

Estrés laboral en el personal administrativo de una Institución Prestadora de Salud, periodo 2022- 2023

Eliana Estela Palacio Moreno

Tecnología en Gestión de Empresas de Salud, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, eepalaciom@escolme.edu.co

Laura Moná Henao

Tecnología en Gestión de Empresas de Salud, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia lmonah@escolme.edu.co

Sergio Gómez Molina

Docente investigador, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, ciesadministracion1@escolme.edu.co

Recibido: 30/11/2023 - **Aceptado:** 02/02/2024 - **Publicado:** 23/04/2024

RESUMEN

El estrés laboral es la reacción de un individuo al tener exigencias, presión en el trabajo, sobre carga laboral y ponen a prueba la capacidad de cada trabajador de cumplir con las situaciones que le pidan. El objetivo de esta investigación es identificar el nivel de estrés laboral y sus factores asociados en el personal administrativo de una Institución Prestadora de Servicio de Servicios de Salud. Se desarrolló bajo un enfoque mixto. El proceso inició con la implementación del test IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) que mide en escala los niveles del estrés laboral, con un muestreo probabilístico para población finita y se aplicó a 60 colaboradores. Los resultados arrojaron que la mayoría de colaboradores presentan niveles de estrés laboral entre leve y medio, siendo las mujeres, las que tienen mayores índices de estrés en comparación con los hombres. En conclusión, los factores causantes de estrés son todos los que están asociados con el puesto de trabajo y las responsabilidades laborales.

Palabras clave: Estrés Laboral; Salud Ocupacional; Institución Prestadora de Servicio de Servicios de Salud.

ABSTRACT

Occupational stress is the reaction of an individual to having demands, pressure at work, and workload that challenge the ability of each worker to cope with the situations they are asked to handle. The objective of this research is to identify the level of work-related stress and its associated factors in the administrative staff of a Healthcare Provider Institution. It was developed under a mixed approach. The process began with the implementation of the MISS (Mexican Social Security Institute) test that measures the levels of work-related stress on a scale, with a probabilistic sampling for a finite population, and it was applied to 60 employees. The results showed that the majority of employees have levels of work-related stress between mild and medium, with women

having higher stress levels compared to men. In conclusion, the factors causing stress are all those associated with the job position and work responsibilities.

Keywords: Occupational stress; Occupational Health; Healthcare Provider Institution.

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo se define como un conjunto de actividades que realiza el ser humano ya sean remuneradas o no para subsistir y cumplir las necesidades básicas y secundarias que se presentan en la vida cotidiana de cada individuo, cuando se implementa esta actividad del trabajo se fundan variedad de emociones, siendo este parte de la vida social del ser humano; no obstante, muchas personas tienen un trabajo que disfrutan hacer pero con el paso del tiempo esta emoción de felicidad ha ido disminuyendo en la sociedad gracias al estrés laboral generando insatisfacción y bajo rendimiento en las empresas.

En la vida que se lleva diariamente en la época actual, se escucha con más frecuencia la palabra estrés, es utilizada para referirse a una cantidad de síntomas que se presentan como dolor de cabeza, dolores musculares, insomnio, malestar estomacal entre muchos otros, que no se le dan la importancia en su momento y es causada por la presión que se tiene en la vida cotidiana y el querer cumplir con todas las responsabilidades que se tengan día a día.

Es importante aclarar que el juicio de estrés se conoce como reacción fisiológica y psicológica que presenta el ser humano y puede ser contraproducente a largo plazo para el correcto funcionamiento del organismo, el estrés en buen equilibrio puede ser manejado de manera consciente para no desencadenar múltiples daños al cuerpo humano, esto puede prevenirse generando cambios en el estilo de vida que llevamos (Ávila, 2014).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al fenómeno del estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción" (OMS, 2004). Actualmente el estrés puede construir falencias de riesgo psicosocial en algunas empresas, donde se puede poner en riesgo la salud de los colaboradores, el rendimiento y productividad de las empresas, además, una empresa que no tenga un buen ambiente laboral no puede tener el mejor rendimiento de sus empleados y esto en los indicadores y resultados a largo plazo se ve afectada produciendo entre ello prácticas laborales poco seguras, accidentes laborales, incidentes adversos, salidas no conformes, etc. Siendo relevante el factor que se pone en riesgo que es la salud mental de todos los colaboradores que trabajan para determinada organización.

Según estudios realizados por la organización mundial de la salud (OMS) en el año 2019 se evaluó que el 15% de los adultos en época de trabajo padecían de un trastorno mental, según base de datos de la (OMS) a nivel mundial, se afirma que cada año se pierden 12 millones de días de trabajo, debido a la presión y ansiedad que generan ciertas responsabilidades, siendo esto un billón por año de pérdida de productividad, concluyendo que el 60% de la población mundial trabaja a fin de subsistir y suplir sus necesidades básicas y secundarios para obtener un estilo de vida que se acople a su economía (OMS, 2022a).

