



**Identificación de los determinantes del estrés laboral en el personal de la IPS Servicios
Médicos y Oftalmológicos S.A.S.: Un Enfoque Cuantitativo**

Lina María Arango

Bibiana Andrea Herrera Enciso

Eliana Milena Valencia Cuervo

Trabajo de grado presentado para optar al título de Magister en Gestión Humana para
Organizaciones Saludables

Asesor

Andrés Felipe Londoño Vélez, Magíster (MSc) en Educación y Administración de empresas

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ciencias Sociales

Maestría en Gestión Humana para Organizaciones Saludables

Medellín, Antioquia, Colombia

2025

Identificación de los determinantes del estrés laboral en el personal de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S.: Un Enfoque Cuantitativo

Resumen

El *objetivo* de la investigación es identificar los factores asociados al estrés ocupacional en el personal administrativo y asistencial de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S., a partir del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI), con el fin de caracterizar su impacto en el bienestar psicológico y las dinámicas laborales dentro de la organización. *Marco de referencias conceptuales*: La salud mental en el ámbito laboral va más allá de la ausencia de afecciones, abarcando el bienestar, el placer y la felicidad. Un ambiente laboral positivo y el apoyo social son fundamentales para reducir el estrés laboral, potenciando la productividad y la satisfacción.

El estrés laboral, como respuesta a exigencias que superan las capacidades del trabajador, afecta la salud física y mental, manifestándose en agotamiento, ansiedad y bajo rendimiento. La legislación colombiana incluso reconoce factores de estrés ocupacional como la sobrecarga de trabajo y la monotonía.

Los riesgos psicosociales incluyen fenómenos como el Burnout y el acoso laboral. Este último es un comportamiento hostil y sistemático que busca la renuncia de la víctima y genera graves consecuencias físicas y psicológicas.

Método: La presente investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, dado que busca identificar y analizar los factores que influyen en las manifestaciones de estrés laboral en los colaboradores de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S.

Resultados: Los hallazgos de esta investigación revelan una presencia de estrés ocupacional de nivel promedio en el personal administrativo y asistencial de la IPS Servicios Médicos y

Oftalmológicos S.A.S., con una tendencia crítica en ciertas subescalas que podrían afectar el bienestar y la eficiencia laboral si no se intervienen a tiempo.

Palabras clave: Estrés ocupacional, tensión psicológica, recursos de afrontamiento, riesgo psicosocial.

Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés se define como "un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil". Todas las personas experimentan algún grado de estrés, ya que es una respuesta a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos lo que determina el impacto en nuestro bienestar (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Ávila Vera (2023) describe al estrés como una condición que puede reducir el rendimiento general de las personas que lo experimentan. Este se manifiesta a través de síntomas como pensamientos intrusivos, cambios en el estado de ánimo, sensaciones de desconexión, tendencias a evitar situaciones y una mayor sensibilidad y estado de alerta, según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, quinta edición (DSM-V) (Barnhill, 2020).

En un estudio reciente llevado a cabo por Allende-Cussó y colaboradores (2022) en España, señalan la importancia de los entornos laborales en los hallazgos encontrados, destacan que los ambientes laborales adversos tienen un impacto significativo no solo en la salud física, sino también en el estado mental de los trabajadores, es por ello que se hace evidente la necesidad de crear entornos laborales saludable o seguros que promuevan el bienestar integral de los empleados, no solo enfocándose en las condiciones físicas del trabajo, sino también en el apoyo psicológico y emocional que se ofrece en el entorno laboral.

Lizardo Ortega (2022) destaca que los factores laborales son las condiciones en las que los trabajadores desempeñan sus funciones dentro de una organización, influyendo en su seguridad, calidad de vida y salud durante la jornada laboral. Estos factores abarcan el ambiente y las dinámicas sociales en el trabajo, así como el estrés generado por aspectos ambientales, organizacionales y personales.

Además, elementos como el entorno laboral, el horario, los incentivos, el tipo de contrato, la percepción de seguridad, la carga de trabajo, la estabilidad laboral y la remuneración son cruciales para la productividad y el bienestar tanto de los empleados como de la organización.

En Brasil, Da Silva et al., 2021, exploraron la carga mental y el apoyo social entre trabajadores de atención primaria de salud. Los hallazgos resaltan que los trabajadores de este sector enfrentan riesgos derivados de sus funciones, experimentando agotamiento físico y mental, así como condiciones adversas que amenazan su bienestar debido a la naturaleza de su trabajo. Los autores enfatizan la importancia de crear un entorno laboral propicio para estos profesionales de la salud.

En Colombia, se han realizado diversos estudios sobre el estrés laboral en las organizaciones: Duarte-Arias y Valencia-Basto (2024) exploraron cómo el síndrome de Burnout, la ansiedad y la depresión afectan a los trabajadores de la salud en un hospital de alta complejidad en Cúcuta, en el estudio, destacan que los profesionales de la salud enfrentan constantemente cargas laborales intensas, escaso apoyo social, alta exigencia emocional y física, y en ocasiones violencia en el trabajo, jornadas laborales prolongadas, en contextos laborales carenciales en equipamiento, suministros y económicos, factores que incrementan la sintomatología mencionada.

En el estudio realizado por Buitrago et al. (2021), se identificaron varias fuentes principales de estrés laboral, la carga excesiva de trabajo, la falta de apoyo dentro de la organización, problemas de organización como la carencia de recursos y una comunicación inadecuada además de dinámicas sociales y estilos de gestión deficientes. Otros factores fueron el clima organizacional, los largos horarios laborales, la escasez de personal, y las condiciones físicas desfavorables en el entorno laboral. Estos se observaron especialmente en el sector terciario, que abarca profesionales de la salud, ejecutivos, docentes, y personal administrativo, entre otros.

Sarsosa y Charria (2018) identificaron altos niveles de estrés laboral en personal asistencial varias instituciones de salud de la ciudad de Cali, Colombia, se identificó un alto nivel de estrés laboral. Este se manifestó en síntomas como tensión muscular, dolor de cuello y espalda, así como dificultad para concentrarse, sobrecarga de trabajo, estos hallazgos coinciden con los hallazgos referidos en estudios previos que relacionan el estrés laboral con problemas de salud física y mental.

El sistema de salud colombiano atraviesa una crisis, reflejada en diversos problemas como la falta de disponibilidad de medicamentos, barreras administrativas, burocracia, y la escasez de citas médicas. Estas dificultades afectan de manera directa la calidad de la atención brindada, lo que incrementa las quejas de los pacientes y las acciones legales para exigir el derecho a la salud. La crisis ha generado también un impacto significativo en el talento humano en salud, evidenciado en la precarización laboral y la afectación de la salud mental y emocional de los profesionales del sector, quienes enfrentan retrasos en sus pagos y condiciones laborales insostenibles. Además, el cierre de servicios y la reducción de capacidades en las IPS (Instituciones Prestadoras de Salud) son reflejo de la desfinanciación del sistema, que también

afecta a los prestadores de servicios y pone en riesgo la atención oportuna a los pacientes (ConsultorSalud, 2024).

En la actualidad, la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S. enfrenta diversos desafíos que afectan tanto la eficiencia operativa como el bienestar emocional de sus colaboradores. Uno de los principales problemas identificados es la ineficiencia en la crisis del sistema de salud colombiano, lo que impacta directamente en la logística organizacional y en la capacidad de ofrecer una atención ágil frente al alto volumen de pacientes. Esta situación no solo retrasa los procesos internos de atención médica, sino que también contribuye a la insatisfacción de los pacientes y la sobrecarga de los auxiliares administrativos y asistenciales.

Además, los usuarios presentan actitudes de altanería y frustración, atribuibles principalmente a factores externos, como la escasez de medicamentos y la falta de autorización de procedimientos médicos. Estos problemas afectan directamente la experiencia del paciente, generando un ambiente tenso y complicado para los colaboradores, quienes se ven expuestos a una mayor carga emocional debido a la insatisfacción de los pacientes.

A pesar de los desafíos, la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S ha implementado encuestas de bienestar y baterías de riesgo psicosocial, lo que permite identificar las condiciones laborales y psicosociales que afectan a los colaboradores. Sin embargo, la información obtenida aún requiere ser utilizada de manera más efectiva para implementar estrategias de mejora que aborden específicamente los factores de estrés y desmotivación. Es crucial que la institución continúe realizando ajustes para mejorar el ambiente laboral, evitar la rotación de personal y asegurar un adecuado manejo del bienestar de los colaboradores. La siguiente pregunta de investigación que se plantea a continuación busca indagar sobre estos aspectos relacionados y proporcionar las bases para tomar las decisiones correctivas necesarias:

¿Cuáles son los factores asociados al estrés ocupacional desde la perspectiva del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI) en el personal administrativo y asistencial de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S?

Objetivos

Objetivo General

Identificar los factores asociados al estrés ocupacional en el personal administrativo y asistencial de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S., a partir del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI), con el fin de caracterizar su impacto en el bienestar psicológico y las dinámicas laborales dentro de la organización.

Objetivos Específicos

1. Evaluar las fuentes de estrés ocupacional percibidas por los colaboradores administrativos y asistenciales de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S., según las escalas del instrumento OSI.
2. Analizar los niveles de tensión vocacional, interpersonal y psicológica presentes en los colaboradores, a partir de los resultados del Inventario de Estrés Ocupacional.
3. Proponer estrategias para mitigar los factores estresores identificados y promover el bienestar laboral en la institución.

Marco de referencias conceptuales

La Organización Mundial de Salud (OMS 2014), establece que «la salud es un estado de bienestar completo físico, mental y social y no meramente la ausencia de afecciones o enfermedad», una definición ampliamente valorada. Esta definición, de corte holístico, supera la antigua dicotomía de cuerpo-mente y de lo físico y lo psíquico. Cabe destacar que mental, en la definición de salud de la OMS (así como físico y social) se refiere a dimensiones de un estado y

no a un dominio o disciplina específicos. En consecuencia, conforme a este concepto, resulta incongruente hablar de salud física, salud mental o salud social. Si se quisiera especificar una dimensión en particular, sería más apropiado utilizar el término bienestar y no salud (por ejemplo, bienestar mental o bienestar social).

Salud Mental

Entre tanto (Martínez et al., 2019) manifiesta que, en términos de bienestar y salud mental, cada vez más las publicaciones muestran la necesidad de relacionar el diseño del trabajo con posturas de salud mental que no solo reflejen los padecimientos de los trabajadores como la depresión, el estrés y el Burnout, sino aspectos positivos de la salud mental, como son el bienestar en términos de placer y felicidad.

Se busca que el individuo en un nivel grupal pueda compartir principios y valores, los cuales le permitan apalancarse en su contexto social, para mejorar su calidad de vida, cultivar un buen clima laboral y por ende una mayor salud mental. De hecho, en años recientes, han surgido perspectivas a favor del apoyo social, como una variable que permite reducir la aparición o los efectos del estrés laboral. Esta mirada teórica, afirma que el apoyo social está asociado a incremento en la productividad, calidad y satisfacción del trabajo (p. 20).

Por otro lado (Silva et al., 2023) Destaca que la salud del trabajador puede asociarse directamente con el apoyo de sus compañeros, en cuanto mayor sea el apoyo, menor será la tensión laboral y dará como resultado una mejor salud mental, reduciendo la probabilidad de desarrollar problemas psicológicos (p. 3).

El ambiente laboral según (Cussó et al., 2022) puede ser considerado uno de los principales factores determinantes en la salud mental de los trabajadores, especialmente relacionados con las condiciones estructurales y organizativas a las que está sometida el

trabajador. Este entorno laboral proporciona efectos positivos cuando el trabajo aporta satisfacción y contribuye a la autorrealización personal, o negativos, por situaciones de estrés, por ritmos y horarios de trabajo inadecuados, por posibles situaciones de abuso y/o acoso, etc., pudiendo contribuir en la aparición de alteraciones en la salud mental del trabajador. (p. 1).

El estrés puede ser considerado uno de los factores capitales capaces de perturbar la salud mental de una persona, y determinar el desarrollo de un trastorno mental, pero, existen otros factores individuales, factores socioculturales y organizativos, biológicos y ambientales que también influyen en mayor o en menor medida.

Una situación laboral negativa puede desencadenar el inicio de alteraciones mentales graves como: trastornos psicóticos, trastornos neuróticos, trastornos cognitivos, trastornos derivados del estrés laboral, abuso de sustancias psicoactivas y trastornos autolíticos. Para su detección precoz, tratamiento, reinserción y/o rehabilitación se hace necesaria la coordinación entre el sistema de salud público y los servicios de salud laboral o de prevención de riesgos laborales.

Así mismo, Hernández 2020. hace referencia a que es importante conocer las implicaciones del ambiente de trabajo en el bienestar de los empleados para poder garantizar un mejor estilo de vida donde no se vea al trabajador como una máquina. Existen varios factores que influyen en el bienestar individual y que repercuten en su bienestar físico, los cuales a su vez inciden en la salud mental. De esta manera, se podrá ir avanzando e innovando como organización y como sociedad. En conclusión, la salud mental debe tomar mayor visibilidad en el ambiente de trabajo ya que el capital humano es el capital más valioso de cualquier empresa, y para poder velar de manera acertada por la organización, primero, se debe velar por el bienestar de sus empleados como individuos y como equipo (p. 6).

