

**Relación entre el estrés laboral y la atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E**

María Camila Burbano Miranda

Juliana Sofia Caicedo Segovia

Erika Daniela Rodríguez Coral

Universidad Cesmag  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Programa de Psicología  
San Juan de Pasto  
2020

**Relación entre el estrés laboral y la atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E**

Autores:

María Camila Burbano Miranda

Juliana Sofia Caicedo Segovia

Erika Daniela Rodríguez Coral

Asesor:

Oscar Fabian Martos Guatusmal

Jurados:

Cesar Alejandro Moran Jaramillo

Yenny Lorena Jaramillo Zambrano

Universidad Cesmag

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Psicología

San Juan de Pasto

2020

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---



---

Firma Presidente del Jurado



---

Firma del Jurado



---

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Junio de 2022.

**NOTA DE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD INTELECTUAL**

El pensamiento que se expresa en esta obra es de exclusiva responsabilidad de sus autores y no compromete la ideología de la Universidad CESMAG.

## Tabla de contenido

### Contenido

Introducción.....	9
Objeto o tema de investigación.....	12
Campo de aplicación.....	12
Línea de Investigación.....	12
Planteamiento del problema.....	13
Descripción del problema.....	13
Justificación.....	15
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.....	18
Marco de Referencia.....	19
Marco de antecedentes.....	19
Marco Contextual.....	27
Marco Teórico.....	29
Metodología.....	38
Enfoque.....	38
Método.....	38
Tipo de estudio.....	38
Unidad de análisis y de trabajo.....	38
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	40
Técnicas e Instrumentos de análisis de la información.....	42
Recursos de la investigación.....	47
Elemento éticos y bioéticos.....	50
Presentación de resultados.....	52

Descripción general del método de análisis.....	52
Procesamiento de la información.....	55
Referencias.....	79
Apéndices.....	90

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Matriz de categorías deductivas.....	44
Tabla 2. Descripción del procedimiento metodológico y Cronograma.....	47
Tabla 3. Recursos técnicos.....	49
Tabla 4. Matriz de triangulación.....	55
Tabla 5. Matriz de categorías inductivas.....	59

### **Índice de figuras**

Figura 1.....	53
Figura 2.....	54

### **Índice de graficas**

Gráfica 1.....	60
Gráfica 2.....	62
Gráfica 3.....	63
Gráfica 4.....	119
Gráfica 5.....	121
Gráfica 6.....	123
Gráfica 7.....	126
Gráfica 8.....	128

Gráfica 9. ....	130
Gráfica 10. ....	133
Gráfica 11. ....	135
Gráfica 12. ....	137
Gráfica 13. ....	141
Gráfica 14. ....	142
Gráfica 15. ....	145
Gráfica 16. ....	148
Gráfica 17. ....	149
Gráfica 18. ....	151
Gráfica 19. ....	154
Gráfica 20. ....	155
Gráfica 21. ....	157
Gráfica 22. ....	160
Gráfica 23. ....	161
Gráfica 24. ....	163
Gráfica 25. ....	166
Gráfica 26. ....	167
Gráfica 27. ....	169
Gráfica 28. ....	173
Gráfica 29. ....	174
Gráfica 30. ....	176
Gráfica 31. ....	180
Gráfica 32. ....	181
Gráfica 33. ....	183

### Índice de apéndices

Apéndice 1 .....	90
Apéndice 2 .....	107
Apéndice 3 .....	119
Apéndice 4 .....	186
Apéndice 5 .....	187
Apéndice 6 .....	193
Apéndice 7 .....	196
Apéndice 8 .....	197
Apéndice 9 .....	198



## **Resumen**

El personal sanitario tiende a padecer estrés laboral, dado que están sujetos a altas exigencias en el trabajo que afectan su salud física y emocional, además del desempeño en sus funciones, por lo tanto, es fundamental investigar no solamente las nuevas características epidemiológicas del estrés, sino también identificar su prevalencia en la población.

Por tal razón, el principal objetivo de esta investigación es conocer la relación entre estrés laboral y la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 por enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.

El presente trabajo grado posee un enfoque cualitativo, corresponde al paradigma histórico hermenéutico y está diseñada bajo la teoría fundamentada; la población objeto de estudio fue seleccionada a través de un muestreo no probabilístico de tipo voluntario y está conformada por 12 enfermeras/os, de diferentes edades, cualquier estado civil y distinto tiempo de antigüedad laboral. En ese orden de ideas, las técnicas de recolección de información utilizadas fueron la entrevista semiestructurada, el grupo focal y el Inventario de Estrés Laboral y del Trabajo SWS.

Como resultado, se logró inferir que no existe una relación entre el estrés laboral de los enfermeros de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E con la atención que brindan a pacientes con síntomas de COVID - 19, dado que, a pesar de que se presenta un nivel de estrés en los colaboradores, estos contrarrestan sus consecuencias sin que afecte el desarrollo de sus funciones y con ello, la atención de calidad brindada.

Palabras clave: emergencia sanitaria, enfermeros/as, estrés laboral, personal de salud, profesional de la salud.

## **Introducción**

La aparición del virus COVID-19 ha dado lugar a que los informes de enfermedades mentales entre los profesionales de la salud aumenten, es por eso que, la presente investigación pretende interpretar la relación entre el estrés laboral y la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E. De acuerdo a lo anterior, es necesario tener en cuenta que el personal sanitario hace parte del grupo más vulnerable, debido a que están expuestos a altas demandas y exigencias en sus labores, perturbando su bienestar personal y emocional, y afectando distintos aspectos de su vida personal y laboral; entre dichas demandas se encuentra la sobrecarga laboral, el agotamiento físico y mental, la carencia en los implementos de protección, exposición a contagio, entre otros. Esto, podría desencadenar estrés laboral, dificultando el ejercicio adecuado de su profesión.

En ese orden de ideas, Karasek y Theorell proponen el modelo demanda-control y plantean tres aspectos que generan estrés en el trabajo; el primer aspecto hace referencia al número de demandas que se imponen al trabajador (psicológicas y físicas), el segundo, es el escaso control, es decir, el grado de libertad que tiene el colaborador para tomar decisiones sobre sus tareas y hacer uso de sus habilidades, y el último, es el apoyo social que brinda la protección necesaria ante el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas (Vega, 2001).

En concordancia, este estudio posee un enfoque cualitativo de tipo histórico hermenéutico dada la naturaleza de los objetivos, ya que, se desarrollará a partir de la perspectiva de la población seleccionada frente a la posible relación del estrés laboral y la atención que brindan a pacientes con COVID-19. Además, es un tipo de estudio de teoría fundamentada que será abordado desde un diseño emergente, generando una interpretación con respecto a la influencia de la actual pandemia, en la aparición o incremento del estrés laboral en las enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E

En primera instancia, dentro de las técnicas de recolección de información que se utilizarán son: la entrevista semiestructurada, el grupo focal, y, el Inventario de Estrés Laboral y del Trabajo (SWS); para el análisis de la información, se realizará la reducción de datos y la

codificación abierta asignando a cada unidad de información un código, por otra parte, se examinará el tema tratado en cada fragmento con las conductas y sucesos que han sido observados y descritos. Para finalizar, se verificarán las conclusiones obtenidas ratificando que correspondan con los significados e interpretaciones de la población objeto de estudio.

**Objeto o tema de investigación**

Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.

**Campo de aplicación**

Desde el campo de la psicología organizacional, se abordará la posible relación entre el estrés laboral y la atención brindada por enfermeras a pacientes con COVID-19, llevada a cabo en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E; para esto, se tendrán en cuenta los factores que, desde el surgimiento de la actual pandemia, repercuten en su salud física y mental, afectando las funciones, roles y tareas que deben cumplir dentro de la organización.

Por lo tanto, es necesario aclarar que un entorno laboral saludable, no solo logra la salud de los trabajadores, sino que también, se convierte en un aporte positivo a la productividad organizacional, la motivación al realizar sus funciones y la calidad de vida laboral (relaciones interpersonales, administración de tiempo libre, seguridad en el ambiente de trabajo, entre otros) (OPS, s.f).

**Línea de Investigación**

De acuerdo a Zepeda (citado por Gómez, 2015), la Psicología Organizacional y del Trabajo (POT) se centra en el estudio de los fenómenos psicológicos individuales dentro de una organización, interesándose en el impacto que ésta tiene en las personas. Por lo tanto, la salud de los trabajadores y un ambiente saludable, son condiciones esenciales para la efectividad y el rendimiento en las organizaciones; entonces, para que exista un entorno laboral saludable, se debe promover la participación de todos los actores con el fin de controlar, mejorar y mantener la salud y el bienestar de los trabajadores (Casas & Klijn, 2006). Así, en esta línea se pretende abordar cómo las condiciones laborales, mediadas por la emergencia sanitaria actual, determinan ciertas manifestaciones de estrés laboral, influyendo en el desempeño de los/as enfermeros/as de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.

## **Planteamiento del problema**

### **Descripción del problema**

El personal sanitario es el primero en tener contacto directo con el nuevo virus COVID-19, debido al entorno laboral en el que se desenvuelven; de esta manera, su responsabilidad viene acompañada de una enorme presión frente al alto riesgo de infección al que se enfrentan, discriminación, una enorme sobrecarga de trabajo, la frustración, el agotamiento físico y mental, la situación de aislamiento y la carencia en los implementos de protección.

En la lucha contra la infección del virus COVID-19, el personal de salud se ha enfrentado a situaciones de alta demanda de trabajo y a condiciones de bioseguridad precarias, un boletín transmitido en mayo por el Instituto Nacional de Salud (2020), señaló que en Colombia se registraron 715 casos confirmados de contagio en los profesionales de la salud; en consecuencia, dicha población podría presentar ansiedad o manifestaciones emocionales fuertes, ya que, además de sobrellevar sus propias emociones y conflictos, deben cubrir también las necesidades emocionales de sus pacientes y familiares. Así mismo, la angustia frente al riesgo de infección propio o de un familiar, la sobrecarga de trabajo, la escasez de recursos materiales y humanos, la interrelación entre colaboradores durante el turno e incluso dilemas éticos y morales asociados a la toma de decisiones, entre otras condiciones, son factores que pueden desencadenar problemas psicológicos y emocionales en el profesional de la salud (Ministerio de Salud, 2020).

De esta manera, distintos gobiernos del mundo han tomado medidas drásticas con la intención de detener la propagación del virus, China, por ejemplo, comenzó cerrando Wuhan para evitar la exportación de contagios, después estableció la cuarentena obligatoria para sus 1.400 millones de habitantes, controles de tráfico estrictos, la cancelación de actos multitudinarios y de cualquier actividad grupal, los miles de controles de detección del virus en calles y edificios, el lavado de billetes y la puesta en marcha de casi 2.000 equipos profesionales epidemiológicos. Así fue como tres meses después, China logró contener la propagación del coronavirus y disminuir las cifras diarias de contagio. De igual modo, en España se han tomado algunas de las medidas más drásticas de la Unión Europea frente al

confinamiento de la población, quienes solamente pueden salir de casa para lo imprescindible; sumado a ello, crearon hospitales de campaña en lugares estratégicos y habilitaron hospitales específicos para tratar el Covid-19 (Cortés, 2020).

El Gobierno Colombiano, por su parte, expidió el decreto 538 que obliga a todo el personal de salud, en caso de ser necesario, prestar servicios en hospitales que lo requieran, medida que generó un descontento en los trabajadores de este sector, pues exigen mayores garantías laborales y de bioseguridad (Velásquez, 2020)

De esta manera, la aparición del COVID-19 ha dado lugar a que los informes de enfermedades mentales entre los profesionales de la salud aumenten, relacionándose con condiciones laborales inadecuadas, carga de trabajo excesiva, bajos salarios, cantidad reducida de equipo de protección personal (EPP), falta de herramientas para sobrellevar la pandemia, sentimientos de miedo, angustia e impotencia, entre otros. Los trabajadores de la salud constituyen el grupo más vulnerable en la lucha contra la pandemia de Covid-19, ya que se encuentran en una exposición continua a entornos con altos niveles de estresores, que comprometen su salud mental y provocan agotamiento físico y emocional (Fernández & Ribeiro, 2020).

En este sentido, los escenarios laborales del personal sanitario, impuestos por la pandemia, se permean como un tema de amplio interés para ser estudiado, dado que las competencias y responsabilidades impuestas en el desempeño de sus actividades laborales crecieron a sobremanera. Por lo tanto, la presente investigación, pretende recolectar información relevante acerca de dicho tipo de escenarios con el fin de conocer:

¿Qué relación hay entre el estrés laboral y la atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E?

## **Justificación**

Los efectos negativos causados por la pandemia del COVID-19, se han manifestado en diversas áreas en las que se encuentra inmerso el individuo; en el desarrollo de la presente investigación se abordará específicamente el área laboral, donde los trabajadores de la salud integran el grupo más vulnerable al estar en mayor exposición a unas altas demandas y exigencias en sus labores. Esta área se ha visto afectada ya sea por falta de personal, sobrecarga laboral, escaso control de la situación de emergencia o, exposición a contagio, siendo esta última la problemática más relevante en aquellos profesionales que están en primera línea de la asistencia, como en el caso específico del personal de enfermería de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E; los factores anteriormente mencionados perjudican significativamente a los profesionales, desencadenando estrés laboral; Durán (citado por Verduzco, García y Mercado, 2018), afirma que la percepción que tiene un individuo de falta de control sobre situaciones estresantes, asociado al sentimiento de sobreesfuerzo ocasiona un desgaste en la persona, provocando un estado de estrés y emitiendo una respuesta que puede manifestarse de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales). Por lo tanto, la afectación psicosocial causada por la actual pandemia exige un nuevo análisis sobre la carga y estrés laboral en los profesionales de la salud, tanto en los niveles de atención más complejos como en la atención primaria, con el fin de determinar la magnitud de los impactos a los que están sometidos durante el tratamiento de la enfermedad, es por esto que la realización de esta investigación logrará reconocer los aspectos mencionados anteriormente, pues según Fernández & Ribeiro (2020) centrarse en la identificación temprana y la prevención de afectaciones permite que las condiciones físicas y psicológicas de los trabajadores se conviertan en una prioridad para la promoción de la salud mental de ellos, por esa razón, cuidar de la salud mental y evitar los efectos nocivos del estrés ocupacional relacionados con la pandemia de COVID-19 en los trabajadores de la salud se convierte en una necesidad actual.

Ricci y Ruiz (2020) afirman que la presencia de problemas de salud mental en profesionales de la salud a partir de emergencias sanitarias ocasionadas por epidemias virales es realmente elevada; cifras obtenidas a través de diversas investigaciones indican una alta

prevalencia de ansiedad (45%), seguida de depresión (38%), estrés agudo (31%), burnout (29%) y estrés postraumático (19%). En este sentido, la articulación de los estresores ocupacionales con la afectación física y mental en los trabajadores de la salud, se convierte en un tema de amplio interés, ya que la preocupante situación en los escenarios laborales ocasionados por la pandemia, han permitido evidenciar la alta exigencia en el desempeño de las actividades diarias, demandando también competencias y responsabilidades que aumentan excesivamente, en particular, para aquellos profesionales que se ocupan diariamente de la contención de daños en la salud de la población.

Según un estudio realizado en China, los trabajadores de la salud involucrados en el diagnóstico directo, el tratamiento y la atención de pacientes con COVID-19, tienen más probabilidades de presentar síntomas de depresión, ansiedad, insomnio y angustia, en comparación con aquellos que no participan en dicha labor (Lai, Simeng, & Wang, 2020). Por tal razón, resulta importante conocer si los profesionales de la salud en Colombia además de presentar estos síntomas, han experimentado manifestaciones de estrés debido a las asignaciones de nuevas responsabilidades laborales.

Sarsosa y Charria (2018) revelan, que los trabajadores de salud presentan una prevalencia entre un 33,9% y un 65% de estrés laboral, asociado con síntomas de carácter emocional y/o fisiológico, puesto que sus escenarios laborales son potencialmente estresantes, ya sea por las características de rol, la falta de definición de tareas, la sobre carga laboral, las condiciones laborales o una alta exposición a enfermedades contagiosas. Considerando estas cifras, es pertinente llevar a cabo un estudio que permita dar a conocer las actuales manifestaciones del estrés en el personal de la salud, originadas a partir de la atención a pacientes con COVID-19.

En consecuencia, es fundamental investigar acerca del estrés laboral en los profesionales de la salud, dado que, se requiere una investigación que permita definir, no solamente las nuevas características epidemiológicas del estrés, sino que, también, permita identificar su prevalencia. Además, a partir de la información brindada por este estudio, futuras investigaciones podrán crear programas de salud u otras medidas afines para manejar dicho estrés; y, finalmente, se puede destacar que esta investigación resulta útil para la preparación de nuevas emergencias sanitarias.



Finalmente, el propósito académico como estudiantes de psicología, es establecer bases conceptuales y metodológicas por medio de instrumentos como entrevistas semiestructuradas que permite obtener información sobre acontecimientos, experiencias y opiniones; otra técnica a utilizar es el grupo focal, que facilita el encuentro de una percepción en común, y por último, se aplicará el Inventario de Estrés Laboral y del Trabajo (SWS) con el fin de evaluar los niveles de estrés y salud mental de las/os enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E, en las áreas personal, laboral-organizacional, y social situacional. De esta manera, se articularán las consecuencias de la actual pandemia y los factores causales de estrés laboral, generando una temática innovadora de investigación como representantes de la Universidad Cesmag.

**Objetivo general**

Interpretar la relación entre el estrés laboral y la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 por enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.

**Objetivos específicos**

- Analizar las manifestaciones de estrés laboral en enfermeras/os que brindan atención a pacientes con síntomas de COVID-19 en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.
- Caracterizar la atención prestada a pacientes con síntomas de COVID-19 por enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.
- Describir la influencia del riesgo de contagio en la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.

## **Marco de Referencia**

### **Marco de antecedentes**

Aldrete, González, Navarro, León y Pérez (2016), realizaron una investigación denominada “Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención”, trabajo en el que se evidenció un creciente interés por conocer y evaluar los factores psicosociales y el estrés relacionados con los profesionales de la salud, debido a que ellos hacen parte de uno de los grupos más afectados.

En este trabajo se manejó un estudio transversal y analítico, en donde se incluyó al personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de atención con más de 6 meses en la institución. Para captar los datos, se aplicaron el instrumento de Factores Psicosociales Laborales de Silva y la Escala de Síntomas de Estrés de Seppo Aro, obteniendo la frecuencia de factores psicosociales, la presencia de estrés y la asociación entre ambas variables con el OR, con un intervalo de confianza de 95% y un valor de  $p < 0.05$ , todo ello, a fin de poder dar cumplimiento al objetivo general, el cual buscaba determinar la relación entre los factores psicosociales laborales y el estrés en personal de enfermería.

La investigación se enmarcó dentro de un proyecto factible. Por su parte, la muestra estudiada fue de 162 personas, 88.9% mujeres; de las cuales, el 47.5% percibe factores psicosociales negativos, principalmente altas exigencias laborales y condiciones del lugar de trabajo inadecuadas. El 36.4% del personal presentó síntomas de estrés; los más frecuentes, dificultad para quedarse dormido o despertar durante la noche, cefalea y acidez o ardor de estómago. La asociación por dimensiones de factores psicosociales con estrés fue para: Contenido y características de la tarea e Interacción social y aspectos organizacionales.

Gracias a este estudio, se pudo concluir que para el personal de enfermería de la institución existe asociación entre factores psicosociales negativos y síntomas de estrés, por ello, se deben enfatizar las condiciones en que realiza el trabajo y brindar capacitación sobre el manejo del estrés.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, puesto que brinda aportes significativos acerca del estrés en un grupo poblacional específico, como lo son los

profesionales de la salud, y permite identificar síntomas relacionados al estrés y a la presencia de éste en los trabajadores, entendiendo que el rol que ellos desempeñan juega un papel fundamental para comprender a fondo la relación de los síntomas con las actividades que realizan en su labor.

Moraes y Almeida (2016) desarrollaron una revisión integrativa en Brasil denominada “OCCUPATIONAL STRESS AT WORK IN NURSING IN BRAZIL: AN INTEGRATIVE REVIEW”, que tenía como objetivo describir los factores desencadenantes del estrés laboral en los profesionales de enfermería, así como los riesgos asociados a su desarrollo. El método de análisis de la revisión integrativa estuvo basado en la identificación de categorías y variables basadas en el objetivo de estudio, a partir de la revisión de 35 artículos, de los cuales se analizaron 22.

En dicha investigación, se evidenció que los factores desencadenantes del estrés ocupacional en el personal de enfermería están relacionados con la cercanía al sufrimiento, dificultad para compartir conocimientos entre los miembros del equipo multidisciplinario, alta carga y demanda de trabajo, presión ejercida por administradores y pacientes, baja remuneración, inestabilidad laboral, el trabajo desarrollado en alta complejidad y la acumulación de funciones en la práctica diaria.

El principal aporte de este estudio fue determinar que el personal de enfermería es cada vez más propenso a sufrir enfermedades profesionales generadas por el estrés en el lugar de trabajo, considerando necesario mejorar las condiciones organizacionales del personal para el desarrollo óptimo de su rol y el beneficio de los usuarios.

Por otra parte, el segundo trabajo fue realizado García, L; Carrión, K (2018) en el cual se mencionaba que la enfermería es una de las labores más humanitarias pero también es considerada una de las de mayor riesgo de padecer estrés por la asignación que esta profesión demanda; por ello, los autores consideraron importante dar inicio a una investigación que tuvo como objetivo principal determinar la carga laboral en relación al nivel de estrés del personal de Enfermería del centro de salud “Félix Pedro Picado”, León III trimestre 2016.

El estudio fue desarrollado en cabecera “Félix Pedro Picado” ubicado en el municipio de León barrio Sutiaba, bajo una metodología de tipo descriptivo, de corte transversal; para ello,

se utilizó la recolección y el análisis de información a través de preguntas con respuestas cerradas. Los participantes estaban constituidos por 26 trabajadores del personal de enfermería activos del centro, y se pretendió determinar la relación entre la carga laboral y nivel de estrés en ellos a través de la aplicación de la escala de estrés percibido y posteriormente, el análisis se llevó a cabo gracias al paquete estadístico SPSS v20 aplicando estadística descriptiva.

