

Estrés laboral en el personal de servicio al cliente de la EPS COOSALUD y su
relación con el usuario

Lina Fabiola Cárdenas García

Universidad Católica Luis Amigó
Facultad de ciencias administrativas económicas y contable
Especialización en Gerencia del Talento Humano
2020

Propuesta Presentada Como Requisito Del Curso “Trabajado De Grado II” De
La Especialización En Gerencia Del Talento Humano

Lina Fabiola Cárdenas García

Asesor de Proyecto

Victoria Blanquised Rivera

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de ciencias administrativas económicas y contables

Especialización en Gerencia del Talento Humano

2020

Tabla de contenido

1	Introducción.....	7
2	Antecedentes	9
2.1	Internacional.....	9
2.2	Iberoamérica	10
2.3	Latinoamérica	12
2.4	Colombia.....	13
2.5	Regional.....	15
3	Alcance	17
4	Planteamiento del Problema	18
4.1	Pregunta Problema:	19
5	Hipótesis	20
6	Objetivos de la investigación	21
6.1	Objetivo General.....	21
6.2	Objetivos Específicos	21
7	Justificación.....	22
8	Marco de referencias	23
8.1	Marco teórico	23
8.2	Marco Conceptual	27
8.2.1	Estrés.....	28
8.2.2	Factores de riesgo psicosocial.....	28
8.2.3	Factores organizacionales.....	29
8.2.4	Cultura Organizacional.....	29
8.2.5	Factores laborales.....	29
8.2.6	Factores personales.....	30
8.2.7	Factores Extralaborales.....	30
8.2.8	Riesgos psicosociales relacionados con el servicio al público	30
8.3	Marco Legal.....	33
8.3.1	SSGT en las organizaciones	34
9	Aspectos metodológicos de la investigación	36
9.1	Tipo de estudio	36
9.1.1	Estudio descriptivo	36
9.2	Método de investigación	36
9.2.1	Método de observación.....	36
9.2.2	Método deductivo.....	36
9.2.3	Método de análisis y síntesis.....	37

9.3	Fuentes y técnicas para la recolección de la investigación.....	37
9.3.1	Fuentes primarias.....	37
9.3.2	Fuentes secundarias.	38
9.4	Consideraciones éticas	38
10	Desarrollo del proyecto	39
10.1	Condiciones internas organizacionales	39
10.1.1	Estructura organizacional.	39
10.2	Caracterización de los factores que influyen en la presencia de estrés en el personal del área de salud de la EPS objeto de estudio.	43
11	Recomendaciones	49
12	Referencias	50
14.	Anexos	52

Tabla y figuras

.Figura 1. Síntomas aparición Burnout	31
•Figura 2 Organigram	40

Lista de gráficos

Gráfico 1 Genero de los empleados.....	44
Gráfico 2. ¿si Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas?”	44
Gráfico 3. ¿Trabajo consiste en hacer siempre lo mismo?.....	45
Gráfico 4. Tiempo promedio que poseen empleados para generar pausas o descansos en medio de su labor	46
Gráfico 5. Apoyo social compañeros Y Gráfico 6 Apoyo de Parte del Jefe.....	46

1 Introducción

A lo largo de los años, las diversas formas de trabajo han ido modificando las exigencias laborales y por consiguiente ha evolucionado también el mercado empresarial. Las organizaciones se han visto forzadas a implementar altos estándares de productividad, modificando el ritmo de trabajo y aumentando las exigencias laborales; situación que ha afectado la calidad de vida del trabajador, bajo la amenaza el estrés y enfermedades labórales.

El Estrés laboral es un tema amplio para definir, que ha sido abordado desde múltiples teorías. En esta ocasión se desarrolló teniendo presente antecedentes de investigaciones, autores representativos del tema, y de conceptos como los (Selye, 1973) y Los Factores Psicosociales (FP) y el concepto de trabajo emocional que configura los riesgos de psicosociales relacionados con el servicio al público. Con este marco de referencia, la presente investigación aborda la realidad de la organización objeto de estudio en términos de estrés laboral para medir la percepción de su propio nivel de estrés, los factores de riesgo que lo ocasionan y que pueden estar afectando la puede productividad en la organización, para que, al identificar los factores de esta problemática, diseñe y promueva estrategias de mejora en los programas de salud ocupacional y mitigue las afectaciones en sus empleados

En términos de organización el trabajo de Investigación específicamente se estructurará en 5 capítulos, El **primer capítulo**, que será de introducción, en la que se hace una presentación del trabajo y la problemática, allí estarán los objetivos y la pregunta de investigación.

El **segundo capítulo** consta del Marco Referencial, dividido en 3 partes, la primera parte hace mención a los antecedentes investigativos sobre la temática en américa , Colombia y a nivel regional, la segunda parte es el marco Teórico que empieza con un retrato de la evolución del concepto de estrés laboral , las teorías bases que contemplan causas, efectos y las medidas que deben aplicarse a las organizaciones; por último, se describe el marco legal, que contempla la normatividad del estrés como problema de salud pública y las consideraciones éticas que debe tener en cuenta el psicólogo para analizar estos casos..

El **Tercer capítulo** será la metodología utilizada en la investigación. La metodología detallará el tipo de investigación, la población, actividades y el modelo de medición del estrés en la población objeto de estudio. En segunda instancia, se realizará un análisis de los factores que se quiere observar con mayor detenimiento, para construir de mejor manera el instrumento de recolección de información, se tomó como base el cuestionario de Karasek, que se explicó anteriormente en el denominado modelo “Demanda-Control” Este instrumento consta de 29 ítems que conciernen al trabajo, las relaciones del entorno profesional y los factores de presión de dicho entorno, del mismo modo consta con 15 preguntas complementarias adaptadas teniendo en cuenta los factores de riesgo psicosocial identificados por medio del cuestionario FPSICO, que describen la percepción del trabajador de algunos aspectos de su ambiente laboral y las necesidades su estudio de validación se llevó a cabo en la Universidad de Barcelona.

Previo a la realización de cualquier procedimiento, se solicitó la autorización de los participantes del estudio por medio de un consentimiento informado. Posteriormente, se realizó un interrogatorio a los empleados que ejercen atención al cliente del área de salud, donde se explicaron todos los procedimientos referentes a la investigación.

El Cuarto capítulo, presenta el desarrollo de la investigación, iniciando con una referenciación de las características de la empresa, su estructura organizacional y aspectos del Sistema de **Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST** de la empresa, relevantes para la investigación, luego se exponen los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento y el análisis de datos. Por último, el **Quinto capítulo**, será dedicado a las conclusiones, recomendaciones y aclaraciones.

2 Antecedentes

Durante décadas los factores de riesgo psicosocial han sido evaluados e identificados en diferentes investigaciones y por diferentes organizaciones; así mismo la correlación entre riesgo psicosocial y estrés laboral ha sido objeto de muchas investigaciones, por ello se destaca un amplia revisión de material bibliográfico de los aspectos psicológicos y físicos que afecta la población activa laboralmente y se suscitan las investigaciones más cercanas a la situación que configura la problemática que se desea bordar, iniciando con investigaciones internacionales hasta llevar al ámbito local.

En ese orden de ideas, se presentan en la siguiente investigación avances en el tema desde la perspectiva internacional, Iberoamérica, Latinoamérica, Colombia y en el contexto regional, tal como se presenta a continuación

2.1 Internacional

Informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales de Banco Santander

Para el año 2013, la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO) en España, entregó el informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales de Banco Santander, la muestra conformada por 2112 encuestas realizadas a trabajadores de la entidad bancaria, la metodología para la evaluación de estos riesgos laborales fue la (FPSICO 3.0)¹, y en la investigación participó la Facultad de Psicología de la Universidad de Barcelona y el Gabinete Federal de Salud Laboral de CCOO.

La conclusión más contundente, realizada por la CCOO fue que el Banco Santander poseía altísimos niveles de riesgos psicosociales , y debe intervenirse son los medios adecuados para su minimización , por ello se establecieron estrategias y actividades a desarrollar tendientes a disminuir el impacto de los Factores, tomando

¹ FPSICO (INSHT) | Métodos psicosociales específicos

en cuenta las relaciones encontradas a los RP presentes en los trabajadores en los cargos de cajeros, y comercial, que fueron diagnosticados en algunos casos con Estrés y el Síndrome de Burnout, sin embargo se presentan mayor nivel de estrés en el rol de cajero.

En esta investigación se determinó como la Demanda laboral en los empleados del banco Santander y la suma de la presión de los protocolos y manejo de formas, con el tiempo permiten la evolución del síndrome de Burnot, esto porque su labor de atención requiere de control en la toma de decisiones y apoyo social a las personas que se atienden, pero a su vez, requiere de soportar de toda la responsabilidad de un plan de productividad

De acuerdo con el anterior, planteamos que uno de los resultados que esperamos en nuestra investigación, sea evidenciar características como el rol de cajero, por su naturaleza de atención al cliente, en el personal de la EPS objeto de estudio, ya que, a pesar de pertenecer a áreas de actividades económicas diferentes, manejan información sensible y tramites de importancia para usuarios que lo frecuentan.

2.2 Iberoamérica

Factores Psicosociales Y Bienestar Del Trabajador En Investigaciones Realizadas En Colombia y España, Durante El Período 2002 – 2012

Esta investigación sobre factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizada por Andrea Beltrán identifica los factores psicosociales laborales asociados con el bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, a través de un estudio documental, realizado por medio, de una revisión de bases de datos y centros de investigación de cada país, durante el periodo 2002-2012. En esta investigación se comparan situaciones y factores estresantes que desarrollan riesgos para la salud del trabajador en los países mencionados. La autora en su construcción de antecedentes, inicia dando importancia a uno de sus investigaciones anteriores, donde comparó una algunas investigaciones sobre las labores de los países de México y España , describe como los trabadores de seguridad privada en México presentan características similares a la de los

trabajadores españoles, tratando de confirmar que la percepción de las variables de factor psicosocial serían muy similares en ambos grupos; en su resultado concluye que los trabajadores de seguridad privada de México, así como los trabajadores de seguridad civil en España tienen asociados ciertos niveles de riesgo psicosocial por su labor en contacto con la gente y su baja remuneración. Desde este punto la autora define ciertos conceptos para explicar resultados, en los documentos tocar conceptos como la seguridad laboral, el salario, el esfuerzo del trabajador, clima laboral entre otros, por el cual le da importancia al modelo “esfuerzo” y “recompensa” y como la percepción de estos aspectos llevan a los individuos a esforzarse, a desmotivarse o a estresarse.