Con esta investigación se tiene como fin desplegar el concepto de “estrés laboral” en el personal administrativo de una Institución Prestadora de Servicio en la ciudad de Medellín, como factor de riesgo para la organización y a partir de esto poder implementar posible control, seguimiento y acciones de prevención para contribuir con el bienestar y la seguridad de todos los colaboradores que hacen parte de esta empresa.

Cuando el estrés laboral se acumula y permanece en el tiempo y en las actividades diarias de los colaboradores este se convierte en estrés crónico, aunque si los síntomas que produce el estrés que se mencionan anteriormente ascienden el estrés excesivo o nocivo, puede tener un impacto sobre la salud, la familia y la vida laboral de una persona.

“Según información reportada en la segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en el año 2013, los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores fueron los ergonómicos y psicosociales, dos de cada tres trabajadores, manifestaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial y, entre un 20% y un 33%, manifestaron sentir altos niveles de estrés” (Ministerio del Trabajo, 2019).

Esto ha venido incrementando desenfrenadamente, ya que, la población se ve enfrentada a situaciones de presión diariamente en diferentes ámbitos y a todas las personas les toca tener una carrera contra el tiempo para responder con sus proyecciones día a día. La ministra de trabajo en su momento hizo un llamado a todos los colombianos. Las cifras muestran que en el año 2016 en el país hubo 26 millones de días en incapacidades, de los cuales el 45 % pertenece a hombres de 20 a 29 años. Así mismo, los días de mayor enfermedad expresadas en la constancia médica son los lunes de junio y diciembre. Tanto médicos como trabajadores deben ser conscientes de que las incapacidades laborales son un tema ético que debe hacerse con transparencia, por ello es necesario mencionar la resolución 2404 del año 2019, donde se crea la batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial, ya que, es una guía para las empresas de la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales que afectan a la población trabajadora sin importar condición, es decir, sin importar si pertenece al sector público, privado o independientemente del tipo de contrato que tenga cada individuo, con los resultados de esta evaluación, el ministerio de trabajo propone disminuir esta problemática y tener reglas claras que permitan aliviar estas situaciones en las organizaciones, según estas medidas beneficiarán a más de 10.478.475 personas que son hasta junio de 2018, se encontraban afiliadas al Sistema General de Riesgo laborales, y de los cuales un 1.306.222 son servidores públicos, que laboran en 6.304 entidades del sector público del orden nacional y territorial lo que para ellos es un poco más complejo la carga laboral ya que se tienen un poco de responsabilidades más altas y un compromiso con el estado (Ministerio del Trabajo, 2018).

En cuanto a la proporción de nuevos diagnósticos de enfermedad mental durante el período 2009 a 2017 reportado por Fasecolda, se encuentra en primer lugar trastornos de ansiedad con el 44%, seguido por el trastorno depresivo recurrente con el 15,1% y en tercer lugar, reacciones al estrés grave y trastornos de adaptación con el 12,7%, en cuarto lugar, trastornos mixtos de la conducta y de las emociones con el 11,1%, en quinto lugar, episodio depresivo con el 9,5%, donde también se observa un incremento del 43% de los trastornos mentales y del comportamiento entre 2009 y 2012, principalmente por el reconocimiento de eventos de ansiedad y de depresión (Ministerio de Trabajo, 2019).

Así mismo, se han realizado varias investigaciones que ayuden a mitigar los factores que se mencionan anteriormente, incluyendo las pérdidas económicas que esto implica, es así que las empresas han ido implementando conceptos importantes como control de calidad, clima organizacional, encuentros de convivencia, entre otros, recordando el concepto de estrés como el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla (Gutiérrez Strauss y Viloria-Doria, 2014).

Adicionalmente, vale la pena mencionar que, en el año 2016 en el mes de abril, varias instituciones encargadas de velar por los derechos de trabajadores y personas como tal, conmemoraron el día mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el tema central fue que el estrés laboral es un reto colectivo para todos, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2016)) informa que el estrés laboral es un problema de gran magnitud para todas las empresas por más minúsculo que se presente. De acuerdo a una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en el año 2012 en América Central, se mostró que el 10% de la población padecía estrés laboral y manifestaba sentir emociones negativas como tristeza, tensión, depresión, entre otras. Así mismo, estudios demuestran que en el año 2009 una encuesta realizada en Argentina mostró que un 26,7% de los trabajadores de las empresas tenían estrés laboral por la sobre carga de trabajo diariamente, adicionalmente, en otros países como Brasil y Chile mostraron que aproximadamente el 14% de los servicios utilizados en salud fueron por diagnósticos relaciones con enfermedades mentales. Lo ideal para las empresas buscando soluciones, sería que incorporen este tipo de enfermedades o diagnósticos en accidentes laborales y poderlos intervenir de la mejor manera para que los empleados den lo mejor de sí día a día en sus responsabilidades (OPS, 2016).