Es importante reconocer que el individuo para relacionarse con los demás debe conocerse así mismo, al respecto Betancur et., 2023, manifiestan que cuando se desea comprender la vida y sus propias circunstancias se debe partir desde un ejercicio de reconocer el pasado, gobernar el presente e imaginar el futuro. Es por esto por lo que, desde el enfoque emancipador de la promoción de la salud, una característica humana es imaginar escenarios diferentes en los cuales desarrollar la vida, por la que más que buscar su propia adaptación a los entornos, el ser humano procura la modificación de éstos para que sean más favorables a sus aspiraciones; por tanto, ser saludable es tener la capacidad de imaginar y cumplir aspiraciones y de realizar el futuro proyectado.

Estrés laboral

El estrés laboral, según varias investigaciones se reconoce como la respuesta del organismo frente a exigencias laborales que sobrepasa las capacidades de afrontamiento de la persona, tiene consecuencias significativas en la salud física y mental de los trabajadores, esta condición se puede manifestar con síntomas como agotamiento, ansiedad, trastornos del sueño y disminución del rendimiento, esto no solo al individuo, sino también al funcionamiento general de la organización. Desde un enfoque económico, el estrés reduce la productividad y la competitividad empresarial; y desde el ámbito social, deteriora la calidad de vida del trabajador, quien es considerado un recurso fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. Es por ello que, el reconocimiento temprano de esta sintomatología, así como la implementación de medidas preventivas y correctivas, resulta esencial para promover entornos laborales saludables y sostenibles (Barrera Verdugo, Chaparro Penagos, Plazas Serrano & Buitrago Orjuela, 2021).

Uno de los principales retos de las organizaciones es el bienestar del colaborador, pues este influye directamente en su salud física y mental. En Colombia, existe una normativa que define los factores que pueden afectar este bienestar.

Según el Decreto 2566 de 2009 en Colombia, los factores del estrés ocupacional reconocidos incluyen: "trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo; trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina; trabajos por turnos, nocturnos 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 o colon irritable" (Decreto 2566, 2009).

El colaborador adopta ciertas posturas ante situaciones que, desde su perspectiva, no representan una fuente de estrés. Estas actitudes pueden originarse en el desánimo, la decepción o la negativa a enfrentar una realidad. Según (Arciniega Arce, 2012), plantea lo siguiente

Las estrategias más comunes para manejar el estrés en el trabajo incluyen la evasión y la resignación, especialmente cuando el agresor tiene mayor poder jerárquico. Además, factores organizacionales como la carga de trabajo y los conflictos grupales son determinantes en el estrés laboral, por lo que es fundamental identificar tanto los estresores como las características personales para desarrollar estrategias adecuadas de afrontamiento.

Riesgo Psicosocial

En 1974, el psiquiatra Herbet Freudenberger introdujo el termino Burnout para referirse a aquellos trabajadores que sentían desmotivación y falta de interés en el trabajo, hasta llegar al agotamiento. Este síndrome se acompaña de ansiedad y de depresión. En 1976, Christina

Maslach continuó estudiando el Burnout en profesiones de apoyo a otras personas e identificó que algunas tenían pérdida de responsabilidad desinterés y expresaban, además, agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal (Arias y Basto, 2024).

El acoso laboral según (Ochoa y Layedra, 2019) es considerado como “un comportamiento hostil y desprovisto de ética que es administrado de forma sistemática por uno o más individuos contra otro, quien es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes”

El acoso tiene consecuencias físicas: trastornos cardiovasculares, trastornos musculares, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales etc. Consecuencias psíquicas: que tiende a ser permanente y consecuencias laborales como la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima (p. 4,5,6).

Según Guevara (2022) para que exista acoso laboral en una organización se requiere de una persona o de un grupo de personas que hostiguen a otra, la cual deberá reunir ciertas características como: ser competente, brillante, ejecutiva, que realice su trabajo en tiempo y forma, mostrar creatividad, destacarse por una serie de atributos que el hostigador no posee. Este poco a poco realiza pequeñas acciones negativas sobre el sujeto de mobbing de manera que no se percate de lo que acontece a su alrededor.

La finalidad del perpetrador es que la víctima renuncie por su propia voluntad, en caso de no ser así, tendría que ser despedida. La víctima de acoso habrá perdido confianza en sí misma, quedando incapacitada psicológicamente para conseguir otro empleo con el resultado de desarrollar una serie de enfermedades psicosomáticas

Otro tema que es importante resaltar en riesgos sicosociales según (Pulido et al., 2023) es el estrés, sobre todo en temas de demanda y exigencia en las labores o tareas encomendadas, el

nivel de control y autonomía. En este orden de ideas, el apoyo social aparece como un factor relevante: existen estudios que muestran que, entre mejor percepción de la relación con el líder, menor ausentismo laboral y, paradójicamente, entre mejor percepción de relación con colegas y pares, mayor ausentismo.

Hablar de estrés laboral según, (Arias et al., 2019) es un tema complejo por cuanto comprende aspectos propios del trabajador, de la interacción con otros compañeros de trabajo, variables organizacionales y de otros ámbitos como el familiar, comunitario, etc. Asimismo, el estrés laboral puede evidenciarse a través de varios aspectos, tales como la satisfacción del trabajador, su salud física y mental y su desempeño, mediatizado por su rendimiento, el absentismo y los accidentes laborales.

Entre tanto (Castilla et al., 2022) expresa que la salud de cada empleado es fundamental para el uso eficaz de sus habilidades y destrezas. Las tareas y responsabilidades exigen de los empleados esfuerzo físico y mental por ello, cualquier situación que perjudique estos aspectos influye negativamente en el cumplimiento de éstas

Los riesgos asociados a la carga laboral, las condiciones del entorno la injusticia organizacional con lleva al deterioro de la salud física y mental, asociándose a manifestaciones orgánicas inclusive como aumento de la tensión, estrés, agotamiento físico y emocional, disminución en los procesos de descanso y recuperación y crónicamente la aparición o empeoramiento de enfermedades graves de tipo crónico

Para (Ahumada et al., 2021) el trabajo ha sido identificado como un determinante social de la salud, pudiendo generar efectos positivos. Pero también está relacionado con efectos negativos, tales como: aumento de la incidencia de patologías mentales (Tendencia a nivel global), evidenciado en la cantidad de días laborales perdidos como consecuencia de las

incapacidades médicas, aumento de los diagnósticos relacionados con la salud mental y el costo elevado para las empresas, las instituciones y el sistema de salud.

Otro de los factores relacionados con la salud de los trabajadores es el mobbing, éste en los últimos años ha adquirido mayor relevancia por su creciente magnitud y consecuencias negativas. Es una conducta abusiva consciente y premeditada que afecta la dignidad o la integridad psicológica y/o física de un trabajador. Se compone de actuaciones hostiles de tipo físico, psicológico, verbal o inclusive sexual

Aunado a lo anterior, (Duque et al., 2023) refieren que la ansiedad aparece como una reacción a situaciones amenazantes, caracterizada por miedo y preocupación excesiva a lo largo de la vida ante circunstancias que no representan un peligro real para la persona que lo padece. La depresión, asociada a la ansiedad, implica pérdida de placer o interés por actividades durante largos periodos de tiempo, acompañado de sentimientos de tristeza, irritabilidad y nerviosismo, afectando diferentes esferas de la vida (familiares, sociales y laborales)

Los profesionales de la salud están expuestos constantemente a diversos estresores propios del estilo de trabajo, como altas cargas laborales, bajo apoyo social, alta demanda emocional y física, liderazgo negativo, horarios y jornadas laborales prolongadas y en ocasiones, violencia laboral.

Según lo que refiere (Vásquez et al., 2019) los profesionales de la salud viven constantemente situaciones desgastantes y con altas exigencias laborales, considerándolos un grupo de profesionales muy vulnerables y con poca introyección y capacidad para manifestar problemas actitudinales en relación a la tarea desempeñada. Una consecuencia de ello, a largo plazo, es el deterioro de la calidad de los servicios de salud que se brindan y el riesgo de abandono por parte de los profesionales,

Una de las afecciones laborales presentes en este tipo de profesionales es el síndrome de Burnout, característico en las profesiones que se exponen diariamente y de manera directa con personas que se encuentran en situaciones difíciles. Se caracteriza por sensación de cansancio laboral, se pierde progresivamente la energía en las labores y se presenta un cambio negativo actitudinal a perder de vista las necesidades de los otros individuos, valora el trabajo de forma negativa con autoestima baja y descenso en la productividad laboral

Es importante resaltar que la satisfacción laboral (Díaz et al., 2022) es descrita como una cualidad que los trabajadores adquieren en su desarrollo laboral, cumpliendo sus objetivos y metas y llegando al reconocimiento social, al éxito, a la realización profesional y personal.

El estado emocional positivo y placentero resulta de una valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo. En esta misma línea, podemos decir que la satisfacción es concebida como un concepto multidimensional que incluye sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupa factores distinguiendo entre aquellos relacionados directamente con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral.

Fundamentación del instrumento OSI

Se empleó el inventario de estrés ocupacional (OSI, por sus iniciales en inglés) construido por Osipow y Spokane (1987, citados por Hicks, Sabanci & Bahr, 2015) en la versión adaptada al español a población argentina por Schmidt, et al. (2003), adecuado lingüísticamente para población colombiana por García-Neira, Piraquive, Salazar y García (2012) y posteriormente realizado el pilotaje por García Rubiano y Vélez - Botero (2015).

El instrumento cuenta con un total de 141 reactivos tipo Likert que indagan por la frecuencia de ocurrencia de determinados eventos, con opciones de respuesta que van desde “1”

nunca, hasta “4” siempre. Este instrumento está dividido en 3 escalas y 9 subescalas que exploran en detalle las dimensiones más destacadas en el fenómeno del estrés (Ver Tabla 1).

Tabla 1

Dimensiones evaluadas e ítems respectivos por el cuestionario OSI de estrés laboral de Osipow y Spokane (García - Neira, Piraquive, & Salazar, 2012)

Sección	Dimensión	Escala	Subescala	Descripción
Primera	Estrés Ocupacional	Cuestionario de roles ocupacionales (ORQ)	Sobrecarga ocupacional (RO)	Mide el grado en que las demandas ocupacionales exceden los recursos (personales y del lugar de trabajo) y el grado en que el individuo es capaz de cumplir con la carga esperada en el trabajo. Ítems que evalúa: 1 al 10.
			Insuficiencia del rol (RI)	Mide el grado en que el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están ajustados a los requerimientos del trabajo. Ítems que evalúan 11 al 21.
			Ambigüedad del rol (RA)	Mide el grado en que las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo, son claros para el individuo. Ítems del 22 al 31.
			Fronteras del rol (RA)	Mide el grado en que el individuo experimenta demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo ítems del 32 al 41.
			Responsabilidad (R)	Mide el grado en que la persona tiene o siente que tiene una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo Ítems del 42 al 51.
Segunda	Tensión Psicológica	Cuestionario de tensión personal (PSQ)	Ambiente físico (PE)	Mide el grado en que el individuo está expuesto a altos niveles de toxicidad ambiental o a condiciones físicas extremas Ítems del 52 al 61.
			Tensión Vocacional (VS)	Mide el grado en que el individuo tiene problemas con la calidad de su trabajo. También mide actitudes hacia el trabajo Ítems del 1 al 10.
			Tensión Psicológica (TSY)	Mide el grado en que la persona experimenta problemas. Ítems del 11 al 20.
			Tensión Interpersonal (IS)	Mide el grado en que la persona percibe interrupción en las relaciones interpersonales Ítems del 21 al 30.
Tercera	Recursos de Afrontamiento	Cuestionario de Recursos Personales (PRQ)	Tensión física (PSH)	Mide el grado en que el individuo expresa quejas sobre enfermedades físicas o malos hábitos de autocuidado. Ítems del 31 al 40.
			Recreación (RE)	Mide el grado en que el individuo hace uso, y obtiene placer y relajación de actividades recreativas regulares. Ítems del 1 al 10.
			Autocuidado (SC)	Mide el grado en que el individuo practica regularmente actividades personales que reducen o alivian el estrés crónico. Ítems del 11 al 20.
			Soporte Social (SS)	Mide el grado en que la persona siente apoyo y ayuda por parte de los demás. Ítems del 21 al 30.

Afrontamiento Racional Cognitivo (RC) Mide el grado en que la persona posee y usa habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo. Ítems del 31 al 40.