Siguiendo con este estudio documental planteado por la investigadora realiza una descripción bastante específica sobre las resoluciones de la OIT sobre el tema de los riesgos psicosociales y comienza a mencionar diferentes actores que han sido relevantes para la construcción de normativa de este tipo. Beltrán descubre que los factores organizacionales y competitividad causada por la globalización de los mercados es una situación común en ambas naciones, y que esto aumenta los factores de riesgos psicosocial. En la comparación general sobre los hallazgos encontrados luego de cada dominio (Colombia) y factor (España) descrito, (Beltrán Cabrejo, 2014) menciona que los factores de riesgo de los trabajadores de Colombia, están más asociados al dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y como las relaciones sociales en el trabajo pueden atraer factores estresante para el trabajador , pero a su vez un efecto benéfico con el bienestar del trabajador, que siendo consistente con la Resolución 2646 del 2008, que lo considera como un protector psicosocial, pues una buena dirección y las buenas relaciones sociales en el trabajo contribuye con la salud y el bienestar del trabajador.

Para el caso de los hallazgos en España ,en sus aspectos concluyentes se describe que pareciera que España y Europa no existe en la totalidad de legislaciones que clarifiquen el tema de riesgos psicosociales en una regulación a nivel legal sobre estos temas hasta antes del 2010, pero en España la importancia de la cultura organizacional y la construcción de buenas prácticas empresariales son evidentes; en muchas de las investigaciones revisadas se muestra un orden clave para el manejo de los RP en términos organizacionales, pero no la evaluación del trabajador ; sin

embargo, con lo anterior, en ningún momento se afirma la ausencia de dicha normatividad.

Según los dos países plantearon su preocupación y su apoyo continuo por la ejecución de estrategias que promueven el bienestar de los trabajadores, aunque la construcción normativa de Colombia es mayor, pero tanto en Colombia como en España se evidencia la necesidad de desarrollar una Bateria de Evaluación de Factores Psicosociales, que evalúe no solo los riesgos psicosociales en las organizaciones, sino los factores protectores psicosociales del trabajador.

2.3 Latinoamérica

Correlación entre los resultados de apreciación del estrés según el EAE y el nivel del servicio al cliente a través de la evaluación del cliente oculto en una Institución Financiera de Guatemala.

En su estudio de tipo correlativo, expone las relaciones encontradas entre la apreciación del estrés y el servicio al cliente en una Institución Financiera guatemalteca. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la escala general de apreciación del estrés y una encuesta de servicio al cliente que fue diseñada y validada para la investigación y aplicada mediante la técnica de investigación de mercados conocida como cliente oculto. Correlacionó las dos variables a un nivel de significancia del 0.05, por medio del coeficiente de correlación de Pearson, encontró que no existe correlación estadísticamente significativa a ese nivel entre la apreciación del estrés y el servicio al cliente trabajo con un grupo de 61 empleados auxiliares de servicio, el estudio encontró que la mayoría de la población mostró un nivel de apreciación del estrés “bajo” y un nivel de servicio al cliente “bueno”. Se recomendó aplicar el estudio a otros puestos de servicio al cliente para analizar el comportamiento de variables a otro nivel.

“Estrés laboral y su influencia en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito.”

En este trabajo realizado por referencia se buscó conocer si el estrés laboral influye en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito. Se fundamenta en la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, que explica que el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo depende de factores intrínsecos y extrínsecos. Dicha Investigación descriptiva, correlacional, indica en sus resultados que el estrés laboral influye en la calidad de servicio al obtener puntajes significativos en los niveles intermedio y estrés. El autor expresa la necesidad que es capacitar continuamente en temas preventivos con el fin de reducir estos niveles y realizar actividades de relajación.

2.4 Colombia

“Nivel De Estrés Asociado A Los Factores De Riesgo Psicosocial En Trabajadores Del Área Administrativa De La Empresa Magna Construcciones Ltda.”

En este nivel encontramos una investigación que describe y analiza las situaciones a las que se ven expuestos los trabajadores administrativos de una empresa constructora de Bogotá, este estudio surge de la necesidad de identificar los niveles de estrés en estos trabajadores, las principales manifestaciones de riesgos latentes en medio de la labor de los empleados de este tipo de organizaciones. En cuanto a su metodología, la población de empleados que participó de manera voluntaria fue de 20 trabajadores, se obtuvieron datos de todos los trabajadores a través de un cuestionario. Las conclusiones más relevantes fueron: La variable de tranquilidad, seguridad, confianza, colaboración continua, tensión por tiempos, grandes responsabilidades, y trabajo sobre el tiempo son las categorías que confirman el mayor porcentaje en nivel de estrés alto y medio en los profesionales, los cuales tienen mayor responsabilidad y tiempo limitado en las actividades que desempeñan, a diferencia de los demás empleados quienes mantienen un nivel promedio entre el 7% y el 15%, y a su vez que los factores ambientales no son tan

determinante para su labor, dado la adaptabilidad de las locaciones , presentando un nivel de estrés bajo.

“Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. un estudio comparativo”

Como último referente de investigación en colombiana se encuentra el estudio, de Este estudio realizado en la ciudad de Bogotá por Identifica el efecto de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la salud, para ello, en su base comparativa toma estudios que describan estos factores de riesgo en el ambiente laboral del sector salud, y analizar sus efectos y consecuencias. Elige siete estudios, de los cuales tres son colombianos y cuatro extranjeros (Cuba, Venezuela, México, España), con el fin de realizar un análisis comparativo y observar si existen diferencias sustanciales en los resultados. La metodología analítica del estudio considera que se deben medir la prevalencia de los RP en términos relativos, de manera que se pueda relacionar u influencia sobre la salud física y mental de los individuos.

Al final del estudio se observó que los riesgos psicosociales en los siete estudios son muy similares, así como los efectos generados en el personal de salud, excepto por algunas variaciones culturales y/o sociopolíticas. Los riesgos organizacionales fueron ubicados en primer lugar con un 52,1% de prevalencia, seguidos por factores personales con un 37,2% y posteriormente los extras laborales con un 10,6%.

Modelo de medición de fatiga laboral para el personal de la salud en ips privadas de Colombia

En l investigación en la que se realiza un diagnóstico integral y la formulación de planes de intervención para el personal administrativo y asistencial que labora en cuatro Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de Colombia, en este estudio de tipo cuantitativo de enfoque correlacional (Hernández Sampieri et al., 2010), donde se seleccionan variables de la fatiga que serán recolectadas mediante la aplicación del cuestionario SOFI en español ajustado a Colombia

(Rojas & Rojas Fierro, 2019) establece unos criterios de selección de las IPS objetos de estudio, dentro de los cuales esta: que se encontraran ubicadas en Bogotá

y otras ciudades del país, contar con un rango de personal entre 400 y 3.000 empleados, que fueran de niveles de complejidad, bajo, medio y alto, también que contarán con servicios de hospitalización, urgencias, unidades de cuidados intensivos, entre otros. Por lo tanto, se estudia una IPS ubicada en Cartagena, de Complejidad: Baja. Una segunda IPS con Ubicación en Bogotá, Complejidad: Media. La tercera IPS Ubicada en la ciudad de Cali, con Complejidad Media, Servicios: Urgencias mediana y alta complejidad, y por último otra IPS de la ciudad de Cali IPS con un número de trabajadores, 2323, de Complejidad Media, y consta con Servicios: Urgencias mediana y alta complejidad, Consulta externa especialidades médicas, Radiología e imágenes diagnósticas, ultrasonido, Medicina nuclear, Radioterapia, Quimioterapia, Diagnóstico y muchos más.

Los resultados obtenidos para la carga mental en los empleados observados , se encuentran que tres (3) de las de las cinco (5) clases estudiadas presenta síntomas asociados como desmotivación, somnolencia, anergia que influyen directamente en la fatiga, en cuanto a la fatiga física se presentan síntomas claros de fatiga en la variable trabajo a turnos , ya que ejercen turnos hasta de 12 horas de trabajo continuo, se relaciona con la carga física , donde se encuentran variables como cansancio y discomfort físico y se observa que cuatro (4) de las cinco (5) clases estudiadas presentando síntomas asociados a cansancio. Por último, con relación a la carga emocional se puede determinar que en la población de estas instituciones usualmente no le da tiempo de realizar actividades de esparcimiento y existe una relación entre la fatiga y el tiempo de movilización en medios de transporte de su lugar de trabajo al hogar.

2.5 Regional

En términos regionales se encuentra una investigación desarrollada en la ciudad de Montería, ubicada en la costa norte de Colombia. El objetivo principal de la investigación fue determinar si los Factores de Riesgo Intralaboral asociados al Clima Organizacional, tienen influencia en la aparición del riesgo psicosocial Síndrome de Boreout, específicamente en los empleados del área administrativa de las entidades prestadoras de Servicios de Salud EPS de esta ciudad.