En los hallazgos se obtuvo que la mayoría de la población está en edades de 20-30 años, son técnicos superiores de enfermería, con 1-10 años de labor, presentan sobre carga laboral que desencadena estrés moderado, el cual afecta a la población en sus labores encontrando factores relacionados entre sí como la edad, horas extras, falta de organización, falta de compañerismo, entre otras.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada, ya que muestra cómo el estrés está constituido de diferentes variables novedosas como la falta de compañerismo y la calidad de relaciones interpersonales en el trabajo, por ello, se parte de la información obtenida para comprender el estrés a través de diferentes perspectivas, las cuales resultan útiles al momento de evaluar el estrés en el contexto determinado para el desarrollo de la presente.

El tercer trabajo, corresponde a un estudio desarrollado en la ciudad de Cali, por Sarsosa y Charria (2018), en el cual se percibió la importancia de conocer el concepto de estrés para poder abordarlo de mejor manera, por ende, este estudio afirma que el estrés es entendido como el conjunto de respuestas fisiológicas, comportamentales, emocionales y cognoscitivas, que resultan en el proceso de adaptación frente a las demandas derivadas de las condiciones de trabajo ante las cuales las personas evalúan que sus recursos de afrontamiento son insuficientes.

Partiendo de lo anterior, se pretendió identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali-Colombia, a través de un desarrollo metodológico de tipo descriptivo, con diseño transversal.

Se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la

atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos.

Como resultado, se obtuvo que el personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. Se concluyó, además, que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

Los resultados y la interpretación de ellos, permiten a las autoras del presente trabajo identificar que las consecuencias del estrés no solo están relacionadas con la parte cognitiva o mental, sino que los síntomas pueden asociarse con malestares de todo tipo, incluyendo que perjudicarían de la salud física, mental y el desarrollo social de una persona en su trabajo, sin dejar de lado la directa afectación que pueden acarrear estas manifestaciones en el bienestar, la productividad, la satisfacción, entre otras variables de tipo laboral.

Por otra parte, Ruíz, A; Tovar, J y Andrade, V. (2017) realizaron un estudio acerca de la interpretación de las experiencias del personal de enfermería de salud mental cuando se enfrentan a estresores ocupacionales, que van desde tres modelos transaccionales de estrés de corte y la teoría de papel de Goffman.

Para lograr lo esperado, se realizó un trabajo de tipo cualitativo y fenomenológico. Se realizaron entrevistas semiestructuradas con enfermeras de una institución de salud y el análisis del contenido y el mapa de la asociación de ideas se emplearon para profundizar e interpretar la información.

Ante ello, se encontró que los principales estresores ocupacionales encontrados fueron: recursos físicos desfavorables y ausencia de otros, características del paciente, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, falta de preparación y falta de puntualidad en el salario. Como resultado, se encontraron cambios en la salud mental del personal y la provisión de los servicios prestados. Se concluyó que la forma en que se configura el sistema de trabajo en la institución presenta estresores ocupacionales que afectan a todos los participantes, quienes los confrontan a través de sus capacidades personales, los recursos disponibles, las

redes de apoyo y la experiencia adquirida; Todo esto está impregnado por las formas en que entienden e interpretan su papel en el marco del trabajo.

Lo mencionado anteriormente, es de suma importancia para el desarrollo de la presente investigación, ya que propone un material de instrucción para la comprensión del estrés, a través de enunciados claros e integrales, en los cuales se aborda la perspectiva extralaboral de los trabajadores y como ésta puede tener incidencia en la aparición de la problemática principal. Por otra parte, da a conocer que no solo las circunstancias laborales son las que se relacionan con la forma de exteriorizar la sintomatología relacionada al estrés, sino que esto también dependerá de una variable individual, compuesta por los recursos personales, las estrategias de afrontamiento, la autoestima, etc.

Refiriendo otro trabajo, en la ciudad de Pasto un estudio realizado por Valencia, J y Enríquez, D (2019) muestra el impacto que tiene el estrés laboral sobre el colaborador de una organización y de ahí la importancia del manejo de algunas estrategias de intervención para su mitigación. El estudio se realizó con 73 administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia campus Pasto.

Se abordaron los temas a través de un paradigma mixto de la investigación, por cuanto se comprendieron desde un enfoque cuantitativo y cualitativo. Los resultados revelaron que el 33 % y el 25 % de la población presentaban niveles muy altos y altos de estrés. En cuanto a estrategias de intervención para la prevención, se denotó gran sentido de pertenencia con respecto a las campañas de sensibilización y la operativización del programa de pausas activas.

Se concluyó que la organización requiere de intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica en casos con altos niveles de estrés; observación y acciones preventivas en casos de estrés bajo, a fin de evitar efectos perjudiciales de la salud en un futuro.

Por tanto, este estudio permitió identificar la importancia de actuar a tiempo frente al estrés, sin importar el contexto laboral que se esté abordando, como en este caso, los profesionales pertenecientes al sector salud. Se hace mención a estrategias y acciones encaminadas a mitigar el malestar laboral relacionado con el estrés como una estrategia de

prevención y de promoción de la salud mental y física de los trabajadores. Para el presente trabajo, no solo se busca conocer la información relacionada a la problemática, sino también es relevante considerar aspectos relacionados con soluciones y posibles acciones para mitigar esta problemática.

Un estudio realizado por Jianbo Lai, Simeng (2020), cuyo objetivo era determinar cuáles eran las afectaciones psicológicas en el personal de la salud de diferentes profesionales en China, los investigadores encuestaron a trabajadores de la salud de 34 hospitales en China con clínicas de fiebre o salas para COVID-19 entre el 29 de enero de 2020 y el 3 de febrero de 2020. Durante este período, el total de casos confirmados de COVID-19 superó los 10.000 en China, según los autores.

Entre los resultados obtenidos, se identificó que una cantidad considerable de trabajadores de la salud informó haber experimentado síntomas de depresión, ansiedad, insomnio y angustia, especialmente las mujeres, las enfermeras, quienes están en Wuhan y los trabajadores de atención médica de primera línea directamente involucrados en el diagnóstico, tratamiento o prestación de atención de enfermería a pacientes con sospecha o confirmación de COVID-19.

Los investigadores evaluaron la depresión, ansiedad, insomnio y angustia de los encuestados utilizando las versiones chinas del Cuestionario de salud del paciente, la escala de Trastorno de ansiedad generalizada, el Índice de gravedad del insomnio y la Escala de impacto de eventos revisada. De los 1.257 encuestados (493 médicos y 764 enfermeras), 634 (50.4%) informaron síntomas de depresión, 560 (44.6%) informaron ansiedad, 427 (34.0%) informaron insomnio y 899 (71.5) reportaron angustia. Por ende, los trabajadores de la salud involucrados en el diagnóstico directo, el tratamiento y la atención de pacientes con COVID-19 tenían más probabilidades de informar síntomas de depresión, ansiedad, insomnio, y angustia en comparación con aquellos que no participan en el diagnóstico, tratamiento y atención de pacientes con COVID-19.

Este estudio, relacionado con la investigación en curso, nos permite identificar que los profesionales de la salud, pese a encontrarse siempre bajo situaciones de estrés, ansiedad y malestar al atender todo tipo de pacientes, incrementan dicha sintomatología cuando atienden



personas con COVID 19, lo que no solamente los expone y afecta a nivel físico, sino también psicológico y puede que, probablemente, se incremente el estrés y la carga laboral, teniendo en cuenta las circunstancias de la pandemia.

Por otro lado, en una investigación llevada a cabo en Ecuador por Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, E., y Vinueza, M. (2020). Buscaba determinar la ocurrencia e intensidad de Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros durante la pandemia del COVID-19, donde alrededor del 90% del personal presentó Síndrome de Burnout moderado-severo afectando con mayor frecuencia al personal médico de menor edad, concluyendo que esto se puede deber a que un médico con mayor edad tiene mayor experiencia para sobrellevar una demanda asistencial superior, situación que fácilmente podría abrumar a uno con menor experiencia. De este modo, médicos jóvenes en etapa de formación, podrían contar con limitadas habilidades resolutivas, lo que probablemente conllevaría mayor frustración laboral y afectación en emocional; siendo necesario implementar medidas de apoyo psicológico para el personal de salud en situaciones de emergencia.

Un estudio realizado en España por Estévez (2020) y denominado “COVID 19 y el estrés laboral del enfermero”, pretendía conocer cómo ha afectado la pandemia el estrés laboral del enfermero/a, encontrando que el 95% de las personas participantes, afirman que en alguna ocasión han sentido estrés laboral durante la pandemia de COVID 19. Uno de los aportes de esta investigación, es que evidenció los principales motivos que han generado estrés laboral en el personal de salud; entre dichos motivos se encuentran la sobrecarga laboral, la falta de material y el desconocimiento de la enfermedad. Además, la mayoría de los encuestados, coinciden en que estar sometidos a tal estrés, repercute negativamente sobre su salud, siendo los síntomas a destacar, trastornos musculo-esqueléticos, depresivos y alteraciones psicósomáticas.

Finalmente, en una investigación realizada en Europa por De la Serna (2020) se buscaba comprobar los niveles de estrés, para lo que se empleó el Cognitive Test Anxiety Scale (Cassady & Johnson, 2002); y el Spielberger’s State-Trait Anxiety Inventor (Iwata et al., 1998; Spielberger, Gorsuch, & Lushene, 1970); mientras que para evaluar el nivel de atención se empleó el Attentional Control Scale (Derryberry & Reed, 2002); igualmente se registró la actividad cardíaca y los niveles de cortisol en la saliva. Los resultados muestran cómo a

mayores niveles de estrés inducido, peor ejecución en la tarea de memoria de trabajo, siendo esta interferencia mayor en las personas más sensibles al estrés frente a las menos sensibles. Es decir, el efecto de la ansiedad y por lo tanto su interferencia en la ejecución de las tareas depende tanto de un componente estresante externo como de la mayor o menor sensibilidad al estrés de la persona.

## **Marco Contextual**

La presente investigación se llevará a cabo en el municipio de Ipiales ubicado en el departamento de Nariño, se encuentra ubicado en la frontera con Ecuador, en el nudo de los Pastos, en el altiplano andino, relativamente cerca de la costa del océano Pacífico, al pie de monte amazónico y a la línea equinoccial, siendo una región panamazónica, contando con una población aproximada de 109.865 habitantes; su red hospitalaria está dada por un hospital y catorce centros y puestos de salud.

De acuerdo con la OMS (2016) el sistema de salud abarca las organizaciones, instituciones, recursos y personas cuya finalidad es mejorar la salud. En Colombia durante el gobierno de Cesar Gaviria, inició el sistema de salud a través de la ley 100, creándose el Sistema General de Seguridad Social en Salud (Hernández, 2002). A partir de esta ley, surgieron las empresas orientadas a prestar de este servicio y se permitió que los usuarios contarán con la autonomía de elegir a sus prestadores de los servicios de salud.

En este sentido, la salud se estableció como un derecho universal bajo los principios de equidad, solidaridad, eficiencia, calidad y participación social (Congreso de la República de Colombia, 1993). Es por esto que, a partir de los lineamientos planteados, por medio de la Subdirección de Prestación de Servicios de la Dirección Municipal de Salud y a través del Centro de Salud ubicado en el barrio San Vicente de la ciudad, mediante Acuerdo 032 del 27 de diciembre de 2006, el Concejo Municipal de Ipiales transforma la Subdirección de Prestación de Servicios de la Dirección Municipal de Salud en Empresa Social del Estado y el 1 de Noviembre de 2007 la IPS Municipal de Ipiales empezó a funcionar como ente jurídico independiente, constituyéndose como ESE municipal, contando con una red de nueve IPS organizadas en cuatro redes o zonas según su localización geográfica en el Municipio de Ipiales como la Red Norte, Red Sur, Red Oriente, Red Occidente.

De acuerdo a Ipiales Salud E.S.E (2012-2016) Las redes asociadas a esta empresa social tienen como finalidad, se plantea desarrollar su gestión a través de tres ejes estratégicos que contribuyen al cumplimiento de su política de calidad, orientada a brindar a sus usuarios accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, suficiencia y continuidad a través de una

atención humanizada y con responsabilidad social. Por tanto, todo su actuar se basa en la honestidad, transparencia, integridad, buscando, en primer lugar, el bienestar de los usuarios dejando de lado sus intereses propios.

Entre las sedes de la Red Sur, se encuentra el Hospital Civil de Ipiiales que cuenta con cincuenta y nueve especialidades entre ellas está la anestesia, cardiología, cirugías, consulta prioritaria, cuidado neonatal, adultos, dermatología, cuidados oncológicos, endoscopias, fisioterapia, fonoaudiología, gastroenterología, ginecobstetricia, laboratorio clínico, medicina general, medicina interna, nefrología, neurocirugía, nutrición, ortopedia, pediatría, esterilización, vacunación, psicología, radiología, urgencias, farmacias, terapia ocupacional, terapia respiratoria, trasfusión sanguínea, urología, y, ultrasonido. (Clínicas y Hospitales, s.f)

## **Marco Teórico**

En este marco teórico, se revisan todos los conceptos que relacionan al estrés con los profesionales de la salud y de la pandemia por COVID-19, partiendo de los conceptos más básicos hasta conocer los factores estresantes laborales específicos de dicha población.

La etimología de la palabra estrés procede del griego “stringere”, que significa provocar tensión y con el paso de los años, este concepto ha sido estudiado desde diferentes perspectivas. No obstante, según Braham (citado por Cremades, 2016), el estrés puede entenderse desde dos conceptos diferentes: el “eustrés” que hace referencia a la capacidad del sujeto de afrontar eficazmente situaciones estresantes, obteniendo consecuencias positivas; y el “distrés” definida como la experiencia excesiva y fuera de control del sujeto con efectos negativos.

Sobre la década de los 30, Hans Selye (citado por Sánchez, 2011), considerado el padre del concepto moderno de estrés e inspirado en Walter Cannon, conceptualizó el estrés como “La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores o agentes nocivos del ambiente” denominándolo como “Síndrome general de adaptación”. No obstante, Lazarus y Folkman (1986) sugieren años después, la importancia de las diferencias individuales y definen el estrés como “un proceso que incluye las transacciones entre el individuo y su medio ambiente durante el cual, la percepción de amenaza y/o daño, ocasiona reacciones físicas y psicológicas. Son respuestas rápidas, intuitivas y automáticas, diferentes al pensamiento reflexivo”.

Finalmente, para la Organización Mundial de la Salud (2004), el estrés es “un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”

Por esa razón, el estrés podría considerarse como un proceso o reacción que se activa ante un acontecimiento alarmante o amenazante para el individuo, quien cree no poseer los recursos necesarios para sobrellevar dicha situación. Es frecuente, que este proceso se ponga en marcha cuando esos acontecimientos están relacionados con cambios que le demandan al organismo un nivel alto de esfuerzo, poniendo en peligro su bienestar.

**Tipos de estrés.** Según la Asociación Americana de Psicología (APA), existen distintos tipos de estrés, dependiendo de sus características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento:

- ***Estrés agudo.*** Es la forma de estrés más común y surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Afortunadamente, la mayoría de personas reconocen sus síntomas, una lista de las cosas que han ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico que abolló el parachoques, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás.

Los síntomas más comunes son:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
  - Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarramiento muscular y problemas en tendones y ligamentos;
  - Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable;
  - Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.
- ***Estrés agudo episódico.*** Es común en personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son desordenadas, caóticas y están en constante crisis, debido a que, asumen demasiadas responsabilidades y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es habitual que estas personas tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Los síntomas de este tipo de estrés son una sobre agitación prolongada, dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

- **Estrés crónico.** Surge cuando una persona no le ve salida alguna a la situación amenazante y en la mayoría de las ocasiones, proviene de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo, destruyendo el cuerpo, la mente y la vida de las personas. De esta manera, se genera un sistema de creencias profundamente arraigadas en el que el sujeto se acostumbra al estrés y sus recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo.

**Factores desencadenantes de estrés.** Como se mencionó anteriormente, un episodio de estrés se da a partir de un estímulo ambiental o personal (niveles de exigencia muy elevados impuestas por él mismo), que demanda en el individuo un sobreesfuerzo al que él cree no poder responder, percibiendo esa falta de control como una amenaza. Estos eventos estresores están relacionados con los recursos, entre los que se puede encontrar la capacidad personal de afrontamiento.

La Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral (AEPSAL, 2016) plantea desencadenantes externos y desencadenantes internos, y los describe así:

**Causas comunes de estrés externo.** Entre estas se incluyen los siguientes factores:

- Cambios grandes en la vida
- Trabajo o escuela
- Dificultades en las relaciones
- Problemas financieros
- Estar demasiado ocupado
- Niños y familia

**Causas comunes de estrés interno.** Se incluyen los siguientes factores:

- Preocupación crónica
- Pesimismo
- Auto discurso negativo
- Expectativas surrealistas/ Perfeccionismo
- Pensamiento rígido, falta de flexibilidad

- Actitud de todo o nada

De tal manera, autores como Jeffrey Edwards (citado por Cremades, 2016) señala que el aspecto característico de una fuente de estrés es el desajuste entre las necesidades o expectativas y la situación real, discrepancias que superan determinados umbrales y que conjuntamente, provocan experiencias de estrés.

Por otro lado, en el modelo vitamínico de Peter Warr (2013) se plantea que “determinadas cantidades de ciertos estímulos pueden deteriorar la salud mental, de manera similar a como determinados niveles de ciertas vitaminas perjudican a la salud física”.

**Estrés laboral.** A partir de las anteriores conceptualizaciones de los estímulos o situaciones desencadenantes de estrés, se han fundado teorías sobre el estrés laboral, que según la OMS (2004), es “la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. De esta manera, dentro del contexto laboral se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos (características del puesto, clima organizacional, motivación laboral, etc.), que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores; sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (citada por Rivera, 2013) describe al estrés laboral como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Esta definición indica que el cuidado de la salud mental en el entorno laboral es complejo, debido a la amplia diversidad de variables psicosociales que intervienen.

En ese orden de ideas, Azuara y Gómez (2008) indican que el estrés laboral “es padecido en gran mayoría por los profesionales de la salud, en su voluntad por adaptarse y responder eficazmente a un exceso en las demandas y presiones laborales”. Por consiguiente, es posible inferir que el estrés laboral se produce a causa del sobreesfuerzo, con una sobre exigencia y tensión, que afectan negativamente la productividad del colaborador y la calidad del servicio profesional.



**Factores desencadenantes de estrés laboral.** Robbins (citado por Arciniega, 2012), plantea la existencia de demandas físicas o psicológicas a las que responde el individuo, entre las que se encuentran algunos factores propios del ámbito laboral:

a. Factores ambientales:

- Incertidumbre económica
- Incertidumbre política
- Incertidumbre tecnológica

b. Factores organizacionales:

- Exigencias de las tareas
- Exigencias del rol
- Exigencias personales
- Estructura de la organización
- Liderazgo organizacional
- Etapa de la vida de la organización

c. Factores individuales:

- Problemas familiares
- Problemas económicos
- Personalidad.

Igualmente, López, et al. (2012), indican que entre los estresores laborales a los que el colaborador está expuesto, se encuentran la sobrecarga laboral, inseguridad en el empleo, falta de recompensa por un buen rendimiento laboral, responsabilidades múltiples, poca autonomía, condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas, entre otros.

**Consecuencias del estrés laboral.** En la actualidad, muchos trabajadores se encuentran expuestos a un entorno laboral que les sobre exige física y mentalmente, es el caso de los profesionales de la salud, quienes están tan ocupados atendiendo las necesidades de otros que abandonan por completo su salud física y es posible que su salud mental, esto los lleva a adoptar comportamientos poco habituales y por ende no profesionales, ya que el límite entre lo personal y lo laboral, desaparece. Respecto a lo anterior Azuara y Gómez (2008) afirman que “Los profesionales con estrés laboral se caracterizan por proteger poco su salud y sufrir problemas emocionales con frecuencia ocultos y mal afrontados”.

Por otro lado, Leka, et al. (2004) manifiestan que “el estrés laboral afecta de forma diferente a cada persona y que cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional”; en casos extremos, por ejemplo, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden causar problemas psicológicos y trastornos psiquiátricos, ocasionando inasistencia laboral.

Según Leka, et al. Cuando el individuo se encuentra sometido a estrés puede:

- Estar cada vez más angustiado e irritable.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse.
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones.
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este.
- Sentirse cansando, deprimido e intranquilo.
- Tener dificultades para dormir.
- Sufrir problemas físicos graves como cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, entre otros.

**Modelo demanda-control.** El modelo demanda-control propuesto por Karasek y Theorell, describe situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo; por un lado, las demandas que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas, y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, es decir, el grado de libertad que tiene el colaborador para tomar decisiones sobre sus tareas y hacer uso de sus habilidades (Vega, 2001).

Más adelante, se incorporó el apoyo social como un tercer componente, que, según Calnan (citado por Sánchez, 2011) brinda la protección necesaria ante el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. El modelo también plantea que altas demandas asociadas a una elevada autonomía, instauran trabajos que incrementan la motivación y permiten el aprendizaje generando efectos protectores sobre la salud, ya que posibilitan a los individuos desarrollar estrategias de afrontamiento, aumentando su satisfacción laboral.

De esta manera, además de que el control facilita el ajuste a las demandas conforme a las necesidades y circunstancias, junto al apoyo social, es un factor que suele verse influido a gran escala por los cambios en la organización del trabajo.

En este orden de ideas, Vega (2001) define dichas dimensiones así:

***Demandas psicológicas.*** Hace referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas, es decir, las exigencias psicológicas de cualquier tipo de tarea.

***Control.*** Alude al cómo se trabaja, desde dos componentes: la autonomía (posibilidad que tiene el colaborador para tomar decisiones relacionadas con su trabajo, controlando sus actividades) y el desarrollo de habilidades (grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar capacidades como el aprendizaje, la creatividad, etc.).

***Apoyo social.*** Su función es incrementar la habilidad en el individuo para hacer frente a una situación de estrés mantenido, moderando el efecto de este en su salud. Se refiere al clima social en el lugar de trabajo, en relación tanto con los compañeros, como con los superiores.

***Estrés laboral en el área de la salud.*** Los profesionales de la salud son altamente vulnerables a padecer estrés laboral, ya que a diario brindan atención a personas con diferentes enfermedades, y constantemente, deben prepararse para estar a la vanguardia en los avances de la medicina. En la mayoría de las ocasiones, su sacrificada profesión les exige más allá de lo que su cuerpo puede soportar, debido a que, tienen que trabajar muchas horas, no tienen espacio para comer y descansar, necesitan estar de pie durante las horas de trabajo, tienen gran cantidad de pacientes a su cargo a quienes deben proporcionarles atención y cuidados permanentemente, sumado a esto deben cumplir con diversas obligaciones familiares (Giraldo, López, Arango, Goez y Silva, 2011).

