS Integral S.A.S, se deben a su gran mayoría a sobrecarga laboral, formas de contratación, por los niveles de incapacidades, desmotivación y clima laboral (autoritarismo paternalista) que ha afectado la productividad y por ende la credibilidad de la empresa.

Se establece como metodología de evaluación de riesgos psicosociales por el método COPSOQ (*ISTAS21, PSQCAT21* a través de encuestas enfocadas en carga mental y laboral, clima laboral, estrés laboral.

Los resultados de las encuestas reflejan que existe un considerable nivel de eustres-distres en el grupo evaluado por sobre carga laboral, falta de tiempo para compartir en familia, jornadas laborales extensas, sumado a las pocas ofertas laborales, con una buena salud mental, pero con factores pre disponente que aumentan los factores psicosociales a nivel laboral. Esto conllevando a que la población trabajadora tenga un volumen de alteraciones emocionales, mentales por causa estos estresores mencionado.

Los resultados de las encuestas reflejan que existe un considerable nivel de estrés en el grupo evaluado por sobre carga laboral, falta de tiempo para compartir en familia, jornadas laborales extensas, sumado a las pocas ofertas laborales, con una buena salud mental, pero con factores predisponentes que aumentan los factores psicosociales a nivel laboral.



A través de la pirámide de Maslow se analizaron las necesidades y se crearon las estrategias para mitigar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la IPS integral S.A.S, plasmados en las recomendaciones.

## 10. Referencias bibliográficas y cibergrafía.

Antecedentes históricos del estrés laboral. (s.f.). Retomado el 18 de junio de 2018 de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/13294/capitulo1.pdf>

Ana María Castillo Bazante, (2014). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. Dimensión: oportunidades de desarrollo, uso de Habilidades y destrezas y dominio: recompensa (tesis maestría), Universidad de Manizales.

Angélica m. Hermosa r1; Lyria e. Perilla t. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral, rev. Fac. Nac. Salud pública 2015, 10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12.

Baptista, D.; Méndez, S y Zunino N. (2016). *Ausentismo laboral*. Retomado el 25 de mayo De 2018 de [http://fcea.edu.uy/jornadas\\_academicas/2016/ponencias/administracion/ausentismo%20zunino%20mendez%20y%20baptista.pdf](http://fcea.edu.uy/jornadas_academicas/2016/ponencias/administracion/ausentismo%20zunino%20mendez%20y%20baptista.pdf)

Bonilla, E. Rodríguez S., Penélope. (1997). Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Ediciones Unidades. Grupo editorial norma. Segunda edición. Bogotá D.C. Colombia.

Bury, Elizabeth. (2009). Pautas para la elaboración de estudios de caso. Washington, dc., recuperado el 14 de junio de 2018 de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6434/pautas%20para%20la%20elaboraci%c3%b3n%20de%20estudios%20de%20caso.pdf>

Cárdenas M (1997), *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*; traducción del japonés al inglés por David J. Lu; traducción *al español* (11 reimpr. edición). Bogotá: Editorial Norma.

Castro Elizabeth, ClemenzaCaterina, Araujo Rubén, (2012). Líderes y Seguidores Una Relación Dual, Universidad del Zulia Punto Fijo, Venezuela.

Carmen Rosa DíazLedesma, HugoGutiérrezCresp, Ana María Amancio Castro. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Tomado de revista [cuidarte](http://www.revistacuidarte.org), recuperado de: <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/426/892>

Contreras F., Barbosa D., Juárez F., Ribeaf (2010). Efectos del liderazgo y del clima organizacional sobre el riesgo psicosocial, como criterio de responsabilidad social, en empresas colombianas del sector salud. Revista argentina de clínica psicológica, vol. Xix, núm. 2, agosto, 2010, pp. 173-182, Fundación Aiglé buenos aires, argentina.

Cuevas, Y.; García, T. Y Villa, m. (2011). Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico de nivel i. Retomado el 18 de junio de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf>

Cristian Arley Jiménez, Margarita María Orozco, Nelly Esther Cáliz, (2017), Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica 20 (1): 23 – 32, Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá – Colombia.