El estudio de (Daza Ramirez, Plaza Gómez, & Hernandez Riaño, 2017) pretende demostrar que el Clima Organizacional y el Síndrome de Boreout tienen una importancia relevante en el comportamiento y en el desempeño de los trabajadores de cualquier institución con repercusiones sobre la eficacia, el presentismo y la productividad y en el sector servicios es común querer mejorar la prestación de los servicios, sin embargo, claramente el interés de mejorar el desempeño de los empleados y aumentar la productividad de las empresas, genera presiones sobre los individuos que se constituyen en un riesgo psicosocial, por ello este estudio realizó la aplicación de dos instrumentos al personal administrativo de diferentes áreas en veintidós (22) empresas. veinte (20) IPS (empresas privadas) y dos (2) E.S.E (públicas), para un tamaño de la muestra de cuatrocientos quince (415) empleados. El instrumento aplicado fue una adaptación de la categoría Factores de Riesgo Intralaboral de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, elaborada por el Ministerio de la Protección Social.

Uno de los resultados de estudio destaca que la edad, el sexo y el estado civil no tienen efecto sobre la probabilidad de desarrollar el Síndrome de Boreout, hecho que va en contra de lo expuesto en la literatura (Prammer, 2013), de hecho, Solo se encontraron 5 casos positivos de síndrome de Boreout los cuales se encuentran en empresas diferentes. por otro lado, los datos analizados en las dimensiones de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, claridad de rol, capacitación, manejo de cambio, desarrollo de conocimientos, autonomía, recompensas no tienen efecto sobre la prevalencia del Síndrome en este caso. Por último, se evidenció que naturaleza estatal o privada de la empresa en la que laboran los empleados tiene un efecto significativo sobre la probabilidad de ocurrencia del Síndrome.

3 Alcance

La investigación-se desarrolló con todo el personal de atención al usuario, de la unidad de servicios de salud de la EPS COOSALUD seccional-Sucre, el cual permitió realizar el estudio de estrés laboral al personal de servicio al cliente de la EPS COOSALUD En el ejercicio se indagó sobre la percepción de estrés de los empleados del Front Line Customizer (servicio al cliente de primera línea), a través de la identificación los factores de riesgo psicosocial la organización.

4 Planteamiento del Problema

El estrés y las enfermedades psicosomáticas son frecuentes en el campo laboral de hoy en día, estas afectan la salud de los individuos, así como su rendimiento profesional. El personal de las instituciones del sector salud no es ajeno a esta condición, que puede llegar a afectar los servicios que ofrece.

En la actualidad los factores de riesgo psicosociales constituyen a nivel mundial la principal causa de daño en la salud y el bienestar del trabajador, y causa disminución de la productividad. (Mager & Warshaw, 2012) define estos riesgos como:

Condiciones laborales negativas de diversa índole que afectan a las personas en su comportamiento, y conducta, generando baja motivación, frustración, trastornos fisiológicos, cognoscitivos, enfermedades psicosomáticas y orgánicas, accidentes de trabajo, daño a terceros, absentismo por enfermedad común, lo cual altera notablemente el clima laboral, la productividad, la prestación del servicio, la calidad de vida de los trabajadores, generando altos costos en las empresas que son imposibles de recuperar (págs. 34.2-34.3)

El servicio de atención al usuario en las unidades administrativas de las EPS en Colombia, presenta inconvenientes en muchos de sus trámites, causados por fallas colapso del sistema de salud, dada la insuficiencia presupuestal, las deudas de los prestadores de servicios con clínica y hospitales, la creciente demanda de los servicios de salud en el régimen subsidiado y la llegada de extranjeros venezolanos que requieren asistencia médica, todo estas problemáticas propician inconformidades en el usuario, retrasan la prestación del servicio, obligan a las EPS a que se mejoren el trato con los usuarios. En este sentido, la demanda que sostiene un funcionario de atención al usuario en la EPS es mayor que en otros cargos de la misma naturaleza y el cumplimiento prolongado de dichas funciones puede generar estrés.

Las EPS de los regímenes Contributivo y Subsidiado y EPS Indígenas, Cajas de Compensación Familiar en el componente de salud, Empresas de medicina prepagada, son organizaciones prestadoras de servicios de salud que en Colombia atienden un gran cumulo de personas en su Front Line, sus áreas de atención al

usuario y servicios asistenciales son las más concurridas, y es donde más se presentan interacciones con personas.

Coosalud E.P.S.S, como prestadora de servicios de salud en la costa caribe colombiana, posee en la actualidad una oficina central de su seccional de servicios en el departamento de Sucre, donde maneja su unidad de atención de usuarios, gestión de autorizaciones y trámites, esta oficina ubicada en la ciudad de Sincelejo consta de 18 empleados, de los cuales 11 tienen contacto directo con los usuarios, estos son agentes que buscan soluciones y tramitan la prestación de los servicios. Es en esta área donde se gestionan las actividades que dan lugar al ejercicio asistencial del usuario.

En el último año se habían presentado cambios en la productividad y la fluidez de las respuestas en los requerimientos a los usuarios; y dado el claro interés de mejorar el desempeño de los empleados y aumentar la productividad de esta área, se determinó estudiar a los empleados que tienen contacto con directo con los pacientes, familiares de pacientes y aseguradoras, todo esto para conocer, caracterizar que factores de riesgo en la salud física o también en la salud emocional de los empleados existen, y que empleados podrían estar afectados por estrés y generar una respuesta negativa o menos favorable del individuo hacia su lugar de trabajo o labor.

4.1 Pregunta Problema:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en los empleados del área atención al usuario de la EPS COOSALUD que están generando estrés laboral y afectando la productividad?

Estrés laboral en el personal de servicio al cliente de la EPS COOSALUD y su relación con el usuario

5 Hipótesis

H1: ²Los factores de riesgo psicosocial presentes en los empleados del área atención al usuario de la EPS COOSALUD están generando estrés laboral y afectando la productividad

Ho³: Los factores de riesgo psicosocial presentes en los empleados del área atención al usuario de la EPS COOSALUD, no están generando estrés laboral y afectando la productividad

² Definir y citar

³ Definir y citar

6 Objetivos de la investigación

6.1 Objetivo General

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los empleados del área atención al usuario de la EPS COOSALUD que generan estrés y afectan la productividad

6.2 Objetivos Específicos

- Describir las condiciones internas de la empresa y las funciones del personal perteneciente al área salud de la EPS COOSALUD
- Caracterizar los factores de riesgos psicosocial presentes en el área de atención al usuario en la EPS COOSALUD

7 Justificación

La Organización internacional del Trabajo (OIT) desde el 2016 ha venido advirtiendo sobre la amenaza del estrés en las organizaciones, primero al afectar a los empleados y luego al afectar la cultura de trabajo y la productividad de las empresas, de ahí la importancia de su detección temprana para evitar perjuicios en la integridad física y la salud mental de las personas

Por lo anterior, la investigación permitirá conocer la realidad de la organización objeto de estudio en términos de estrés laboral y confrontar referentes existente sobre riesgos psicosociales con la práctica; brindar a las empresa información pertinente de las situaciones que afectan a sus empleados, la percepción de su propio nivel de estrés, y los factores de riesgo de este , que pueden estar afectando la productividad en la organización; así mismo el trabajo pretende la concientización sobre los factores de riesgo psicosocial internos y externos en las entidades del sector salud y como estos afectan la vida de los trabajadores; de modo que las organizaciones, puedan plantear programas que mitiguen el estrés y así impedir afectaciones en la prestación de sus servicios.

La pertinencia de esta investigación va más allá de diagnosticar factores de riesgo psicosocial asociados al estrés que viven el personal de la EPS COOSALUD, en el área de salud, ya que también contempla la construcción de un referente que posibilite futuras investigaciones, y proponga recomendaciones que pueden ser aplicables en otras organizaciones que brindan atención a usuarios.

8 Marco de referencias

8.1 Marco teórico

El riesgo psicosocial, surge en el momento que ciertos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con grandes probabilidades de causar efectos negativos en la salud del trabajador, lo cual finalmente tendrá repercusiones también en la organización. es por esta razón que muchas de las investigación sobre el estrés están centradas en los factores psicosociales y las teorías hacia las consecuencias que tienen las experiencias estresantes sobre la salud de los individuos. (Sandín, 2003)

Las organizaciones como unidades sociales se constituyen en escenarios en los que convergen personas con competencias, cultura, tradiciones, condiciones socioeconómicas e idiosincrasia distinta, los que aun siguiendo los lineamientos de una dirección administrativa y estratégica presentan conflictos a consecuencia de la divergencia de características en la personalidad, acciones y comportamientos que posee cada uno de sus integrantes, Taylor (1871), citado por (Sánchez, Trillo, Mora y Ayuso, 2006, p.181) “Un todo complejo que incluye conocimiento, creencias, arte, moral, ley, costumbre y cualquier capacidad o hábito adquirido por un individuo como miembro de la sociedad” por consiguiente desde el mismo accionar organizativo las personas por el solo hecho de compartir contextos, compromisos, objetivos, trabajar bajo presión, entre otras acciones inherentes a las empresas afrontan situaciones de conflictos que les genera estrés y en ocasiones enfermedades psicológicas

Las experiencias estresantes sobre la salud, más que hacia el origen de dichas experiencias se engloban dentro de los factores concernientes a las respuestas del individuo. Un ejemplo de este tipo de factor lo constituye el denominado índice de Reactividad al Estrés, que se define por “el conjunto de pautas habituales de respuesta cognitiva, emocional, vegetativa y conductual ante situaciones percibidas como potencialmente nocivas, peligrosas y desagradables” (Gonzalez de Rivera J, 1981) asegura que los seres humanos se exponen constantemente a estímulos que

fuerzan al individuo, - Semejante a lo que es la respuesta de estrés señalada por Selye en el Síndrome General de Adaptación

según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud, en el trabajo las fases de riesgo psicosocial tienen dos vertientes Factores organizacionales: afectan a la política y filosofía de la empresa, a su cultura y a las relaciones laborales y por otro lado Factores laborales: están relacionados con las condiciones del empleo, la concepción del puesto de trabajo y la calidad de este. Mientras algunos de los riesgos físicos se reducen, aumentan los de carácter psíquico debido a que la actividad laboral sufre una transición de lo meramente físico a lo intelectual o mental, destacando la gestión de la información, la gestión del conocimiento, la solución de problemas, entre otros, que se postulan como meta central de la actividad productiva.