Nota. Fuente: *García Rubiano, M., Vélez Botero, H. (2018). Validación de constructo del inventario de estrés ocupacional - OSI para el contexto colombiano. Revista Katharsis, 25: 91-107, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis>*

Estrés Ocupacional

El estrés ocupacional se ha convertido en una preocupación creciente en el mundo laboral moderno. Este fenómeno, que afecta a individuos de todos los niveles jerárquicos, es una respuesta física y emocional a un desequilibrio percibido entre las demandas del trabajo y las capacidades o recursos que tiene un empleado para satisfacerlas. Entender sus causas, reconocer sus síntomas, comprender las graves consecuencias de no intervenir a tiempo y aplicar estrategias de afrontamiento son pasos fundamentales para mejorar el bienestar de los trabajadores y la productividad de las organizaciones.

Las raíces – causas- del estrés ocupacional son multifacéticas y pueden variar significativamente de una empresa a otra e incluso de un puesto a otro. Algunas de las causas más comunes pueden incluir una carga de trabajo excesiva, la ausencia de autonomía sobre las tareas, un ambiente laboral deficiente, un desequilibrio entre vida laboral y personal que se evidencia en la dificultad para desconectarse del trabajo y la falta de tiempo para actividades personales pueden generar agotamiento, cuando los esfuerzos y logros de los empleados no son valorados.

Los síntomas del estrés ocupacional pueden manifestarse de diversas maneras, afectando el ámbito físico, psicológico y conductual del individuo.

Ignorar o no abordar el estrés ocupacional a tiempo puede tener repercusiones graves tanto para el empleado como para la organización, lo que evidencia en una serie de consecuencias tanto para el empleado como para la organización.

Para el empleado se puede presentar en un estrés crónico desarrollo de enfermedades cardiovasculares, trastornos de salud mental más severos como la depresión mayor, síndrome de burnout, problemas de adicción y, en casos extremos, ideación suicida. La calidad de vida general se deteriora, afectando sus relaciones personales y su bienestar a largo plazo. Para la organización se evidencian las consecuencias de no intervenir a tiempo, en una disminución de la productividad, aumento del ausentismo y la rotación de personal, incremento de los accidentes laborales, deterioro del clima laboral, menor calidad en el trabajo y una imagen corporativa negativa. A largo plazo, el estrés ocupacional no tratado puede traducirse en costos significativos relacionados con atención médica, indemnizaciones y pérdida de talento.

Tensión Psicológica

la tensión psicológica es un fenómeno que afecta a los seres humanos en diversas áreas de su vida, influyendo en su bienestar emocional, físico y social. La tensión psicológica se manifiesta a través de la ansiedad, la depresión y otros trastornos emocionales. Lazarus y Folkman (1984) definieron el estrés como un proceso en el que las personas evalúan las demandas del entorno y sus propios recursos para afrontarlas, cuando estas demandas superan los recursos se produce una reacción de tensión psicológica que puede afectar la salud mental de cualquier persona.

Existen variables que hacen que esta tensión se aumente y genere desequilibrios en el comportamiento humano, una de ellas es la tensión vocacional, que se presenta cuando hay que tomar la elección profesional y el desarrollo laboral, de acuerdo con Savickas (2013), la toma de

decisiones vocacionales implica una serie de presiones externas e internas que pueden generar ansiedad y frustración. Factores como la incertidumbre laboral, la falta de oportunidades, y las expectativas familiares y sociales pueden intensificar esta tensión afectando la motivación personal en este aspecto de la vida. Estrategias de afrontamiento de la realidad como la planificación de carrera y la orientación vocacional guiada pueden ayudar a mitigar efectos negativos que inciden en el comportamiento humano. (Lent, Brown & Hackett, 2002).

La tensión interpersonal surge durante las relaciones humanas debido a los conflictos, expectativas insatisfechas y problemas de comunicación. Según Goleman (1995), la inteligencia emocional desempeña un papel crucial en la gestión de las tensiones, ya que permite a las personas reconocer y regular sus emociones, así como generar empatía con los demás. La falta de habilidades de comunicación y la capacidad para resolver conflictos pueden llevar a un deterioro en el manejo de las relaciones interpersonales. Aprender a escuchar de forma activa y aprender a mediar problemas contribuyen a la reducción de esta tensión. Por otro lado, la tensión física, es la manifestación del estrés que impacta el cuerpo a través de la fatiga, los dolores musculares, la pérdida de peso y otros síntomas somáticos. De acuerdo con Selye (1976), el estrés prolongado puede desencadenar problemas fisiológicos adversos, como la liberación excesiva de cortisol, lo que puede afectar negativamente la salud cardiovascular y el sistema inmunológico, cuando el ser humano presenta este tipo de tensión se le recomienda actividad física, técnicas de relajación y alimentación equilibrada.

Recursos de Afrontamiento:

son estrategias que las personas emplean para manejar situaciones estresantes o desafiantes del día a día. Estas estrategias pueden ser intencionales o involuntarias y ayudan a enfrentar demandas y conflictos que superan recursos personales. Según Lazarus y Folkman

(1986), el estrés es un proceso amplio de adaptación del ambiente y los recursos de afrontamiento son esenciales para esta adaptación. Entre las estrategias de afrontamiento el autocuidado y la recreación juega un papel fundamental para salir de esta crisis. El autocuidado implica atender necesidades físicas, emocionales y mentales asegurando un equilibrio saludable en la vida. Esto incluye ejercicios de meditación y participación en actividades recreativas que promueven el bienestar.

La recreación por su parte se refiere a las actividades que se realizan por placer y disfrute, como escuchar música, practicar deportes o simplemente compartir espacios amenos con amigos. Estas actividades no solo producen alegría, sino que actúan como mecanismos de afrontamiento efectivos para reducir el estrés y la ansiedad. La práctica regular de ejercicio físico ha demostrado tener un impacto positivo en la salud mental, ayudando a reducir los niveles de estrés y mejorar el estado de ánimo. Actividades como correr, nadar o practicar yoga no solo benefician al cuerpo, sino que también promueven una sensación de bienestar general.

Integrar el autocuidado y la recreación en la rutina diaria fortalece los recursos de afrontamiento permitiendo manejar de manera efectiva las demandas y los desafíos de la vida. Al priorizar esas prácticas se promueve el bienestar integral que nos capacita para enfrentar situaciones estresantes con mayor resiliencia y adaptabilidad.

Metodología

Diseño.

La presente investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, dado que busca identificar y analizar los factores que influyen en las manifestaciones de estrés laboral en los colaboradores de Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S., ubicados en Medellín y su área metropolitana. Este enfoque permite obtener datos objetivos, cuantificables

y susceptibles de ser analizados estadísticamente, lo cual facilita la identificación de tendencias, frecuencias y relaciones entre variables que afectan el bienestar laboral.

Población y Muestra

La población total de colaboradores de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S es de 86 con vinculación directa y 47 con prestación de servicios. Para la implementación del instrumento se contó con la participación voluntaria de 52 colaboradores, teniendo en cuenta el criterio de vinculación directa con la institución. La muestra estuvo conformada en un 15,8 % de hombres y un 84,61 % de mujeres; entre los 20 y 54 años de edad; la vinculación laboral corresponde a un 51,92 % con contrato a término indefinido y el 46,15 % con contrato a término fijo; en su mayoría el personal que participa de la prueba cuenta con formación técnica que corresponde al 69,23 %, continuando la formación en pregrado con un 15,38 %, posgrado con un 9,61 %, tecnólogo con un 3,84 % y finalizando la formación básica de bachiller con un 1,92 %.

Técnica e Instrumentos

Como técnica principal se empleó la aplicación del Cuestionario OSI (Occupational Stress Inventory), instrumento validado internacionalmente y diseñado para evaluar tres dimensiones clave del estrés ocupacional: estrés laboral, recursos personales de afrontamiento, y estrategias de afrontamiento ocupacional. El instrumento fue acompañado por un consentimiento informado, que garantizó la participación voluntaria, anónima y confidencial de cada uno de los colaboradores.

Tabla 2

Objetivo instrumento OSI.

Objetivo	Categoría	Subcategoría
El objetivo del presente estudio fue realizar la validación de constructo del Inventario de Estrés Ocupacional-OSI que	Estrés Ocupacional	Cuestionario de roles ocupacionales (ORQ)
		Sobre carga Ocupacional (RO)
		Insuficiencia del Rol (RI)
		Ambigüedad del rol (RA)

evalúa el estrés a través de 3 escalas y 14 subescalas.

	Fronteras del rol (RA)
	Responsabilidad (R)
	Ambiente físico (PE)
	Cuestionario de tensión personal (PSQ)
	Tensión Vocacional (VS)
Tensión Psicológica	Tensión Psicológica (TSY)
	Tensión Interpersonal (IS)
	Tensión física (PSH)
	Cuestionario de Recursos Personales (PRQ)
	Recreación (RE)
Recursos de Afrontamiento	Autocuidado (SC)
	Soporte Social (SS)
	Afrontamiento Racional Cognitivo (RC)

Nota. Fuente: *García Rubiano, M., Vélez Botero, H. (2018). Validación de constructo del inventario de estrés ocupacional - OSI para el contexto colombiano. Revista Katharsis, 25: 91-107, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis>*

Procedimiento

Trabajo de campo: La aplicación del instrumento se realizó de manera presencial y en formato de encuesta física en las instalaciones de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S. Fueron necesarias varias sesiones con el personal para recolectar la muestra necesaria para hacer el análisis de los datos.

Técnica de análisis de resultados: La información recolectada fue sistematizada en una base de datos en Microsoft Excel, donde se realizó la tabulación de las respuestas. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante estadística descriptiva, utilizando fórmulas para el cálculo de frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central (media y mediana), así como dispersión (desviación estándar), lo cual permitió caracterizar las respuestas y establecer patrones significativos.

Cálculo de valores T a partir de la prueba Occupational Stress Inventory (OSI)

1. Objetivo del Análisis

El objetivo fue calcular los valores T a partir de las puntuaciones crudas obtenidas en la aplicación de la prueba Occupational Stress Inventory (OSI), con el fin de estandarizar los resultados y permitir su interpretación en función de los rangos normativos establecidos por el manual técnico de la prueba.

A través de este procedimiento se logró transformar los puntajes crudos en valores T, lo que facilita su comparación e interpretación en contextos organizacionales y clínicos. Esta estandarización permite identificar de manera objetiva los niveles de estrés ocupacional en la muestra evaluada y orientar acciones de intervención según el rango obtenido.

2. Procedimiento Realizado

2.1. Ingreso de los Datos en Excel

Se registraron las puntuaciones crudas de los 52 participantes en la hoja de Excel, ubicándolas en la columna A, desde la celda A2 hasta A53. En la fila 1 se colocó un encabezado identificando la variable evaluada.

2.2. Cálculo de los Valores T por Rangos

Los valores T se calcularon utilizando la fórmula de transformación T, la cual toma en cuenta la media y desviación estándar de la muestra. La fórmula general utilizada fue:

$$=REDONDEAR(((PUNTAJE_CRUDO - MEDIA_MUESTRA) / DESVEST_MUESTRA) * 10 + 50, 0)$$

-
- Dónde:
 - PUNTAJE_CRUDO: Valor individual de cada evaluado.
 - MEDIA_MUESTRA: Promedio de la muestra. Fórmula: =PROMEDIO(A2:A53)

- DESVEST_MUESTRA: Desviación estándar de la muestra. Fórmula: =DESVEST(A2:A53)

La fórmula completa se aplicó en la columna B para cada fila correspondiente al evaluado. Por ejemplo, en la celda B2 se escribió:

$$=REDONDEAR(((A2 - \$D\$1) / \$D\$2) * 10 + 50, 0)$$

Donde D1 contiene el valor de la media muestral y D2 contiene la desviación estándar. Esta fórmula fue arrastrada hacia abajo hasta B53.

2.3. Clasificación de Resultados por Rangos

Con base en los valores T obtenidos, se asignó una categoría interpretativa a cada evaluado. Las categorías se definieron según los siguientes rangos:

- T < 40: Bajo
- T entre 40 y 60: Promedio
- T entre 60 y 69: leve
- T > 70: Alto

Se usó la siguiente fórmula en la columna C:

$$=SI(W5 >= 70; "Alto"; SI(W5 >= 60; "Medio"; SI(W5 >= 40; "Leve"; "Bajo"))$$

Consideraciones Éticas

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Resolución No. 008430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, la presente investigación tuvo en cuenta aspectos como los mencionados el artículo 6 del capítulo II,

respecto al consentimiento informado, se contó con la autorización de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S. Con respecto al anonimato mencionado en el artículo 8 del capítulo

II, para la investigación, se protegerá la privacidad de los participantes.

Se ha considerado según el artículo 11 del capítulo II, que el presente estudio es una *investigación sin riesgo* debido a que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participaron en el estudio.

Para la aplicación del instrumento se utilizó un consentimiento informado en el cual se le brindó al participante la información general sobre la prueba y el propósito del proyecto, con el fin de brindar toda la información y resolver todas las inquietudes posibles que pudiera tener al momento de la realización de la prueba y que toda la información que allí diligenciaran se tratara de manera confidencial. (ver anexo 1: Consentimiento informado)

Conflicto de Intereses

Las autoras manifiestan no tener ningún tipo de conflicto de intereses en el desarrollo de la investigación y tampoco en su publicación.