Es importante mencionar la salud mental como un factor determinante para lograr el equilibrio en el estrés ya sea laboral o en la vida personal. El 10 de octubre de cada mes se conmemora el día Mundial de la Salud Mental haciendo referencia a lo importante de la promoción y prevención de enfermedades asociadas a este tema. Según los reportes de Sistema Integrado para la Información y Protección Social (SISPRO), el Sistema de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA) y el Observatorio Nacional de Convivencia y Salud Mental, reportaron que en el año 2021 se notificaron 29.792 casos de intento suicida que representan una tasa de 58,4% por cada 100.000 habitantes. Ahora bien, en Colombia la depresión es la segunda causa de enfermedad, siendo el 44,7% niños y niñas que presentan algún indicio de problemas mentales y el 2,3% teniendo déficit de atención o hiperactividad, es un porcentaje bastante alto en ambas situaciones y preocupante, dado que, se presenta con mayor relevancia en los niños, por lo que, a su corta edad no deberían de tener motivos por la cuales presentan características de trastornos de salud mental, es por ello que, se han venido implementando desde las EPS procesos y planes para los afectados y sus familias para tratar este tipo de inconvenientes y en lo posible que no se presenten, lo mencionado anteriormente puede deberse a factores presentes en esta población como lo son las condiciones de vulnerabilidad económica, falta de acceso a servicios básicos, que las familias no puedan garantizar una alimentación saludable, entre otras (Ministerio de Salud y Protección Social, 2022).

En varias teorías de la salud mental y de acuerdo con el Atlas mundial de la salud mental, las enfermedades de trastorno mental que cobran mayor índice en el mundo son las siguientes: depresión unipolar, trastorno bipolar, esquizofrenia, epilepsia, consumo de sustancias psicoactivas

y alcohol, Alzheimer y otras demencias. El SISPRO reporta que desde el año 2009 a 2016 viene incrementando los trastornos mentales y por comportamiento, de una u otra manera con las variables que tienen estos indicadores para la medición de estos problemas se ve afectado el sistema de salud, en cuanto a que en muchas ocasiones se ve colapsado por la dificultad para afrontar los problemas de salud mental y en la desinformación que se presenta en la población, al momento de acudir cuando suceden episodios como lo son los intentos de suicidio. En el año 2015, en Colombia se aplicó una encuesta de salud mental a 16.147 personas, el 95,1% respondió a esta encuesta y según los resultados la percepción de una buena salud mental para la población está relacionada a hábitos como dormir bien, comer de manera saludable, hacer ejercicio y tener tranquilidad. El monitoreo y vigilancia constante de estos indicadores sobre la salud mental es de vital importancia hoy día, ya que, se ve que los individuos actualmente presentan más vulnerabilidad al momento de afrontar las situaciones que se presentan en la vida cotidiana (Minsalud, 2018, p. 9).

De acuerdo a todo lo anterior, la segmentación del personal administrativo, se da teniendo en cuenta el comportamiento de estos mismos en sus días laborales, donde se identifica el estrés laboral afectando su productividad y desempeño, en consecuencia, alterando el servicio memorable a los pacientes, perjudicando la comunicación entre ellos mismos, superiores y médicos. Por lo tanto, es de suma importancia identificar el nivel de estrés laboral y sus factores asociados en el personal administrativo de una Institución Prestadora de Servicio.

2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES

2.1. Marco Referencial

“Muchos estudios muestran que el estrés laboral tiene un impacto importante en la salud y en la calidad de vida de las personas, así como en los resultados de las empresas y en la economía. La adecuada gestión de los riesgos psicosociales no sólo mejora el bienestar y la salud de las personas, sino que también favorece su compromiso con el proyecto empresarial. La salud psicosocial de la empresa es una gran oportunidad para innovar, ser competitivo y garantizar su sostenibilidad” (Inesta, 2016, p. 8).

En investigaciones realizadas, el estrés tiene consecuencias negativas como positivas, predominando las negativas, resaltando que se dan en contexto del lugar de trabajo. El estrés debe ser entendido como el concepto que da respuesta a un daño físico y de manera emocional antes las personas.