Ahora, en términos generales los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales y de estrés que pueden estar afectando a los colaboradores de cualquier organización, sin embargo, las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Resolución 2646 de 200, Art. 5). Los riesgos psicosociales en el trabajo se pueden dividir en cuatro subgrupos: i) Organizacionales, ii) Laborales, iii) Personales, y iv) Extralaborales.

(Peiró, 2009) plantea que una adecuada prevención de los riesgos psicosociales y para cumplir con ello, debes tener un riguroso análisis, determinación de sus causas y desarrollo de tecnologías y metodologías que puedan permitir la evaluación y posterior prevención, es decir, de forma fiable y válida para una prevención eficaz. En este sentido plantea que Las características del puesto de trabajo, debido a las necesidades que van surgiendo en el trabajo, donde el trabajador necesita un espacio para planificar, diseñar y ejecutar su tarea, respecto a sus capacidades y perfil y realizar una serie de tareas de las que resulta un producto final. Hay trabajos que por sus características se vuelven monótonos y repetitivos, marcados por un ritmo impuesto por la maquinaria o propio del proceso productivo, donde es posible que el colaborador pierda su autonomía y pase a ser controlado por la máquina misma.

La intervención basada en la evaluación de riesgos psicosociales debe estar orientada a reducir los efectos adversos que se producen en la salud física y

psicológica del trabajador, así como fomentar los factores protectores, en la organización. En el sector salud de Colombia, existen diferentes investigaciones han evidenciado una alta exposición a factores de riesgo psicosocial, respuestas y síntomas de estrés ocupacional, y enfermedades asociadas, tales como el síndrome de 'quemarse en el trabajo' o burnout;, enfermedades acidopépticas, cardiovasculares o psicoactivas (Aranda y Garcia Juárez, 2007) Por tal motivo, es importante tener en cuenta las necesidades principales de los trabajadores de la salud: necesidad de una condición de trabajo justa, formación permanente, las condiciones físicas, reconocimiento, y hasta la oportunidad para aplicar sus conocimientos y habilidades, y detener buenas relaciones interpersonales Alí, 1991 (Correa y Arrivillaga, 2007)

Las condiciones intralaborales son los aspectos laborales como tales propios de la organización donde opera el empleado y técnicamente se definen como: —Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. En concordancia con las diversas posturas de los teóricos de los factores psicosociales laborales, se han determinado: cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Estas dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo, por esta razón a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psico – sociales.

Tabla 1. Condiciones Intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente : *Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.*

Según El (minsalud.gov.co, s.f.), en el régimen contributivo (EPS), el primer diagnóstico de origen laboral en Colombia es el síndrome del conducto carpiano, al cual le siguen en orden el trastorno del dorso y lumbago no especificado, la sordera neurosensorial, la sinovitis y tenso-sinovitis y la dermatitis, estos datos son similares a los del Sistema General De Riesgos Profesionales, donde el primer diagnóstico es el síndrome del túnel del carpo, seguido de hipoacusia neurosensorial, trastornos de la espalda y osteomusculares. Para el Magisterio, que pertenece a los regímenes de excepción, los tres diagnósticos más comunes fueron laringitis crónica, los trastornos depresivos y la rinitis alérgica.

(Dolan, 2005) sugiere que debido a los grandes cambios que en los últimos años se han presentado cambios en el mercado, las organizaciones se han adaptado a los procesos de globalización, los trabajadores y profesionales se han visto afectados por la exigencia cada vez mayor en las organizaciones, y ya que las tecnologías han dinamizado los ámbitos empresariales, se ha aumentado la productividad, pero muchas empresas no preparan a sus trabajadores lo cambios sociológicos, y se ven enfrentados por luchas como la de igualdad de género en la sociedad, buscan mejor calidad de vida, pero le falta de habilidades de trabajo más participativo, y estar en capacidad de responder a los posibles impases con los usuario. En el mismo orden, muchas de las empresas como Contact Center y empresas con atención al cliente de primera línea, los empleados se incapacitan, entonces se afecta considerablemente, por lo tanto, es necesario capacitar a otros funcionarios para que puedan reemplazar correctamente al funcionario incapacitados, pero a su vez tratar bien al cliente

Existen distintos instrumentos para medir los riesgos psicosociales en el trabajo basados en los modelos de caracterización de estos, estos ponen énfasis en algunos aspectos particulares de la organización y/o en las relaciones del trabajo. El modelo denominado de demandas control desarrollado por Karasek en 1990 el cual ha sido modificado agregándole el concepto de apoyo social, plantea la teoría de que algunas características del ambiente psicosocial del trabajo constituyen factores de riesgo que permitirían predecir el riesgo de enfermar relacionado con el estrés. En los años 80 el

modelo fue desarrollado, siendo la extensión más importante la incorporación de una tercera dimensión: el Apoyo social en el lugar de trabajo (Johnson y Hall 1988).

En el modelo original de Karasek, la escala de Demandas del trabajo contenía principalmente medidas de sobrecarga, lo que se ajustaba a las características de una sociedad industrial donde la sobrecarga era el estresor más relevante (Landsbergis, 2005) los determinantes del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo”, obtienen la existencia de dos constructos diferenciados: el control y el apoyo social, no agrupables en un factor de segundo orden, debido a la inexistencia de evidencias que permitan justificar el modelo alternativo de demandas-recursos. Por otro lado, este mismo estudio corrobora la validez del modelo demanda-control-apoyo (DCA)

Las teorías actuales sobre estrés laboral estudian la interacción que se produce entre el trabajador y su entorno laboral. Muchas de ellas consideran que existen desequilibrios en estas interacciones y que existe una descompensación entre el trabajador y su organización (Luceño, Martín, Jaén, y Díaz, 2005), por ello, se considera que en el ámbito laboral existen diferentes dimensiones que conforman las preguntas de Cuestionario Karasek en el Contenido del Trabajo. Por otro lado, la Dimensión de Demandas Psicológicas hace referencia a que tanto “esfuerzo” realizan los trabajadores (parecido a la carga mental), En su versión corta, esta dimensión está compuesta por 5 reactivos. (Charria, 2011). El Modelo de Demanda/Control formulado por Karasek en 1979, explica el estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control que se tiene sobre éstas. Su parte, considerando que algunas situaciones de demanda desencadenaban los estresores Este cuestionario se encuentra dividido en 4 bloques de preguntas, las de la dimensión Control del trabajo, las de Demanda de Habilidades, Demandas del trabajo y las preguntas referentes a Apoyo Social.

8.2 Marco Conceptual

Estrés laboral: “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias e impresiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (Leka, Griffiths, Cox, 2004, p.3)

8.2.1 Estrés.

En el idioma español también el concepto ha evolucionado, al igual que las palabras asociadas al término (tensión, ansiedad, angustia, fatiga, agotamiento), por esta razón puede decir que es un concepto difícil de definir.

(Robbins Stephen, 1994) adaptando la idea sobre estrés de Schuler, define el estrés como una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad o restricción o exigencia con la que desea, y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante. Esta tensión que se produce cuando el individuo se pone a prueba ante una situación donde hay fuerzas positivas y negativas, puede ser concebida por las demandas y la excesiva variedad de tareas, la incapacidad para delegar, la incapacidad para establecer prioridades, la falta de tiempo, el rendimiento del trabajo, las condiciones inadecuadas y por las malas relaciones interpersonales en el trabajo sea por satisfacción en el puesto de trabajo, entre otros factores. De todos los conceptos y teorías que describen el estrés, tomaremos este concepto de para entender los aspectos que se conformen en nuestro estudio.

8.2.2 Factores de riesgo psicosocial.

Los factores psicosociales son múltiples y complejos ya que fluyen a partir de la apreciación personal por lo que hablaremos de Los riesgos psicosociales en el trabajo que se pueden dividir en cuatro subgrupos: i) Organizacionales, ii) Laborales, iii) Personales, y iv) extralaborales.

Los Factores Psicosociales (FP) son conocidos como condiciones a las cuales los trabajadores se exponen al relacionarse con el medioambiente laboral, condiciones que se conceptualizan como FRP cuando dichas condiciones generan deterioro en la salud de los trabajadores siendo desfavorables y resultando en insatisfacción laboral (Garrido, 2011)

8.2.3 Factores organizacionales.

El Clima Organización está dado por la percepción de la práctica organizativa expresada por los individuos que trabajan en un lugar determinado. Los factores que intervienen en el clima son variados, como: el tipo de comunicación, la resolución de conflictos (constructivo o disfuncional), el tipo de liderazgo, la importancia dada a las recompensas, entre otros. El clima organizacional es, por lo tanto, la descripción del entorno de trabajo por parte de aquellos que son protagonistas activos en él (Rousseau, 2012).

8.2.4 Cultura Organizacional.

La cultura organizacional en términos generales es parte del enfoque dado por los líderes de la empresa y su visión. La estructura organizativa es lo concerniente a la distribución de los cargos, roles y funciones que coordina a las diversas áreas. La convergencia de los factores de rendimiento y la expectativa que algunos tengan por los resultados laborales, las normas de conducta, la manera de vestir y el trabajo en equipo, todos esos factores que se convierten en hábitos característico en la dirección en la organización (Rousseau, 2012)³⁶.

8.2.5 Factores laborales.

Los factores laborales son todos aquellos generados por las condiciones intrínsecas de una labor en particular, por lo cual cada uno de los cargos ejercidos en una empresa tendrá unos factores específicos. La carga de trabajo, el número de horas y la distribución del horario, los factores ergonómicos, la autonomía y el control, la estimulación en el trabajo, los roles intralaborales, los equipos o maquinaria que debe utilizar y el estado de estos, el diseño del medio ambiente ocupacional los honorarios son factores laborales importantes en el desempeño de los trabajadores. (Echemedía, 2011)

8.2.6 Factores personales.

Podemos dividirlo en Factores personales de tipo conducta o comportamiento, de aspectos biológico-fisiológico, también llamado primario, innato o físico., por otro lado, encontramos, El aspecto social y por últimos los factores psicológicos.