Cruz M, Chaves M, Barcellos R, Almeida L, de Oliveira A. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Revista Cubana Enfermería. Recuperado el 15 de octubre de 2018 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192010000100009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009)

Decreto 52. (2017). Modifica el artículo 2.2.4.6.37. Decreto 1072 de 2015 decreto único reglamentario del sector trabajo, sobre la transición para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst). Retomado el 18 de junio de 2018 de <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decretos/2017>

Decreto 1443. (2014). Implementación del sg-sst. Ministerio del trabajo. Retomado el 18 de junio de 2018 de [http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1443\\_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa](http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa).

Díaz Rodríguez, E. M., Echeverri Arango, L. M., Ramírez Gómez, g. A., Ramírez Gaviria, m. F. (2010). Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud. Universidad ces.

El Distrés y el Eustrés, (julio 2007), recuperado el 28 de marzo de 2019 de [http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id\\_texto=24](http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id_texto=24)

Félix R, García C, Santa Magdalena Mercado Ibarra, (2018). El estrés en el entorno laboral, Instituto Tecnológico de Sonora – México.

Franco Iraheta, (2005), Evolución histórica del estrés, Recuperado el 12 de septiembre de 2018 de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8273/3/158.72-F825f-CAPITULO%20II.pdf>

Garay m. (2010). Comunicación y liderazgo: sin comunicación no hay líder. Cuadernos del centro de estudios en diseño y comunicación. Ensayos, (33), 61-72. Recuperado en 27 de mayo de 2018, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=s1853-35232010000300006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=s1853-35232010000300006&lng=es&tlng=es).

García-Moran M., Gil-La Cruz M., El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud, (2016), Artículo de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Universidad de Lima-Perú.

George, B. (2003). Teorías de la personalidad, de Abraham Maslow. Traducción: Rafael Gautier

Gómez E., Rodríguez A., Ordosgoitia K., Rojas M., Severiche C., (2016), Artículo, Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia.

González, m. (2006). Estrés laboral, afrontamiento, y sus consecuencias: el papel del género. Tesis doctoral. Universidad de valencia. Retomado el 12 de junio de 2018 de <https://www.uv.es/maglogon/gonzalezmorales2006tesis.pdf>

INSHT NTP 703 (2001). *El método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2018 de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_703.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf)

José M. Peiró María Jesús Bravo Uipot. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. Tomado de artículo revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, España vol. 15. Núm. 2. 1999. Pages 137-146.

Julio César Casales. (2000). Patrones de liderazgo, estrés y desempeño profesional en instituciones de salud, vol. 17. No. 2.2000, facultad de psicología, universidad de la habana.

Julieth Estefanía Osorio. Lucila cárdenas niño. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión, 1794-9998, vol. 13, no. 1 2017 pp. 081-090, universidad de santa buenaventura, Medellín, Colombia.

López, e (2013). La importancia del liderazgo en las organizaciones. Facultad de derecho, UAB Barcelona. Recuperado el 15 de junio de 2018 de [https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/tfg\\_elopezmartinez.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/tfg_elopezmartinez.pdf)

María Alejandra Limatú Falla, (2016), Principales factores de estrés en un grupo de trabajadores de diferentes puestos que estudian y tienen hijos en edad escolar, Guatemala de la asunción, Recuperado el 19 de noviembre de 2018 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Limatu-Maria.pdf>

Martínez, E. Y Arredondo, J. (2013). La importancia del liderazgo en las organizaciones. Barcelona: UAB. Retomado el 14 de junio de 2018 de [https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/tfg\\_elopezmartinez.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/tfg_elopezmartinez.pdf)

Maruris, R. M., Cortes, G. P., Gómez B. L. G. Y Godínez J. F. 2011. Niveles de estrés en una población del sur de México. Psicología y salud, 21 (2), 239 – 244. Recuperado el 30 de octubre del 2018 de: [www.uv.mx/psicysalud/psicysalud-21-2/21-2/mireya%20maruris%20reducindo.pdf](http://www.uv.mx/psicysalud/psicysalud-21-2/21-2/mireya%20maruris%20reducindo.pdf).

Ministerio de trabajo (2015). Consolidado estadísticas accidentes y enfermedades laborales - 2015. Fondo de riesgos laborales. Recuperado el 10 de setiembre de 2018 de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/informacion-estadistica/2015.html>

Norma técnica colombiana (2015). Salud ocupacional, clasificación, registro y estadísticas de ausentismo laboral. Retomado el 18 de junio de 2018 de <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/ntc3793.pdf>

Olga González Reyes, (1994). Estrés laboral: el mal del siglo, recuperado el 01 de octubre de 2018 de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-26253>

Peiro, J. Y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del psicólogo, 29 (1). Pp. 68-82. Retomado el 23 de mayo de 2018 de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>

Pilar Casla Benito, Belén Pérez Aznar, Asunción Cañizares Garrido, (2015) Buenas prácticas en gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Madrid - España.