El término estrés y su referencia a los factores psicosociales ha cambiado de manera significativa a lo largo del tiempo, este concepto fue empleado por primera vez por el fisiólogo Hans Selye en 1936 para dar definir el estrés como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio” en toda la investigación que se realizó en su momento conectaron el estrés con las funciones cerebrales, informando a la población que los factores estresantes era la respuesta psicológica y fisiológica de todas las personas cuando se presentaban ante una situación difícil. Selye presentó tres términos ideales para definir el estrés como tensión, presión y coacción para educar a las personas según las emociones y manifestaciones que le presente su organismo frente

a una situación en el presente o futuro, ante esta definición de este fisiólogo la población rápidamente aprendió el término y se expandió a en todo el mundo (Bértola, 2010).

En esta teoría se habla sobre tres fases importante por las que pasa el ser humano, las cuales son: alarma de reacción, es cuando el cuerpo detecta el factor estresor que le produce la situación; fase de adaptación, es la reacción ante el factor estresor y la fase de agotamiento, que es cuando el cuerpo se adapta a esta fase estresora, donde el organismo baja sus defensas pudiendo llegar a producir patologías, tales como enfermedades respiratorias, alergias, dolores musculares, entre otras. Es importante aclarar cuál es el significado de los agentes estresores y se conoce como toda situación, evento, circunstancias, condiciones o contrariedades personales o profesionales que vienen en el día a día en la cotidianidad de las personas que traen consigo toma de decisiones, amenazas o dificultades, en conclusión, situaciones de manera negativa que afectan la tranquilidad de las personas. Ante cada una de estas situaciones el organismo reacciona de una manera particular produciendo cambios neuroendocrinos a nivel del hipotálamo, glándulas suprarrenales e hipófisis que participan en la transmisión de impulsos nerviosos que ayudan a procesar y almacenar la información de las personas, destacando que las glándulas suprarrenales controlan los niveles de cortisol, que cuando este se altera afecta de manera significativa la parte emocional de las personas produciendo estados más irritables, angustia, tristeza y cantidad de emociones negativas que afectan el ser humano. Así mismo, el estrés también puede afectar a los niños y quien diría que los niños podrían padecerlo por las peleas de los padres, exigencias, discusiones familiares que ellos las presencian, falta de actividades extracurriculares, colegio, etc., afectando su comportamiento en el colegio o en la familia y hasta su rendimiento académico (Pérez, 2017).

La definición que da la OIT sobre el concepto de estrés, es la inestabilidad entre las exigencias que se hacen día a día con las responsabilidades que cada individuo cumple frente a los recursos que tenga para cumplir, como lo son tiempo, espacio, ámbito económico, entre otros. El estrés laboral se asocia a las situaciones que se presentan diariamente en una organización como cargas laborales, responsabilidades que no da para cumplir dentro del horario laboral, que el trabajo implique responder por otras personas, etc. Los factores que determinan el estrés laboral son de carácter psicosociales, la OIT definió los factores de riesgo psicosocial en el año 1984 dentro de las interacciones del ambiente laboral, responsabilidades, condiciones y capacidades del trabajador, etc. (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2016, p. 2).

Con el pasar del tiempo las percepciones frente a las condiciones de trabajo de la población ha ido mejorando poco a poco, resaltando que anteriormente se tenía un concepto más tradicional y enfocado solo en el rendimiento y productividad de una organización. Hoy día la mayoría de generaciones trabajadoras tiene como objetivo poner en consideración los riesgos mentales que implica entrar en el mundo laboral y responsabilidades que toda persona adulta debe de tener, es por ello que antes de adquirir un trabajo siempre ponen en una balanza pros y contras que conlleva alguna situación buscando la protección a la salud mental, tiempo de calidad, buen ambiente laboral y beneficios que hagan sentir bien al individuo y aporte de manera productiva a la organización. Para la OIT es de vital importancia establecer estrategias para la protección de la salud mental de la población que trabaja buscando impactar en la disminución de consultas médicas por síntomas a nivel biológico como lo son dolor de cabeza, dolores musculares, tensión estomacal, insomnio y una cantidad innumerable de síntomas negativos que pueden acarrear el estrés cuando se tiene de manera crónica o no se sabe canalizar de la mejor manera. El estrés

laboral puede afectar de manera negativa los indicadores que se deban cumplir dentro de una organización como en la vida personal, es por esto que la OIT trabaja en la protección de la salud mental de los trabajadores y al mismo tiempo mejorar la productividad adaptando medidas preventivas, actividades y que promuevan el cuidado de la salud para tener cada vez más garantías al momento de que los ciudadanos inicien su experiencia laboral siendo más humanos, empáticos, productivos, proactivos entre muchas otras características que hacen a una persona un excelente cuidado siempre cuidando de su bienestar (OIT, 2016).