8.2.7 Factores Extralaborales.

Son aquellos que influyen en los trabajadores, de manera indirecta respecto a su actividad laboral, pero tienen injerencia con la vida cotidiana de una persona. Aquí encontramos: la utilización del tiempo libre, las actividades domésticas, los gustos en recreación y deporte, interés en la educación, tiempo de desplazamiento y medio de transporte, red de apoyo diversa (familia, iglesia, comunidad).

8.2.8 Riesgos psicosociales relacionados con el servicio al público

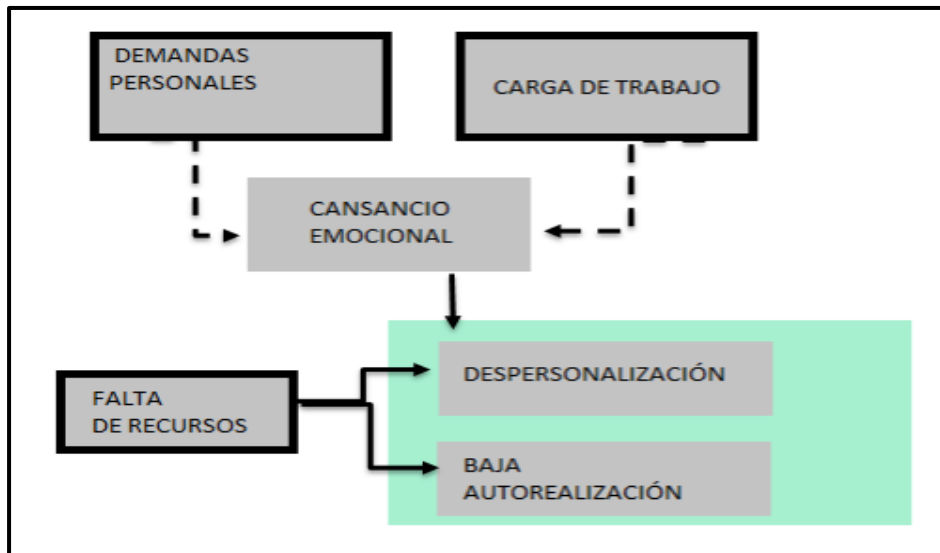
Según (Martínez-Iñigo.2001) Todos aquellos procesos psicológicos, conductas conscientes y automáticas que se resultan de la existencia de normas organizacionales que afectan la expresión emocional de una persona o que regulan las distintas interacciones necesarias en el desempeño de un puesto, facilitan la consecución de objetivos organizacionales y el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos, sin embargo, en muchos casos las demandas emocionales se convierten en estrés.

El sector servicios se caracteriza en general por requerir en múltiples puestos de trabajo y un contacto directo con el cliente o usuario, esto se conoce

como face to face o atención de primera fila, Los trabajadores de este sector tiende a realizar algunas tareas que generan carga física y a su vez una carga mental, expresando emociones en las interacciones con los clientes. Por lo general el manejo de las emociones apropiadas en cada situación consiste en un factor de carga emocional para el asesor de servicio al cliente, por esta razón y tras largos periodos de exposición en los puestos de atención al público pueden surgir “La despersonalización y El agotamiento Emocional”, dos de las manifestaciones típicas del síndrome de Burnout (estar quemado).

Dentro de los factores de riesgo que se evidencian en el Síndrome Burnout se encuentran algunos intrínsecos o de tipo individuales tales como: perfeccionismo, dificultades para decir "no" ante la presión, sentimiento de inferioridad, creencia sobre la responsabilidad, y baja autoestima, pero, a estos se le suma las demandas laborales, la falta de materiales y condiciones de trabajo adecuadas, ver. Figura 1. todos estos son factores generan una presión externa, que a su vez ocasiona estrés., generando efectos como la despersonalización y un cambio pesimista frente a las expectativas de su vida personal (Marsollier, 2013)

.Figura 1. Síntomas aparición Burnout



Fuente: *Elaborado por el autor basado en modelo de Bournot*

La interacción con los clientes: Son actividades de trabajo por lo que pueden generar posibles situaciones de riesgo asociadas al lenguaje verbal y no verbal utilizado por el personal hacia los usuarios y viceversa. Las respuestas negativas de los clientes ante una gestión o un mensaje mal interpretado pueden ser de diferente tipo, Respuesta Airada: Se expone en voz alta y desafiante, genera una elevada tensión al expresarse.

A murmuración para uno mismo: esta respuesta emocional controlada se produce, generando una respuesta crítica pero no comunicativa.

Comentario crítico a otro miembro del grupo: Se realiza a los acompañantes del cliente (pareja, amigo, etc.) y se busca un refuerzo, se extiende la negatividad.

Manifestaciones no verbales: Se refleja en el gesto de la cara, acompañado de Silencio, posicionamiento del cuerpo y los brazos que expresan exceso de tranquilidad o rechazo (por ejemplo, brazos cruzados).

A Silencio como ruptura: No supe el estímulo recibido y no realiza expresión de ningún tipo. Por tanto, su mensaje espera tener una importante repercusión sobre el receptor (cliente) y las respuestas anteriores pueden provocar inconformidad en el usuario.

8.3 Marco Legal

Existen diferentes resoluciones, normativas y leyes que reconocen la importancia real de los Factores de riesgos psicosocial (FRP) y los y los Riesgos Psicosociales (RP), sus efectos en los empleados, y resaltan el estrés como la patología más común en el entorno laboral, perjudicando la productividad individual y colectiva de las personas en las organizaciones. Por esto, la preocupación de los organismos internacionales como la OIT y la puesta en marcha de acuerdos en este sentido han configurado una serie de normativa frente al tema, que para el caso de Colombia se encuentra descritas en:

1. **La resolución 652 de 2012**, Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
2. **Ley 1562 de 2012** “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional”
3. **Resolución 1356 de 2012**, Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.
4. **Ley 1616 de 2013**, Por medio de la cual se expide la Ley de salud Mental y se dictan otras disposiciones
5. La **Resolución 2404 del 2019** habla sobre los nuevos instrumentos para la medición del riesgo psicosocial tanto específicos como generales, la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y su frecuencia de aplicación. Además de guías adicionales de análisis para riesgo psicosocial y custodia de instrumentos.

8.3.1 SSGT en las organizaciones

Los Gobiernos de todos los países han adelantado políticas públicas, que permitan para garantizar la prevención de todos los riesgos a los que está expuesto el talento humano de las organizaciones: Para ello, el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST plantea directrices técnicas y estándares que permite regular los riesgos de las actividades laborales y no se limita únicamente a la prevención de enfermedades y accidentes de trabajo, sino al control de las condiciones que pueden poner en peligro la integridad de los trabajadores, además gestionar las condiciones propias del ambiente de trabajo, por esta razón entidades internacionales como la organización internacional del trabajo (OIT), y la organización mundial de la salud (OMS) han unido esfuerzos con el objetivo de establecer convenios para mejorar las condiciones laborales de todo el mundo (OIT, 2011)

(Alegría 2014). Indica que toda empresas deben contar con herramientas técnicas para la puesta en marcha de sus programas de Seguridad y Salud en el Trabajo; de manera que funcione debidamente como las Norma Técnica de estándares voluntarios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que las empresas pueden implementar , así como un sistema de Sistema de Gestión de Calidad como el ISO 9001:2008 y al Sistema de Gestión Ambiental como el ISO 14001:2004, conformando así un sistema integral que le permita a las empresas, generar procesos mucho más eficientes, con calidad, prevención y protección del medio ambiente y de la seguridad de sus colaboradores

A nivel Latinoamérica, se han adoptado los protocolos de intervención psicosocial en las economías, en los cuales se establecen planes de acción para abordar el riesgo psicosocial en las empresas de los sectores transporte, financiero, educativo, administración pública, defensa, salud y asistencia social. El proceso y los subprogramas incluidos en estos protocolos son parte integral de los SS-GT de las empresas y hacen mención obligatoria de las políticas de salud ocupacional del gobierno, incluyendo al colombiano.

Las Entidades Prestadoras de Servicios (EPS) y Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) y el estado son las entidades a cargo de poner en marcha los protocolos de intervención de factores psicosociales para trabajadores. De manera que, Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo de las organizaciones del sector salud, implica el compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores; Como lo expresa numeral 1 del artículo 13 de la Resolución 2646 de 2008, la Radiografía RIES⁴, consignada en esta resolución busca hacer un análisis de riesgo psicosocial desarrollado por el equipo de trabajo SISO, dicha evaluación psicosocial abarca más de 30 variables diferentes distribuidas entre riesgo intralaboral, extralaboral y de estrés de una organización, sin embargo, según lo establecido por la resolución 2404 de 2019, lo anterior no reemplaza al psicólogo especialista en seguridad y salud en el trabajo y tampoco reemplaza el informe que como profesional debe elaborar, por esta razón deben trabajar en conjunto. Por otro lado, los factores de riesgo psicosocial deben evaluarse de forma periódica según lo establece el artículo 3 de la misma resolución (Ministerio del trabajo, 2019, págs. 4,5)

⁴ perfil sociodemográfico y de otras variables; representado con un grafica de colores, donde se muestran los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial. mencionado en la normativa FRP.

9 Aspectos metodológicos de la investigación

9.1 Tipo de estudio

9.1.1 Estudio descriptivo

Para la realización del presente estudio se realizó un estudio descriptivo el cual consistió en detallar y relatar las características, comportamientos y acciones de los colaboradores del área de atención al cliente, principalmente en aspectos relacionados con la materialización del objeto misional de la EPS y de la unidad estudiada.