Resultados

Caracterización de la población en gráfica

La población participante estuvo conformada por 52 colaboradores de la empresa, de los cuales 44 fueron mujeres (84,61 %) y 8 hombres (15,38 %), con edades comprendidas entre 20 y 54 años. De las mujeres, 1 tiene formación de nivel bachiller, 30 cuentan con formación técnica, 1 es tecnóloga, 5 tienen formación de pregrado y 7 poseen estudios de posgrado. En cuanto a los hombres, 1 cuenta con formación de pregrado, 1 es tecnólogo y los 6 restantes tienen formación técnica.

Gráfico 1

Porcentaje del género de la muestra



Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Total y porcentaje del nivel de formación según el género

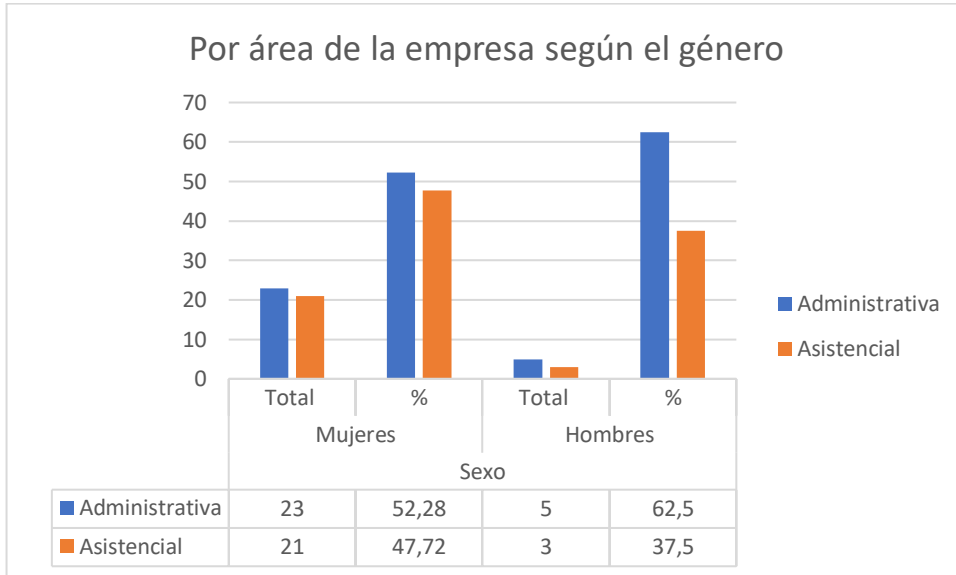
Nivel de formación	Sexo			
	Mujeres		Mujeres	
	Total	%	Total	%
Bachiller	1	2,27		
Técnico	30	68,18	6	75
Tecnólogo	1	2,27	1	12,5
Pregrado	5	11,36	1	12,5
Posgrado	7	15,91		

Nota. Fuente: Elaboración propia

De las 44 mujeres, 23 trabajan en el área administrativa y 21 en el área asistencial. De los 8 hombres, 5 trabajan en el área administrativa y 3 en el área asistencial.

Gráfico 2

Porcentaje según el área por género

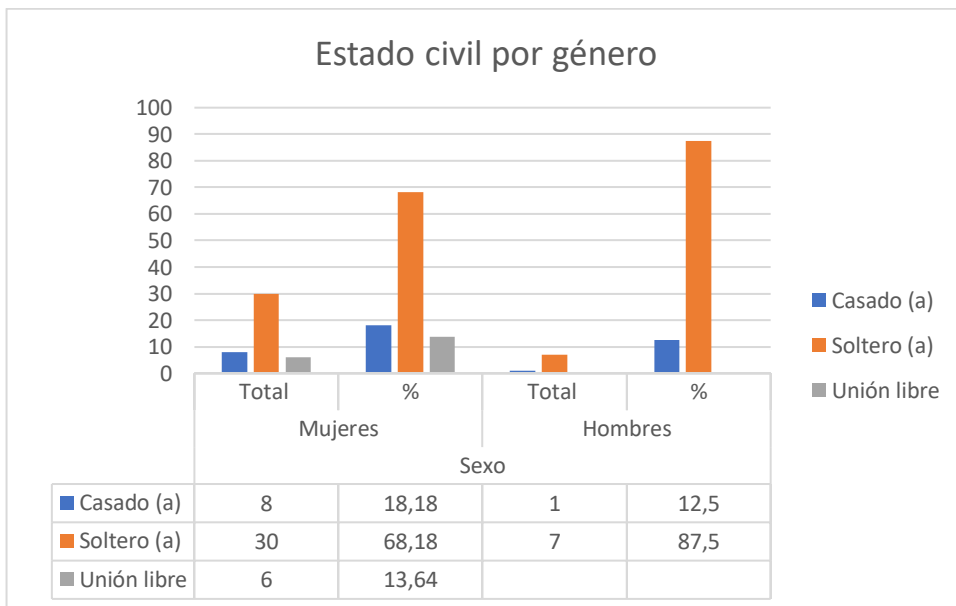


Nota. Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estado civil de las 44 mujeres, 8 están casadas, 30 son solteras y 6 viven en unión libre. De los 8 hombres, solo uno es casado, los otros 7 son solteros.

Gráfico 3

Porcentaje del estado civil según el género



Nota. Fuente: Elaboración propia

La aplicación del cuestionario se realizó en espacios y horarios previamente concertados con los líderes de área, cuidando que no interfiriera con las actividades laborales y asegurando un ambiente de confianza para los participantes. Posterior a la recolección, se realizó el análisis de los datos con el fin de evidenciar los principales detonantes del estrés laboral, en concordancia con las condiciones sociales, económicas y laborales actuales del país, particularmente en el sector salud.

Resultados del Cuestionario OSI

A continuación, se presentan los resultados por cada una de las subescalas del cuestionario de Roles Ocupacionales y la escala global.

Análisis de las Subescalas del Cuestionario de Roles de Estrés Ocupacional (ORQ)

Se define como una respuesta física y emocional ante un desequilibrio entre las demandas del trabajo y la capacidad del empleado para satisfacerlas.

Sobre Carga Ocupacional (RO)

Mide el grado en que las demandas ocupacionales exceden los recursos (personales y del lugar de trabajo) y el grado en que el individuo es capaz de cumplir con la carga esperada en el trabajo.

Gráfico 4

Sobre Carga Ocupacional (RO)



Nota. Fuente: Elaboración propia

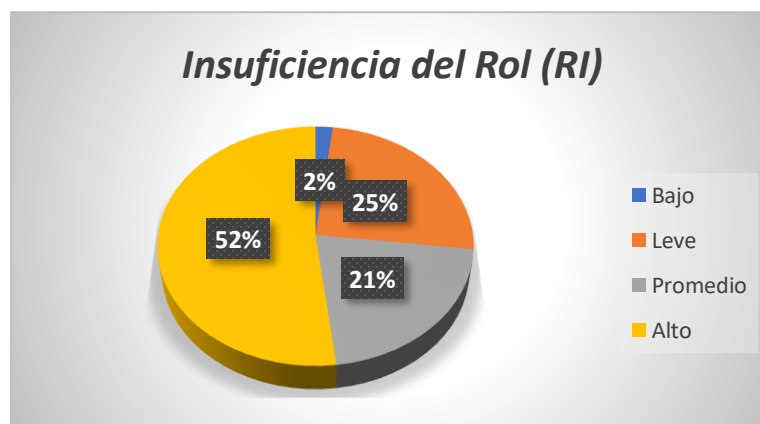
Análisis: El 67% de los participantes presenta un nivel promedio de sobrecarga laboral, lo que sugiere que, aunque las demandas laborales son exigentes, la mayoría las percibe como manejables; Sin embargo, un 2% reporta un nivel alto, lo que requiere atención, ya que podría afectar su desempeño y bienestar esta variabilidad en la percepción de carga indica que existen diferencias individuales en la forma de enfrentar y gestionar las demandas del entorno laboral, es importante tener en cuenta que una sobrecarga persistente puede generar síntomas de fatiga, tensión y desmotivación si no se acompaña de estrategias adecuadas de gestión del tiempo y soporte organizacional.

Insuficiencia del Rol (RI)

Mide el grado en que el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están ajustados a los requerimientos del trabajo.

Gráfico 5

Insuficiencia del Rol (RI)



Nota. Fuente: Elaboración propia

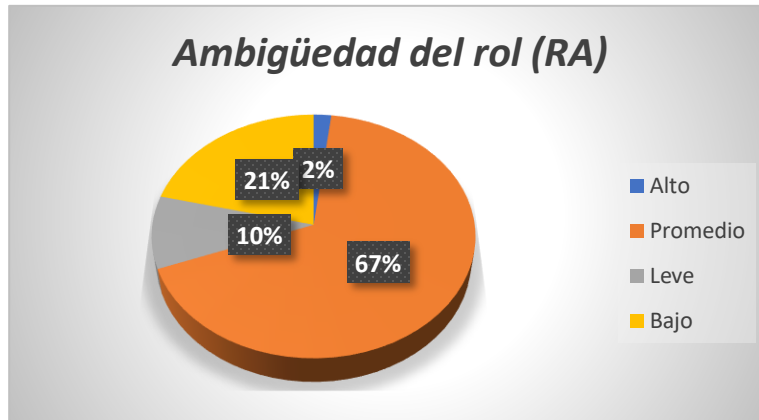
Análisis: Este es el hallazgo más relevante, el 52% de los participantes manifiesta alta percepción de insuficiencia del rol, es decir, sienten que sus conocimientos y habilidades no se ajustan a las exigencias del cargo, esta desconexión puede generar frustración, baja autoestima y una disminución en la percepción de logro personal. Así mismo, afectar el compromiso con las funciones y los objetivos organizacionales.

Ambigüedad del Rol (RA)

Mide el grado en que las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo, son claros para el individuo.

Gráfico 6

Ambigüedad del Rol (RA)



Nota. Fuente: Elaboración propia

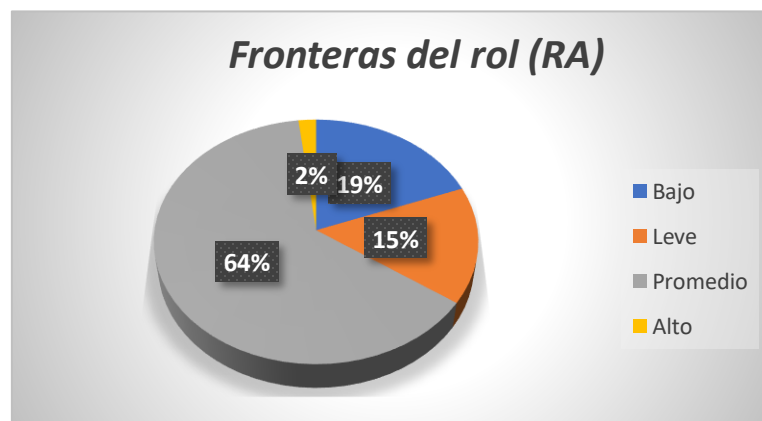
Análisis: El 67% de los participantes se encuentran en un nivel promedio, lo que sugiere que, si bien existen algunas dudas sobre funciones o criterios de evaluación, estas no son generalizadas ni graves. El 2% que reporta altos niveles de ambigüedad requiere apoyo inmediato para evitar dificultades en la toma de decisiones y en la priorización de actividades o funciones.