2.2. Marco Conceptual

Se procede a presentar algunos conceptos claves de la presente investigación:

Estrés: es una reacción del ser humano a cualquier situación que lo lleve a un estado de peligro, miedo o tensión, forma parte de la vida de cualquier persona en las responsabilidades de su día a día, pero no tener el control de este puede generar deterioro de la salud mental y física, afectando cosas como; problemas en el trabajo, discusiones, variaciones emocionales y condiciones fisiológicas que el ser humano debe de aprender a manejar con él. Cuando se produce estrés de manera excesiva esto puede llegar a afectar la salud de los individuos, produciendo síntomas como; dolor de cabeza, insomnio, malestar estomacal, presión arterial, entre otros, siendo esto los pocos menos graves cuando ya se tiene un estrés crónico y puede llegar a producir tanto desequilibrio en el ser humano generando suicidio en algunas ocasiones cuando es tan grave (Capdevila y Segundo, 2005).

Adicionalmente, cuando el estrés está presente sea en la vida personal o laboral, al ser humano le resulta difícil relajarse y estar en un estado de tranquilidad consigo mismo, ya que todo el tiempo su mente está tratando de pensar o solucionar situaciones del día a día, para muchos seres humanos es difícil controlar este tipo de situaciones y se resultan refugiándose en el alcohol o en el tabaco, lo que conlleva a grandes problemas de salud a largo plazo, cabe resaltar que hoy en día aprender a controlar las emociones es mucho más difícil (OMS, 2023).

Estrés Laboral: puede definirse como la reacción de un individuo al tener exigencias, presión en el trabajo sobre carga laboral y ponen a prueba la capacidad de cada trabajador de cumplir con las situaciones que le pidan, esto sin contar con las condiciones, capacidades y conocimientos que tenga el colaborador para cumplir con lo que le están solicitando en el momento, en ocasiones estas situaciones suelen tomar un agravante, dado que, el colaborador puede sentir que no es apoyado por parte de su superior o que el entorno laboral se torna un poco pesado, esto lo lleva a un estado de desánimo y descontento en lo que realiza día a día (Patlán, 2019).

Factor de Riesgo: es una condición, características, situaciones o elementos que pueden poner en riesgo el bienestar y la calidad de vida del trabajador, los factores de riesgo laboral pueden tener consecuencias graves tanto para el empleador como el empleado produciendo consecuencias físicas y psicológicas. Entre los factores de riesgo están; la carga laboral, plazos ajustados en las responsabilidades que tiene que entregar el colaborador, el tiempo y presión para el trabajador, conflictos y mal ambiente laboral en el lugar de trabajo, condiciones de trabajo, auto exigencia, entre otros. Esto produce un bajo rendimiento en las prestaciones que pueda ofrecer el colaborador a la organización.

Salud Mental: la salud mental es un derecho a la población colombiana priorizando cierta población como lo son los niños, niñas y adolescentes, promoviendo diariamente el cuidado, promoción y prevención de enfermedades que provengan de trastornos mentales. En esta misma ley se define la salud mental como un estado dinámico que se realiza en la vida cotidiana de todas las personas de manera individual o colectiva, siendo un tema prioritario para la salud pública (Ley 1616, 2013).

Según la OMS, la salud mental es un estado de bienestar mental en todos los seres humanos que le permite afrontar situaciones de estrés que se le presentan en su vida cotidiana, esta parte de salud mental es fundamental, puesto que, soporta todas las habilidades que tienen las personas como tomar decisiones, establecer relaciones, enriquecer su conocimiento, etc. Además, la salud mental es un derecho fundamental y un pilar que hace parte del desarrollo social, comunitario y socioeconómico. En todas las personas los síntomas de salud mental no se manifiestan de la misma manera, pues afecta a unos más graves que a otros sin distinción de género o edad. Los factores de riesgo laboral ponen en peligro la salud mental de todos los trabajadores, por lo que, diariamente experimentan situaciones y problemas diferentes que se tienen que solucionar (OMS, 2022b).

2.3. Marco Legal

Tabla 1
Normograma

Norma	Quien expide la norma	Objetivo de la norma
Resolución 2764 de 2022	Ministerio de Trabajo	Por la cual se adopta la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.
Ley 1616 de 2013	Ministerio de salud y protección social.	El objeto de la presente ley es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Resolución 2646 de 2008	Ministerio de trabajo	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Ley 1562 de 2012	Ministerio de trabajo.	Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.
------------------	------------------------	--

Nota. Elaboración propia.