9.2 Método de investigación

El enfoque utilizado fue el cuantitativo, en cuanto se pretendió referir algunas características fundamentales del fenómeno del estrés laboral, los factores de riesgo laboral y psicosociales que se manifiestan en los entornos laborales, a consecuencia de las actividades realizada por los colaboradores de la organización. Este enfoque permitió instituir los aspectos antes mencionados teniendo en cuenta la conceptualización que para tal fin establece la teoría.

9.2.1 Método de observación.

La problemática estudiada nació de observar ciertos comportamientos que se presentan en el personal del área de atención al cliente de la EPS COSALUD, los cuales se perciben de manera natural, por lo que se hacen observables y evidenciables y permiten ser estudiados desde el paradigma hipotético deductivo y su enfoque cuantitativo.

9.2.2 Método deductivo.

El método deductivo permitió a partir del estudio de fenómenos y situaciones particulares de la EPS COSALUD analizar, explicar y generalizar

los resultados en organizaciones que tengan situaciones similares a la estudiada.

9.2.3 Método de análisis y síntesis.

Se realizó una descripción y caracterización de las condiciones internas, en término de las funciones que se realizan en la EPS COOSALUD. En un primer momento se hizo un examen por procesos y funciones y posteriormente se hizo un análisis desde un enfoque holístico e integral

9.3 Fuentes y técnicas para la recolección de la investigación

9.3.1 Fuentes primarias.

Se realizó la revisión de las instalaciones de la EPS COOSALUD en Sincelejo Sucre, verificación de la existencia del programa de riesgos profesional del ministerio de salud y sobre todo, Se aplicó una encuesta para conocer la precepción del nivel estrés por demanda y otros factores, de un censo de empleados pertenecientes a la unidad de atención al usuario de la seccional Sincelejo de COOSALUD.

La muestra fue sustraída de la población de empleados del área de salud de la EPS COSALUD sede administrativa de Sucre; con 12 los empleados , escogidos según los criterios : No ocupar un cargo asistencial, (no deben ser médicos, enfermeras, ni auxiliares de laboratorio, entre otros) , deben tener como funciones la atención al usuario, es decir, el contacto directo con los pacientes y con proveedores de productos o servicios que utiliza la EPS; encargados de tramites de autorización , recepción de PQRS, o trámites para realizar procedimientos.

Se aplicó un cuestionario que consta de 40 preguntas que recogen información sobre los efectos del trabajo tanto del ambiente organizacional y así mismo las demandas psicosociales en el puesto de trabajo, este instrumento basado en el Cuestionario karasek , en su versión corta, validado por (Juárez-Garcia, 2015). Posee 27 ítems del modelo demanda/control, las cuales evalúan las dimensiones de Control del trabajo, la demanda de

habilidades, las demandas del puesto de trabajo y Apoyo Social que recibe el individuo; y otros 13 ítem construidos por el investigador para conocer los aspectos de las condiciones internas de la organización y de su ambiente laboral.

El cuestionario fue aplicado a cada empleado del área de salud de COOSALUD, con funciones de atención al usuario, por un mismo investigador, al final de la jornada de trabajo. En el *Anexo 1*, se muestra el diseño del cuestionario utilizado.

9.3.2 Fuentes secundarias.

Las fuentes secundarias utilizadas para esta investigación la constituyeron la bibliografía revisada y analizada, las páginas de internet y documentos de revisión utilizados en la investigación

9.4 Consideraciones éticas

En el presente trabajo de investigación se toman como referente ético los parámetros y consideraciones éticas de la resolución N° 008430 del 4 de octubre de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en sector salud.

Así mismo, se tuvo en cuenta el código deontológico y bioético del psicólogo, Ley número 1090 de 2006, sus disposiciones generales, en el manejo de información privilegiada, teniendo en cuenta que se debe mantener a salvo la información ofrecida por las personas entrevistadas y dejando claro que en el procedimiento de recolección de formación se procedió respetando la dignidad y el bienestar psicológico de las personas que decidieron participar voluntariamente de la investigación.

10 Desarrollo del proyecto

10.1 Condiciones internas organizacionales

10.1.1 Estructura organizacional.

Coosalud EPS en su seccional Sucre cuenta con 10 oficinas, la sede principal ubicada en Sincelejo en la carrera 14 # 15^a – 51 la pajueta, y las sedes municipales ubicadas en: Los Palmitos, Ovejas, San Benito, La Unión, San Onofre, San Marcos, Majagual, Guaranda y Sucre. La estructura organizacional y sus valores institucionales están constituidos de la siguiente manera:

Misión: Somos la organización en la que puedes confiar tu salud para generarte bienestar.

Visión: Será una organización solidaria diversificada y reconocida a nivel nacional por la calidad en la prestación de sus servicios de salud y bienestar- en ajustes

Objetivos de la organización

- ✓ Asegurar la satisfacción de nuestros afiliados.
- ✓ Garantizar la sostenibilidad financiera de la organización.
- ✓ Garantizar resultados en salud.
- ✓ Gestionar los aspectos ambientales en toda nuestra operación.
- ✓ Mejorar continuamente mediante la gestión sistemática de los riesgos, peligros y el cumplimiento legal.

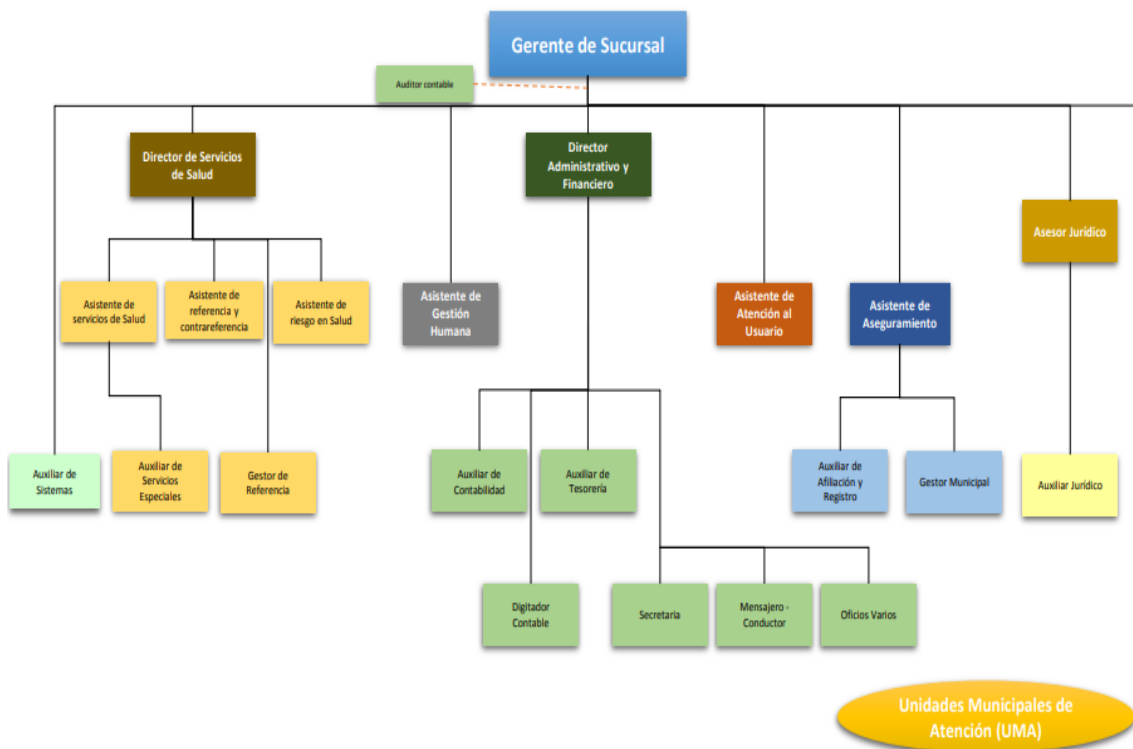
Valores corporativos

- Calidad humana.
- Respeto.

- Compromiso ambiental.
- Transparencia.

La estructura jerárquica de la organización está dada por el organigrama como se puede evidenciar en la figura 2, en ella se describe la dirección de la organización en cabeza de un Gerente Sucursal para cada seccional y en siguiente instancia se encuentra director de servicio de salud, quien toma acciones en la parte asistencial, autorizaciones y riesgos de salud para usuarios, por otro lado, se encuentra el director administrativo y financiero, quien direcciona procesos de gestión en la gerencia administrada, planes de acción financiero, contabilidad y quien de la mano del asistente de gestión humana y el área jurídica promueve procesos de recursos humanos y toma de decisiones con los empleados.

Figura 2 Organigrama



Fuente: Oficina de Recursos humanos. Coosalud

En cuanto a las políticas gestión integral y prestación de servicios en la organización, la EPS, basa sus acciones en la confianza y su visión está enfocada en la prestación del servicio de salud para generar bienestar principalmente en la atención de solicitudes del usuario del régimen subsidiado de salud, por lo que brinda una atención especial a los tiempos de respuesta en el servicio al cliente. Cuenta con equipo humano competente en la primera línea de atención, más que por su formación profesional, dicho personal posee años de experiencia y formación especial en el área de la salud.

En cuanto la infraestructura ha de ser adecuada, con un plantel físico ubicado en los alrededores del hospital Universitario de la ciudad cerca el centro de la ciudad, que consta de 3 pisos, pero, es en el primer nivel donde se sitúa la zona de recepción, la zona atención al usuario, autorizaciones y la coordinación de autorizaciones, todo el lugar esta ordenado en ambientes espaciosos. En cuanto a sistemas tecnológicos, consta con equipos de cómputo corporativos en el área de salud y autorizaciones; la coordinación e autorizaciones consta de un módulo independiente que posee una Laptop corporativo. También, la sede posee una intranet y un gestor automatizado de documentos y recursos compartidos con la sede principal para las Áreas de Gestión Administrativa y Gestión Humana.