Así también Ríos y Godoy (2007), afirman que “el estrés laboral que se da en el contexto sanitario es reconocido en numerosas referencias bibliográficas. En todos los estudios realizados, se justifica la elevada presencia del estrés y sus consecuencias aludiendo a las características específicas de las profesiones sanitarias: Atender el dolor, a la muerte, a la enfermedad terminal, situaciones de urgencia vital, las demandas y presiones laborales, conflictos de rol, los pacientes problemáticos”.

**Pandemia por COVID-19. Definición de pandemia.** Según la OMS (2009), una pandemia es “una epidemia que afecta al mundo entero, es decir, una pandemia se produce cuando una enfermedad infecciosa se propaga en los humanos a lo largo de un área geográfica extensa que puede llegar a afectar a todo el mundo”

**Situación actual.** Desde hace algunos meses, el mundo ha tenido que enfrentarse a una emergencia de salud pública a causa de un virus conocido como “COVID-19” o “Coronavirus”, una enfermedad infecciosa que se transmite fácilmente y que posee síntomas similares a la gripe; el 11 de marzo del presente año la Organización Mundial de la Salud lo declaró como pandemia, debido a que, ya ha afectado a más de 100 países, causando alrededor de 182.000 muertes en el mundo (OMS, 2020). Por tanto, personas portadoras del virus, familiares y amigos, sujetos que son altamente vulnerables ante esta infección (personas con hipertensión arterial, obesidad, diabetes, patologías cardiovasculares y cerebrovasculares, entre otros) y el personal sanitario, pueden verse afectados psicológicamente en un mayor grado.

Según la Organización Panamericana de Salud OPS (s.f), se afirma que en situaciones de desastres y emergencias complejas se produce un incremento de los signos de sufrimiento psicológico, como la aflicción y el miedo; puede aumentar en cierta medida la morbilidad psiquiátrica y otros problemas sociales. Se estima que entre una tercera parte y la mitad de la población expuesta (según la magnitud del evento y otros factores) sufre alguna manifestación psicológica. De esta manera, independientemente de si se logra controlar el brote o no, serán inevitables los efectos psicológicos; se sabe que las condiciones psicosociales tienen un impacto sobre la salud física y mental de las personas.

**Síntomas del COVID-19.** Según la National Retired Teachers Association (AARP, 2020), los síntomas más comunes de este virus son:

- fiebre
- tos
- dificultad respiratoria

4 nuevos síntomas que las personas también pueden experimentar:

- escalofríos
- dolor muscular
- dolor de garganta
- nueva pérdida del gusto u olfato

Otros síntomas menos frecuentes que han sido reportados por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) son los síntomas gastrointestinales como náuseas, diarreas y vómitos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible afirmar que la situación actual referente a la pandemia de COVID 19, podría ser un factor determinante en las condiciones de salud mental de una persona, pues existen sujetos cuyo estado psicológico ya ha sido alterado negativamente por diferentes elementos; sin embargo, existe la probabilidad de que, a pesar de no haber presentado ninguna sintomatología, esta coyuntura desencadene la aparición de crisis, trastornos mentales, entre otras afectaciones.

Debido a ello, se considera que, frente a la emergencia sanitaria actual, es necesario llevar a cabo estudios que, como paso previo a la intervención y/o prevención de las consecuencias del estrés laboral, intenten identificar los factores causales de dicho estrés en áreas de la salud, con el fin de brindarles herramientas para su manejo.

## **Metodología**

### **Enfoque**

La presente investigación posee un enfoque cualitativo, pues concordando con Hernández, Fernández & Baptista. (2014) desde la investigación cualitativa se pretende comprender la perspectiva de los participantes, desde el ambiente natural en el que se encuentran, es por esto que, la investigación está orientada a interpretar la relación entre el estrés laboral y la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 por enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.

### **Método**

El presente trabajo de grado corresponde al paradigma histórico hermenéutico, ya que, pretende conocer desde la perspectiva de las/os enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E., la relación del estrés laboral con la atención que brindan a pacientes con COVID-19. De acuerdo a Cifuentes (2011) desde este paradigma se busca comprender la realidad que la población está experimentando, desde percepciones, narrativas, relaciones contextuales e históricas, entre otros.

### **Tipo de estudio**

Este trabajo de grado está diseñado bajo la teoría fundamentada, que de acuerdo con Hirschman y Thompson (citado por Páramo, 2015) pretende adaptar los hallazgos previos a las características específicas del fenómeno en estudio. Por ende, se resalta que, haciendo uso de la teoría, se brindará un énfasis especial en las manifestaciones del estrés laboral, durante la atención a pacientes con síntomas de COVID-19, esto con el fin de contrastar la teoría existente con el estado actual de la problemática-

### **Unidad de análisis y de trabajo**

La población objeto de estudio serán las/os enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E., quienes fueron seleccionadas a través de un muestreo no probabilístico de tipo voluntario, en el que los individuos se ofrecen a participar en el estudio o responden a la invitación de las investigadoras.

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, la muestra seleccionada está conformada por 12 enfermeras/os, de diferentes edades, cualquier estado civil y distinto tiempo de antigüedad laboral, que se encuentran laborando en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E. durante la actual emergencia sanitaria.

En las entrevistas y grupo focal participaron 12 enfermeros/as, no obstante, en el inventario de salud mental, estrés y trabajo se logró acceder a 10 sujetos, debido a que dos de ellos renunciaron posterior a la primera aplicación de los instrumentos.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Una de las técnicas de recolección de información a utilizar, es la entrevista semiestructurada que según Diaz, Torruco, Martínez y Varela (2013), presenta un grado de flexibilidad considerable, dado que parte de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados; este tipo de entrevistas le permite al investigador aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos, alcanzando interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Además, se ha establecido que, con este tipo de entrevista es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera abierta, a diferencia de una entrevista estandarizada o un cuestionario; en ese orden de ideas, este instrumento evalúa las características de la atención.

Por otra parte, se hará uso de El Inventario de Estrés Laboral y del Trabajo SWS para analizar las manifestaciones del estrés. Según Ostermann (Como se citó en Gutiérrez y Guido, 2017), este instrumento tiene como fundamento el modelo teórico sobre salud mental, estrés y apoyo. Su objetivo es evaluar los niveles de estrés y salud mental de la población productiva según las áreas personal, laboral-organizacional, y social situacional. El SWS es un inventario de auto reporte en línea que puede realizarse de manera individual o colectiva, en un tiempo entre 25 a 30 minutos, está compuesta por 13 ítems de datos generales, 13 ítems de evaluación de desempeño y 124 ítems sobre estrés y salud mental; al finalizar deberá vaciarse en la plataforma de evaluación para el análisis de los resultados que se presentan en tres gráficas.

Finalmente, a través de un grupo focal conformado por 5 participantes se trabajará conceptos, experiencias, emociones, creencias y sucesos relacionados a estrés laboral y atención brindada a pacientes con Covid-19. Esto se llevará a cabo en grupos pequeños dado que, como lo menciona Creswell (2005) el tamaño de los grupos varía dependiendo del tema: tres a cinco personas cuando se expresan emociones profundas o temas complejos y de seis a diez participantes si las cuestiones versan sobre asuntos más cotidianos. Por lo tanto, este instrumento permitirá describir la influencia del riesgo de contagio en la atención brindada a pacientes con COVID-19.



Por otro lado, Ellis (como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014) establece que la finalidad de esta técnica es conocer la narrativa colectiva, pues, a diferencia de las entrevistas en las que se busca explorar detalladamente las narrativas individuales, en esta se busca conocer la experiencia de todo el grupo. Lo anterior, con la finalidad de generar y analizar la interacción ente ellos y cómo se construyen grupalmente significados (Morgan, 2008; y Barbour, 2007).

## **Técnicas e Instrumentos de análisis de la información**

Inicialmente, se realizará la reducción de datos, es decir, la simplificación y la selección de la información, con el fin de hacerla abarcable y manejable. Es así, como se iniciará con el análisis de contenido el cual busca descubrir los significados de la transcripción de una entrevista, una historia de vida, material audiovisual, etc. Gómez Mendoza (citado por Zais, s.f), establece este proceso en cuatro etapas: análisis previo (familiarizarse con el contenido, surgiendo las primeras hipótesis de trabajo), preparación del material (concretar los documentos a ser analizados, transcripción de anotaciones y opiniones de las entrevistas, uso de una aplicación informática para el desglose del contenido, agrupación en temas e identificación de categorías y subcategorías), selección de unidades de análisis y explotación de los resultados (se reorganiza el material, reconstruyendo el sentido del texto).

Teniendo en cuenta, que la presente investigación se basa en la teoría fundamentada, se continuará con la codificación abierta a partir de la que surgen las categorías, asignando a cada unidad de información un código y examinando el tema tratado en cada fragmento con las conductas y sucesos que han sido observados y descritos. Para terminar la codificación, se integrarán los resultados de la investigación en un todo lógico, incorporando los aportes de los autores que han sido referenciados en el marco teórico, con el fin de producir la teoría. Lo anterior, se hará de manera detallada permitiéndole al lector comprender en el reporte de resultados, el desarrollo conceptual y la inducción de relaciones entre categorías.

Más adelante, se efectuará la disposición y transformación de los datos, que permite ilustrar las relaciones de varios conceptos o el proceso de transición entre etapas o momentos de la investigación, partiendo tanto de gráficas descriptivas (esquemas contextuales y diagramas de evolución de una situación), como también de matrices de vaciado de información.

Después, se realizará la obtención de resultados y conclusiones a partir de la comparación, dando a conocer las diferencias y similitudes entre las unidades incluidas en una categoría. Las conclusiones y las interpretaciones serán revisadas y probablemente modificadas a lo largo del proceso investigativo.

Finalmente, se ejecutará la verificación de las conclusiones obtenidas confirmando que correspondan con los significados e interpretaciones de la población objeto de estudio; esta se

realizará mediante la apertura de un intercambio comunicativo con la población, donde se informarán los procesos de análisis y de elaboración de las conclusiones.

Tabla 1. Matriz de categorías deductivas

Objetivo específico	Categoría deductiva	Conceptualización de la categoría	Fuentes	Técnicas de investigación
Analizar las manifestaciones de estrés laboral en enfermeras/os que brindan atención a pacientes con síntomas de COVID-19 en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.	Manifestaciones del estrés laboral.	En la salud mental se puede experimentar frustración, ansiedad, la depresión, incapacidad para concentrarse, entre otros. Dentro del ámbito organizacional se presenta disminución en el desempeño de los trabajadores, ausentismo laboral, escasa motivación y satisfacción laboral.	Estrés laboral, Instituto Nacional De Seguridad e Higiene en el Trabajo. María Ángeles del Hoyo Delgado (s.f)	Inventario de Estrés Laboral y del Trabajo SWS.
Caracterizar la atención prestada a pacientes	Características de la atención brindada a pacientes con	Atención al paciente: se refiere a la prevención, tratamiento y	¿Qué es la atención al paciente?	Entrevista semiestructurada, basada en una guía de temas o preguntas a

<p>con síntomas de COVID-19 por enfermeros/as de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.</p>	<p>síntomas de COVID-19.</p>	<p>manejo de enfermedades y la preservación del bienestar físico y mental a través de los servicios ofrecidos por profesionales de la salud. Atención a pacientes con síntomas de COVID-19: incluye las tareas y responsabilidades del personal de salud (valoración clínica, aplicación de tamizajes, uso de mascarilla quirúrgica y guantes, tomas de muestras respiratorias, terapias respiratorias, entre otros.)</p>	<p>María del Mar Navarro P, (2018). Clinic Cloud. Ministerio de salud. (2020). Lineamientos, Orientaciones y Protocolos para enfrentar la COVID-19 en Colombia.</p>	<p>abordar, el entrevistador posee autonomía de incluir preguntas para delimitar y adquirir información. (Hernández, Fernández &amp; Baptista, 2014)</p>
---	------------------------------	---	---	--

<p>Describir la influencia del riesgo de contagio en la atención brindada a pacientes con síntomas de covid-19 en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E. y el estrés laboral.</p>	<p>Riesgo de contagio por COVID – 19.</p>	<p>Contagio: el hecho de transferir una enfermedad, del individuo enfermo al sano, por contacto directo o indirecto, siempre que la enfermedad sea comunicable por contacto.</p> <p>Riesgo: Proximidad de que una persona sufra un daño al estar expuesto a un peligro.</p>	<p>Contagio e infección . Juan D. Carrasquilla, 1914. Real Academia Española (RAE, 2015).</p>	<p>Grupo focal se presenta una discusión orientada por un conjunto de preguntas dirigidas a un objetivo específico. (Aigner, 2006; Beck, Bryman y Futing, 2004).</p>
---	---	---	---	--

Fuente: creación propia.

### Recursos de la investigación

Tabla 2. Descripción del procedimiento metodológico y Cronograma

<b>Fases</b> <b>Tiempo</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
1 hora	Sustentación propuesta de investigación							
3 horas	Determinación de los involucrados.							
45 minutos		Realización de entrevistas						
			Aplicación de cuestionario					
6 semanas				Análisis e interpretación de datos: codificación preparación programa de procesamiento de datos. Realizar graficas				

	explicativas y descriptivas.		
4 semanas		Descripción de los resultados	
6 semanas			Organización y redacción de los capítulos.
2 semanas			Primer borrador y presentación preliminar.
4 semanas			Corrección y redacción definitiva.

Fuente: creación propia.

### Recursos humanos

- Conformado por una población de 20 enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E. que brindan atención a pacientes con Covid-19.
- Estudiantes de psicología de 9 semestre quienes llevan a cabo la investigación.

### Recursos técnicos

Se presenta los recursos físicos necesarios para el desarrollo del presente estudio, dichos recursos son: internet, libros, computadores portátiles, grabadora de voz, impresora, prueba psicométrica.



Tabla 3. Recursos técnicos

<b>Característica o actividad</b>	<b>Valor</b>
Equipos de trabajo como computadores portátiles.	3.900.000
Impresora	300.000
Mensualidad servicio de internet	50.000 x 24 = 1.200.000
Inventario de estrés laboral y trabajo SWS	400.000
Transporte	15.000
Impresiones	2.000
<b>Total</b>	<b>5.817.000</b>

Fuente: creación propia.

### **Elemento éticos y bioéticos**

Para el desarrollo de esta investigación se tendrán en cuenta los principios establecidos por el Código Deontológico del Psicólogo específicamente el artículo 2 y 13 en los que se mencionan los principios generales y universales del psicólogo, colocando en práctica todos aquellos elementos que hacen significativo y valioso el papel de la psicología y el rol del psicólogo en dichos procesos.

Cabe mencionar que toda actuación en el quehacer profesional debe regirse por el respeto, la responsabilidad y la integridad, entre otros valores. Es por ello, que, las acciones a realizar no comprenden daños o afectaciones a ninguna persona, y no implican ningún tipo de riesgo para el desarrollo de la investigación, dado que, las personas encargadas se guiarán por el principio de beneficencia, el de no maleficencia. Igualmente, este estudio está basado en el principio de autonomía, puesto que, por medio del consentimiento informado, se refleja la libertad en la toma de decisiones de los sujetos al participar voluntariamente en la investigación.

Conjuntamente, la investigación se llevará a cabo dando cumplimiento al artículo 20 del código deontológico, donde se especifica que el actuar del profesional en psicología debe ser neutral ante intereses personales o institucionales contrapuestos, realizando su actividad en términos de máxima imparcialidad. Así mismo, el actuar de las psicólogas practicantes estará guiado por el principio de confidencialidad frente a la información recolectada de los participantes y revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona; además informarán a la población las limitaciones legales de la confidencialidad.

De igual modo, en el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, las investigadoras se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses de la población seleccionada, evitarán el uso indebido de los resultados de la evaluación, respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones. Finalmente, las practicantes abordarán la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno

conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

## **Presentación de resultados**

### **Descripción general del método de análisis**

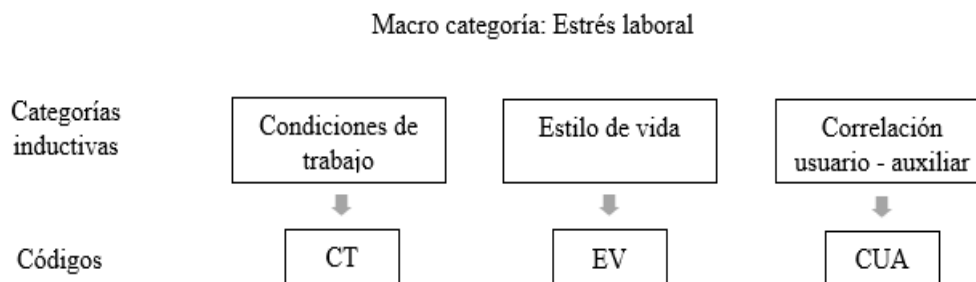
Una vez aplicadas las técnicas de recolección de información, se procedió a su respectiva transcripción a medios digitales en un documento de Word por cada instrumento, además se depositó los datos recolectados por medio del Inventario de salud mental, estrés y trabajo SWS, en la plataforma correspondiente facilitando la revisión de la información.

Posteriormente, como parte del procesamiento de la información e iniciando con la reducción de datos se realizó una lectura detallada del material recolectado, implementando técnicas de agrupamiento y selección de palabras clave a través del diseño de tablas en Word, esto con el fin de hacer abarcable y manejable los datos cualitativos, de tal manera que sean susceptibles de ser analizados.

Una vez seleccionada y ordenada la información, se creó una matriz de vaciado de datos utilizando la herramienta Word, como proponen Bonilla, E. y Rodríguez, P. (s.f), son medios para facilitar la organización y análisis de la información, por lo tanto, se transfirió cada pregunta de la entrevista semiestructurada y el grupo focal, agregando las palabras clave seleccionadas de cada respuesta que el personal de salud brindó.

Más adelante, el grupo de investigadoras exploró las diferencias y similitudes de los segmentos extraídos, generando las categorías inductivas por medio del método de comparación constante, y considerando las categorías deductivas (manifestaciones del estrés laboral, riesgo de contagio por COVID-19 y características de la atención brindada a pacientes con COVID-19) establecidas a partir de los objetivos específicos planteados y la teoría que los sustenta.

Se continuó con la codificación de las categorías, estableciendo etiquetas con la intención de identificarlas con mayor facilidad y describir cada segmento de texto, como se muestra en el siguiente esquema.



*Figura 1. Codificación de categorías*

Por consiguiente, el uso de los códigos permitió identificar que las respuestas de los sujetos no siempre pertenecían a la categoría base de la pregunta, razón por la que fue necesario trasladar los segmentos, de modo que cada respuesta corresponda a la categoría adecuada; así mismo, las categorías consideradas como conceptualizaciones analíticas, resultaron favorables para la organización de la información recolectada; cabe resaltar, que esta organización se realizó en documentos Word cuya información se refleja en las matrices de vaciado de datos (Tabla 4 y 5).

Seguidamente, en la entrevista semiestructurada y el grupo focal se realizó un análisis descriptivo de cada pregunta, asignando significados a los datos reducidos y procesados según cada categoría inductiva, construyendo a su vez, las proposiciones (Mejía, 2011). Más adelante, por medio de una matriz de triangulación se estableció una correlación entre las categorías deductivas, las categorías inductivas y las proposiciones, generando así las proposiciones agrupadas, Okuda & Gómez (2005) mencionan que cuando dos instrumentos de recolección de información arrojan resultados similares, la triangulación permite corroborar estos hallazgos.

Por otro lado, después de haber ingresado los datos de los participantes en la plataforma del Inventario de salud mental, estrés y trabajo SWS, se obtuvieron los resultados expresados en puntuaciones y en gráficas que permitieron una mejor comprensión de la relación del estrés laboral y la atención brindada por los entrevistados a pacientes con COVID-19, y, al mismo tiempo, un avance significativo para su análisis e interpretación.