3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El trabajo de investigación se realizó bajo un enfoque mixto, donde se obtuvieron datos estadísticos, dentro de una estructura de investigación explicativa, dado que permite explicar las causas que originaron las situaciones analizadas en el personal administrativo y dentro de un sistema histórico- hermenéutica, con el fin de investigar y analizar los factores asociados a la conducta que presentan los colaboradores de esta empresa. Se obtuvo un abordaje EMIC, puesto que, el participante está dentro del fenómeno de estudio. El proceso inició con la implementación del test IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) que mide en escala los niveles del estrés laboral, con un muestreo probabilístico para población finita. El proceso de recolección de información se inició en 60 colaboradores, pero por diferentes razones de tiempo o motivos personales no pudieron ser participes de la investigación, por lo tanto, el test se aplicó a 52 colaboradores de la organización, donde se utilizó la fórmula con un margen de error del número total de los colaboradores de esta empresa y el resultado es el dato que nos indica para aplicar los instrumentos.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

Análisis de información

Interpretación de resultados batería psicosocial 2022

En un panorama de manera global, los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada al personal administrativo en el año 2022, se identificó un comportamiento positivo en los diferentes niveles de riesgo para cada uno de los factores evaluados. Se resalta la prevalencia de riesgo bajo o sin riesgo en los siguientes factores develados: característica de liderazgo 54,6%, retroalimentación del desempeño 66%, relación con los colaboradores 64%, claridad de rol 62%, capacitación 64%, participación y manejo del cambio 55%, oportunidades y uso de habilidades y destrezas 48%, demandas ambientales y de esfuerzo físico 60%, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral 62%, consistencia del rol 58%, demandas de la jornada de trabajo 62%, recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza 71% y reconocimiento y compensación.

Con lo expuesto anteriormente, se llega a la conclusión de seguir realizando actividades acordes a los factores mencionados, esto con el fin de mantener estos en el riesgo más bajo o sin riesgo, seguir estableciendo estrategias de promoción y prevención para la protección de los riesgos psicosociales del personal administrativo.

Determinar el nivel de estrés en el personal administrativo

Se realizó la aplicación del instrumento a 52 colaboradores administrativos, los datos se muestran a continuación.

Tabla 2

Resultado nivel de estrés en personal administrativo

52 personas encuestadas		
Nivel de estrés	Cantidad de personas que presentan estrés	Rango de edad donde se ve mayor frecuencia
Sin estrés	14	26 a 35 años
Estrés leve	20	26 a 35 años
Estrés medio	15	18 a 25 años
Estrés alto	3	18 a 25 años

Nota. Elaboración propia.

Las 14 personas que no presentan estrés en la organización equivale al 27% del total de las personas encuestadas, se realizó la encuesta a personas entre 18 a 46 años en adelante, siendo el grupo de personas de 26 a 35 años que presentan mayor frecuencia en el dato, estas personas que indican no tener estrés tienen un equilibrio en las tareas cotidianas de la vida, el colaborador se encuentra en estado de alarma para detectar los posibles factores que podrían aumentar el riesgo de tener estrés y poder controlarlos más fácil.

En el nivel leve se encuentra el 38% de la población encuestada en un rango de edad de 18 a 46 años en adelante, siendo las personas de 26 a 35 años (Tabla 2) que manifiestan tener un estrés leve, es la situación donde las personas saben que están pasando por situaciones que presentan emociones negativas y hacen producir estrés. Identifican que pueden trabajar en ellas para que no se interrumpa con las relaciones personales y laborales. 15 colaboradores presentan estrés medio, en el rango de edad donde se manifiesta más este condicionante es entre 18 a 25 años.

3 empleados administrativos presentan estrés alto, es decir, el 6%, siendo el rango de edad de mayor frecuencia entre 18 a 25 años (Tabla 2). Estas personas se encuentran en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental afectando su productividad, a simple vista este porcentaje no es tan relevante, pero si no se implementan actividades de maneras preventivas y correctivas a largo plazo podría ser un inconveniente para el rendimiento eficiente y eficaz de cada colaborador.

Cabe resaltar que el 35% de la población de esta institución se encuentra entre los 18 a 25 años (Tabla 3) y los indicadores presentan que estos colaboradores están presentando un estrés medio y alto, llama la atención, puesto que, es una población joven que no deberían tener un índice alto por responsabilidades laborales o que deberían saberlo llevar un poco más fácil, pero se ha notado que las personas jóvenes están en su búsqueda constante de identidad, temas económicos, expectativas familiares y sociales a su futuro y la preocupación que se da diariamente por ser mejores en cualquier ámbito.

El 73% de la población encuestada manifiesta tener algún nivel de estrés siendo el estrés leve y medio con más frecuencia en los resultados analizados.