En su plan de acción institucional para el año 2020, expresan “Nuestro compromiso con el medio ambiente es irrenunciable, entendiendo que la gestión adecuada de nuestros aspectos ambientales nos permite dar muestra a la sociedad del compromiso y responsabilidad con la protección ambiental y el desarrollo sostenible. Generamos las mejores condiciones laborales posibles y brindamos protección integral a nuestros colaboradores, para ello gestionamos los peligros a los que se encuentran expuestos Reconocemos la mejora continua, la gestión del riesgo y el cumplimiento permanente de los requisitos legales aplicables, como pilares fundamentales de nuestra gestión, por lo que día a día trabajamos para su aseguramiento”

COOSALUD EPS posee políticas para la prevención y gestión de riesgo, consignado en el manual de competencias del SGSST. La organización maneja una política para la prevención de caídas a nivel y la aplicación de medidas de

ergonomía para evitar enfermedades laborales físicas. Estas políticas son difundidas por escrito a todos los trabajadores de la Empresa y a su vez incluidas en la inducción y en las capacitaciones relacionadas con temas de prevención de riesgos y Seguridad y salud en el trabajo.

En cuanto a los puestos de trabajo que permiten las gestiones y la atención al usuario de manera presencial, a distancia o face to face en la organización, encontramos:

Área de Salud:

- Director de servicios de salud (1)
- Asistente de servicios de salud (1)
- Asistente de referencia y contrarreferencia (1)
- Auxiliar de servicios especiales (1)
- Gestor de referencia (2)
- Aprendiz Sena (1)

Atención al usuario:

- Asistente de atención al usuario (2)
- Aprendiz Sena (1)

Aseguramiento:

- Asistente de aseguramiento (1)
- Auxiliar de afiliación y registro (1)
- Gestor municipal (11)

Es importante aclarar que en COOSALUD en la primera línea de atención se encuentra la recepción quien es atendida por una aprendiz Sena, ella es el primer

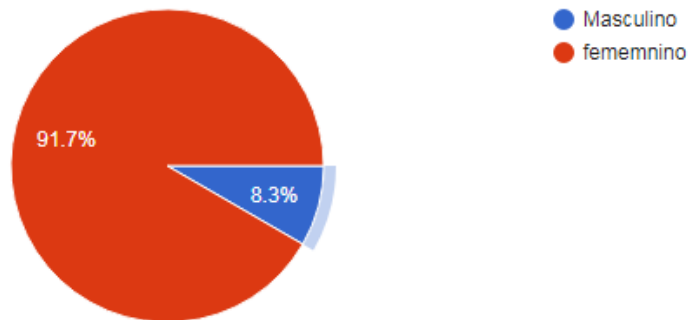
filtro de atención, para direccionamiento de cualquiera de las tres áreas antes mencionada según la necesidad del usuario.

10.2 Caracterización de los factores que influyen en la presencia de estrés en el personal del área de salud de la EPS objeto de estudio.

A continuación, se presentará el análisis y discusión de los resultados obtenidos a través del cuestionario que fue aplicado a los profesionales. Para la aplicación del instrumento se realizó con la colaboración del personal del área de salud de la EPS Coosalud en la ciudad de Sincelejo, luego de una adecuada orientación acerca del cuestionario y la explicación de la finalidad del ejercicio, de manera que no existieran inconvenientes en el desarrollo de este. Cada persona del área que cumplía con los requerimientos previamente establecidos por el investigador realizó el cuestionario de manera voluntaria.

Para el estudio se tomó en consideración el factor sociodemográfico de Género como indicadores relacionado con el Estrés Labora. Ver Gráfico Género, en este se observó homogeneidad en cuanto a las características de género, debido a que 11 de las 12 personas que realizó el cuestionario son mujeres, por lo que se infiere que la institución no realiza distinción discriminatoria en cuanto al género entre sus empleados, más bien existe una prevalencia del género femenino en los roles de atención al cliente generando así relevancia a las características particulares del entorno laboral.

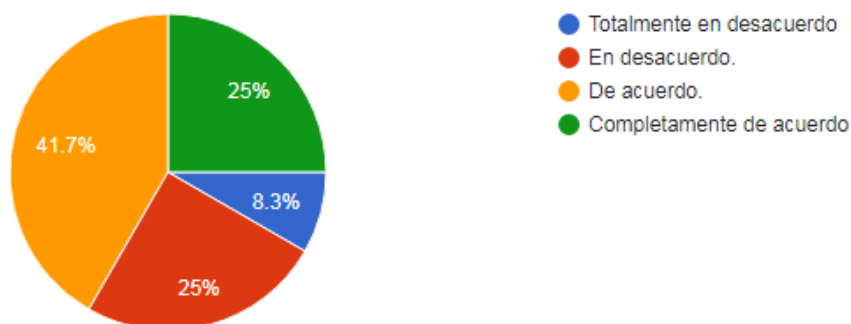
Gráfico 1 Genero de los empleados



Fuente: Estudio de datos. Elaboración propia.

Comenzando a analizar los factores del trabajo asociados factores de riesgo psicológicos por demanda de la productividad de las personas para controlar el uso de sus capacidades y habilidades se encontró que, el 41,% de los analizados manifiesta que existe cierta demanda de su cargo en aprender constantemente una competencia o renovar el conocimiento,(ver Gráfico 2), ya que al preguntar “¿si Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas?” 5 personas manifestaron estar de acuerdo y 3 más estar totalmente de acuerdo, por lo tanto se considera que la capacitación debe ser constantes y quieren es respondieron estar de acuerdo puede representarles una demanda de tiempo o psicológica.

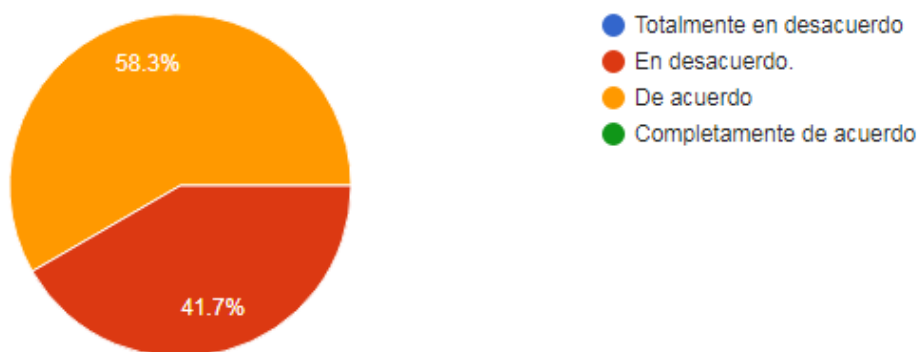
Gráfico 2. ¿si Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas?”



Fuente: Estudio de datos. Elaboración propia.

Por otro lado, se halló un contraste entre en el factor de aprendizaje activo y la demanda del puesto de trabajo para aplicar nuevas habilidades que se muestra en el grafico 3, el cual responde a la pregunta ¿Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo?, debido a que un porcentaje mayor de individuos manifiesta que las acciones del cargo desempeñado en la línea de atención al cliente de Coosalud conlleva a procesos repetitivos y no ha procesos que demandan una cualificación alta , en este sentido las 5 personas de los cargos que asumen que existe demanda psicológica de aprender habilidades conocimientos nuevos en un grado que los afecta medianamente para ejecutar sus labores diarias, corresponden a los cargos de Auxiliar de servicios especiales y cargos de rotación como los aprendices Sena del Área de Salud y atención al cliente de la EPS.

Gráfico 3. ¿Trabajo consiste en hacer siempre lo mismo?

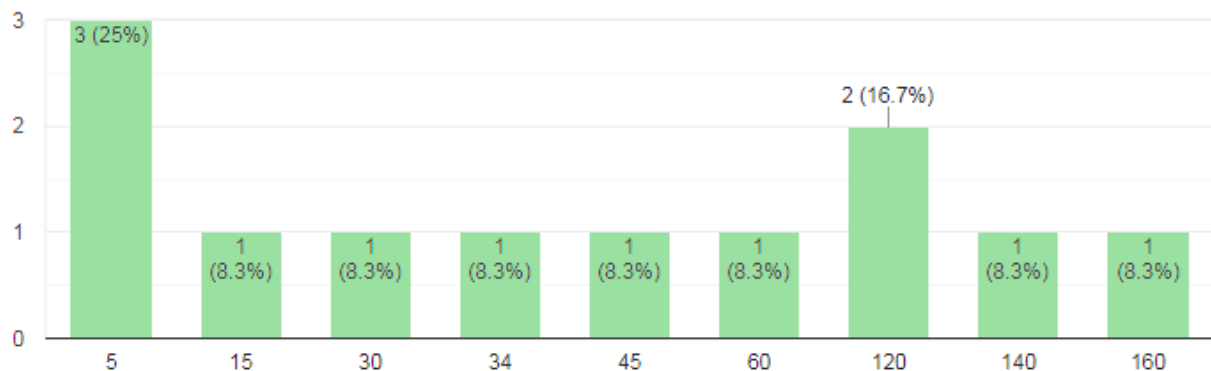


Fuente: *Estudio de datos. Elaboración propia.*

En el caso de los factores de control vinculados a los riesgos psicosociales se encuentran la falta de influencia y de desarrollo, y las posibles apariciones de estresante físicos, estos por causa de la falta de tiempo y el desgaste de por las actividades continuas que registran los individuos que se sometieron al cuestionario , en este sentido existe una relación entre la brecha de tiempo que poseen los empleados durante su jornada laboral para tomar algún tipo de descanso yel tiempo promedio que consideraron los empleados reciben de sus jefes directos para realizar pausas, incluso para ir la baño. Ver Gráfico 4. En este

sentido se evidencia que los riesgos que pueden estar expuestos lo empleados son físicos, porque se forza el cuerpo o restringen los tiempos de las funciones fisiológicas que puede propiciar estresores o finalmente patologías.