Fronteras del Rol (RA)

Mide el grado en que el individuo experimenta demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo

Gráfico 7

Fronteras del Rol (RA)



Nota. Fuente: Elaboración propia

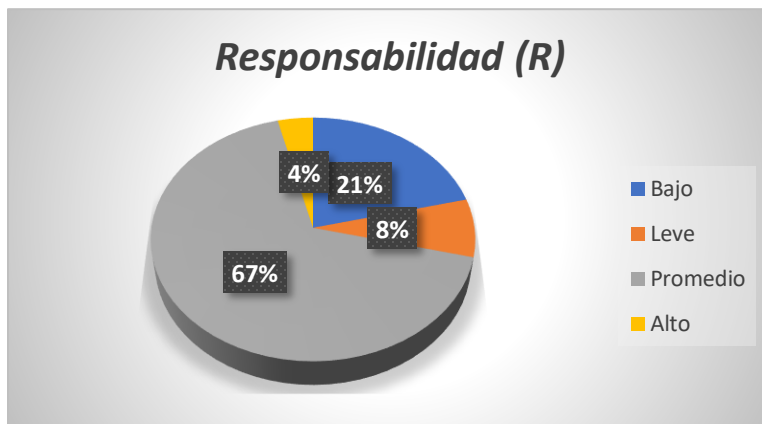
Análisis: El 64% de los participantes se encuentra en un nivel promedio, lo que indica que existe una presencia moderada de demandas o lealtades conflictivas, por ejemplo, entre diferentes áreas de trabajo o entre la vida personal y laboral. Un 15% se ubica en un nivel leve, mientras que un 19% lo percibe en nivel bajo, lo cual indica que este grupo experimenta menores tensiones de este tipo. Solo un 2% reporta un nivel alto de conflicto en las fronteras del rol, lo que, aunque minoritario, merece atención, Cuando este tipo de conflicto no se gestiona adecuadamente, puede afectar la toma de decisiones, la satisfacción laboral y el equilibrio personal

Responsabilidad (R)

Mide el grado en que la persona tiene o siente que tiene una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo

Gráfico 8

Responsabilidad (R)



Nota. Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 67% de los participantes se encuentra en un nivel promedio de responsabilidad percibida, lo que sugiere que sienten una carga significativa sobre el bienestar o desempeño de otros, pero dentro de límites manejables. Un 21% reporta niveles bajos, lo que

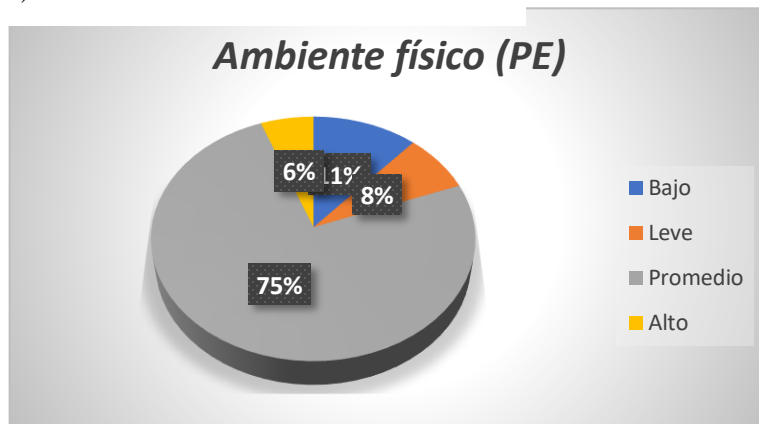
podría indicar menor involucramiento, percepción de autonomía limitada o una desvinculación de los resultados del equipo. Un 8% se ubica en un nivel leve y un 4% en nivel alto, grupo que podría estar asumiendo un grado de responsabilidad elevado, con riesgo de carga emocional.

Ambiente físico (PE)

Mide el grado en que el individuo está expuesto a altos niveles de toxicidad ambiental o a condiciones físicas extremas

Gráfico 9

Ambiente físico (PE)



Nota. Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 75% de los participantes percibe el ambiente físico laboral como medianamente estresante (nivel promedio), lo que puede relacionarse con factores ambientales comunes en contextos asistenciales, como el ruido, la temperatura, la iluminación o la ergonomía de los espacios. Un 11% lo percibe como bajo, un 8% como leve y un 6% como altamente estresante, grupo que requiere especial atención

Resultado Global Categoría Estrés Ocupacional.

Se recoge el resultado global de todas las variables.

Gráfico 10

Resultado Global Categoría Estrés Ocupacional



Nota. Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 69,23% de los participantes se encuentra en un nivel promedio de estrés ocupacional, lo que indica una presencia moderada del fenómeno en la organización. Un 15,38% presenta niveles leves y otro 15,38% niveles bajos, lo que refleja que una parte del equipo percibe condiciones laborales favorables; Sin embargo, el predominio del nivel medio sugiere una tensión constante que, aunque no es extrema, podría generar efectos acumulativos si no se gestionan adecuadamente.

Conclusión preliminar

Los resultados muestran que los principales generadores de estrés ocupacional se concentran en la percepción de insuficiencia del rol, con más de la mitad de los participantes reportando niveles altos, a esto se suman la sobrecarga, la ambigüedad y las fronteras del rol, cuyas puntuaciones predominan en niveles medios, lo que indica una exposición constante a factores que, aunque no extremos, pueden afectar el bienestar y el desempeño si se mantienen en el tiempo, es por ello que se hace necesario implementar acciones orientadas a: -Redefinir roles y responsabilidades para lograr mayor claridad y ajuste entre funciones y capacidades. -Mejorar las

condiciones del entorno físico de trabajo para reducir factores estresantes. -Ofrecer espacios de formación continua que refuercen habilidades y sentido de competencia. -Fortalecer los procesos de liderazgo y comunicación para favorecer la coordinación y el apoyo en los equipos.

Análisis de las Subescalas del Cuestionario de Tensión Psicológica (PSQ)

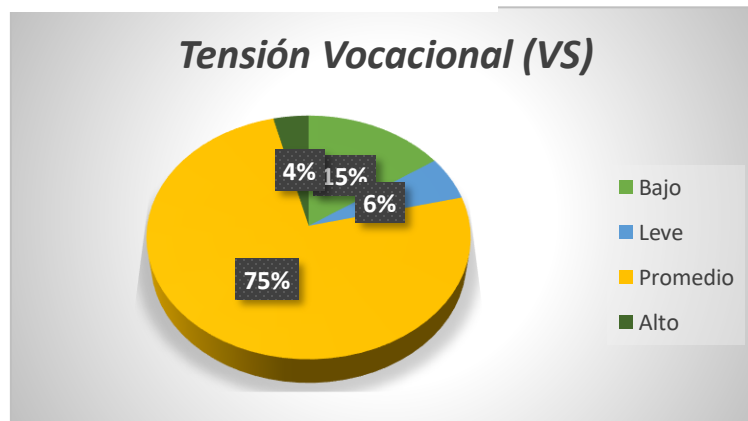
Impacta el bienestar humano a nivel emocional, físico y social, manifestándose como ansiedad o depresión. Surge cuando las demandas del entorno superan los recursos personales para afrontarlas.

Tensión Vocacional (VS)

Mide el grado en que el individuo tiene problemas con la calidad de su trabajo. También mide actitudes hacia el trabajo

Gráfico 11

Tensión Vocacional (VS)



Nota. Fuente: Elaboración propia

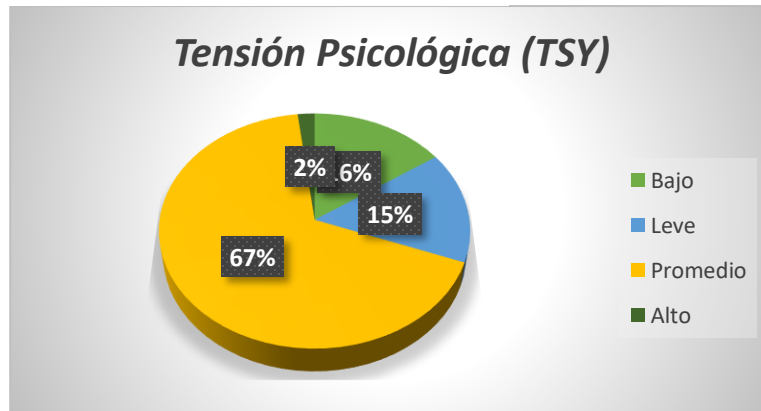
Análisis: El 75% de los participantes se encuentra en un nivel promedio, lo que sugiere una tensión constante relacionada con la identidad profesional, el sentido de propósito en el trabajo o la satisfacción con el desarrollo de carrera. El 15% con nivel bajo refleja una percepción positiva y mayor alineación con su rol laboral. Sin embargo, el 4% en nivel alto podría estar experimentando una crisis vocacional que requiere orientación específica para evitar desmotivación o abandono laboral.

Tensión Psicológica (TSY)

Mide el grado en que la persona experimenta problemas

Gráfico 12

Tensión Psicológica (TSY)



Nota. Fuente: Elaboración propia

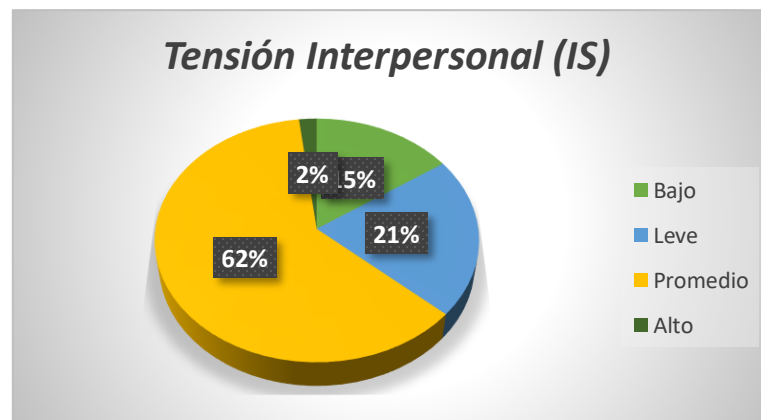
Análisis: El 67% presenta un nivel promedio, lo cual indica presencia moderada de síntomas como ansiedad, irritabilidad o fatiga mental, estos niveles pueden mantenerse funcionales, pero si se prolongan, podrían derivar en agotamiento emocional. El 31% restante (15% leve y 16% bajo) muestra una mayor estabilidad emocional. No obstante, el 2% con tensión alta podría estar en riesgo de deterioro del bienestar psicológico, lo cual amerita intervención clínica o psicoeducativa.

Tensión Interpersonal (IS)

Mide el grado en que la persona percibe disrupción en las relaciones interpersonales

Gráfico 13

Tensión Interpersonal (IS)



Nota. Fuente: Elaboración propia

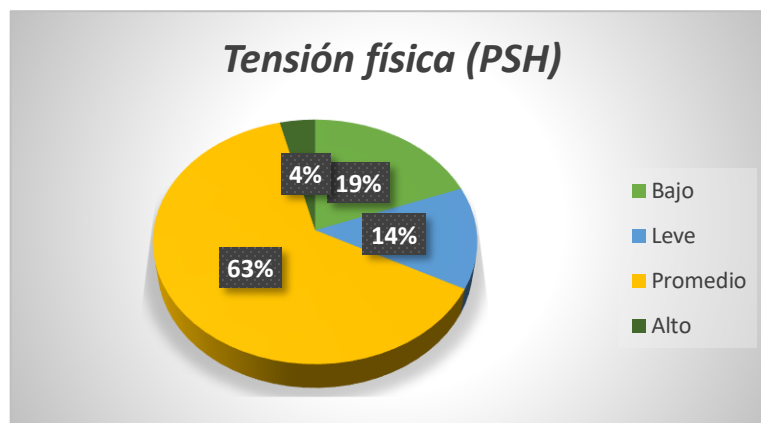
Análisis: El 62% de los participantes muestran un nivel promedio, reflejando interacciones sociales laborales relativamente estables, aunque con conflictos frecuentes. El 36% con niveles leve o bajo evidencia un entorno interpersonal favorable y adaptativo. El 2% restante presenta un nivel alto de tensión interpersonal, lo que puede implicar dificultades graves de convivencia o comunicación que podrían afectar el clima laboral y el desempeño del equipo.

Tensión Física (PSH)

Mide el grado en que el individuo expresa quejas sobre enfermedades físicas o malos hábitos de autocuidado.

Gráfico 14

Tensión Física (PSH)



Nota. Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 63% de los participantes experimenta tensión física moderada, lo cual puede manifestarse en síntomas como dolores musculares, alteraciones del sueño o fatiga, asociados al estrés sostenido. El 33% (19% bajo y 14% leve) mantiene una percepción de buen estado físico. Sin embargo, el 4% con nivel alto podría estar en riesgo de somatización severa, lo cual justifica seguimiento médico o psicológico, dado su impacto potencial en la salud general y la productividad.

Resultado Global Categoría Tensión Psicológica.

Se recoge el resultado global de todas las variables.

Gráfico 15

Resultado Global Categoría Tensión Psicológica.



Nota. Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 71,15% de los participantes se sitúa en un nivel promedio de tensión psicológica, lo que refleja que el estrés emocional y cognitivo es una experiencia común y sostenida en la organización, estos niveles constantes, aunque no son extremos, puede afectar la motivación, la concentración y la calidad del trabajo si no se maneja adecuadamente. Por otro lado, un 13,46% se encuentra en niveles bajos y leves, lo que indica que una parte significativa del personal mantiene un buen equilibrio emocional y recursos adecuados para afrontar el estrés laboral.

Sin embargo, la existencia de un 1,92% en nivel alto de tensión psicológica señala un grupo vulnerable que podría presentar síntomas clínicos significativos como ansiedad severa, irritabilidad extrema o agotamiento profundo, con riesgo de afectar tanto su desempeño como su bienestar general, este dato permite identificar la necesidad de intervenciones focalizadas, tanto preventivas como de apoyo directo, para evitar el agravamiento y promover la salud mental dentro del equipo.

Conclusión preliminar

Los resultados de la segunda categoría muestran que la tensión psicológica se mantiene en niveles moderados pero constantes en la mayoría del personal, se pueden evidenciar que las principales preocupaciones se concentran en:

- La vocación y el sentido del trabajo, que generan tensión en aproximadamente tres de cada cuatro trabajadores.
- El bienestar emocional y físico, que está moderadamente comprometido, con algunos casos que requieren atención especializada.
- Las relaciones laborales, que, aunque no representan el foco más crítico, tampoco reflejan un ambiente completamente saludable.