Provisionar, (2016). El ausentismo laboral. Retomado el 17 de junio de 2018 de <http://prevencionar.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/>

Principales generadores de estrés laboral en Colombia (2014). Revista semana. Retomado el 17 de junio de 2018 de <https://www.dinero.com/pais/articulo/causas-del-estres-laboral-colombia/202788>



Psicología y mente, PIRAMIDE MASLOW Recuperado el 23 de enero de 2019de:  
<https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>

Rodríguez M., Navarro C., González R., Contreras M., Pérez J., (2015), Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud, Hospital Regional Valentín Gómez Farías ISSSTE, Instituto de Investigación en Salud Ocupacional Universidad de Guadalajara.

Resolución 1111. (2017). Estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes. Retomado el 18 de junio de 2018 de <https://actualicese.com/normatividad/2017/03/27/resolucion-1111-de-27-03-2017/>

Resolución 4886 (2018). Política Nacional de Salud Mental, recuperado el 1 de marzo de 2019 de <http://www.consultorsalud.com/politica-nacional-de-salud-mental-aprobada-resolucion-4886-de-2018>

Sampieri, Collado, Baptista, (2006) *Metodología de la investigación, 4 edición*, Mexico: Mc Graw Hill.

Sánchez, J. (2010) "liderazgo: teorías y aplicaciones". Salamanca: publicaciones de la universidad pontificia de salamanca. Demiurgo colecciones.

Sherman, a. Y bohlander, g. 1999. *Administración de los recursos humanos*. Editorial Iberoamérica.

Sánchez Florencia Cecilia. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*, rosario, argentina.

Talavera-Velasco B., Luceño-Moreno L, Martín-García J., Navarro-Canedo A., (DOI: 10.1016/j.aprim.2015.11.003), Artículo, *Factores de riesgo psicosocial en médicos de la provincia de Valladolid: diferencias entre atención primaria y hospitalaria*.

Undaa S, Uribe F, Jurado S, García M, Tovalína H y Juárez A. (2016), *Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios*, Artículo de la Facultad de Psicología, UNAM, México.

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Hospital Regional Universitario de Málaga-España *Estrés Laboral Y Riesgos Psicosociales Guía Introductoria*, Recuperado el 15 de noviembre de 2018, de:

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BnNeMurwRT8J:www.hospitalregionaldemalaga.es/LinkClick.aspx%3Ffileticket%3D1mRlJpk7\\_TY%253D%26tabid%3D623+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=co&client=firefox-b-ab](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BnNeMurwRT8J:www.hospitalregionaldemalaga.es/LinkClick.aspx%3Ffileticket%3D1mRlJpk7_TY%253D%26tabid%3D623+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=co&client=firefox-b-ab)

<http://www.hospitalregionaldemalaga.es/LinkClick.aspx?fileticket=zH-84Uuwy5o%3d&tabid=623>

Vieco Gómez, Germán F.; Abello LLanos, Raimundo factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo psicología desde el caribe, vol. 31, núm. 2, mayo-agosto, 2014, pp. 354-385, universidad del norte, Barranquilla, Colombia.

Yin, Robert. 2009. Case study research: design and methods (fourth ed.). Sagepublishing. Recuperado el 14 de junio de 2018 de [http://cemusstudent.se/wp-content/uploads/2012/02/yin\\_k\\_robert-1.pdf](http://cemusstudent.se/wp-content/uploads/2012/02/yin_k_robert-1.pdf)

Yuridy Shirley Cuevas Duarte, Teresa Viviana García Sánchez, Marilyn Esther Villa Rodríguez, (2011), Caracterización del Ausentismo Laboral en un Centro Médico de I Nivel, Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario, Bogotá D.C.

Villaplana García M, (2015). Absentismo e Incapacidad Laboral, Promover Organizaciones Saludables como garantía de excelencia y efectividad organizativa, Consejo Económico y Social del Principado de Asturias, España.