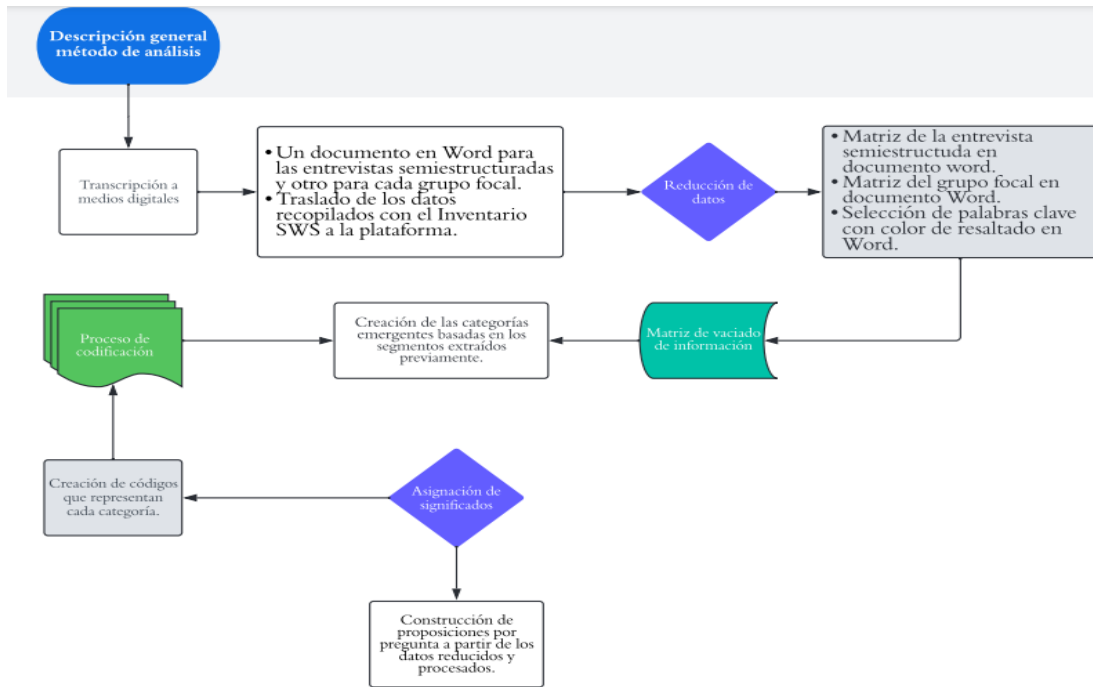


Figura 2. Descripción general del método de análisis

## Procesamiento de la información

Tabla 4. *Matriz de triangulación*

Matriz de triangulación			
Categorías	Proposición entrevista semiestructurada	Proposición grupo focal	Proposiciones agrupadas
Inductivas	Características de la atención	Riesgo de contagio	
C O N D	El ambiente laboral es propicio, pues existe una buena relación, comunicación y trabajo en equipo.		
I C I O N E S	Existe vocación de servicio, compromiso y pasión por el trabajo.	La existencia de la vacuna, no interfirió en la atención dada por los colaboradores.	La vocación de servicio del personal de salud, permitió que la calidad de atención se mantuviera ante los nuevos procedimientos.
D E T R A B A J O	La institución ha brindado los elementos de bioseguridad necesarios para la protección de los colaboradores.	Se desarrollaron protocolos de bioseguridad y capacitaciones.	La institución facilitó los recursos necesarios para prevenir el contagio y brindar una atención de calidad.
A J O	La institución capacitó a los colaboradores tanto en los protocolos de bioseguridad, como		

	en el manejo de pacientes.	
	Los entrevistados experimentaron algunos síntomas de estrés laboral al contagiarse.	Los colaboradores experimentaron síntomas de estrés laboral debido a diferentes factores intralaborales.
	El personal de salud afirma que el cansancio experimentado se debe a la sobrecarga laboral.	
	El bienestar laboral se vio afectado por la sobrecarga laboral y el uso de los elementos de bioseguridad.	
	Surgieron ciertos factores protectores que permitieron retomar la cotidianidad.	A los colaboradores les resultaron difíciles de sobrellevar algunas funciones nuevas.
		Surgieron factores protectores y factores negativos que determinaron la atención.
		Surgieron cambios en la atención a pacientes.
		Hay factores que obstaculizaron la pronta resolución de problemas.
E	El personal de salud experimentó rechazo en	Los colaboradores fueron



S	su entorno social y optó	discriminados en su
T	por aislarse.	entorno social.
I		
L	Los entrevistados	
O	fueron discriminados a	
	causa de la creencia de	
D	ser portadores del virus.	
E	Los hábitos poco	
	saludables fueron	
V	adquiridos por la carga	
I	laboral.	
D		
A		
	La mayoría de	La atención
C	pacientes reconocen	brindada es integral
O	positivamente el	y de calidad.
R	trabajo de los	
R	colaboradores.	
E		
L		
A		
C	Los colaboradores	
I	califican la atención	
Ó	que brindan como	
N	buenas.	
U		
S		
U	La atención brindada es	
A	indiscriminada.	
R		
I		
O		
A		
U		
X		

---

I  
L  
I  
A  
R

---

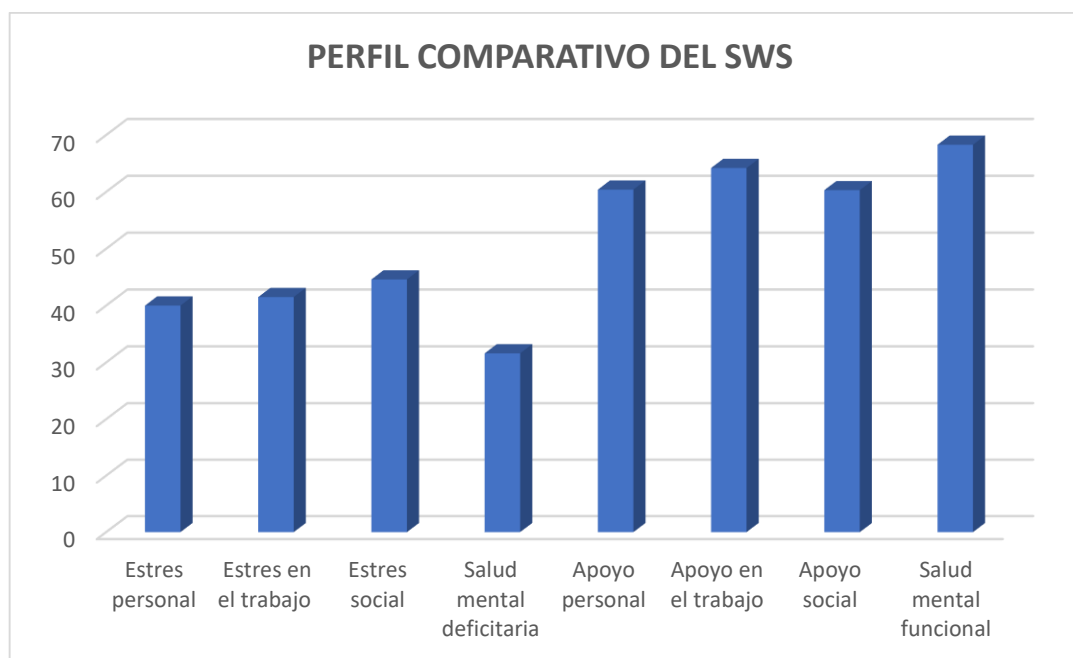
Tabla 5. Matriz de categorías inductivas

CATEGORIA	PROPOSICIONES AGRUPADAS	CATEGORIAS INDUCTIVAS
Características de la atención.	<p>La vocación de servicio del personal de salud, permitió que la calidad de atención se mantuviera ante los nuevos procedimientos.</p> <p>La institución facilitó los recursos necesarios para prevenir el contagio y brindar una atención de calidad.</p> <p>Los colaboradores experimentaron síntomas de estrés laboral debido a diferentes factores intralaborales.</p> <p>Surgieron factores protectores y factores negativos que determinaron la atención.</p>	Condiciones de trabajo
Características de la atención	Los colaboradores fueron discriminados en su entorno social.	Estilo de vida
Riesgo de contagio	La atención brindada es integral y de calidad	Correlación usuario auxiliar

Después de obtener los datos arrojados en el Inventario de salud mental, estrés y trabajo SWS, se ingresó la información en la plataforma “Manual moderno”, obteniendo así tres

gráficas correspondientes a cada sujeto (perfil comparativo SWS, perfil comparativo de la escala de desempeño SWS y perfil comparativo de las dimensiones del SWS), y se realizó la respectiva interpretación teniendo en cuenta el manual de uso del instrumento. Véase (ap.3)

De esta manera, se diseñaron las siguientes gráficas que señalan el ponderado de las puntuaciones arrojadas en el Inventario:



Gráfica 1. Perfil comparativo del SWS

En la escala de estrés personal, los sujetos obtuvieron en promedio una puntuación de 40, que corresponde a la media poblacional, esto significa que, aunque en la mayoría de las situaciones los auxiliares se desempeñan de manera proactiva, amable y confiable dentro de la organización, ciertas situaciones estresantes en su entorno próximo pueden afectar su salud física y mental.

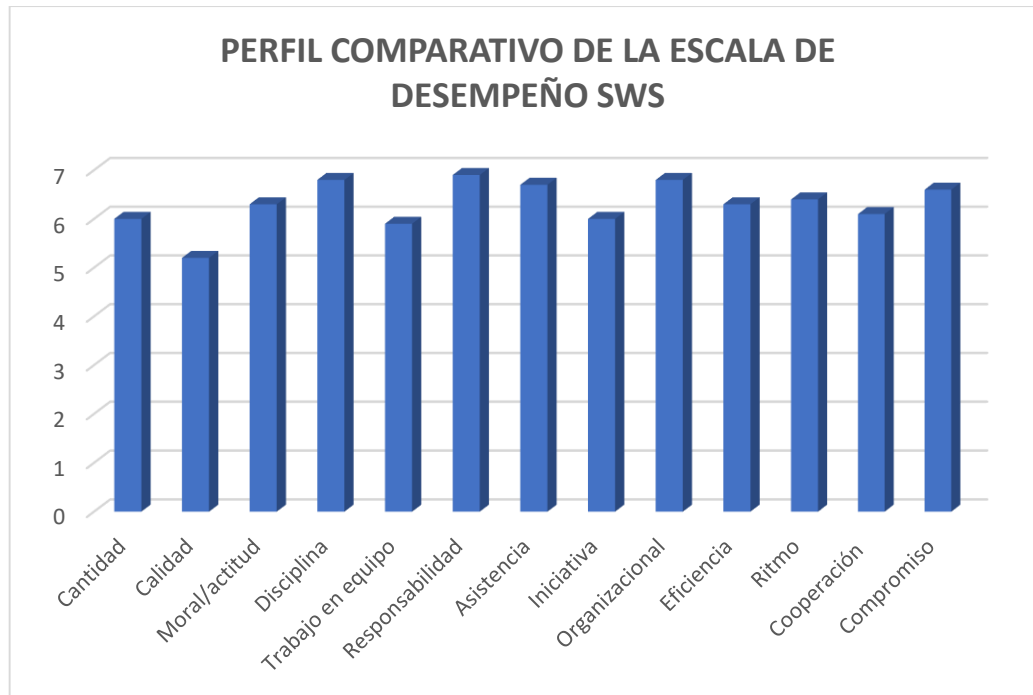
Por otro lado, en las escalas de estrés en el trabajo y estrés social, los evaluados obtuvieron puntuaciones altas de 42 y 45, respectivamente, que indican que los colaboradores presentan altos niveles de estrés a causa de las exigencias laborales, aspecto que, además de afectar su desempeño, posiblemente promueve actitudes y conductas problemáticas que contaminan el área de trabajo. Así mismo, los sujetos carecen de apoyos y recursos en los diversos escenarios

y contextos en los que participan, por lo tanto, puede que las tareas y dificultades que se les presenten en la organización no sean solucionadas de manera efectiva.

Respecto a las escalas de apoyo personal, apoyo en el trabajo y apoyo social, los participantes obtuvieron en promedio puntajes de 60, 64 y 60, respectivamente, que señalan que, aunque los evaluados pueden tener dificultades al enfrentarse a situaciones estresantes, poseen los recursos personales, sociales y organizacionales necesarios para manejarlas adecuadamente, por lo tanto, su desempeño en las tareas encomendadas y su participación en los equipos de trabajo se da de manera efectiva, fluida y funcional, teniendo en cuenta el apoyo y la participación de los demás.

Por otra parte, en la escala de salud mental deficitaria los auxiliares obtuvieron en promedio una puntuación de 32, lo que significa que cuentan con cierta estabilidad emocional y, por ende, se desenvuelven de manera efectiva en su entorno social y laboral; la posible afección de su salud mental no es significativa.

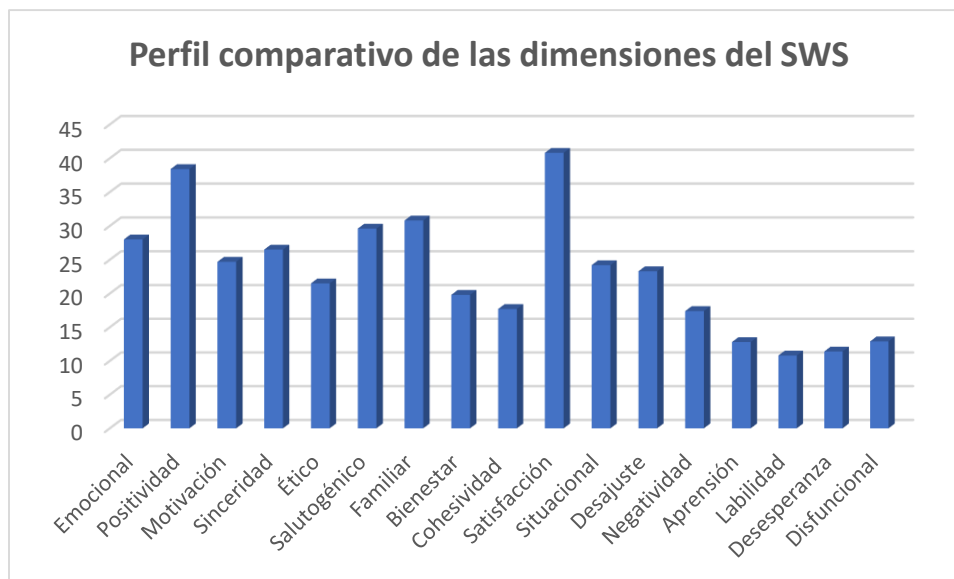
Finalmente, los colaboradores obtuvieron en promedio una puntuación de 68 en la escala de salud mental funcional, por lo tanto, poseen una salud mental plena y mantienen una actitud optimista en su vida diaria; en el área laboral su desempeño en la organización será fructuoso, armónico y funcional.



*Gráfica 2. Perfil comparativo de la escala de desempeño SWS*

Los evaluados obtuvieron puntuaciones promedio en varios indicadores organizacionales de desempeño (cantidad, calidad, trabajo en equipo, moral/actitud, iniciativa, eficiencia, ritmo y cooperación), demostrando que ejecutan sus tareas de manera efectiva y voluntaria en los tiempos programados, sin la necesidad de supervisión adicional; poseen una disposición adaptable, actitudes optimistas y conductas proactivas que facilitan el trabajo en equipo. Así mismo, son personas espontáneas que planean y ejecutan actividades creativas y resuelven problemas con acciones innovadoras, aprovechando el equipo y la materia prima que les ofrece la organización, de tal manera que hay un mejoramiento en los procedimientos y el entorno organizacional.

Por otro lado, los participantes obtuvieron en promedio puntuaciones destacadas en indicadores organizacionales de desempeño como disciplina, responsabilidad, asistencia, organizacional y compromiso, señalando que respetan los procedimientos, normas e instrucciones recibidas, facilitando la marcha productiva de la organización; organizan sus actividades, establecen sus objetivos y definen el camino más práctico para alcanzarlos. Así mismo, ejecutan sus tareas de manera autónoma y proactiva, además de realizar actividades por fuera de la jornada laboral.



*Gráfica 3. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS*

Los evaluados obtuvieron puntuaciones medias en los siguientes índices: emocional, positividad, sinceridad, ético, bienestar, cohesividad, satisfacción, negatividad, labilidad, desesperanza y disfuncional; estas puntuaciones reflejan que aunque los evaluados pueden tener actitudes y comportamientos derrotistas como respuesta al estrés, en la mayoría de las ocasiones se integran a los escenarios productivos y desarrollan sus capacidades, pues demuestran que sus necesidades afectivas están parcialmente satisfechas y que poseen los recursos necesarios para propiciar un ambiente laboral favorable y productivo. De igual manera, la conducta organizacional de los sujetos está guiada por su sistema de valores, aspecto que les permite tomar decisiones racionales y justas y, a la vez, adaptarse a los valores dominantes de la organización.

Además, cuando tienen conflictos interpersonales en su área de trabajo, logran alcanzar cierto grado de consenso, confianza y compromiso compartido con los compañeros de trabajo. Lo anterior, facilita la competitividad de la organización, la productividad grupal y el logro de objetivos en equipo.

Igualmente, se refleja un nivel alto en el índice motivacional y situacional donde los evaluados cuentan con un gran sentido de superación y motivación de logro, logrando gran disposición para enfrentar nuevos retos de su día a día; esto se relaciona a una alta puntuación en el índice familiar, promoviendo gran sentido de bienestar y estabilidad por este tipo de apoyo. Asimismo, se presenta una puntuación alta en el aspecto salutogénico, demostrando la

existencia de autoestima y disposición con comportamientos optimistas para con su aspecto y trato.

Por otra parte, en los índices: desajuste y aprensión, con niveles altos, determinan que los colaboradores presentan bajos niveles de tolerancia, altos niveles de angustia al pensar que pueden ser criticados o rechazados, dando lugar a relaciones hipersensibles pues presentan miedo a fracasar generando así afecciones en sus niveles de adaptación.



### **Análisis e interpretación de resultados**

La emergencia sanitaria por COVID-19, generó diversos cambios en la cotidianidad del área laboral, social, educativa, entre otras; de esta manera, el sector salud fue uno de los que recibió más impacto, dado que cumplen un papel importante por su contribución a la promoción y prevención de la salud, y, al tratamiento de la enfermedad. Además, la responsabilidad que adquirieron ante esta emergencia, generó un riesgo dentro de su bienestar físico y psicológico, por esta razón, el análisis de la presente investigación está focalizado en conocer la relación entre el estrés laboral y la atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras/os de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E.

En este sentido, para abordar a la población desde una visión integral, se hace uso del modelo propuesto por Karasek y Theorell “demanda-control”, donde se contemplan las causas del estrés laboral a partir de tres dimensiones: apoyo social, control, y, demandas psicológicas; la primera dimensión se evidencia en las capacitaciones al personal, en las dotaciones brindadas para proteger su salud física, y en el trabajo en equipo que contribuye a su salud mental. Dentro de la segunda dimensión, los colaboradores experimentaron una reducción significativa en su nivel de control y autonomía, debido a que atravesaban una emergencia sanitaria imprevista. Por otro lado, en la última dimensión se encontró correlación con las nuevas funciones a las que se vieron expuestos los colaboradores en su área laboral, estas fueron incrementadas dado que la cantidad de trabajo y la presión de tiempo aumentaron relativamente.

Así, una de las categorías inductivas que se generó a partir del procesamiento de la información recolectada, fue la categoría inductiva “Correlación usuario - auxiliar”, que determina la relación recíproca del auxiliar de enfermería con el paciente y sus familiares, dado que, según Mastrapa & Gibert (2016) su importancia se centra en favorecer la relación terapéutica, esta se pretende alcanzar al satisfacer las necesidades del paciente brindando cuidados de enfermería desde una perspectiva empática y humana, y, a la vez, en la comunicación plena que existe entre enfermera y paciente que requiere tiempo, comunicación, comprensión y trato digno (Ramírez & Müggenburg, 2015).

De esta manera, los auxiliares califican la atención brindada a los pacientes con COVID -19 como buena e indiscriminada, pues a pesar del alto riesgo de contagio al que están expuestos,

la sobrecarga laboral y la falta de personal, afirman que actúan desde la empatía, poniendo en práctica sus conocimientos y haciendo uso de los recursos que la organización les ofrece para desarrollar satisfactoriamente las funciones encomendadas. Además, señalan que, aunque al inicio de la pandemia algunos usuarios tuvieron actitudes negativas debido al tiempo de espera, la mayoría de ellos reconocen positivamente su trabajo.

Este resultado concuerda con el estudio realizado por Quintuña (2021) en distintos centros de salud ecuatorianos, que encontró que la atención recibida en líneas generales es percibida de media a buena y el nivel de empatía del personal médico y de enfermería es alto, aspecto que significa que el personal de salud comprende la situación del paciente y en algunos casos puede ponerse en su lugar.

Vidal, Adamuz y Feliu (2009) señalan que un cuidado recíproco auxiliar/paciente, no sólo aporta a la recuperación del paciente, sino que también facilita el crecimiento personal y profesional del personal de salud, por ejemplo, aumentando su capacidad de reflexión y su autoestima en el trabajo. Dichos autores también aclaran que, al existir altos niveles de agotamiento físico y mental, los colaboradores podrían presentar desmotivación, despersonalización de la profesión, falta de compañerismo, entre otros factores.

Así mismo, otra de las categorías generadas es “Estilo de vida” que hace referencia al comportamiento que una persona o grupo social realiza de manera repetitiva, a partir de sus conocimientos, necesidades, posibilidades económicas, entre otros. Además, se sabe que los estilos de vida, están íntimamente relacionados con la salud y se vinculan con muchas enfermedades que se padecen en la actualidad, es por esto la importancia de relacionarla a este trabajo de investigación (secretaría de salud de Honduras, 2016).

De esta manera, se identificó que el estilo de vida del personal de salud, involucra hábitos poco saludables que han sido adquiridos por la carga laboral (no satisfacer sus necesidades fisiológicas en horarios adecuados y llevar una vida sedentaria). Sumado a lo anterior, los auxiliares de enfermería fueron estigmatizados socialmente debido a la creencia de ser portadores del virus y, en consecuencia, normalizaron la discriminación que recibían. Sin embargo, los protocolos de bioseguridad y las creencias religiosas fueron factores protectores que ayudaron a mitigar el miedo por el riesgo de contagio del personal de la salud y sus familias, en relación a ello, Muñoz, Molina, et al. (2020), mencionan que factores protectores

como la valoración del autocuidado, la espiritualidad, el llevar un estilo de vida saludable, las redes de apoyo, entre otros, impiden el surgimiento de problemas emocionales durante la pandemia.

Lo anterior coincide con los resultados obtenidos en el estudio “Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19” realizado por León, Lora y Vega (2021), que demuestran un porcentaje elevado de profesionales de la salud con un estilo de vida poco saludable relacionado a la pandemia por COVID-19, dado que la demanda de pacientes excede la capacidad de atención en los establecimientos de salud, donde el personal de enfermería debe trabajar horario extendido generando consecuencias negativas en su salud como el poco tiempo de descanso y el descuido de sus necesidades básicas.

Para finalizar, “Condiciones de trabajo” es otra categoría que se vincula a la investigación por su gran relevancia; según la OIT (2016), estas condiciones incluyen las horas de trabajo (tiempo trabajado, periodos de descanso y horarios laborales), la remuneración, las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo. Por tanto, realizar investigaciones sobre las condiciones de trabajo permite determinar la forma en que los colaboradores perciben su vida laboral, el desempeño, la productividad y las relaciones interpersonales con compañeros y jefes, elementos que facilitan identificar oportunidades de mejoras y fortalezas.

Un primer aspecto que surgió en dicha categoría, es el ambiente laboral, Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) realizaron una revisión sistemática en las instituciones hospitalarias, y, concluyeron que el entorno influye en la calidad de los procesos de salud, de tal forma que, un clima favorable beneficia el compromiso y el desempeño los empleados. Así mismo, encontraron que el ambiente de trabajo cumple un papel importante en el comportamiento de los colaboradores y superiores, puesto que incluye el sistema de valores, objetivos y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional.

De esta manera, al aplicar los instrumentos de recolección de información, se reconoció que el entorno laboral en el que se desenvuelven los auxiliares es propicio, pues manifestaron que existe una buena relación, comunicación y trabajo en equipo. En ese orden de ideas, y teniendo en cuenta lo encontrado por Bernal, Pedraza y Sánchez, es posible deducir que el adecuado entorno laboral en el que el personal de enfermería se desenvuelve y la existencia de

la vacuna, contribuyeron a que el riesgo de contagio no haya interferido en la calidad de la atención brindada por los colaboradores.

Por otro lado, entre los cambios significativos que trajo consigo la pandemia por COVID 19, fue el uso de implementos de bioseguridad, dificultades en la pronta resolución de problemas, diferentes protocolos para brindar atención, exceso de pacientes y la falta de personal, generando así sobrecarga laboral y síntomas de estrés como preocupación, temor y cansancio significativo.