Este contexto evidencia la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a fortalecer el bienestar emocional, tales como:

- Programas de salud mental ocupacional.
- Espacios de escucha y contención emocional.
- Talleres para el manejo del estrés y autocuidado.
- Mentorías o planes de desarrollo vocacional.

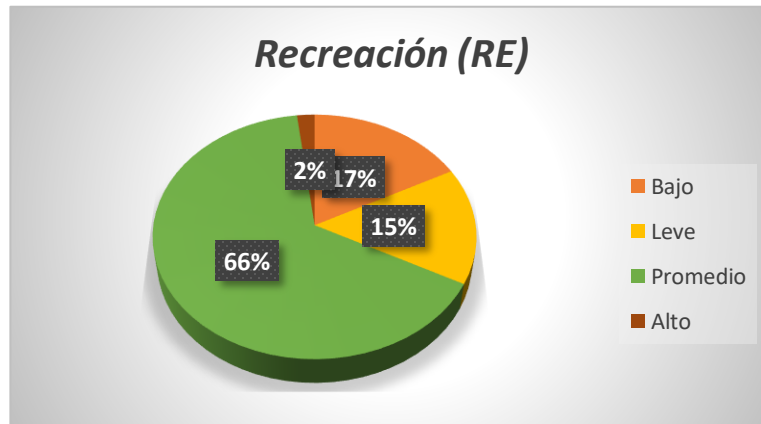
Análisis de las subescalas del cuestionario de Recursos de Afrontamiento (ARQ)

Son herramientas, conscientes o no, que usamos para manejar el estrés y los desafíos diarios que superan nuestros recursos. Son clave para adaptarnos al entorno.

Recreación (RE)

Mide el grado en que el individuo hace uso, y obtiene placer y relajación de actividades recreativas regulares.

Gráfico 16
Recreación (RE)



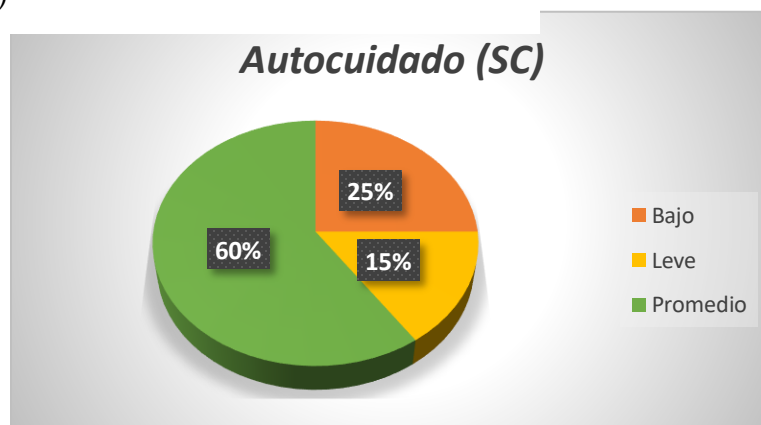
Nota. Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 66% de los participantes se ubica en un nivel promedio, lo que indica que realizan actividades recreativas con una frecuencia moderada, estas prácticas ayudan a equilibrar el estrés, aunque podrían incrementarse para tener un impacto mayor. Un 17% se encuentra en un nivel bajo, lo cual señala una carencia preocupante de espacios de disfrute personal. El 15% presenta nivel leve y solo el 2% alto, lo que evidencia que la recreación no es un hábito altamente desarrollado en este grupo, lo que podría comprometer su bienestar emocional a largo plazo.

Autocuidado (SC)

Mide el grado en que el individuo practica regularmente actividades personales que reducen o alivian el estrés crónico.

Gráfico 17
Autocuidado (SC)



Nota. Fuente: Elaboración propia

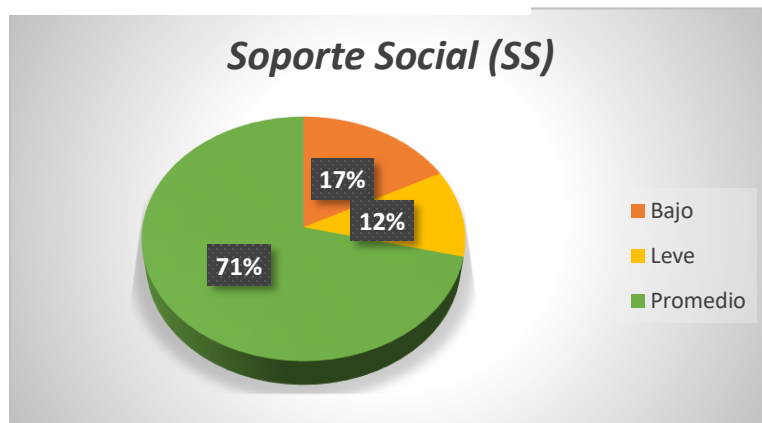
Análisis: El 60% de los participantes se encuentra en un nivel promedio en cuanto a autocuidado, lo cual indica que mantienen algunas prácticas saludables, pero posiblemente de manera intermitente. Es relevante que el 25% se ubique en nivel bajo, es decir, uno de cada cuatro no está atendiendo adecuadamente su salud física, emocional o mental. Otro 15% se encuentra en nivel leve. La ausencia total de personas en nivel alto sugiere que no hay un grupo significativamente consciente o disciplinado con su bienestar integral.

Soporte Social (SS)

Mide el grado en que la persona siente apoyo y ayuda por parte de los demás.

Gráfico 18

Soporte Social (SS)



Nota. Fuente: Elaboración propia

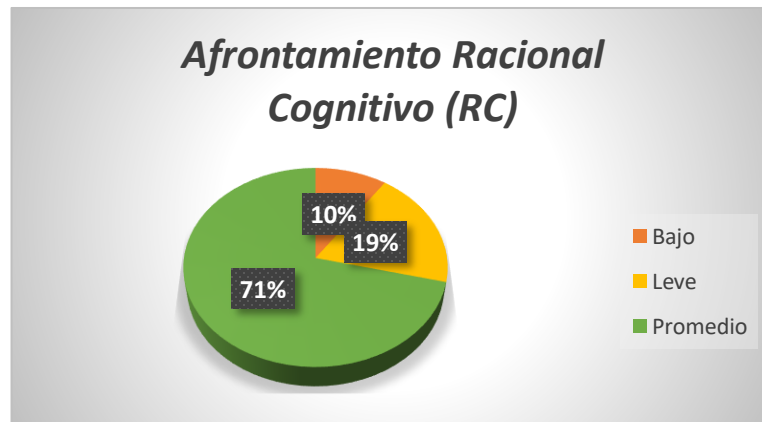
Análisis: El 71% reporta un nivel promedio, lo que muestra que la mayoría cuenta con redes de apoyo moderadas. Sin embargo, un 17% indica nivel bajo, es decir, no sienten tener suficiente respaldo emocional, familiar o social, lo cual puede aumentar su vulnerabilidad frente al estrés. Un 12% presenta nivel leve. Aunque no se registran casos en nivel alto, el predominio del promedio indica cierta estabilidad, pero también una oportunidad de fortalecer los vínculos comunitarios y laborales.

Afrontamiento Racional Cognitivo (RC)

Mide el grado en que la persona posee y usa habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo.

Gráfico 19

Afrontamiento Racional Cognitivo (RC)



Nota. Fuente: Elaboración propia

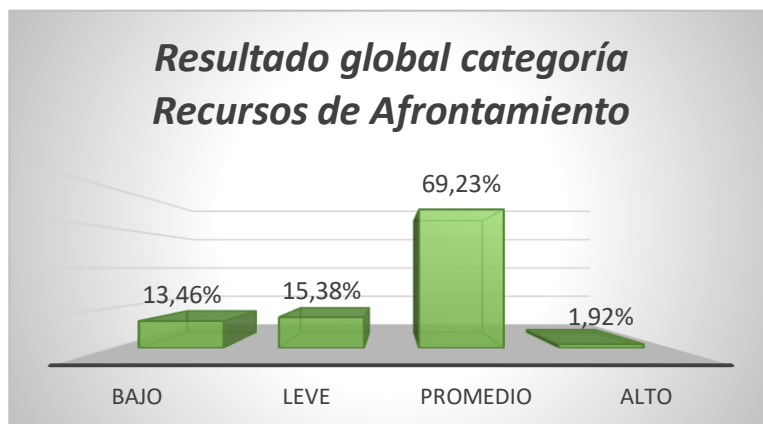
Análisis: El 71% de los participantes se ubica en nivel promedio, lo que sugiere que tienen algunas habilidades cognitivas para enfrentar el estrés (como análisis, reinterpretación o toma de decisiones), pero sin un dominio sobresaliente. Un 19% presenta nivel leve y un 10% bajo. Aunque no hay personas en nivel alto, el hecho de que casi un tercio se ubique en niveles inferiores evidencia una debilidad en el uso de estrategias cognitivas para gestionar el estrés de manera efectiva.

Resultado Global Categoría Recursos de Afrontamiento.

Se recoge el resultado global de todas las variables.

Gráfico 20

Resultado Global Categoría Recursos de Afrontamiento.



Nota. Fuente: Elaboración propia

El 69,23% de los encuestados se encuentra en un nivel promedio, lo cual indica que, si bien existen recursos personales presentes, estos no son suficientemente robustos para actuar como factores protectores frente al estrés. Un 15,38% está en nivel leve y un 13,46% en nivel bajo, lo que sugiere que al menos un 28,84% de los trabajadores tiene recursos personales limitados para enfrentar situaciones de tensión. Apenas un 1,92% alcanza un nivel alto.

Conclusión preliminar

La tercera categoría muestra que los recursos de afrontamiento se encuentran presentes, pero no suficientemente fortalecidos. Esto representa un hallazgo clave, ya que estos recursos son esenciales para mitigar el impacto del estrés ocupacional y la tensión psicológica. En particular:

- La recreación y el autocuidado son prácticas poco consolidadas, lo que puede derivar en mayor agotamiento y desgaste.
- El soporte social es aceptable, pero requiere impulso para quienes se sienten desprotegidos.

- El afrontamiento cognitivo tiene una base funcional, pero es necesario fortalecerlo mediante entrenamiento emocional y habilidades de resolución de conflictos.
- Esto sugiere la urgencia de implementar programas institucionales de fortalecimiento del bienestar personal como:
 - Espacios regulares de pausas activas y recreativas.
 - Formación en autocuidado y salud mental.
 - Programas de inteligencia emocional, especialmente en afrontamiento cognitivo y manejo de emociones.
 - Estrategias de construcción de comunidad, redes de apoyo y liderazgo empático.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación reflejan un panorama claro sobre la dinámica del estrés ocupacional, la tensión psicológica y los recursos personales de afrontamiento en el personal administrativo y asistencial de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S. Se observa que, aunque la mayoría de los trabajadores presenta niveles promedio en las distintas dimensiones evaluadas, ciertos indicadores específicos evidencian vulnerabilidades que requieren atención prioritaria para evitar un impacto negativo sostenido en su bienestar y desempeño laboral, Martínez et al, en el año 2019 referían que muchas de las alteraciones mentales y padecimientos asociados al diseño laboral eran consecuencia de la ausencia de bienestar en términos de placer y felicidad.

En primer lugar, la alta percepción de insuficiencia del rol (52% con niveles altos) representa un foco crítico que, coincide con lo publicado por Lizardo Ortega en 2022, donde subraya cómo la desalineación entre las competencias personales y las exigencias laborales

generan frustración, disminución del compromiso y bajo rendimiento. Este hallazgo invita a una reflexión profunda sobre la definición y adecuación de los roles dentro de la organización, a plantear un análisis más profundo y estructurado para definir el rol de cada trabajador, a medir el desempeño acorde a las habilidades del personal y las funciones asignadas; por esto es fundamental fortalecer la motivación para mejorar la eficiencia y eficacia en el trabajo.

La sobrecarga ocupacional, con un nivel promedio (67%), si bien puede ser manejable en el corto plazo, constituye un riesgo latente a largo plazo, por eso se hace necesario que la organización planee una serie de intervenciones que promuevan el balance laboral-personal. Al respecto, Buitrago et al. en 2021, destacan el desgaste físico y emocional que produce una carga laboral sostenida sin soporte organizacional adecuado. La propuesta debe tener estrategias de gestión del tiempo, priorización de tareas y definición de roles en todos los niveles; y su implementación debe ser con el apoyo de la alta gerencia, y el objetivo será evitar que la sobrecarga laboral concluya en el agotamiento físico y mental y con esto, se incremente la desmotivación.