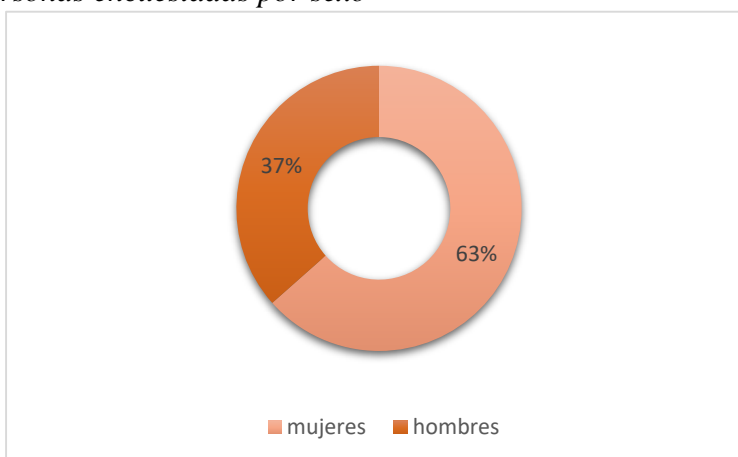
Tabla 3
Edades de personas encuestadas

Rangos de edad de personas encuestadas		
Cantidad de colaboradores	Grupo de edad	Cantidad en porcentaje
18	18 a 25 años	35%
16	26 a 35 años	31%
11	36 a 45 años	21%
7	46 años en adelante	13%

Nota. Elaboración propia.

Según resultados de la investigación se identifica que la mayoría de colaboradores que laboran para esta organización y la parte administrativa en el sector salud son mujeres, el porcentaje de hombres según la encuesta fue de 37% frente al de las mujeres en un 63% (Gráfica 1), además de esto, según el análisis se muestra que las mujeres presentan un mayor índice de estrés laboral frente a los hombres y que solo 9 mujeres indican que no tienen estrés. Solo 5 hombres indican que no tienen estrés (Gráfica 2 y 3), en ambos sexos se evidencia que el estrés laboral tiene indicadores relevantes y que la cantidad de personal que no presenta estrés en la institución es demasiado bajo, haciendo claridad que en el sexo masculino hay mayor manejo de las situaciones que se presentan diariamente.

Gráfica 1
Porcentaje de personas encuestadas por sexo



Nota. Elaboración propia.

Gráfica 2

Nivel de estrés en hombres



Nota. Elaboración propia.

Gráfica 3

Nivel de estrés en mujeres



Nota. Elaboración propia.

Develar los factores asociados al estrés laboral del personal administrativo

El 23% de la población encuestada indica que uno de los factores que les genera estrés laboral es tener el puesto atrasado y no poder cumplir a tiempo con las responsabilidades que se le asignan al empleado; el 17% les genera estrés no tener el control de las cosas en su puesto de trabajo, esto se ve relacionado en que hay cargos que requieren que todas las responsabilidades funcionen casi a la perfección y mucho más cuando se tienen personas a cargo que dependen de un líder, ya que, si no tienen el control de la situación no podrían dar directrices o liderar de la mejor manera para alcanzar objetivos y metas propuestos; solo el 13% del personal administrativo, siente que tienen sobre carga de trabajo, esto se debe a que día a día incrementan las tareas que se deben de cumplir y el tiempo juega un papel importante en este rol, en la Institución Prestadora de Salud es de gran importancia que los usuarios se lleven una atención de manera humanizada, segura y de calidad, es por ello que el 13% de los colaboradores les causa estrés laboral, la atención al público, teniendo en cuenta que en varios momentos esta situación se puede tornar difícil, dado que, los usuarios en la mayoría de las veces tienden a tener un comportamiento de poca tolerancia, irrespeto, etc. Además de esto, hay una variable que representa un dato significativo con el 23% en la encuesta, sobre que genera estrés laboral y es el trabajo en equipo, varias personas informaron que esta variable día a día es difícil de manejar y consta de mucha tolerancia, porque las personas no procuran tener la misma curva de aprendizaje cuando se está enseñando un proceso nuevo o para cumplir con varias responsabilidades dependen de otros procesos. Finalmente, solo el 9% de la población encuestada indicaron que no les genera estrés laboral el entorno, un porcentaje bajo para la cantidad de colaboradores que cumplen tareas para la organización.

Los factores que anteriormente se mencionan, son de vital importancia en cada uno de los colaboradores y según el instrumento aplicado, 8 personas de la población indicaron que el estrés laboral afecta en las relaciones personales, los resultados informan que el 40% siendo un indicador bastante alto afecta en el ámbito de la salud, hay un desgaste físico y mental, en general al 37% les perjudica su vida cotidiana, afectando la habilidad para el aprendizaje, la concentración en el día

a día para cumplir con las responsabilidades asignada y solo el 7,6% de la población indica que el estrés no le afecta nada en general, es decir, que saben tal vez separar las situaciones laborales con su vida cotidiana para que no se vean afectadas ninguna de las dos partes.