Rendón & Vargas (2019), identificaron que dentro de las dimensiones de condiciones de trabajo negativas reportadas por las enfermeras, están la sobrecarga laboral, las largas jornadas laborales y la falta de personal. Como consecuencia de la exposición a dichas condiciones de trabajo, las participantes de este estudio, señalaron que han experimentado cierto desmejoramiento de su salud física y mental, tales como el agotamiento, cambios en el estado de ánimo, estrés, desarrollo de enfermedades gastrointestinales, alteración en el reloj de sueño, escasas rutinas de alimentación, atraso en el cumplimiento de las funciones laborales, desmejoramiento de la calidad de vida y aumento de accidentes en el trabajo.

En el presente estudio, durante las entrevistas y el grupo focal se identificó que los auxiliares de enfermería mantienen su vocación de servicio, compromiso y pasión por el trabajo, respecto a ello, uno de los colaboradores señaló “sin esperar que nos agradezcan mucho, uno lo hace con el ánimo de servir y de ayudar”, por lo tanto, es posible deducir que las funciones de los entrevistados están ligadas al bienestar de la comunidad. En concordancia, Nava (2012) menciona que la vocación motiva al personal de enfermería a hacer uso de sus conocimientos y prácticas para contribuir a las necesidades de sus pacientes con un desempeño ético.

No obstante, la vocación de servicio ha implicado que el personal sanitario objeto de estudio, descuide no solo sus relaciones interpersonales sino también su propia salud, puesto que, como se mencionó anteriormente, adquirieron hábitos poco saludables y evitaron estar en contacto directo con su entorno familiar y social. En relación a ello, Rendón y Vargas (2019) determinan que el personal de enfermería considera la vocación por el cuidado del otro como esencial para su profesión, sin embargo, esto implica que no puedan cuidarse a sí mismos y a sus seres queridos, dado que el contexto en el que se desenvuelven los expone a diferentes

factores de riesgo laboral que terminan trasgrediendo el ámbito profesional, e impactando negativamente su bienestar y el de sus otros significativos.

Por otra parte, se encontró que la IPS Municipal de Ipiales E.S.E capacitó a los colaboradores en el autocuidado y el manejo de pacientes, y que, además, brindó los elementos de bioseguridad, estableciendo los protocolos necesarios para mitigar el contagio; Salvatierra, Gallegos, Orellana y Apolo (2020) encontraron que los elementos de bioseguridad son la clave para la contención de la emergencia sanitaria por la pandemia, y, así mismo, que el personal de enfermería que labora en el cuidado de pacientes con COVID-19, manifestó inquietud ante la escasez mundial de equipos de protección, su incremento adquisitivo y su baja producción.

Por ende, la disponibilidad o ausencia de los implementos de bioseguridad influye positiva o negativamente en la calidad de atención a los pacientes, mitiga el riesgo de contagio y propicia una mejor calidad de vida, contribuyendo a la resocialización de cada colaborador, sus familiares y demás personas. Un estudio realizado por Espín (2020), encontró que la escasez de los implementos de bioseguridad básicos (mascarillas N95, mascarillas quirúrgicas, batas descartables, guantes descartables, visores, gafas) genera diferentes grados de ansiedad, encontrándose en la población un gran impacto psicológico en los profesionales.

En cuanto al entorno social del personal de salud, manifestaron que el rechazo de la comunidad ocasionó que se aislaran, puesto que, preferían evitar los malos comentarios, las situaciones incómodas y la posibilidad de transmitir el virus. Estudios demuestran que el temor y la ansiedad con respecto a una enfermedad, pueden generar un estigma social asociado a un posible riesgo, por lo que los grupos que se enfrentan a ésta, podrían experimentar rechazo social, sentir evasión por parte de los demás, negación de vivienda o de empleo y hasta sufrir violencia física (NCIRD, 2020).

En el año 2020, en Colombia se registraron al menos veinte casos de agresión en diferentes ciudades, de las cuales al menos ocho casos correspondieron a agresiones contra mujeres auxiliares de enfermería, la mayoría por discriminación, especialmente en viviendas y supermercados (FIMI, 2020). Así mismo, Bedoya (2020) señala que este tipo de estigma afecta la salud mental o emocional de quienes la perciben, por lo que, detener este fenómeno

implicaría que la sociedad sea resiliente (capacidad de soportar y recuperarse ante situaciones de estrés).

Por otro lado, el inventario de salud mental, estrés y trabajo SWS permitió contrastar la información brindada por los colaboradores de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E, y tiene por objetivo evaluar los niveles de estrés y salud mental de los mismos, teniendo en cuenta las áreas: personal, laboral-organizacional, y social situacional desde un modelo que busca identificar las variables negativas y positivas, que contribuyen al estrés y la salud mental en la población objeto de estudio. (Editorial Biopsique, s.f). Por lo tanto, se tuvo en cuenta el manual que rige el instrumento mencionado para realizar las interpretaciones que se describen posteriormente.

En relación a el estrés personal se obtuvo un puntaje promedio, en el área laboral esto no infirió en su rendimiento, pues prevaleció la proactividad en las tareas asignadas; sin embargo, la puntuación alta determina que la preocupación de los colaboradores es en gran medida por transmitir el virus a sus familiares, generando cierto malestar en su diario vivir dado que, optaron por distanciarse de sus seres queridos.

*“(...) tengo un hijo y no lo vi, no lo vi durante tres meses, o sea totalmente lo aislé por el temor...” (S4, 2021).*

Lo anterior, se relaciona con el índice familiar, pues en promedio su puntuación es de nivel alto, esto determina que los colaboradores cuentan con gran apoyo y estabilidad en esta área, por lo tanto, en gran medida prevalece el cuidado de sus significativos. Así mismo, la puntuación media en el índice de positividad refleja que, los recursos sociales, personales y laborales que poseen los auxiliares, contribuyen a su capacidad de enfrentamiento positivo, sereno y objetivo ante las adversidades.

*“Sí, lo que sentía es miedo por la... por el contagio. (...) Más sobre todo el riesgo de poder contagiar a los familiares.” (S2, 2021).*

Con respecto a la escala de estrés en el trabajo, en relación a las entrevistas, grupo focal e inventario se dilucidó que los colaboradores presentan síntomas de estrés laboral como cansancio, temor, inseguridad, preocupación, problemas estomacales e intestinales.

*“Al principio de la pandemia todo era mucho temor, no sabíamos cómo nos iba a tocar, era algo tan desconocido, igual el miedo de ir a casa, con todo lo que uno trabajó acá.” (S9, 2021).*

*“Si, bastante, bastante, los turnos se volvieron más duros, más pesados, con más actividades, con más pacientes, claro si más cansancio.” (S6, 2021).*

*“Claro, por ejemplo, a uno se le alborota mucho lo que es la gastritis porque uno no come nada, uno se le pasa el tiempo volando.” (S3, 2021).*

*“Da mucha cistitis, porque uno por andar corriendo para allá y para acá no va al baño...” (S5, 2021).*

*“Claro, terrible, dolor en el cuello en los hombros, ya uno no sabe ni como descansar porque uno llega a la casa con la tensión de que mañana otra vez...” (S7, 2021).*

En este orden de ideas, el estrés laboral tiene lugar cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, para enfrentar las necesidades de su ambiente laboral (OIT, 2016). Por tanto, ante la situación sanitaria por COVID-19 los colaboradores se vieron expuestos a sobrecarga de pacientes, horarios laborales extendidos, dificultad en la resolución de problemas a pacientes, protocolos de bioseguridad, entre otros. En cuanto al índice de cantidad, la puntuación promedio señala que el número de funciones desarrolladas en el tiempo establecido se incrementó; el índice situacional denota que las condiciones medioambientales perturbaron la tranquilidad personal de los trabajadores.

*“Cuando estuvimos en mitad de pandemia, sí, (...) un ejemplo, manejamos por turno 40 pacientes, en pandemia manejábamos el doble o puede ser el triple, entonces sí fue como un poquito de estrés (...) porque nuestro horario ya no era hasta la una, una y treinta que entregábamos turnos, sino dos, tres de la tarde.” (S12, 2021).*

*“El trabajo si se aumentó en cantidades, somos muy pocos auxiliares y mucho paciente (...) ante tanto paciente pienso que la calidad, pues, pienso que ya no se la da, porque el corre, corre y medicamentos e historia haciendo rapidito.” (S5, 2021).*

*“Transportar pacientes COVID, es una gran responsabilidad, esos pacientes necesitaban mucho cuidado, y el paciente era transportado por auxiliar sabiendo que si necesitaba ser transportado por un médico.” (S9, 2021).*

Referente a el estrés social, se determinó que los colaboradores no cuentan con apoyos sociales en escenarios diferentes a su círculo familiar, de igual manera, los colaboradores mencionan que existe cierto grado de malestar posterior a la pandemia, pues en diversas ocasiones fueron juzgados y discriminados, lo que generó que muchos optaran por renunciar a su cargo.

*“Alguna vez, (...) entonces cuando yo iba a subir al ascensor la gente no se subía conmigo, (...) o apenas podían bajaban así no sea el piso al que ellos iban, (...) en las tiendas o supermercados, como es una ciudad pequeña a uno lo identifican y se alejaban” (S6, 2021).*

*“Eso, me invitaban a una fiesta y yo iba y como que “ahí llego y ella trabaja en el hospital” y como que todo el mundo se aleja de uno, si son situaciones incómodas, (...) siempre fue así en el bus, en la calle, vestida de blanco entonces dicen “no vienen esas del hospital, tienen COVID, corrámonos” (...) pero igual uno se acostumbró...” (S7, 2021).*

*“Si, cuando apenas iniciamos aquí claro la gente lo miraba ahí todos se alejaban, (...) si eso si fue horrible y por eso también renuncié, (...) entonces como que a uno lo afectó lógicamente bastante. (...) en la familia era que, si a mi mamá le pasa algo era por mi culpa, entonces, como que a uno lo forzaron, (...) eso lo hacía sentir a uno como mal.” (S8, 2021).*

Por esto, de acuerdo a las altas puntuaciones obtenidas en los índices de desajuste y aprensión, se encuentra que existe temor al rechazo y/o críticas dificultando sus niveles de adaptación en un entorno social.

Acerca del apoyo en el trabajo, los colaboradores destacaron que ante la pandemia por COVID – 19 en su entorno laboral hay compañerismo, solidaridad y comprensión, facilitando el trabajo en equipo y a su vez el cumplimiento de sus labores. Lo anterior, está en coherencia con el indicador emocional, ya que, los evaluados obtuvieron una puntuación media que evidencia la adecuada capacidad para mantener relaciones interpersonales provechosas que benefician el trabajo en equipo, propiciando comportamientos productivos.



*“Tenemos un buen grupo en las relaciones interpersonales en nuestra área, yo no me he visto con mucho estrés solo el normal.” (S6, 2021).*

*“(...) “si a mí no me toca y tú estás ocupada” entonces lo hace la otra o “yo lo hago y después tú...” (S12, 2021).*

*“El ambiente laboral con los compañeros, que todos son colaborativos, ellos le colaboran, entonces entre compañerismo se saca el servicio adelante.” (S3, 2021).*

Las puntuaciones arrojadas por el inventario, permiten esclarecer que los colaboradores poseen una alta puntuación en la escala de apoyo en el trabajo, y puntuación media en trabajo en equipo, esto ha generado una percepción positiva de los recursos organizacionales, facilitando la participación en equipo para ejecutar las labores encomendadas adecuadamente.

Dentro del indicador de calidad y moral/actitud, los evaluados resaltaron que su compromiso es significativo en su atención, en relación a ello mencionaron

*“Pues el cambio no lo veo mucho si no en el distanciamiento, de lo contrario siempre atendemos con calidad, siempre con compromiso” (S5, 2021).*

*“Sin esperar que nos agradezcan mucho, uno lo hace con el ánimo de servir y de ayudar.” (S6, 2021).*

En concordancia con lo anterior, los evaluados arrojaron un puntaje promedio haciendo referencia a que, en la mayoría de las ocasiones, sus funciones sobresalen con empeño, y que, además, se propician actitudes de optimismo, trabajo en equipo y adaptación a las normas de la organización.

De igual manera, los evaluados manifestaron estar capacitados para cumplir con sus tareas eficazmente, y, además, señalaron que cuentan con gran apoyo y trabajo en equipo, pues tienden a ser colaborativos a la hora de realizar las tareas encomendadas. En coherencia, la mayoría obtuvieron puntuaciones medias en los índices relacionados con la iniciativa y el ritmo, reflejando que, a pesar de la suma de sus responsabilidades a causa de la pandemia, logran cumplir sus funciones y brindar una atención de calidad.

De acuerdo a estos resultados, existe una correlación positiva con la dimensión de apoyo social propuesta en el modelo “demanda – control” de Karasek y colaboradores, en el que se

menciona que el apoyo hace referencia al clima en el lugar de trabajo entre compañeros y con sus superiores. Johnson (citado por Vega, 2001), menciona que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, convirtiéndose en un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud. Por ende, los colaboradores de la IPS Municipal de Ipiales tomaron la cohesión grupal y el apoyo brindado por la institución como un factor protector ante las nuevas exigencias de la pandemia por COVID – 19, atenuando así, las consecuencias del estrés laboral.

Cabe resaltar, que, en los indicadores de disciplina, responsabilidad y compromiso, el personal sanitario obtuvo puntuaciones destacadas, reflejando que acataron a cabalidad las nuevas normas y medidas de bioseguridad, pues son conscientes de la importancia e impacto de sus acciones en la salud de los pacientes y en la transmisión o mitigación del virus.

En relación a lo mencionado, los evaluados manifestaron:

*“(...) si a mí no me toca y tú estás ocupada” entonces lo hace la otra o “yo lo hago y después tú...” (S12, 2021).*

*“Todos los insumos eso sí (...) tapabocas, nuestros N95 (...) nuestras batas, nuestros overoles, todo, visores eso sí, todos los medios de protección para cuando estamos en carpa y atendiendo a los pacientes. (...) no es lo mismo estar en contacto con un paciente que sospecha de COVID sin protección solo con una mascarilla normal, a estar bien equipada, que sé que me da seguridad.” (S9, 2021).*

Por otro lado, el personal sanitario concuerda en que la motivación es uno de los factores predominantes al brindar su servicio puesto que, lo hacen desinteresadamente al estar orientados por su vocación.

*“Personalmente siento que cuando a uno le gusta algo no hay sacrificio, siento yo, o sea mi recompensa es ver al paciente bien, es ver a un niño feliz, es atender un parto y ver a sus papás felices, esa es la recompensa para mí, igual es mucho trabajo y esta profesión es de mucho sacrificio.” (S9, 2021).*

En cuanto al sistema de valores y creencias, los auxiliares demostraron tener claridad en ellos y conformidad con los valores de su contexto laboral, esto se destacó, principalmente, en la atención indiscriminada, humana y empática que se les brinda a los pacientes. En

concordancia, el índice ético y el índice de bienestar con puntuaciones medias, demuestran que los evaluados son capaces de adaptarse a puestos de responsabilidad, puesto que, son personas honestas y confiables, que promueven climas organizacionales saludables.

*“El hecho solamente de usar más protección obviamente, no solamente para el cuidado del paciente sino también, para el cuidado de uno y de los demás pacientes, no es que sea una atención discriminada, sino una atención de cuidado.” (S5, 2021).*

*“Por lo general, a todo el mundo lo atiendo igual, como les digo, si usted tiene los elementos adecuados yo pienso que no hay problema.” (S7, 2021).*

Por otra parte, los profesionales de enfermería mencionaron que al inicio de la pandemia el ambiente laboral era algo caótico, ya que, la cantidad exagerada de pacientes sumado a la falta de personal y el temor ante una enfermedad desconocida, ocasionaron que su estabilidad emocional se comprometiera. Respecto a ello, uno de los sujetos manifestó:

*“Pues sí, porque había ocasiones en las que pues no se alcanzaba el tiempo y de pronto uno discutía con los compañeros porque el estrés a uno a veces lo descontrola y lo lleva a hacer cosas que uno después se arrepiente.” (S3, 2021).*

Así mismo, la puntuación media en el índice de labilidad coincidió con que existió cierta alteración en el estado de ánimo, aspecto que pudo causar reacciones desproporcionadas que afectan la dinámica organizacional.

Por último, es importante resaltar que, en el indicador de sinceridad del inventario, los evaluados obtuvieron una puntuación media, señalando que algunos participantes no respondieron con sinceridad a varios reactivos de la prueba.

## **Conclusiones**

El personal de salud de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E., posee un nivel de estrés personal promedio, por lo tanto, su desempeño no se perjudicará; en las escalas de estrés en el trabajo y estrés social, se determinó que los colaboradores están expuestos a altas exigencias laborales, carecen de apoyo y recursos en su entorno próximo, afectando su desempeño, promoviendo conductas problemáticas y generando dificultades en la resolución de problemas dentro de la organización.

Los puntajes obtenidos en el apoyo personal, apoyo en el trabajo y apoyo social, reflejan que los auxiliares de enfermería poseen los recursos necesarios para enfrentar situaciones estresantes, demostrando un desempeño óptimo como resultado de un trabajo eficiente equipo.

El personal de enfermería se habituó al estrés laboral, normalizando las consecuencias que este pueda generar en su profesión, situación que ha conllevado a la dificultad de reconocer la diferencia que existió en el nivel de estrés antes y durante la pandemia; en consecuencia el personal se adecúa a condiciones laborales que no benefician su bienestar personal, pues finalmente se adaptan a los horarios laborales extensos, a la escasez de personal en situaciones críticas, a tener tiempo limitado con sus seres queridos y a priorizar las demandas de su trabajo antes de su bienestar físico y mental.

El personal sanitario posee vocación de servicio caracterizada por el compromiso de atender y entender las necesidades de los usuarios, asistirlos de manera humana, cordial e indiscriminadamente, brindando una atención de calidad y orientada por la empatía hacia el paciente.

La Institución capacitó al personal de enfermería y le proporcionó los elementos de bioseguridad indispensables para mitigar el contagio, resguardando su bienestar y el de los usuarios causando en los colaboradores cierto grado de seguridad. Así mismo, al contar con los medios necesarios, lograron brindar una atención adecuada a los pacientes.

La emergencia sanitaria por COVID – 19, trajo consigo sobrecarga laboral, riesgo de contagio y falta de recompensas por un buen rendimiento, generando ciertos síntomas de estrés laboral, como el miedo, la angustia, el cansancio, la intranquilidad y problemas físicos (gastritis y cistitis).

Existen factores protectores y de riesgo en la vida laboral de los colaboradores, por ejemplo, aunque el uso de los elementos de bioseguridad les permitió llevar a cabo sus tareas preservando su salud, también implicó que invirtieran más tiempo disminuyendo su agilidad al desempeñarse en sus funciones. Así mismo, estrictos protocolos como el lavado de manos, ducharse, lavar la ropa constantemente, entre otras, afectaron en la misma medida la tranquilidad y el desarrollo cotidiano de sus funciones.

El origen del rechazo hacia el personal de salud, se debe a la estigmatización social causada por la creencia de ser portadores del virus, como consecuencia, los profesionales de la salud convirtieron dichos actos en parte de su cotidianidad y optaron por evitar lugares públicos cuando usaban su dotación.

La relación entre usuario y auxiliar es reconocida positivamente, demostrando que, aunque están altamente expuestos a una enfermedad contagiosa, la atención que brindan no se afectó directamente y mantuvo su calidad; en relación a esto, el trabajo en equipo, permitió que los colaboradores afrontaran las secuelas del estrés sin que su desempeño se viera alterado, de esa manera, entre más apoyo y cohesión grupal exista, más fácil será solucionar las falencias que puedan surgir, mejorar la productividad y alcanzar los objetivos organizacionales a través de una atención de calidad.

Durante la pandemia por COVID - 19 los profesionales de enfermería demostraron tener un alto grado de compromiso con su trabajo, sin embargo, esto trajo consigo consecuencias negativas en su salud física y mental que no les permitieron llevar una adecuada calidad de vida, dado que ahora su principal objetivo, es proteger la salud de su círculo familiar, de los usuarios, y la de ellos mismos.

A través de esta investigación, se logró inferir que no existe una relación entre el estrés laboral de los enfermeros de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E con la atención que brindan a pacientes por COVID - 19, dado que, a pesar de que se presenta un nivel de estrés en los colaboradores, estos contrarrestan sus consecuencias sin que afecte el desarrollo de sus funciones y con ello, la atención de calidad brindada.

## **Recomendaciones**

Es importante, que el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, y los sectores privados y públicos, implementen alternativas que mitiguen los factores de riesgo relacionados a la aparición de síntomas de estrés laboral en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E., con el fin de que el personal de salud ejerza su vocación de servicio, sin que esto implique un desmejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias. Así mismo, se recomienda que periódicamente, la Institución evalúe la salud mental, el bienestar laboral, el nivel de estrés y el grado de satisfacción del equipo de enfermería, ejecutando programas que promuevan la estabilidad emocional.

Es necesario que la Institución se sensibilice y solicite la ampliación del personal de enfermería, teniendo en cuenta el número de pacientes que se atiende diariamente y la cantidad de funciones a desarrollar. Lo anterior, con el propósito de mitigar las afecciones en su salud física y mental causadas por la sobrecarga laboral y de preservar la calidad de atención brindada a los usuarios.

Con la intención de que los colaboradores perciban cierto nivel de bienestar dentro de su entorno laboral y en escenarios externos, se sugiere realizar campañas de sensibilización que promuevan el trato digno del personal sanitario por parte de los pacientes y sus familiares, evitando así la estigmatización social por su trabajo y mejorando la relación entre auxiliar y usuario.

Teniendo en cuenta que el trabajo en equipo fue un factor esencial para enfrentar la contingencia por COVID-19, se sugiere crear espacios y generar estrategias que fortalezcan dicha característica y motiven el desarrollo de la productividad de cada colaborador.

Para una comprensión más profunda del estrés laboral en el sector de la salud bajo condiciones de riesgo, se recomienda ampliar el estudio teniendo en cuenta el desarrollo del individuo en su área personal, social y laboral.

Finalmente, se sugiere que el presente estudio sirva como fundamento teórico para la realización de nuevas investigaciones de tipo cualitativo en el sector salud, con el fin de fortalecer y profundizar información útil para establecer futuras estrategias que puedan ser generalizadas a favor del bienestar físico y psicológico de los profesionales de la salud.