En segundo lugar, otro de los hallazgos importantes es la ambigüedad y límites claros en el rol a desempeñar, se evidencia cierta claridad en las funciones, pero persisten las dudas y los conflictos interpersonales. Cussó et al. (2022), relacionan la falta de definición organizacional con el aumento del estrés y la percepción de pérdida de control y esto conlleva a la disminución de la satisfacción y el desempeño laboral. La Organización debe tener un procedimiento y/o proceso establecido para la definición y desarrollo de las funciones de cada colaborador, optimización y mejora de los canales de comunicación y apoyo en la conciliación trabajo-vida personal como un factor de protección laboral.

En tercer lugar, el ambiente físico fue calificado como aceptable. Sin embargo, hay un porcentaje de los evaluados que perciben un ambiente estresante y señalan la necesidad de evaluaciones puntuales para identificar y mitigar estos factores ambientales adversos. Castilla et al. (2022) relacionan de manera directa el estrés y los síntomas psicosomáticos con estos factores ambientales. Teniendo en cuenta lo anterior, el factor ambiental también debe estar en la estrategia de intervención a tener en cuenta por la organización.

Relacionado a la tensión psicológica, la mayoría del personal está ubicado en un rango promedio, indicando niveles de estrés y síntomas emocionales moderados pero persistentes en el tiempo. Selye ya lo reseñaba desde 1976, relacionando las diferentes respuestas fisiológicas y el deterioro del estado de salud general y la persistencia en el tiempo del estrés y las alteraciones emocionales; aunado a lo anterior, la tensión vocacional refleja inconsistencias entre las motivaciones personales y las laborales, resultado relevante en la investigación pues identifica la falta de alineación entre las expectativas profesionales, las personales y las tareas asignadas con desmotivación y/o abandono laboral, así lo advierte Savickas (2013).

Es necesaria la implementación de programas de salud ocupacional que aborden síntomas somáticos relacionados con el estrés crónico y la prevención del deterioro de la salud física y mental para evitar la aparición de trastornos depresivos más complejos y de difícil manejo (Duque et al. (2023))

Finalmente, es necesario potenciar las herramientas y recursos para afrontar el estrés y la carga elevada de trabajo, especialmente la recreación, el autocuidado y el afrontamiento cognitivo como aspectos protectores. La carencia de prácticas consolidadas en estos ámbitos puede limitar la capacidad del personal para manejar eficazmente el estrés, incrementando el agotamiento. La Organización debe fortalecer estos recursos mediante programas de bienestar

integral, inteligencia emocional y construcción de redes de apoyo fundamentales para mitigar el impacto del estrés y promover la resiliencia organizacional.

Estos hallazgos corroboran lo planteado por Vásquez et al. (2019) respecto a la vulnerabilidad de los profesionales de la salud frente a exigencias laborales persistentes. También refuerzan la necesidad, señalada por Martínez et al. (2019), de considerar el bienestar como una construcción integral que debe abordarse desde el diseño del trabajo, las relaciones interpersonales y los sistemas de apoyo emocional.

Referencias

Ahumada, M., Ansoleaga, E., & Castillo-Carniglia, A. (2021). Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género. *Cadernos de Saúde Pública*, 37, e00037220.

<https://www.scielosp.org/article/csp/2021.v37n2/e00037220/es/>

Allande-Cussó, R., García-Iglesias, J. J., Fagundo-Rivera, J., Navarro-Abal, Y., Climent-Rodríguez, J. A., & Gómez-Salgado, J. (2022). Salud mental y trastornos mentales en los lugares de trabajo. *Revista Española de Salud Pública*, 96, e1–e11.

https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=SALUD+MENTAL+Y+TRASTORNOS+MENTALES+EN+LOS+LUGARES+DE+TRABAJO&btnG=

Arias Gallegos, W. L., Huamani Cahua, J. C., & Ceballos Canaza, K. D. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72–91.

<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>

Arias, D. A. D., & Basto, D. C. V. (2024). Relación entre el síndrome de burnout, ansiedad y depresión en trabajadores de la salud de un hospital de alta complejidad en Cúcuta.

- Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 42,
e353571. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e353571>
- Arce, R. S. A. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611–634. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>
- Betancur, C. B., López, B. E. A., & Ochoa, D. A. R. (2023). Decidir la vida que queremos: aportes de organizaciones culturales a la promoción de la salud mental. *Revista CES Psicología*, 16(2), 62–72. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2011-30802023000200062&script=sci_arttext
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
- Castilla-Molina, E., Castilla-Molina, E. E., Ferrer-Añel, M., & Ovallos-Gazabon, D. (2022). Uso de la realidad virtual inmersiva para reducir el riesgo psicosocial en el contexto laboral. *Información Tecnológica*, 33(6), 1–10. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600001>
- Díaz, T. O. C., & Pasco, M. E. E. (2023). La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. *Diversitas*, 19(1), 163–181. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S179499982023000100127&script=sci_arttext
- Duarte-Arias, D., & Valencia-Basto, D. (2024). Relación entre el síndrome de burnout, ansiedad y depresión en trabajadores de la salud de un hospital de alta complejidad en Cúcuta.

Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública, 42, e353571.

<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e353571>

Duque, M. O. G., Ospina, F. L. R., Cardona, A. M. S., Arango, D. C., Saldarriaga, P. J., Giraldo, A., ... & Henao, S. M. (2023). Síntomas de depresión y factores relacionados en trabajadores con empleos de subsistencia en Medellín, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 52(Suppl 1), S92–S104. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2021.10.011>

García, E. C. S. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación colombiana. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 56–65.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677388>

Guevara, G. S. (2022). El acoso laboral: su repercusión en las emociones. *Revista Fuentes Humanísticas*, 34(65). <https://fuenteshumanisticas.azc.uam.mx/index.php/rfh/article/view/1095>

Hernández Santiago, N. (2020). Ambiente laboral: implicaciones para la salud mental. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1), 114–119. https://static1.squarespace.com/static/50c39c53e4b097533b3492dd/t/5fe390e7178b9009b0b6116e/1608749289921/9_Hern%C3%A1ndez-Santiago+%282020%29+Ambiente+Laboral+Implicaciones+para+la+Salud+Mental.pdf

Lizardo Otero, B. Y. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Industrial Data*, 25(2), 71–90. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532023000100223

Martínez, S. F. A., Turbay Posada, M. J., Rodríguez Díaz, M. A., Polo Vargas, J. D., & Gutiérrez Carvajal, O. I. (2022). Diseño del trabajo, bienestar y salud mental: revisión de literatura.

Psicología desde el Caribe, 39(1).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9096178>

Morán, M. D. C. G., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona: Revista de la Facultad de Psicología*, (19), 11–30.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112754>

Ochoa Díaz, C., & Layedra Luna, W. E. (2019). El acoso laboral desde una perspectiva doctrinal y jurídica. *Negotium. Revista de Ciencias Gerenciales*, (42), 5–13.

<https://biblat.unam.mx/es/revista/negotium-revista-de-ciencias-gerenciales/articulo/el-acoso-laboral-desde-una-perspectiva-doctrinal-y-juridica>

Organización Mundial de la Salud. (2023). Estrés. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Pulido Guerrero, E. G., Lora Carrillo, L. J., & Jiménez Ruiz, L. K. (2021). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. *Interdisciplinaria*, 38(1), 149–162. <http://doi.org/10.16888/interd.2021.38.1.10>

Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44–52. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012471072018000100044&script=sci_arttext

Silva, M. D., Lima, M. P., Costa, V. Z. D., Tavares, J. P., Munhoz, O. L., & Andolhe, R. (2024). Carga de trabajo mental y apoyo social en trabajadores de atención primaria de salud. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 33, e20230269.

<https://www.scielo.br/j/tce/a/jDzTP86TLLKtFTFvbqnBgCx/abstract/?lang=es>

Vásquez Fonseca, V. M., Gómez Pasos, J. C., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 23(4), 1–10. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1667-89902019000100002&script=sci_arttext

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO
FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del proyecto: **Experiencias de estrés laboral en los colaboradores de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S**

Investigador Principal: Bibiana Andrea Herrera Enciso
Eliana Milena Valencia Cuervo
Lina María Arango

Nombre de asesor: Andrés Felipe Londoño Vélez

Sr/Sra. participante:

Usted ha sido invitado a participar en el proyecto de investigación: **Experiencias de estrés laboral en los colaboradores de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S**

Pasaremos a explicarle en qué consiste el estudio:

Antes de participar en la investigación, lea este formulario de consentimiento informado y discuta con el investigador cualquier inquietud que tenga. Usted también podrá discutir su participación con los demás miembros de su familia o amigos.

Esta investigación, tiene como objetivo principal identificar los factores que influyen en las manifestaciones de estrés en el personal administrativo y asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Medellín.

Algunos aspectos que debe saber sobre los proyectos de investigación:

Los proyectos de investigación son diseñados para mejorar el conocimiento científico que puede ser útil a otras personas en el futuro. Usted puede no recibir ningún beneficio directo por su participación. Su participación es voluntaria, puede rehusarse a participar, o puede retirar su consentimiento en cualquier momento y por cualquier motivo, lo que no implica sanción alguna para usted y/o personas vinculadas con usted.

Es importante que entienda la siguiente información para poder decidir de una forma libre e informada si usted desea participar en esta investigación; puede preguntarle al investigador principal Bibiana Andrea Herrera Enciso o a cualquier otro miembro del grupo de investigadores cualquier duda que tenga acerca de este proyecto en cualquier momento de su ejecución.

A usted se le dará una copia de este Consentimiento informado.

Propósito de este estudio:

El propósito principal de este estudio es comprender a fondo el fenómeno del estrés en el personal administrativo y asistencial de una empresa de servicios de salud en Medellín. Se busca generar un conocimiento más amplio sobre el estrés en el contexto de los servicios de salud en Medellín, con el fin de proporcionar información valiosa que pueda contribuir a mejorar el bienestar laboral de los colaboradores.

Objetivo general del proyecto:

Determinar los factores que influyen en las manifestaciones de estrés del personal Administrativo y asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de la ciudad de Medellín.

Objetivos específicos del proyecto

- Reconocer las manifestaciones del estrés que tienen los colaboradores de una empresa prestadora de servicios de salud de la ciudad de Medellín.
- Identificar los factores que influyen en las manifestaciones de estrés del personal administrativo y asistencial de una empresa prestadora de servicios de salud de la ciudad de Medellín.
- Describir las estrategias para enfrentar los factores generadores de estrés de una empresa prestadora de servicios de salud de la ciudad de Medellín.

Procedimiento:

Durante la investigación se llevarán a cabo los siguientes procesos:

1. Identificación del problema y objetivos de la investigación
2. Selección del mecanismo de recolección de la información: INSTRUMENTO OSI – ESTRÉS LABORAL (versión colombiana)
3. Selección de la muestra. Elección de la organización a la cual le aplicaremos el instrumento: IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S
4. Definición de la población objetivo: personal administrativo y asistencial.
5. Recolección de datos: aplicación del instrumento.
6. Análisis de datos: lo realiza el grupo de investigadoras a cargo del proyecto.
7. Procesamiento de datos: Se procesarán los datos recopilados, organizándolos haciendo el análisis e interpretándolos.
8. Interpretación de resultados: Se interpretarán los resultados del análisis estadístico en relación con los objetivos de la investigación.
9. Elaboración del informe: Se elabora un informe que resume los hallazgos de la investigación, incluyendo la metodología, los resultados y las conclusiones.
10. Presentación de resultados: Se presentan los resultados de la investigación de manera clara y concisa.

¿Cuántos sujetos participarán en este estudio?

Si decide participar, usted será uno de aproximadamente 60 de personas que serán invitadas a participar en este estudio.

¿Cuánto dura mi participación en este estudio?

El diligenciamiento del instrumento dura entre 30 y 45 minutos.

¿Cuáles son los posibles beneficios?

Puede que usted no reciba beneficios directos por la participación. Sin embargo, su colaboración en la investigación puede proporcionarnos conocimientos que ayuden a otras personas en el futuro y además podría ayudar a tomar decisiones sobre la salud mental en la organización

¿Cómo será protegida mi privacidad?

Ningún individuo será identificado en ningún reporte o publicación acerca de este estudio. El grupo de investigación tomará todas las medidas necesarias para proteger la privacidad de la información personal. Para proteger sus derechos.

¿Se me pagará por participar en este estudio?

No, la participación es voluntaria.

¿Tengo que pagar algo por participar en este estudio?

Usted no tendrá que pagar nada por participar en este estudio. Todas las evaluaciones relacionadas con el proyecto serán gratuitas.

¿Quién está financiando este estudio?

Se finanza con recursos propio de las investigadoras. No se tiene ningún interés financiero con el estudio o los resultados del mismo. El interés es académico.

¿Qué debo hacer si decido terminar mi participación antes de que mi parte en el estudio se haya completado?

Su participación en el estudio es voluntaria y usted puede negarse a participar, o retirar su participación en cualquier momento. Si usted desea terminar su participación en este estudio, por favor solicítelo al correo Bibiana.herrera@upb.edu.co lo que no implica sanción alguna para usted y/o personas vinculadas con usted.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas acerca de este estudio?