5. CONCLUSIONES

En el personal administrativo de la organización un pequeño porcentaje de personas se encuentran en un rango de edad de 46 años en adelante. Eso podría deducir que la organización prefiere trabajar con personas más jóvenes, ya que, tienen ventajas en cuanto a que siempre están buscando la superación personal, son flexibles a los cambios que se den dentro de una organización, entre otras cualidades.

Los factores causantes del estrés laboral en la Institución Prestadora de Servicio, son todos los que están asociados con el puesto de trabajo y las responsabilidades laborales, una de las variables que más se repite y tiene un porcentaje alto y causa estrés, es tener el puesto atrasado con las responsabilidades diarias que se deben de tener, esto a causa de la exigencia que se da por trabajar en el sector salud, puesto que, se debe de tener todo al día para poder cumplir con los requerimientos que se dan para la seguridad y calidad en la atención del paciente. Adicionalmente, según los análisis al personal administrativo les cuesta trabajar en equipo y representa para ellos estrés con el que deben de aprender a convivir diariamente, además de contar con la atención a los usuarios que se encuentran en un estado de vulnerabilidad como lo es tener una patología en sus ojos, es importante recalcar que en este sector el trabajo en equipo es de prevalencia para que los objetivos y metas se den en el tiempo estipulado.

El personal administrativo concuerda con que el estrés laboral afecta en su salud física y mental, provocando en muchos un desgaste en el momento o también puede ser a largo plazo, entre los síntomas que presentan son dolores de cabeza, molestias intestinales, sudoración y palpitations etc., es un término preocupante para los colaboradores y también debería serlo para los directivos de esta organización, dado que, se pueden presentar incapacidades o bajo rendimiento por parte de los trabajadores.

Los resultados informan que 49 personas no sienten sobre carga de trabajo a pesar de que según las variables muestran que no les alcanza el tiempo para realizar las actividades del día a día, manifiestan que sienten que las responsabilidades están distribuidas de manera correcta para realizar el trabajo adecuadamente.

En el test IMSS aplicado a las personas encuestadas, se mostró que los niveles de estrés aumentaron de manera significativa, debido al incremento de pacientes, ampliación y cambios en la organización dado a la sociedad con el grupo Quironsalud.

Para concluir, es importante tener en cuenta todos estos factores e intervenir para prevenir posibles renuncias o poca fidelidad por parte de los colaboradores a la organización, teniendo en cuenta que en el personal administrativo se presenta un estrés laboral con indicadores altos que afectan el rendimiento, salud y motivación de todos los colaboradores, todo el estrés que se evidencia en el personal es enfocado a responsabilidades laborales y perfiles de cargo que tiene cada colaborador.

6. REFERENCIAS

- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-ciencia*, 2(1), 115-124. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013&lng=es&tlng=es.
- Bértola, D. (2010). Ética, Filosofía e Historia de la Medicina. Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina Universitaria*, 12(47), 142-143. <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-universitaria-304-articulo-hans-selye-susratas-estresadas-X1665579610537461>
- Capdevila, N. y Segundo, M. J. (2005). Estrés, causas y tipos de estrategias nutricionales. *Offarm: farmacia y sociedad*, 24(8), 96-104. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13078580>
- Guillén, C. y Pastrana, J. (2016). Introducción. En A. Iniesta (Coord.) *Guía sobre manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>
- Gutiérrez Strauss, A. M. y Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), 5-8. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>
- IMSS. Test de estrés laboral. <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>
- Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. 11 de julio de 2012. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Ley 1616 del 2013. Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. 21 de enero de 2013. Ministerio de salud y protección social. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Procurar la seguridad y salud en el trabajo es una prioridad y obligación del Gobierno Nacional*: Ministra Alicia Arango. <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2018/octubre/procurar-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-es-una-prioridad-y-obligacion-del-gobierno-nacional-ministra-alicia-arango?inheritRedirect=true>
- Ministerio del Trabajo. (2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de Mintrabajo y Sector Público*. <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). *Política Nacional de Salud Mental*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/politica-nacional-salud-mental.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social (2022). *Salud mental. Asunto de todos*. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Salud-mental-asunto-de-todos.aspx>
- Organización Mundial de Salud – OMS. (2004). *La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>
- Organización Mundial de Salud - OMS. (2022a). *Salud mental fortalecer nuestra respuesta. Organización mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Mundial de Salud – OMS. (2022b). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización Mundial de la Salud – OMS. (2023). *Estrés*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Organización Panamericana de la Salud – OPS. (2016). El estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es
- Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Editorial Universitaria Ramón Areces SA.
- Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. 17 de julio de 2008. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Resolución 2404 de 2019. Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. 22 de julio de 2019. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>

Resolución 2764 de 2022. Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. 18 de julio de 2022.
https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mtra_2764_2022.htm