## Referencias

- (AAPR). American Association of Retired Persons. (2020). Síntomas coronavirus covid-19. Recuperado de <https://www.aarp.org/espanol/salud/enfermedades-y-tratamientos/info-2020/sintomas-coronavirus-covid-19.html>
- (APA). American Psychological Association. (s.f). Los distintos tipos de estrés. Recuperado de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- (EAPSAL) Asociación de especialistas en prevención y salud laboral. (2016). ¿Qué es el estrés? Causas y síntomas. Recuperado de <https://www.aepsal.com/estres-causas-y-sintomas/>
- (OIT) Organización Internacional del Trabajo. (2016). Condiciones de trabajo. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--es/index.htm>
- (OMS) Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- (OMS) Organización Mundial de la Salud. (2016). ¿Qué es un sistema de salud?. Recuperado de <http://www.who.int/healthsystems/about/es/>
- (OMS) Organización Mundial de la Salud. (2016). Acerca de los sistemas de salud. Recuperado de <https://www.who.int/healthsystems/about/es/>
- (OMS) Organización Mundial de la Salud. (2020). Alocución de apertura del director general de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020. Recuperado de <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- (OPS) Organización Panamericana de la Salud. (sf). Atención en salud mental. Centro de conocimiento en Salud Pública y desastres. Recuperado de [http://saludydesastres.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=249:3-3-atencion-en-salud-mental&catid=208:3-3-atencion-en&lang=es](http://saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=article&id=249:3-3-atencion-en-salud-mental&catid=208:3-3-atencion-en&lang=es)

- Aldrete, M., González, R., Navarro, C., León, S. & Pérez, J. (2017). Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 15(3), 8-15.
- Ambientech. (s.f). Pandemia [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://ambientech.org/pandemia>
- Arciniega, Rosa. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29024892005>
- Astres, M. & Alves, A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Revista Cuidarte*. Recuperado de <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/1222/1534>
- Azuara, L. & Gómez, X. (2008), Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos, Madrid, Arán Ediciones, S.L.
- Bedoya, J. C. (2020). Covid-19: La pandemia del maltrato contra el personal de la salud en tiempos de pandemia. *IJEPH, Volumen 3*(1). Doi:10.18041/2665-427X/ijeph.1.6276ISSN: 2665-427X
- Benavides, O. & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-745020050001000008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-745020050001000008&lng=en&tlng=es).
- Bernal, G. I., Pedraza, M. N. & Sánchez, L. M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *ScienceDirect*, (31), 8-16. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=62B67E059E659F9E8512E16B08AC16712141A29A45F445330BFDD84E959EB2ADAA3377E72E701289C7236AF2E316D654&originRegion=us-east-1&originCreation=20220421153828>



- Bonilla E. y Rodríguez P. (s.f). Más allá del dilema de los métodos. Bogotá, Colombia: Grupo editorial NORMA. Recuperado de <https://laboratoriociudadut.files.wordpress.com/2018/05/mas-alla-del-dilema-de-los-metodos.pdf>
- Bravo, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Elsevier México*. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- Cabello, I. & Ruiz, I. (7, abril, 2020). El impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.easp.es/web/coronavirusysaludpublica/el-impacto-de-la-pandemia-por-covid-19-sobre-la-salud-mental-de-los-profesionales-sanitarios/>
- Carrasquilla, J. (1914). Contagio e Infección. *Facultad de medicina*. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/download/22394/23288>
- Casas, S., y Klijn, T. (2006) de la salud y su entorno laboral saludable. *Rev Latino-am Enfermagem janeiro/fevereiro*; 14(1):136-41.
- Centro de Excelencia Académica. (2015). *Grupos Focales*. Recuperado de <http://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2015/09/GRUPOS-FOCALES.pdf>
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta. Ed. Mc Graw Hill, Colombia.
- Cifuentes, R. (2011). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Buenos aires, Argentina: Noveduc.
- Congreso De La República De Colombia. (1993). *Ley número 100 de 1993, Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
- Cortés, N. (31, marzo, 2020). Reino Unido, España y China: tres países y diferentes formas de abordar la epidemia del coronavirus [Mensaje en un blog]. Recuperado de

[https://www.consalud.es/pacientes/especial-coronavirus/reino-unido-espana-china-paises-formas-abordar-epidemia-coronavirus\\_76760\\_102.html](https://www.consalud.es/pacientes/especial-coronavirus/reino-unido-espana-china-paises-formas-abordar-epidemia-coronavirus_76760_102.html)

- Cremades Puerto J. (2011). Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médico-quirúrgicos: una revisión bibliográfica. *Rev Cient Enfermería RECIEN, Volumen (2)*, 1-17.
- De La Serna, J. (2020). *Personal Sanitario En Tiempos De Pandemia Una Perspectiva Psicologica*. Tektime.
- Del Hoyo, M. (s.f). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El trabajo. Recuperado de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Deontología y Bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia (Ley 1090 del 2006) (2009).
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2 (7), 162-167. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Escobar, J. & Bonilla, F. (s.f). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 9(1), 51-67 Recuperado de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf)
- Espín, A. A. (2020). Impacto psicológico por necesidades de bioseguridad en profesionales de enfermería durante la pandemia covid-19. *Dominio de las ciencias. Volumen 6(5)*, 11-23. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i5.1576>
- Estévez, P. (2020). COVID 19 y el estrés laboral del enfermero. *Revista Ocronos 3(5)* 693. Recuperado de <https://revistamedica.com/covid-19-estres-laboral-enfermero/#Resultados>
- Fernández, M. y Ribeiro, A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Revista Cuidarte, 11(2)*: e1222. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.1222>
- Folgueiras, P. (2016). Técnica de recogida de información: La entrevista. *Universitat de Barcelona*. Recuperado de <https://www.recercat.cat/handle/2072/262207>

- García, L. & Carrión, K. (2018). Carga laboral y nivel de estrés del personal de enfermería en León, Nicaragua. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental*. (6), 42-50.  
Recuperado de <http://www.reesme.com/index.php/REESM-AEESME/article/view/44/38>
- Giraldo, López, Arango, Góez & Silva (2011), Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Facultad de enfermería de la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Gobierno de la república de Honduras, secretaria de salud. (2016). *Guía de estilos de vida saludables en el ámbito laboral*. Recuperado de <https://www.paho.org/hon/dmdocuments/Guia%20Estilos%20de%20Vida%20Saludable%20en%20el%20ambito%20laboral.pdf>
- Gómez, V. M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161>
- Guerrero, L. & León, A. (2010) Estilo de vida y salud. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35616720002>
- Gutiérrez M. R. *Inventario de salud mental, estrés y trabajo – SWS*. Recuperado de <http://www.biopsique.cl/fichas/MMEA-6-Inventario-de-salud-mental-estres-y-trabajo-SWS.pdf>
- Gutiérrez, R. y Guido, P. (2017). Inventario de salud mental, estrés y trabajo. SWS. Recuperado de <http://www.edisalibros.com/Book/detail/1858>
- Guzmán, L. & Carrión, K. (2018). Carga laboral y nivel de estrés del personal de enfermería en León, Nicaragua. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental*, 6, 42-50. DOI: 10.35761/reesme.2018.6.06
- Hernández, M. (2002). Reforma sanitaria, equidad y derecho a la salud en Colombia. *Cadernos de Saúde Pública*, 18, 991-1001. Recuperado de <https://www.scielo.org/article/csp/2002.v18n4/991-1001/>

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Interamericana.
- Instituto Nacional de Salud. (2020). *COVID-19 personal de salud Colombia* (7). Recuperado de <https://www.ins.gov.co/COVID19PERSONALDESALUDCOLOMBIA/boletin-7-covid-personal-salud.jpg>
- Lai, Simeng, Ying Wang, 2020. JAMA Netw Open. Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. Recuperado de: <https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoid=95812&pagina=2>
- Lazarus, R. & Folkman. (1986). Estrés y proceso cognitivo. Ed. Martínez Roca. *Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud*. Barcelona.
- Leka S, Griffiths A, Cox T. (2004). La organización del estrés y el trabajo. Nottingham: OMS.
- Leon, P., Lora, M., & Rodriguez, J. (2021). Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1). Recuperado de <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043/682>
- López, Solano, Arias, Aguirre, Osorio, Vásquez (2012), Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina, *Revista CES Salud Pública*. ISSN 2145-9932, volumen 3(2), 280-288.
- Lozano-Vargas, Antonio. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56.
- Martínez, M. (s.f), Proceso de Teorización. Recuperado de <http://miguelmartinezm.atspace.com/procesodeteorizacion.html>
- Mastrapa, Y. y Gilbert, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4). Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

- Maya, J. D. V., & Chamorro, D. S. E. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 41-48.
- Mejía, J. (2011). Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 1(1) 47-60.
- Mejias, R. (2020). Médicos generales en Colombia sufren de ansiedad y estrés laboral en medio de la pandemia por el COVID 19. *Mundo Noticias*. Recuperado de <https://mundonoticias.com.co/medicos-generales-en-colombia-sufren-de-ansiedad-y-estres-laboral-en-medio-de-la-pandemia-por-el-covid-19/>
- MG Graw Hill Education. (s.f). *Información y atención al cliente* (1). Recuperado de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Ministerio de Salud. (2020). *Lineamientos para abordar problemas y trastornos mentales en trabajadores de la salud en el marco del afrontamiento del coronavirus (COVID – 19)*. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GPSG03.pdf>
- Ministerio de salud. (2020). *Lineamientos, Orientaciones y Protocolos para enfrentar la COVID-19 en Colombia*. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/lineamientos-orientaciones-protocolos-covid19-compressed.pdf>
- Ministerio de Salud. (s.f). *Seguridad Del Paciente Y La Atención Segura*. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf?fbclid=IwAR3lbXQRRoTv39X0rGTb7yQ69gzn5tjRrKvjA79YRS22eDpvMEGq2MCKfdY>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2004). *Estrés Laboral*. Recuperado de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Moraes, I. & Almeida, R. (2016, enero). OCCUPATIONAL STRESS AT WORK IN NURSING IN BRAZIL: AN INTEGRATIVE REVIEW. *ResearchGate*. Recuperado

de [https://www.researchgate.net/publication/327968756\\_OCCUPATIONAL\\_STRESS\\_A\\_T\\_WORK\\_IN\\_NURSING\\_IN\\_BRAZIL\\_AN\\_INTEGRATIVE\\_REVIEW](https://www.researchgate.net/publication/327968756_OCCUPATIONAL_STRESS_A_T_WORK_IN_NURSING_IN_BRAZIL_AN_INTEGRATIVE_REVIEW)

Muñoz, S., Valdespino, D., Palacios, R., Sánchez, O. y Esquivel, J. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediatr Méx*, 41(1), 127-136. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>

Nava, G. M. (2012). Profesionalización, vocación y ética de enfermería. *Rev Enferm Neurológica*. (1), 2-62. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122a.pdf>

Navarro, M. (13, 11, 2018). ¿Qué es la atención al paciente? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://clinic-cloud.com/?s=Qu%C3%A9+es+la+atenci%C3%B3n+al+paciente%3F&submit=submit>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Parámo, G. (s.f). La teoría fundamentada (Grounded Theory), metodología cualitativa de investigación científica. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762015000200001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762015000200001)

Pasto Salud E.S.E. (2015). Quienes Somos, Nuestra entidad. Recuperado de [http://www.pastosaludese.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=34&Itemid=103](http://www.pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=34&Itemid=103)

Peiró Silla JM. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, Trabajo y Salud*. Sep; 13:18-38.

Pérez, O. (18, noviembre, 2015). ¿Qué es la descripción de puestos y qué beneficios trae a tu empresa? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blog.peoplenext.com.mx/descripcion-de-puestos-talento-humano>

- Quintuña, M. (2021). Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19. *RECIMUNDO*, 5(Especial 1), 118-125.  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(esp.1\).nov.2021.118-125](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(esp.1).nov.2021.118-125)
- Ramírez, P. y Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería Universitaria*, 12(3), 134-143. Recuperado de  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000300134](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000300134)
- Real Academia Española, (2015). Diccionario panhispánico de español jurídico Recuperado de  
<https://dpej.rae.es/lema/riesgo>
- Rendón, D. C. & Vargas, B. M. (2019). El precio de la vocación en el personal de enfermería y su familia. *Revista Cubana de Enfermería*, Volumen 35(2). Recuperado de  
<http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/rt/printeFriendly/1998/436>
- Ríos, Godoy (2007), Burnout y Salud percibidos en una muestra de enfermería de urgencias, Servicio de urgencias. *Hospital Morales Meseguer*. Murcia.
- Rivera, J. (2013). Estrés laboral y sus repercusiones. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 36(3), 173-175. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2013/cma133a.pdf>
- Robbins, Judge (2013), Comportamiento organizacional (Decimoquinta edición), México: Pearson
- Ruíz, A; Tovar, J; Andrade, V. (2017). Experiencias del personal de enfermería de salud mental ante estresores ocupacionales en una Institución prestadora de Servicios de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 19(2), 171-185. <https://dx.doi.org/10.22267/rus.171902.80>
- Salvatierra, A. L., Gallegos, G. E., Orellana, P. C. & Apolo, G. L. (2021). Bioseguridad en la pandemia Covid-19: Estudio cualitativo sobre la praxis de enfermería en Ecuador 2020. *Boletín de Mariología y salud mental*. Volumen 61(1), 47-53. Recuperado de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf>

- Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sarsosa, K. & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud, volumen (1):44-52*. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Slipak OE. Historia y concepto de estrés. *ALCMEON* 3. 1991;355-360.
- Valencia, J. & Enríquez, D. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. *Universidad Mariana, Boletín Informativo CEI* 6(3), 41-48. Recuperado de <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/download/2108/2325>
- Vega, S. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social* (I) (603). Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)
- Vega, S. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)
- Velásquez, P. (13, abril, 2020). Talento humano de la salud rechaza decreto 538 de 2020 [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://consultorsalud.com/talento-humano-de-la-salud-rechaza-decreto-538-de-2020/>
- Verduzco, R., Hernández, c. & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Revisión genérica desde la teoría*, 64, 31-42. Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Vidal, R., Adamuz, J., & Feliu, P. (2009). Relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera. *Enfermería Global*, (17) Recuperado de



[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412009000300021&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300021&lng=es&tlng=es).

Viera, J. A., Nitsch, M. C., Sarmiento, C. M., Montúfar, G. R., Durán, C. M., Hernández, A. H. & Jiménez, M. C. (2020). Ataque al personal de la salud durante la pandemia de COVID-19 en Latinoamérica. *Acta Médica Colombiana*, 45(3),55-69. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=163164977009>

Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, E., y Vinueza, M. (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. Recuperado de <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/708/958/988>

Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 99-106. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v29n3/original2.pdf>

Zais, R. (s.f). Técnicas de análisis de información. Recuperado de <https://administracionpublicauba.files.wordpress.com/2016/03/tecnicas-de-analisis-de-informacion.pdf>

## Apéndices

### Apéndice 1

#### *Matriz de vaciado de información*

MATRIZ DE VACIADO DE INFORMACIÓN ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	
Objetivo general	Interpretar la relación entre el estrés laboral y la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las manifestaciones de estrés laboral en enfermeras que brindan atención a pacientes con síntomas de COVID-19 en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E</li> <li>• Reconocer la atención prestada a pacientes con síntomas de COVID-19 por las enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E</li> <li>• Definir la relación entre la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E</li> </ul>
Categoría	Condiciones de trabajo y estilo de vida.
Técnica	Entrevista semiestructurada.
Fuente	

Categoría:	Sujeto	Vaciado de información	Proposiciones
Condiciones de trabajo (CT)			
Pregunta			
1. ¿Cómo define el ambiente laboral en su área de trabajo?	S3	No alcanza el tiempo. (...) demasiado paciente llega y poco personal. (...) El ambiente laboral con los compañeros, que todos son colaborativos, ellos le colaboran, entonces entre compañerismo se saca el servicio adelante.	El ambiente laboral es propicio, pues existe una buena relación, comunicación y trabajo en equipo.
	S6	Yo me siento preparada como para enfrentar las contingencias de los pacientes, tenemos un buen grupo en las relaciones interpersonales en nuestra área, yo no me he visto con mucho estrés solo el normal.	
	S9	Aquí entre compañeros nos ayudamos. Así que creo que sí, bien, normal.	
	S10	Es bien, en general si hay a veces conflictos, no todos estamos de acuerdo en ciertas cosas, pero es un trabajo que es en equipo, pero intentamos manejar todo con tranquilidad porque es lo que	

---

necesitan nuestros pacientes,  
vernos tranquilos serenos y hacer  
las cosas bien.

S11 Hay veces que se mueven bien  
¿no?, está bien lleno, pero pues  
entre compañeros nos ayudamos.  
Entonces yo creo que... sí, bien.

S12 (...) “si a mí no me toca y tú estás  
ocupada” entonces lo hace la otra  
o “yo lo hago y después tú...”

---

Pregunta:

2. ¿Existen más sacrificios que recompensas en su ámbito laboral?	S3	Con que el paciente sea agradecido o le responda el saludo, para uno es una satisfacción (...)	Existe vocación de servicio, compromiso y pasión por el trabajo.
	S4	O sea, es como brindarles el servicio a las personas, la comunidad, yo creo que con el tiempo uno va cogiéndole más cariño y más amor a la profesión que tiene uno.	
	S6	Sin esperar que nos agradezcan mucho, uno lo hace con el ánimo de servir y de ayudar.	

---

- 
- S7 Yo digo que es una recompensa y debe ser así, todo lo hacemos en equipo ...
- S9 Personalmente siento que cuando a uno le gusta algo no hay sacrificio, siento yo, o sea mi recompensa es ver al paciente bien, es ver a un niño feliz, es atender un parto y ver a sus papás felices, esa es la recompensa para mí, igual es mucho trabajo y esta profesión es de mucho sacrificio.
- S12 La satisfacción de atender, o sea de estar acá, de trabajar, pero a mí me gusta, para mí no es un sacrificio.
- 

---

Pregunta:

---

- |   |    |  |  |
|---|----|--|--|
| 3. ¿Qué medidas de cuidado ha adoptado la institución con sus trabajadores para prevenir el contagio de COVID-19? | S4 | Los elementos de protección, nos daban todo, siempre nos daban los materiales que nosotros queramos, sean guantes, sean batas, sean las N95 (...) nunca se terminó el material, en toda la pandemia... | La institución ha brindado los elementos de bioseguridad necesarios para la protección de los colaboradores. |
|   | S6 | (...) tomando la temperatura, después nosotros usamos todos los protocolos, todos los implementos, que aislante del virus, la  |  |
-

- 
- mascarilla, las gafas, el vestido adecuado, la mascarilla N95, el lavado de manos, alcohol permanente en nuestra área.
- S7 A nosotros nos entregan kit personal todos los días, (...) guantes, tapabocas, N95, gorros y batas...
- S9 Todos los insumos eso sí (...) tapabocas, nuestros N95 (...) nuestras batas, nuestros overoles, todo, visores eso sí, todos los medios de protección para cuando estamos en carpa y atendiendo a los pacientes. (...) no es lo mismo estar en contacto con un paciente que sospecha de COVID sin protección solo con una mascarilla normal, a estar bien equipada, que sé que me da seguridad.
- S11 (...) cuando nos toca en áreas de triage, nos dan... nos dieron overoles, la careta que es para... esa, nos dan tapabocas, la otra mascarilla que es más para protegerse, (...) igual aquí se los separa a los pacientes que vienen
-

de pronto con gripa o congestión en la carpa de afuera.

S12 (...) el Instituto Departamental de Salud es quien hace los protocolos y se tienen que regir todas las instituciones, entonces acá si nos exigen todo ¿no?, que tú estés con tu... si vas a carpas COVID o área de aislamiento, que lleves tu bata, tus polainas, guantes, gorro, tapabocas N95, mono gafas, todo eso, entonces en eso (...) ya que uno que otro por... por la asfixia, por el calor, por todo, que no lo queramos adaptar pues ya era nuestra responsabilidad, pero la empresa nos dio todo.

Pregunta:				
4.	Antes y durante la pandemia ¿ha recibido alguna capacitación acerca del contagio de COVID-19? Cuéntenos su experiencia.	S4	(...) siempre nos daban capacitación, (...) como no se sabía mucho de la enfermedad entonces era como más de bioseguridad...	La institución capacitó a los colaboradores tanto en los protocolos de bioseguridad, como en el manejo de pacientes.
		S6	Si, bastante, si ha habido capacitación, como unas dos o tres veces a la semana (...)	
		S7	Si claro, cada ocho días nos estaban capacitando como	

---

		atenderlos como mirar, como hacer, como nosotros retirarnos los guantes.
S8		Sí, si hacen capacitaciones, pues acá tenemos capacitaciones una vez a la semana.
S9		Sí, virtuales, si hubo muchísimas capacitaciones virtuales, sobre cómo manejar el estrés, como manejar los pacientes, todo, todo sobre la pandemia, sí nos dieron capacitación.
S11		(...) pues es que ha habido muchas capacitaciones, pero o sea siempre en todas las capacitaciones, así nos digan de otras cosas, igual siempre a lo último nos recuerdan que debemos de mantener distancia, lavar las manos, así la... como es para el COVID-19.

---

Pregunta:			
Las nuevas funciones adquiridas a partir de la pandemia ¿han afectado su bienestar laboral?	S2	El contagio si afectó a mucha gente, el encierro también, la sobrecarga laboral también nos afectó...	El bienestar laboral se vio afectado por la sobrecarga laboral y el uso de los elementos de bioseguridad.
	S3	Pues sí, porque había ocasiones en las que pues no se alcanzaba el	

---



- 
- tiempo y de pronto uno discutía con los compañeros porque el estrés a uno a veces lo descontrola y lo lleva a hacer cosas que uno después se arrepiente.
- S4 (...) Lo de la pandemia fue muy duro, fue muy traumático para todo el mundo, yo pienso.
- S5 El trabajo si se aumentó en cantidades, somos muy pocos auxiliares y mucho paciente (...) ante tanto paciente pienso que la calidad, pues, pienso que ya no se la da, porque el corre, corre y medicamentos e historia haciendo rapidito.
- S6 Sí eso sí, porque nos teníamos que someter mucho, o nos tenemos que someter mucho a las normas de bioseguridad y eso era muy incómodo o es muy incómodo, fue sacrificante un poco difícil de seguir.
- S8 Pues si un poquito, pero igual como estamos acostumbrados, el trabajo se nos hizo más extenso,
-

---

también uno pues el contagio y los elementos que toca todo.