Usted tiene la oportunidad de preguntar y obtener todas las respuestas a sus preguntas sobre esta investigación antes de firmar el Consentimiento informado. Si tiene otras preguntas relacionadas con la investigación, puede llamar a 3102112886 Bibiana Andrea Herrera disponible las 24 horas del día, o a cualquiera de los investigadores a los Teléfonos: 3147731598 Eliana Milena Valencia o al 3146419492 Lina María Arango.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas acerca de mis derechos como sujeto que participa en una investigación?

Si tiene preguntas acerca de sus derechos como participante en esta investigación, puede comunicarse con el investigador principal. Toda la información proporcionada será manejada con estricta confidencialidad

Los datos recolectados en esta investigación solo serán utilizados para la misma.

Descripción sobre cómo se garantizará a los participantes el acceso a la información y la devolución de la información al finalizar la investigación.

En este proyecto de investigación, nos comprometemos a garantizar que todos los participantes tengan acceso claro y oportuno a la información relevante, así como a la devolución de los resultados finales. Para lograr esto, implementaremos las siguientes estrategias:

Consentimiento informado claro y detallado:

- Antes de su participación, cada participante recibirá un documento de consentimiento informado que describirá de manera exhaustiva los objetivos de la investigación, los procedimientos, los riesgos potenciales y los beneficios.
- Este documento también especificará cómo se manejarán y protegerán sus datos personales, y cómo se les informará sobre los resultados del estudio.

Comunicación transparente y continua:

- Mantendremos una comunicación abierta y transparente con los participantes durante todo el proceso de investigación.
- Estaremos disponibles para responder a sus preguntas y abordar cualquier inquietud que pueda tener.
- Utilizaremos un lenguaje claro y accesible, evitando la jerga técnica innecesaria.

Devolución de resultados:

- Una vez finalizado el análisis de la información, prepararemos un resumen de los resultados en un formato fácil de entender.
- Este resumen se compartirá con todos los participantes a través de los canales de comunicación acordados (por ejemplo, correo electrónico, reuniones informativas).
- También ofreceremos la oportunidad de discutir los resultados individualmente con los participantes que lo deseen.

Protección de la confidencialidad:

- Garantizaremos la confidencialidad de los datos de los participantes en todo momento.
- Los datos personales se almacenarán de forma segura y solo se utilizarán para los fines de la investigación.
- Los resultados se presentarán de forma agregada, sin identificar a los participantes individuales.

Acceso a la información:

- Se les explicará a los participantes, que ellos tendrán acceso a la información que se obtendrá de ellos, en el momento que ellos lo requieran.

Acuerdo del sujeto:

Yo he leído la información proporcionada previamente. Voluntariamente acepto participar en este estudio.

En constancia, firmo este documento de Consentimiento informado, en presencia del Investigador _____, en la ciudad de Medellín el día _____ del mes de _____ del año 2025.

Nombre, firma y documento de identidad del participante:

Nombre _____ Firma _____

Cédula de Ciudadanía: de: _____

Nombre, firma y documento de identidad del Investigador

Nombre _____ Firma _____

Cédula de Ciudadanía: de: _____

ANEXO 2: PROPUESTA PLAN DE INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL

Plan de Intervención Organizacional: claridad de roles y bienestar emocional en la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S

Objetivo:

Proponer un plan de intervención organizacional en la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S. que permita reducir el estrés laboral asociado a la ambigüedad de roles y promover el autocuidado de los colaboradores, mediante el fortalecimiento de los perfiles de cargo, la generación de espacios de bienestar emocional y físico, el fomento de una cultura organizacional basada en la comunicación efectiva y el reconocimiento a las labores desempeñadas.

Descripción de la intervención:

La intervención sugerida para la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S. tiene como propósito principal abordar dos problemáticas identificadas mediante la aplicación del instrumento OSI: la insuficiencia del rol, relacionada con el estrés laboral, y las deficiencias en el autocuidado, dentro de los recursos personales de los colaboradores.

Para ello, se plantea una estrategia integral que actúe tanto en el nivel organizacional como en el nivel individual, mediante acciones coordinadas entre el área administrativa, gestión humana y aliados externos (como cajas de compensación, universidades o centros de salud). La intervención se centra en: revisión y actualización de los perfiles de cargo, revisar y modificar si es necesario los perfiles de cargo, asegurando que cada colaborador conozca con claridad sus funciones, responsabilidades y metas. Esto ayudara a disminuir la ambigüedad de rol, aumentar la productividad y promover una distribución justa de tareas. Tener claro los perfiles de cargo es importante para que la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S.: Seleccione y contrate personal adecuado optimizando recursos desde el proceso de reclutamiento.

Pueda crear indicadores de desempeño específicos por cargo, permitiendo el seguimiento, medición y evaluación de los objetivos por colaborador y por área.

Permite el desarrollo profesional identificando las competencias que se deben fortalecer mediante programas de formación y capacitación.

Genera equidad y transparencia organizacional asegurando que las tareas y responsabilidades estén bien distribuidas, evitando sobrecarga o duplicidad de funciones.

Promueve la equidad salarial siempre y cuando los perfiles están alineados a las funciones reales de cada colaborador

Contar con una adecuada estructura organizacional administrativa promoviendo la gestión por procesos, que permitirá adaptarse a cambios con una base sólida de roles y competencias.

Los colaboradores: El colaborador tendrá claras sus funciones y puede hacer seguimiento a sus metas, lo que evita las ambigüedades en los roles que generan estrés laboral.

Reuniones periódicas de retroalimentación con el fin de revisar qué tareas están realizando, qué dificultades enfrentan en el día a día, qué tareas podrían ser reasignadas o ajustadas mediante la elaboración de acuerdos de funciones temporales por escrito, aunque sean simples pero que tengan una meta establecida en tiempo y en objetivos.

Una cultura de diálogo abierto, se puede involucrar a los colaboradores en el mejoramiento de sus perfiles preguntándoles: ¿Qué tareas consideran parte esencial de su rol?, ¿Qué actividades hacen que no les corresponden? ¿Qué necesitan para hacer mejor su trabajo? Esto no solo disminuye el estrés, sino que fomenta el compromiso y sentido de pertenencia

Recibir talleres breves sobre manejo de la incertidumbre y técnicas de relajación mental, manejo de respiración entre otros.

Contar con soporte emocional y social activando espacios de contención emocional, grupos de apoyo interno, espacios para compartir dificultades sin juicios.

1. Fomento de espacios de comunicación abierta y retroalimentación periódica, donde los colaboradores puedan expresar sus dificultades, dudas o sobrecargas laborales, y se permita ajustar temporal o definitivamente sus funciones de manera participativa.
2. Desarrollo de actividades y talleres orientados al bienestar emocional, físico y mental, incluyendo pausas activas, talleres de manejo del estrés, técnicas de respiración, mindfulness, actividades recreativas y espacios de descanso activo.

3. Promoción de la cultura del autocuidado, a través de campañas internas, acceso a atención psicológica, disponibilidad de alimentos saludables y capacitaciones sobre hábitos saludables.
4. Fortalecimiento de vínculos y sentido de pertenencia, mediante reconocimientos simbólicos, eventos grupales, programas de mentoría y grupos de apoyo emocional.
5. Formación psicoeducativa: la cual consiste en brindarle a los colaboradores de la IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S herramientas y conocimientos necesarios para promover su bienestar y prevenir el estrés laboral. Esto incluiría temas relacionados con salud mental y bienestar emocional, permitiendo a los colaboradores comprender y gestionar sus emociones, pensamientos y comportamientos de una manera más saludable. La psicoeducación en el trabajo ayuda a reducir el estrés laboral, mejorar las relaciones interpersonales contribuyendo a un ambiente laboral saludable y productivo

Recomendaciones de acciones para la institución.

Desde el área de gestión humana y con el apoyo de la caja de compensación se puede promover el bienestar de los empleados implementando:

- Actividades que fomentan la desconexión saludable del trabajo y el disfrute
- Realizar talleres recreativos según la necesidad (baile, arte, yoga, música, risoterapia)
- Espacios de descanso activos: implementar una con juegos de mesa, libros, música suave.
- Eventos deportivos internos: torneos de fútbol, caminatas grupales, clases de zumba.
- Días temáticos: por ejemplo, "viernes de colores", "Tarde cultural", para romper la rutina.
- Pausa activa diaria de 10 minutos liderada por personal de bienestar.
- Promoción del cuidado físico, mental y emocional del colaborador
- Capacitaciones sobre manejo del estrés y mindfulness.
- Charlas sobre alimentación saludable y sueño reparador.
- Ofrecer frutas, snacks saludables y agua en áreas comunes.
- Campañas de autocuidado emocional (posters, boletines, correos).
- Acceso a atención psicológica individual o en grupo dentro del horario laboral.

- Fortalecer los vínculos entre compañeros y con la organización:
- Programas de mentoría o “parejas de apoyo” entre personal nuevo y antiguo.
- Reconocimientos simbólicos entre compañeros (“Gracias por hoy”).
- Desayunos o almuerzos compartidos mensuales o según la necesidad por áreas.
- Red de apoyo interna con voluntarios capacitados en primeros auxilios psicológicos.
- Fomentar una actitud lógica y estructurada ante las dificultades:
- Talleres sobre resolución de problemas y toma de decisiones.
- Entrenamientos en gestión del tiempo y planificación de tareas.
- Difusión de protocolos claros para situaciones de crisis o alta demanda.
- Uso de frases positivas/motivadoras en espacios comunes (murales, pantallas).
- Talleres de inteligencia emocional y regulación del pensamiento catastrófico.
- Grupos de reflexión sobre el sentido del trabajo en la salud.

La IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S puede establecer alianzas estratégicas con otras empresas como:

- Centros de bienestar integral / gimnasios: Smart Fit, Bodytech.
- Fundaciones de risoterapia o recreación terapéutica.
- Clínicas de nutrición, fisioterapia o medicina preventiva.
- Universidades con programas de psicología, medicina o enfermería.
- Fundaciones de salud mental y emocional (como *Fundación Ser*)
- Iglesias o grupos espirituales (ecuménicos) que brinden acompañamiento emocional.
- Consultoras de gestión del talento y clima
- Instituciones educativas: facultades de psicología organizacional o administración.
- Consultores en productividad y desarrollo humano.
- Centros de psicología clínica y cognitivo-conductual.
- Coaches certificados en mindfulness, PNL o inteligencia emocional.

Metas de Cambio.

- Implementando los cambios mencionados anteriormente en la IPS se puede reducir la percepción de ambigüedad e insuficiencia del rol laboral en un periodo de seis meses, mediante la actualización y socialización de los perfiles de cargo.
- Incrementar la participación de los colaboradores en espacios de bienestar emocional y físico, incluyendo talleres de manejo del estrés, pausas activas y actividades recreativas, en los primeros tres meses de intervención.
- Establecer un sistema de retroalimentación y comunicación interna que cubra a todos los equipos de trabajo antes del cuarto mes, con reuniones periódicas y acuerdos funcionales documentados.
- Aumentar la percepción positiva del clima laboral y la cultura de apoyo entre compañeros, medido a través de encuestas internas de satisfacción antes y después de la intervención.
- Lograr que los colaboradores tengan acceso a al menos una actividad de formación en autocuidado y bienestar emocional en el primer semestre del plan.
- Desarrollar alianzas estratégicas con al menos tres entidades externas (cajas de compensación, universidades, fundaciones o consultoras) para la ejecución y sostenibilidad del plan en un plazo no mayor a tres meses.
- Implementar campañas visuales permanentes sobre autocuidado, motivación y sentido del trabajo, visibles en todos los espacios comunes de la institución durante el desarrollo de la intervención.

Duración de la intervención:

La propuesta de intervención tendría una duración de 6 meses, inicialmente, la cual se propone desarrollar en las siguientes etapas:

Etapas 1: Diagnóstico y socialización (Mes 1)

- Socialización de resultados del instrumento aplicado.
- Revisión de perfiles de cargo actuales.
- Diseño detallado del cronograma de actividades.

- Conformación de equipos de trabajo y alianzas externas, teniendo en cuenta que son varias sedes para intervenir

Etapas 2: Implementación organizacional (Meses 2 y 3)

- Actualización y socialización de perfiles de cargo.
- Establecimiento de reuniones de retroalimentación periódicas.
- Instalación de elementos para pausas activas y espacios de descanso.
- Inicio de campañas visuales de autocuidado.

Etapas 3: Intervención psicosocial y de bienestar (Meses 3 a 5)

- Realización de talleres: manejo del estrés, inteligencia emocional, mindfulness, autocuidado.
- Actividades recreativas, deportivas y de cohesión grupal.
- Activación de red de apoyo emocional y mentorías.

Etapas 4: Evaluación y sostenibilidad (Mes 6)

- Aplicación de encuestas de seguimiento sobre clima laboral y bienestar.
- Medición del impacto con indicadores definidos en las metas.
- Ajustes finales y entrega de informe de resultados.
- Propuesta de plan de sostenibilidad y continuidad.