Gráfico 4. Tiempo promedio que poseen empleados para generar pausas o descansos en medio de su labor



Fuente: Estudio de datos. Elaboración propia.

El gráfico siguiente los empleados registran sentir un alto apoyo social de parte de sus compañeros con un 91,7% de aceptación y por lo menos los un83,4% de los trabajadores perciben que tienen el apoyo social de sus supervisores y son escuchados y atendidos. Esto quiere decir, que, al interior de dicha institución, se generando los vínculos emocionales correspondientes para hacer que los trabajos de cada persona puedan construir un clima adecuado en términos de empatía, ver gráficos 5 y 6.

Gráfico 5. Apoyo social compañeros

Personal que considera que recibe apoyo social de parte de sus compañeros y ayuda al clima orgnizacional.

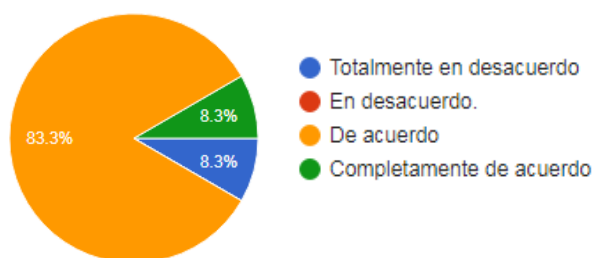
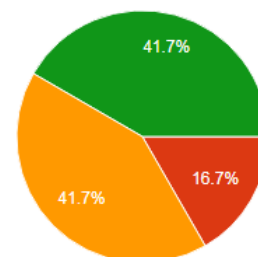


Gráfico 6 Apoyo de Parte del jefe

Personal que considera que recibe apoyo de sus jefes y siente que es valiosa para la organización



Fuente: Estudio de datos. Elaboración propia.

Conclusiones

Las principales conclusiones que se extraen de esta investigación son: De acuerdo con el primer objetivo, se logró diagnosticar el medio ambiente organizacional de Coosalud mediante un cuestionario orientado a la detección de focos riesgos psicosociales que pueden estar vinculados a estrés u otros riesgos. En este sentido se determinó que se acepta nuestra hipótesis Ho, la cual plantea que Los factores de riesgo psicosocial presentes en los empleados del área atención al usuario de la EPS COOSALUD, no están generando estrés laboral y afectando la productividad, es decir, que no existe estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos medios y de atención al cliente, pero si existen se están afectando aspectos psicológicos y físicos, como su tiempo, la motivación y el desarrollo personal por causa de las demandas de control y las condiciones de apoyo que puede estar brindando la organización y que los empleados consideran no son suficientes.

De los resultados se puede extraer que, existe mayor disposición de los empleados a estar expuestos a riesgos físicos, por falta de tiempo para descanso, reposo mental y para mejorar su postura, tomar alimentos e ir al baño, en este sentido esta situación es manejada por más de la mitad de la población estudiada, donde 8 personas, expresan manejar tiempos muy inferiores a los que se deberían poseer para tomar un receso, almorzar o considerar aplicar pausas activas número de trabajadores, es decir, las trabajadora, esto se debe principalmente al alto ritmo con que se debe trabajar y responder a los requerimientos de los usuarios.

Con respecto a los objetivos específicos planteados en la investigación se puede concluir que el estrés laboral sí se considera una amenaza, pero no se presentan factores de desgaste laboral o afectaciones significativas que puedan estar causando estrés ocupacional, Por el contrario, a pesar de las presiones que algunos empleados manifiestan, el apoyo por causa de sus compañeros y de los jefes, les hace estar seguro de no querer renunciar o estar pensando hacerlo, al menos que se culmine su contrato laboral

De los resultados se extrae que los factores que están generando algunas inconformidades para los empleados no son generalizadas, son básicamente la monotonía y el ritmo de trabajo, la presión ocasional las exigencias de los usuarios y

el ambiente físico que los rodea, es decir el entorno social y la empresa que afecta en cuanto a los escasos de tiempo.

11 Recomendaciones

Para prevenir las situaciones de riesgos físicos que se puedan estar generando en Coosalud y de factores de control, se debe situar al cliente en el centro de la organización, pero generando o creando sistemas de datos que optimicen la labor de los asistentes de servicio al cliente para disminuir el tiempo de atención y evitar contratiempos en los procesos, así adicional a ello considerar una cultura de prevención médica y hacer chequeos a los empleados de manera anual, yendo más allá del examen ocupacional y evaluándolos psicológicamente.

Los empleados deben tener libertad y poder para tomar decisiones rápidas en beneficio del cliente. En muchas ocasiones, los trabajadores que atienden al público están obligados a consultar con sus supervisores o dependen de protocolos del sistema, pero además de retrasar procesos, le generan impases con otras áreas, y ya que existe empatía y apoyo social en la organización entre los miembros debería desarrollarse este tipo de permiso para aprobar procesos a favor de las gestiones y para liberar tiempo de los compañeros.

12 Referencias

- Aranda, C. P., & Garcia Juárez, A. (2007). Factores asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara. *Revista Médica del Uruguay*,(23), 251-259.
- Charria, V. S. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: Métodos e Instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 4(29), 380-391. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Correa, D., & Arrivillaga, M. (2007). La humanización de la asistencia en la enfermedad crónica. En D. y. Correa, *Psicología de la salud: abordaje integral de la enfermedad crónica*. Cali: Editorial El Manual Moderno.
- Daza Ramirez, D., Plaza Gómez, T., & Hernandez Riaño, H. (25 de 08 de 2017). Factores de riesgo intralaboral asociados al clima organizacional y su efecto sobre el síndrome de boreout en el sector salud. *Revista Espacio*, 38(58), 3.
- Decreto del Sistema de Gestión (2014). Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e>
- Dolan, S. G. (2005). *Autoestima, Estrés y Trabajo*. Madrid: Mc Graw Hill.
- DONGO, L. F. (2017). *PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL CUESTIONARIO DEL CONTENIDO DEL TRABAJO EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES DE LA CIUDAD DE LIMA METROPOLITANA*. Lima. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3748/Propiedades_JuarezDongo_Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Echemedía, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 49(º3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014
- Gonzalez de Rivera J, L. (1981). *Stress Reactivity Paftern*. VI Conaress of the International Colleae of Psvchosomatic Medicine, Conaress of the International Colleae of Psvchosomatic Medicine, Motreal.
- Juárez-García, A. (2015). *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos*. Morelos: Plaza y Váldes.
- Karasek, R. B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *J Occ Health Phych*, 4(3), 322-355.
- Luceño, L. M., & y Díaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsykhé*, 3(1), 19-41.

- Mager, J., & Warshaw, L. J. (2012). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Washington D.C: Organización Internacional del Trabajo.
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Psicologia.com*. Recuperado el 30 de 04 de 2020, de <http://hdl.handle.net/10401/6175>
- minsalud.gov.co. (s.f.). Recuperado el 25 de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/RiesgosLaborales/Paginas/afiliacion-sistema-general-riesgos-laborales.aspx>
- Organización Internacional del Trabajo-OIT. (2001). *Directrices Relativas a los sistemas de gestión de la Seguridad y la salud en el trabajo* (1ra ed.). Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112582.pdf
- Polo García, C., & González Anaya, L. S. (2013). *RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN EL PERSONAL DEL SECTOR SALUD EN COLOMBIA. UN ESTUDIO COMPARATIVO*. Bogotá.
- Robbins Stephen, P. (1994). *Administración, Teoría y Práctica*. Prentice Hall.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141-157.
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Sarsosa-Prowesk, K. C.-O.-O. (s.f.). 2014. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a21.pdf>
- Selye, H. (diciembre de 1973). The evolution of the stress concept. *American Science*. 61(6), 692-699.

14. Anexos

El cuestionario fue aplicado a cada empleado del área de salud de COOSALUD, con funciones de atención al usuario, por un mismo investigador, al final de la jornada de

trabajo. En el Anexo 1

CUESTIONARIO KARASEK

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas marque con una X la respuesta que cree conveniente con responsabilidad y atendiendo a las indicaciones específicas. El propósito de este cuestionario es recoger información sobre la influencia de Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido por el trabajador por casusa de las demandas de trabajo o situaciones en él.

1.Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

3. En mi trabajo debo ser creativo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

5. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

6. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

7. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Completamente de acuerdo.
- De acuerdo

8. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.

- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

9. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

10. Mi trabajo exige ir muy deprisa:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

11. Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

12. Se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

13. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

14. No recibo peticiones contradictorias de los demás:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

16. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

17. Mi trabajo es muy dinámico:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

19. Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

20. Mi jefe presta atención a lo que digo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

22. Mi jefe facilita la realización del trabajo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

23. Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

24. Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que efectúan:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

27. Las personas con las que trabajo son amigables:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo
- Completamente de acuerdo

28. Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

30. Que tiempo dura su receso (minutos) _____ Min

31. Cuantos usuarios promedio atiende en su jornada habitual de trabajo

- De 20-30
- 30-40
- 40-5
- 50-60

Entre 60-100

32. Está considerando cambia de trabajo SI__ NO__
su respuesta fue si vaya a 32.

33. Consideraría cambiar de trabajo:

- De inmediato
- En los próximos 3 meses
- En próximo 12 meses
- Estoy considerando culminar mi contrato para hacerlo.

34. Ha tenido altercados usuarios de la EPS con:

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

35. Habla de sus mala experiencias con usuarios en casa

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

36. Considera que su jornada de trabajo interfiere con sus expectativas personales

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

37. La empresa brinda constantemente capacitación sobre la importancia de la atención prestada a sus usuarios

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

38. Considera que faltan herramientas que permitan dar respuesta oportuna a las peticiones de los usuarios

- Totalmente en desacuerdo. En
- desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.

40. Le genera algún tipo de ansiedad o desasosiego ver el reloj mientras se encuentra laborando

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo. Completamente
- de acuerdo.