S9 Al principio de la pandemia todo era mucho temor, no sabíamos cómo nos iba a tocar, era algo tan desconocido, igual el miedo de ir a casa, con todo lo que uno trabajó acá.

S10 (...) Si nos da como que ese miedo que de pronto después vaya a pasar algo o ya me contagié, o a veces no sé si es psicológico que uno dice me duele como la garganta me siento como mal.

S11 Si se ponía un poquito pesado, pero no, pues porque se llena, uno tiene que estar... así por ejemplo medicamentos, uno hace las notas y al mismo tiempo así.

---

5. Pregunta:

¿Estuvo usted contagiado/a por COVID-19 en su lugar de trabajo? Si su respuesta	S2	Sí, lo que sentía es miedo por la... por el contagio. (...) Más sobre todo el riesgo de poder contagiar a los familiares.	Los entrevistados experimentaron algunos síntomas de estrés laboral al contagiarse.
	S4	(...) yo en diciembre del año pasado fue que me (...) por lo general el estrés laboral que	

---

<p>es afirmativa, ¿considera que esto lo/a ha llevado a experimentar algunos síntomas de estrés laboral? cuéntenos su experiencia.</p>	<p>manejábamos era por la cantidad de pacientes, (...) había mucho temor, mucho miedo por parte de los compañeros, de uno mismo, de pronto de llevar la enfermedad a la casa (...) fue tanto el temor que mucha gente renunció.</p>
<p>Pregunta:</p>	
<p>6. ¿Se siente seguro/a frente al riesgo de contagio de COVID-19 al que está expuesto en su lugar de trabajo? ¿Porqué?</p>	<p>S1 Claro, sí, me encomiendo a Dios y yo lo único que le pido es que él me cubra a mí y a mí familia no me pongo en esa sugestión.</p> <p>S2 Sí, por los elementos de protección.</p> <p>S4 Pues en el momento sí me siento muy seguro, por lo general las vacunas ha sido muy muy bueno.</p> <p>S6 Si, si estoy segura, porque personalmente yo nunca me sentí con mucho temor, ya estamos vacunados, ahora ya hay menos casos de COVID.</p>

S9 Sí me siento tranquila pues primero los elementos de bioseguridad nos han permitido aparentemente llevar una vida más normal, y otra, el hecho de que los contagios han disminuido bastante gracias a la vacuna.

---

Pregunta:

7. ¿Durante la pandemia ha experimentado periodos de cansancio significativos, asociados a su trabajo?

S3 Claro, en este trabajo siempre, porque pues estuvo más pesado, llegan más personas y no es el único servicio, (...) entonces más que todo es el trajín...

El personal de salud afirma que el cansancio experimentado se debe a la sobrecarga laboral.

S4 Sí, claro, agotamiento, uno cuando se ponía todo el traje que a nosotros nos daban, (...) era muy extenuante estar adentro de las carpas, o sea uno no aguantaba más de un... máximo unos treinta o una hora por lo general, porque sudaba mucho...

S6 Si, bastante, bastante, los turnos se volvieron más duros, más pesados, con más actividades, con más pacientes, claro si más cansancio.

---

---

S7 Claro, terrible, dolor en el cuello en los hombros, ya uno no sabe ni como descansar porque uno llega a la casa con la tensión de que mañana otra vez...

S9 Si claro, una el hecho de tener tanto equipaje (...) aparte del aumento de trabajo porque había mucho paciente, exceso de paciente, ya no sabíamos dónde meterlos, la falta de los insumos, si hubo bastante estrés...

S12 Cuando estuvimos en mitad de pandemia, sí, (...) un ejemplo, manejamos por turno 40 pacientes, en pandemia manejábamos el doble o puede ser el triple, entonces sí fue como un poquito de estrés (...) porque nuestro horario ya no era hasta la una, una y treinta que entregábamos turnos, sino dos, tres de la tarde.

---

Pregunta:

---

8. ¿Siente que el riesgo de contagio que implica su trabajo influye	S4	(...) sí, al principio creo que de la pandemia siento que todo el mundo se trataba de alejar, (...) tengo un hijo y no lo vi, no lo vi	El personal de salud experimentó rechazo en su entorno social y optó por aislarse.
---	----	--	--

---

negativamente en el bienestar de su entorno social? ¿Qué medidas ha adoptado frente a ello?	S7	(...) el hecho de estar yo en el sector salud, como que nadie a uno lo quería recibir...
	S9	Por ejemplo, al principio cuando todo esto inicio pensábamos irnos de nuestras casas, irnos a vivir solos, aislarnos, por el miedo a contagiar a nuestra familia (...) la motivación de nosotros, de nuestro equipo como tal, de que todos estábamos pasando por lo mismo ¿no?, entonces de vernos a nosotros, de darnos animo entre nosotros...
	S12	(...) así como rechazo no lo sentí, pero en eso de salir, claro, uno se evita de compartir en familia, de eso sí, lo he evitado mucho, claro.

Categoría: Estilo de vida (EV)	Sujeto	Vaciado de información	Proposiciones
Pregunta:			
9. ¿Considera que ha adquirido hábitos poco	S3	Claro, por ejemplo, a uno se le alborota mucho lo que es la gastritis porque uno no come	Los hábitos poco saludables fueron

---

<p>saludables a partir de la pandemia, por causa de las nuevas responsabilidades adquiridas en su trabajo?</p>	<p>S5</p>	<p>nada, uno se le pasa el tiempo volando.</p> <p>Da mucha cistitis, porque uno por andar corriendo para allá y para acá no va al baño...</p>	<p>adquiridos por la carga laboral.</p>
	<p>S9</p>	<p>No, más bien nos hemos hecho como más preventivas, el lavado de manos, el tapabocas permanente.</p>	
	<p>S11</p>	<p>Si, aunque en general nuestro trabajo no es de un cuidado de salud (...) además llevamos una vida muy sedentaria porque no la pasamos trabajando y trabajando, entonces no hay como un espacio, porque si salimos de aquí del tranocho es a descansar...</p>	
	<p>S12</p>	<p>(...) las horas de alimentación, a veces pues no se tiene tiempo para almorzar. En la alimentación (...) entonces uno decía “no, no me le quiero como acercar o no voy a ir a desayunar con él, o mejor desayuno en mi casa”, y llego a las tres, cuatro de la tarde a almorzar a mi casa, entonces como más en eso ¿no?</p>	

---

Pregunta:			
10. ¿Usted ha experimentado rechazo o discriminación por su trabajo, ya sea al principio de la pandemia o ahora?	S1	Al principio sí, uuu mucho rechazo, en la familia y todo eso, porque pues no era fácil y más uno trabajando aquí de primera línea en un puesto de salud (...) se hacían como para un lado, siempre había recelo.	Los entrevistados fueron discriminados a causa de la creencia de ser portadores del virus.
	S2	Sí, sobre todo mis vecinos de donde uno vive, en las calles, por eso a veces el personal de salud no viene vestido de blanco sino de colores, para prevenir insultos (...) decía que los personales de salud son los que vienen a contagiar...	
	S4	Sí claro, sí uff mucho, yo pienso que mucho (...) como decir “ahí viene la enfermedad, me van a contaminar”. (...) como diciéndole a uno “no, como alejarse de aquí porque puedes contaminar aquí a todos”, (...) uno arriesga la vida de uno y ellos no ven... no veían eso...	
	S5	Pues si a veces sí, (...) una señora yo me iba a sentar al lado y se paró y se fue a otro puesto,	



---

porque pues dirá “ella está con el virus”, no pues uno se siente incómodo...

S6 Alguna vez, (...) entonces cuando yo iba a subir al ascensor la gente no se subía conmigo, (...) o apenas podían se bajaban así no sea el piso al que ellos iban, (...) en las tiendas o supermercados, como es una ciudad pequeña a uno lo identifican y se alejaban.

S7 Eso, me invitaban a una fiesta y yo iba y como que “ahí llego y ella trabaja en el hospital” y como que todo el mundo se aleja de uno, si son situaciones incomodas, (...) siempre fue así en el bus, en la calle, vestida de blanco entonces dicen “no vienen esas del hospital, tienen COVID, corrámonos” (...) pero igual uno se acostumbró...

S8 Si, cuando apenas iniciamos aquí claro la gente lo miraba ahí todos se alejaban, (...) si eso si fue horrible y por eso también renuncié, (...) entonces como

---

---

que a uno lo afectó lógicamente bastante. (...) en la familia era que, si a mi mamá le pasa algo era por mi culpa, entonces, como que a uno lo forzaron, (...) eso lo hacía sentir a uno como mal.

S9 (...) al principio si había incluso de parte de la gente como rechazo a uno como enfermera que estaba como en contacto con pacientes con COVID, (...) hasta uno mismo se llenó de eso.

---

**Apéndice 2***Matriz de vaciado de información grupo focal*

MATRIZ DE VACIADO DE INFORMACIÓN GRUPO FOCAL	
Objetivo general	Interpretar la relación entre el estrés laboral y la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las manifestaciones de estrés laboral en enfermeras que brindan atención a pacientes con síntomas de COVID-19 en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E</li> <li>• Reconocer la atención prestada a pacientes con síntomas de COVID-19 por las enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E</li> <li>• Definir la relación entre la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 en la IPS Municipal de Ipiales E.S.E</li> </ul>
Categoría	Condiciones de trabajo y correlación entre usuario y auxiliar.
Técnica	Grupo focal.
Fuente	
Categoría: Condiciones de trabajo (CT)	Sujeto Vaciado de información
Pregunta:	Proposiciones

---

1. ¿Qué cambios surgieron en la atención a pacientes a partir de la pandemia?	S1	El hecho de seleccionar a los pacientes ¿no?, los pacientes respiratorios en un lado, los pacientes con otras patologías acá (...) el hecho de la educación hacia los pacientes, el lavado de manos constante, el uso de tapabocas.	Surgieron cambios en la atención a pacientes.
	S5	Pues el cambio no lo veo mucho si no en el distanciamiento, de lo contrario siempre atendemos con calidad, siempre con compromiso (...) se ha atendido a la gente común y corriente.	
	S6	El protocolo de pacientes con síntomas, va por carpa y es la atención pues allá, con más medidas de protección.	
	S7	Sí, hubo cambios porque tienen que tener un protocolo especial y el área de atención es otra, los sitios de atención otro, había personal solo para COVID.	
	S12	¿Cambios? Como el contacto, (...) un buen triage y eso para poder clasificar y no poner en riesgo.	

---

Pregunta:			
2. ¿Qué tipo de indicaciones han recibido por parte del Instituto Departamental de Salud de Nariño (IDSN) para la atención adecuada de pacientes en el contexto de pandemia?	S3	Pues ellos envían protocolos, ellos envían afiches, ellos envían stickers... Sí, eso hacen charlas, hacen capacitaciones, los elementos traen de bioseguridad.	Se desarrollaron protocolos de bioseguridad y capacitaciones.
	S4	Pues por lo general el cuidado (...) si era lo más primordial que a uno le exigen y lo que más le recalcan son los elementos de bioseguridad.	
	S5	El lavado de manos, el tapabocas permanente, el aislamiento pues obviamente en sitios concurridos.	
	S7	Un protocolo muy bien realizado, con medicamentos adecuados, el área de COVID adecuada.	
	S8	(...) sí nos dan indicaciones, nos dan charlas, nos dan seminarios, nos dan de todo, casi cada ocho días.	
	S12	Como le decía anteriormente, los protocolos, todos los protocolos que salieron como el buen uso del tapabocas, como se lo hace el desechable, el N95, otra vez el	

---

			protocolo de lavado de manos, de desinfección, de qué se debe utilizar para la ambulancia, bueno para todo...
Pregunta:			
3. ¿Qué diferencias se han presentado en la atención a pacientes antes de recibir la vacuna y después de recibir la vacuna?	S1	Sigue siendo lo mismo, porque el virus sigue existiendo, el hecho de que alguien esté vacunado no quiere decir que no pueda estar contagiado, entonces las normas de bioseguridad siguen siendo iguales y la atención de la misma manera.	La existencia de la vacuna, no interfirió en la atención dada por los colaboradores.
	S3	No, no hubo diferencia, porque vienen pacientes vacunados con síntomas y si hay que tomarles pruebas y eso, se les toma normal, pero diferencia no.	
	S7	Pues en la atención de nosotros no porque uno en si como aplicación de vacuna no quiere decir que a uno no le vaya a dar ¿no?, porque uno está expuesto igualmente de volverle a dar y entonces igual uno se pone los elementos de protección personal.	
	S12	Pues es que acá, o sea como le digo, es que acá los pacientes se	

---

tratan siempre igual porque uno tiene ese cuidado.			
Pregunta:			
4. Cree que el riesgo de contagio por el virus COVID-19 al que ustedes se encuentran expuestos en su lugar de trabajo, ¿ha influido en la atención brindada a los pacientes contagiados por COVID? ¿de qué manera?	S1	La gente ahora lo que empezó el COVID como que es menos tolerante, no permiten nada, entonces yo creo que tenemos que tratarlos mejor que antes.	El riesgo de contagio no influye en la calidad de la atención brindada.
	S4	Pues yo no, yo llego y la atención normal porque igual si uno llega y lo mira al paciente con tos o que tiene fiebre, nos va a tomar como con miedo de decir “ay no yo los voy a contagiar”	
	S5	El hecho solamente de usar más protección obviamente, no solamente para el cuidado del paciente sino también, para el cuidado de uno y de los demás pacientes, no es que sea una atención discriminada, sino una atención de cuidado.	
	S6	A mí el COVID-19 no me asustaba, yo los toco normal, tomo los signos normales sin ese resabio de que aléjese, no.	

---

	S7	<p>Por lo general, a todo el mundo lo atiendo igual, como les digo, si usted tiene los elementos adecuados yo pienso que no hay problema.</p>	
--	----	---	--

---

Pregunta:			
-----------	--	--	--

---

<p>5. De acuerdo a los nuevos lineamientos que surgieron a partir de la pandemia ¿qué función nueva que hayan adquirido se les ha dificultado llevarla a cabo, que haya sido tediosa?</p>	<p>S1</p>	<p>Ahorita que estaba en las vacunas COVID ha sido una cosa impresionante, entonces esa parte si como que me tiene hasta ahorita, estoy como para ir con psicólogo porque es algo estresante no saber cómo tratar al paciente (...)</p>	<p>A los colaboradores les resultaron difíciles de sobrellevar algunas funciones nuevas.</p>
	<p>S2</p>	<p>El tomar las pruebas, porque ahí si tenías contacto directo con el COVID, de mucha responsabilidad el sacarles una buena muestra.</p>	
	<p>S5</p>	<p>Entonces tener tanto equipaje sí porque es pesado para uno, el mismo calor que causa el equipaje, el peso, es como lo más difícil, andar tan equipado, igual lastima mucho, son elementos que lastiman mucho.</p>	
	<p>S6</p>	<p>La falta de oxígeno para el cerebro de uno mismo también, o sea acostumbrarse a utilizar esos</p>	

---



elementos de protección ha sido un poco difícil también.

S7 Cuando ya venían graves, ya el tratamiento iba a ser otro, y eso si lo colocaba a uno como tenso, claro porque no se dejaban manejar ni mucho menos administrar medicamentos.

S9 Transportar pacientes COVID, es una gran responsabilidad, esos pacientes necesitaban mucho cuidado, y el paciente era transportado por auxiliar sabiendo que si necesitaba ser transportado por un médico.

---

Pregunta:

<p>6. Y ¿teniendo en cuenta los nuevos protocolos que se han implementado a raíz de la pandemia han existido dificultades que no hayan permitido que se dé una</p>	<p>S1 Si, por ejemplo, la remisión a otro nivel, eso es bastante difícil, los pacientes esperando en estado crítico...</p> <p>S2 En remisiones sería, a veces el paciente necesita una remisión a un segundo nivel.</p> <p>S4 Nosotros trabajamos haciendo traslados de pacientes que nos llaman por urgencias en la calle y esa parte es dura porque apenas</p>	<p>Hay factores que obstaculizaron la pronta resolución de problemas.</p>
--	--	---

---

pronta resolución a los problemas de los pacientes?	hay en las noches dos auxiliares toda la noche, corre y corre a recoger heridos, y en eso no la pasamos y la otra se queda sola, entonces la otra tiene que acarrear todo.
--	---

Categoría: Correlación entre usuario y auxiliar (CUA)	Sujeto	Vaciado de información	Proposiciones
---	--------	------------------------	---------------

Pregunta:			
7. ¿Cómo consideran que ha sido el trato que ustedes han recibido por parte de los usuarios?	S1	A veces uno intenta hacer su trabajo de la mejor manera, y vienen acá y lo insultan y de todo, y uno pues no puede decirles nada (...) Sí, como hay pacientes que son muy agradecidos, hay pacientes que no.	La mayoría de pacientes reconocen positivamente el trabajo de los colaboradores.
	S4	Los pacientes son muy agradecidos, pero los familiares son como... decir como “no, usted no me lo atendió”. (...) Sí, la familia siempre es... es como... como decir que no hacemos las cosas, la familia siempre va a hacer eso.	
	S5	(...) Hay usuarios que, pues si lo tratan como un poquito con	

- 
- mala voz, como que groseros  
(...) igual toca atenderlos  
común y corriente porque si  
hacemos selección con los  
pacientes peor se van a sentir  
ellos.
- S6 Hay mucha gente que todavía  
tiene como esa inseguridad de  
que tú lo toques sabiendo que  
estas aquí, pero pues si somos  
tres personas que manejamos  
todas las urgencias pues nos  
toca.
- S8 Hay gente agradecida y hay  
gente que no, al contrario, nos  
amenazan, nos insultan, dejan  
quejas por escrito.
- S10 (...) Piensan que los va  
atender de primeros, entonces  
vienen se entran para acá y  
vienen a uno lo insultan (...)  
salen bravísimos, entonces  
como que a veces uno eso, a  
veces le saca la paciencia,  
pero pues más, sin embargo,  
uno como que trata de omitir  
eso y ya, no hacerles caso.
-

---

	S12	Mmm pues siempre, en general es bueno, pero si en momentos de pandemia la gente era muy intolerante ¿no?, porque no querían que los dejemos esperando, que... o no pueden esperar más de treinta minutos en triage, porque, había gritos, insultos, hubo ocasiones que querían agredir a personal acá porque los dejaban esperando.	
<hr/>			
Pregunta:			
8. ¿Cómo describen la atención brindada a pacientes con COVID-19 en su lugar de trabajo?	S4	Pues sí me han recomendado y yo pienso que, pues el trato es muy digno hacía las personas y de pues poder servirles a los pacientes.	Los colaboradores califican la atención que brindan como buena.
	S5	Mi manera de atender es de una manera muy amable, no sé es diferente, desde que llega el saludo, todo tratando de que ellos se sientan cómodos aquí con la atención.	
	S6	La describo como muy buena, porque me gusta atender como persona, créemelo que uno como paciente y enfermo lo que necesita es un buen trato.	

---

---

S9 Pues somos un personal capacitado para hacerlo, el hecho de no realizar discriminación ni nada. No, aquí a todos los pacientes los tratamos por igual, todos los pacientes reciben nuestro mismo respeto, el mismo trato, la misma atención, porque es nuestro deber como personal de la salud.

S12 Pues... sí me tengo que calificar, yo me calificaría como... como buena, no excelente porque si hay personas que son muy difíciles de tratar, como personal uno trata de hacer lo mejor posible, pero hay personas que no lo dejan.

---

Pregunta:

<p>9. Describan la relación que tienen con los pacientes a su cargo en el margen de contagio por COVID-19, de acuerdo a la atención profesional</p>	<p>S1 Es la misma atención para todos sin discriminación. (...) Entonces por eso de parte de nosotros no hay problema, de pronto de parte de los pacientes.</p>	<p>La atención brindada es indiscriminada.</p>
	<p>S6 Bien he tenido como buenas recepciones, o yo entablo una charla con los pacientes, a veces escucharlos, pues uno da el trato como le gustaría que a uno lo trataran. (...) Excelente, bien si</p>	

---

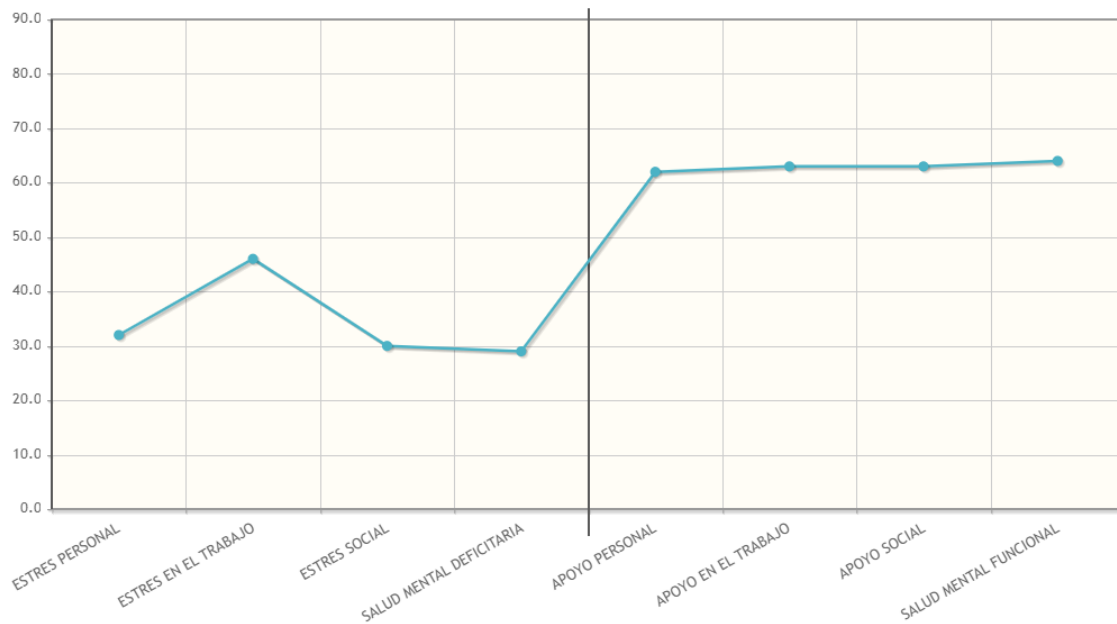
---

que ustedes  
les brindan.

uno pues se dedica a oírlos, a  
mirar qué es lo que los aflige,  
después a valorarlos, a tratar de  
solucionar su patología, bien, lo  
normal.

---

### Apéndice 3



	Estres personal	Estres en el trabajo	Estres social	Salud mental deficitaria	Apoyo personal	Apoyo en el trabajo	Apoyo social	Salud mental funcional	Total
	32	46	30	29	62	63	63	64	389
<b>Media Poblacional</b>	38.33	37.8	38.38	31.42	58.04	61.53	58.11	63.38	

Gráfica 4. Perfil comparativo del SWS – sujeto 1

#### **Estrés personal.**

*Puntaje 32 muy bajo.* El sujeto pasa por pocas situaciones de estrés en su situación proximal, por lo que la actitud frente a la vida y los problemas será positiva, y el desempeño será proactivo, amable y confiable, aunque algo rutinario.

#### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 46 muy alto.* El colaborador presenta estrés severo en su entorno organizacional, señalando posibles problemas en el desempeño e interacciones sociales conflictivas, por lo que

se requiere atender las causas en el corto y mediano plazo pues las actitudes y conductas problemáticas pueden contaminar el área de trabajo, sobre todo en situaciones críticas.

### **Estrés social.**

*Puntaje 30 muy bajo.* El evaluado percibe las situaciones negativas e inconvenientes de su entorno urbano de manera prudente y realista. Esas vivencias no afectarán su vida de trabajo, ya que para salir adelante realizarán la actividad productiva de una manera responsable y eficaz; su desempeño no estará contaminado por preocupaciones y conflictos organizacionales.

### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 29 medio.* El sujeto obtuvo un índice próximo a nivel bajo, lo que demuestra que puede llegar a gozar de buenos niveles de salud mental funcional, y lograr alcanzar el punto máximo en desempeño dentro de la organización; sin embargo, el sujeto se encuentra en un equilibrio donde la afección de lo anterior no es significativa.

### **Apoyo personal.**

*Puntaje 62 alto.* El colaborador señala estar preparado con las herramientas suficientes para enfrentar situaciones adversas en el área laboral y/o personal, demostrando su adaptabilidad en las mismas.

### **Apoyo en el trabajo.**

*Puntaje 63 alto.* El evaluado percibe que cuenta con los recursos organizacionales necesarios, participando activamente en equipos de trabajo, ejecutando de manera eficiente y eficaz las tareas encomendadas.

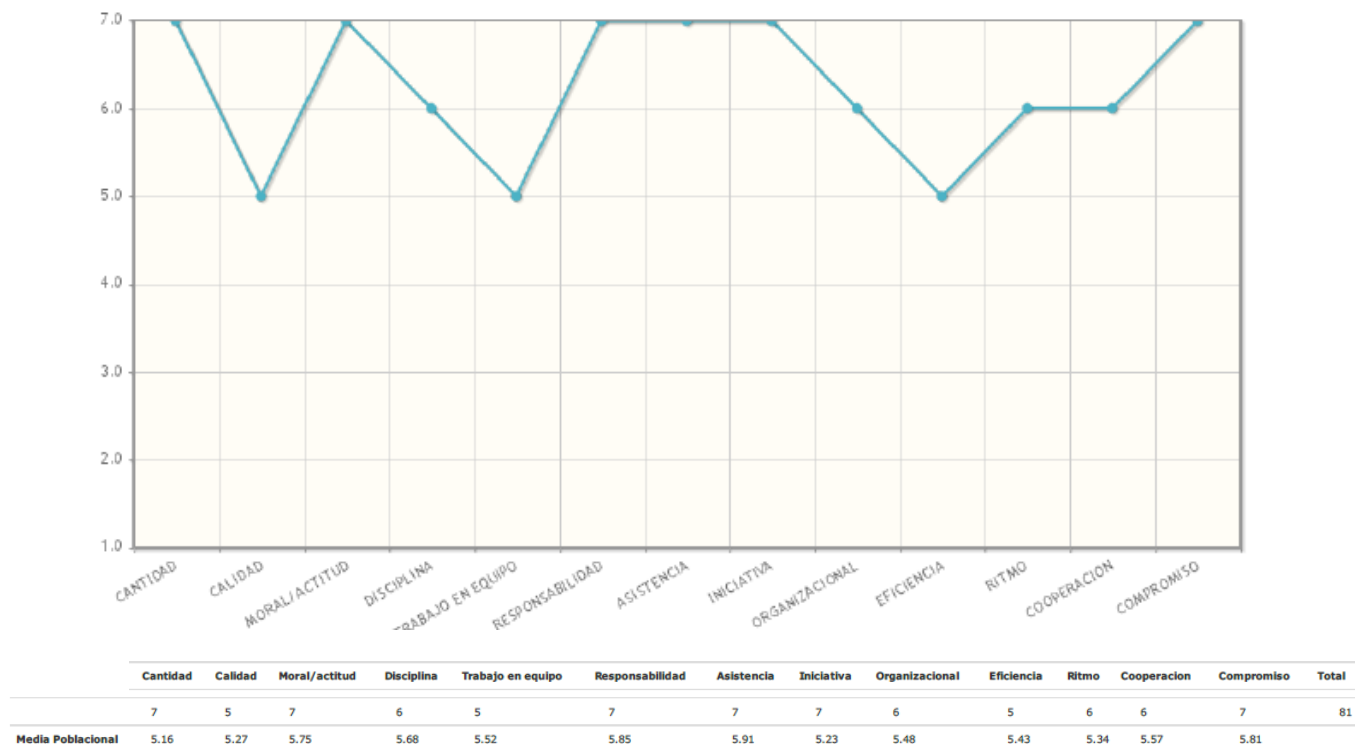
### **Apoyo social.**

*Puntaje 63 alto.* El entorno social y laboral del auxiliar le brinda los apoyos y recursos informacionales e instrumentales, necesarios para desenvolverse de una manera fluida y funcional. Así mismo, el sujeto percibe que las dificultades que se presenten en su trabajo serán solucionadas efectivamente, en conjunto con los otros colaboradores.

### **Salud mental funcional.**



*Puntaje 64 medio.* Aunque el examinado podría tener algunas dificultades para manejar el estrés, tomar decisiones o socializar, cuenta con un nivel aceptable de bienestar emocional, psicológico y social y, por lo tanto, posee los recursos personales para superar dichas adversidades.



Gráfica 5. Perfil comparativo de la escala de desempeño SWS - sujeto 1

### **Cantidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador cumple con las tareas asignadas en el tiempo establecido.

### **Calidad.**

*Puntaje 5 promedio:* El sujeto desarrolla sus funciones sin necesidad supervisión adicional.

### **Moral / actitud.**

*Puntaje 7 destacado.* El evaluado se siente cómodo dentro de la organización, manifestando conductas proactivas de optimismo y adaptabilidad.

**Disciplina.**

*Puntaje 6 promedio.* El colaborador respeta las normas, reglas e instrucciones promoviendo la productividad de la organización.

**Trabajo en equipo.**

*Puntaje 5 promedio.* El sujeto trabaja en equipo con facilidad, escuchar puntos de vista diferentes y considerar las decisiones grupales de manera eficaz y eficientemente.

**Responsabilidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El entrevistado cumple con las labores asignadas de manera autónoma y proactiva.

**Asistencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador está comprometido con su horario laboral, llegando a tiempo al lugar de trabajo.

**Iniciativa.**

*Puntaje 7 destacado.* El sujeto se destaca por planificar nuevas actividades de forma espontánea y creativa, tomando medidas para mejorar el entorno laboral.

**Organizacional.**

*Puntaje 6 promedio.* El entrevistado organiza, planea y define los objetivos organizacionales, con el fin de alcanzarlos por la ruta más práctica.

**Eficiencia.**

*Puntaje 5 promedio.* El colaborador razonablemente ejecuta y planifica las actividades en el tiempo establecido, utilizando el equipo y la materia prima que la organización le ofrece.

**Ritmo.**

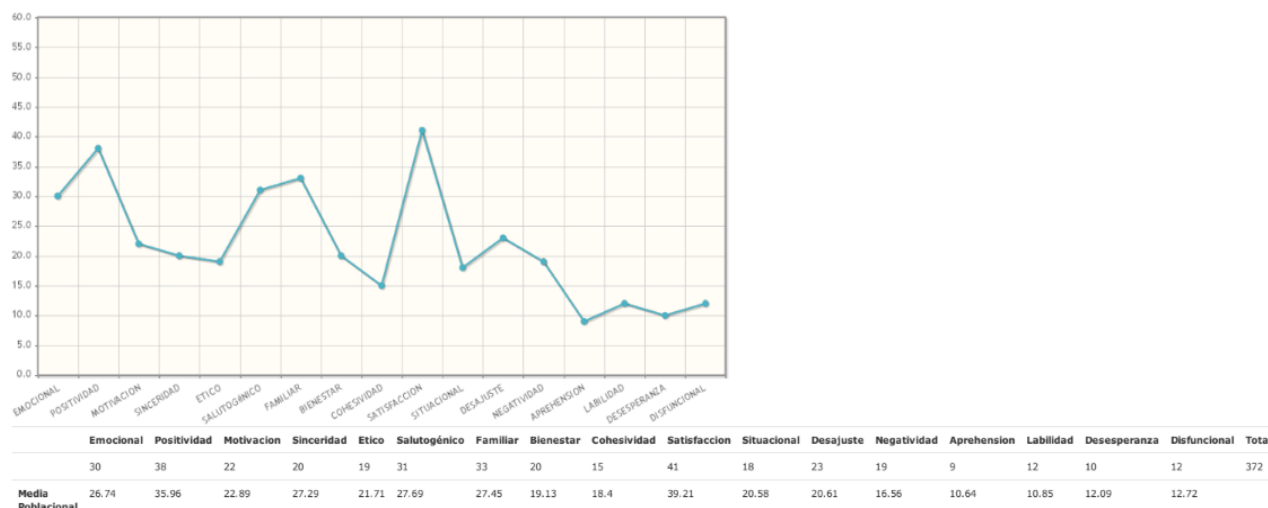
*Puntaje 6 promedio.* El evaluado tiene la capacidad y la voluntad, de ejecutar las actividades y cumplir con el tiempo establecido para éstas.

**Cooperación.**

*Puntaje 6 promedio.* El sujeto aporta ideas o acciones, participando activamente en la solución de las dificultades que se presenten en la organización.

### **Compromiso.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador tiene un sentido de pertenencia que lo lleva a cumplir funciones extra contratáes, además de sentir satisfacción con su trabajo.



Gráfica 6. Perfil comparativo de las dimensiones SWS – sujeto 1

### **Emocional.**

*Puntaje 30 alto.* El sujeto desarrolla sus capacidades al máximo, reflejando satisfacción plena en su estado emocional actual y sus necesidades afectivas.

### **Positividad.**

*Puntaje 38 alto.* El evaluado indica confianza y seguridad consigo mismo, además de su equilibrio y paz interior ante las situaciones de su diario vivir.

### **Motivación.**

*Puntaje 22 medio.* El individuo puede sostener un esfuerzo constante por tener logros a nivel personal, sin embargo, puede oscilar en sus metas ambiciosas.

**Sinceridad.**

*Puntaje 20 muy bajo.* La persona no ha respondido con sinceridad, por lo que habrá que tomar este punto en consideración en la evaluación global.

**Ético.**

*Puntaje 19 bajo.* El sujeto no tiene claro el sistema de valores, creencias y/o actitudes que son moralmente correctas, así mismo desligadas a su conducta ética organizacional.

**Salutogénico.**

*Puntaje 31 alto.* El sujeto mantiene una apariencia saludable, limpia, dinámica y agradable, aspecto que contribuye a una imagen organizacional beneficiosa.

**Familiar.**

*Puntaje 33 muy alto.* El sujeto demuestra no mantener conflictos en su entorno familiar además de su estabilidad emocional exacerbada en conexión con su familia.

**Bienestar.**

*Puntaje 20 medio.* El individuo mantiene un equilibrio entre la congruencia y su entorno social, implicando su conformidad con el desarrollo funcional de sus relaciones sociales.

**Cohesividad.**

*Puntaje 15 bajo.* El sujeto demuestra no mantener confianza ni compromiso hacia sus compañeros de trabajo.

**Satisfacción.**

*Puntaje 41 medio.* El evaluado cuenta con excelentes condiciones de trabajo que inmiscuye su área emocional y cognitiva.

**Situacional.**

*Puntaje 18 bajo.* El individuo no es consciente de su realidad, careciendo de motivación de logro para adquirir una vida mejor.

**Desajuste.**

*Puntaje 23 alto.* El sujeto demuestra mantener un rango de malestar muy elevado con baja capacidad para adaptarse a las normas de su medio laboral.

**Negatividad.**

*Puntaje 19 alto.* El evaluado señala mantener alto nivel de pesimismo al punto de limitar su compromiso y mitigar su desempeño laboral.

**Aprensión.**

*Puntaje 9 medio.* El individuo mantiene una sensación de miedo al percibir el medio físico y social amenazante, no obstante, intenta mantener seguridad y controlar su ansiedad frente a momentos críticos.

**Labilidad.**

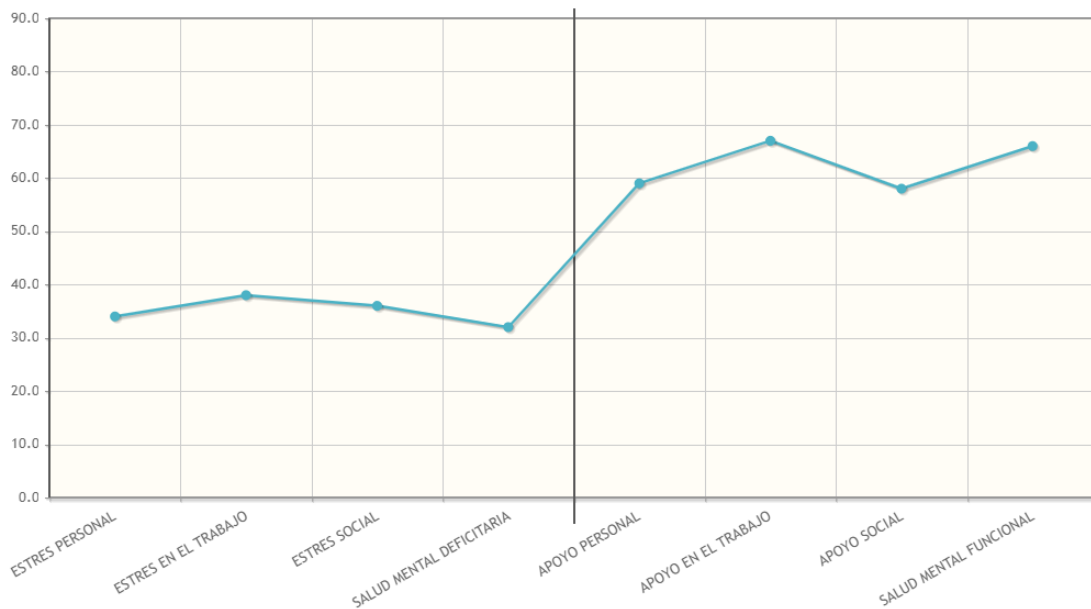
*Puntaje 12 alto.* El sujeto tiende a ser poco confiable, dado que tiene reacciones descontroladas en situaciones difíciles, tiene alto riesgo de presentar conflictos interpersonales dentro de la organización.

**Desesperanza.**

*Puntaje 10 bajo.* El evaluado tiene actitud negativa y derrotista frente a las situaciones de culpa que le puede generar cualquier ámbito de su vida.

**Disfuncional.**

*Puntaje 12 medio.* El individuo puede presentar conductas problemáticas que afecten el buen funcionamiento de la organización, sin embargo, tiene su lado creativo muy desarrollado, y con la comprensión de sus colegas puede resultar exitoso en el desempeño de sus funciones laborales.



	Estres personal	Estres en el trabajo	Estres social	Salud mental deficitaria	Apoyo personal	Apoyo en el trabajo	Apoyo social	Salud mental funcional	Total
	34	38	36	32	59	67	58	66	390
<b>Media Poblacional</b>	38.33	37.8	38.38	31.42	58.04	61.53	58.11	63.38	

Gráfica 7. Perfil comparativo del SWS – sujeto 2

### **Estrés personal.**

*Puntaje 34 bajo.* El evaluado pasa por pocas situaciones de estrés en su entorno cercano, razón por la que su actitud será positiva frente a las dificultades y su vida diaria. Asimismo, es un sujeto proactivo, amable y confiable, aunque algo rutinario.

### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 38 medio.* El colaborador mantiene un equilibrio entre sus habilidades, obligaciones y necesidades, con las exigencias, demandas, factores y condiciones imperantes en su lugar de trabajo. Lo anterior, le permite afrontar con cierto entusiasmo los retos de la vida diaria, y dado que los niveles de apoyo están por encima del promedio, el estrés que el sujeto puede llegar a experimentar será más funcional y estará relacionado con niveles favorables de salud mental y de productividad.

### **Estrés social.**

*Puntaje 36 medio.* el sujeto sobrelleva de manera adecuada los escenarios difíciles y amenazantes en su entorno social. Aunque esas vivencias pueden llegar a afectar su vida de trabajo, no implicará mayor riesgo, ya que para superarlas realizarán sus tareas con responsabilidad y eficacia.

### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 32 medio.* Aunque podría presentar algunos conflictos relacionados con su comportamiento, relaciones y desempeño, el participante contará con el nivel suficiente de salud mental funcional para dominarlas y resolverlas.

### **Apoyo personal.**

*Puntaje 59 medio.* Al enfrentarse a situaciones adversas en la vida diaria y de trabajo, la persona podría presentar dificultades para adaptarse en un inicio, no obstante, se percatará de que posee los recursos personales suficientes para manejarlas adecuadamente.

### **Apoyo en el trabajo.**

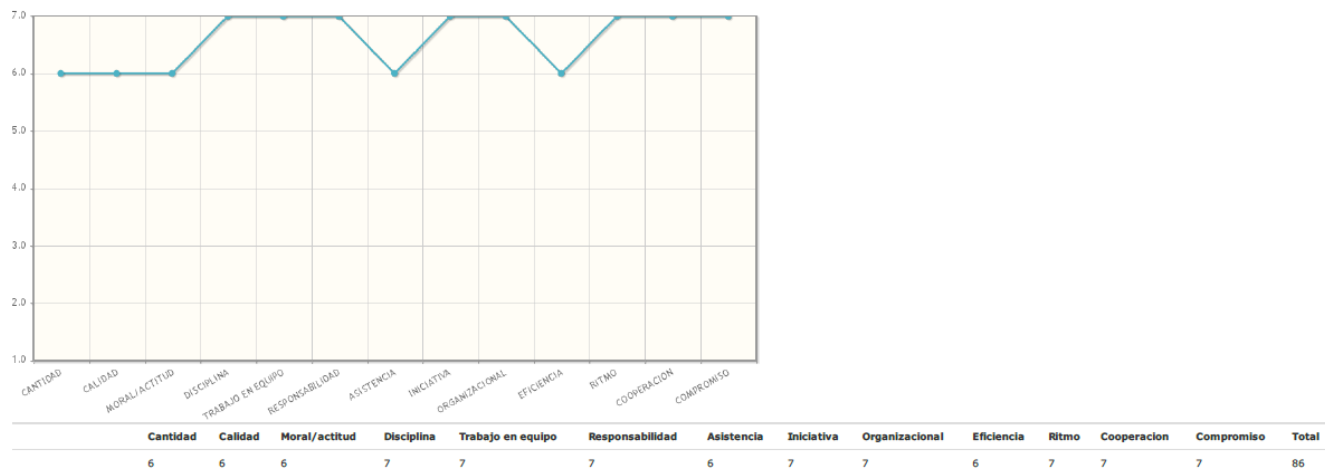
*Puntaje 67 alto.* el colaborador considera que cuenta con los recursos organizacionales necesarios para llevar a cabo sus tareas y afrontar los problemas que se le presenten en el trabajo; trabaja en equipo y es capaz de ejecutar las tareas encomendadas apropiadamente, gracias al ambiente laboral positivo en el que se desenvuelve.

### **Apoyo social.**

*Puntaje 58 medio.* A pesar de que el evaluado a veces pueda percibir pocos apoyos y recursos (informacionales, instrumentales y sociales) en su entorno próximo, es consciente de que las tareas y problemas que se le presenten serán resueltos efectivamente, contando con la participación y apoyo de los que lo rodean.

### **Salud mental funcional.**

*Puntaje 66 medio.* El colaborador posee un nivel aceptable de bienestar emocional, psicológico y social; lo anterior no lo exime de presentar algunas dificultades en el manejo del estrés, la toma de decisiones o al relacionarse con otros.



Gráfica 8. Perfil comparativo de la escala de desempeño SWS – sujeto 2

**Cantidad.**

*Puntaje 6 promedio.* la persona normalmente cumple en los tiempos programados el trabajo encargado, respetando las asignaciones fijadas.

**Calidad.**

*Puntaje 6 promedio.* El evaluado cumple con sus tareas de manera sobresaliente y los productos finales no requieren supervisión suplementaria.

**Moral/actitud.**

*Puntaje 6 promedio.* El participante encaja en la organización, lo que favorece una disposición adaptable, optimista y conductas proactivas.

**Disciplina.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador respeta los procedimientos, normas e instrucciones recibidas, y facilitan la marcha productiva de la organización.

**Trabajo en equipo.**

*Puntaje 7 destacado.* Al evaluado le agrada trabajar en equipo, coopera, escucha puntos de vista diferente y considera las decisiones grupales para ejecutar las tareas programadas eficazmente.

**Responsabilidad.**



*Puntaje 7 destacado.* El examinado está involucrado en su trabajo y metódicamente cumple de manera autónoma y proactiva con el trabajo encomendado.

### **Puntualidad y asistencia.**

*Puntaje 6 promedio.* Además de llegar a tiempo al lugar de trabajo, el colaborador cumple adecuadamente con el horario especificado. En ocasiones, para terminar sus tareas excede su jornada laboral.

### **Iniciativa.**

*Puntaje 7 destacado.* El evaluado planea actividades creativamente y propone acciones novedosas para resolver problemas, perfeccionar procedimientos y mejorar el entorno organizacional.

### **Organización y limpieza.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador organiza y planea sus actividades y objetivos. Además, se esfuerza por mantener el área de trabajo ordenada y limpia.

### **Eficiencia.**

*Puntaje 6 promedio.* El examinado planea y ejecuta las actividades de manera racional en los plazos fijados, aprovechando el equipo y la materia prima.

### **Ritmo.**

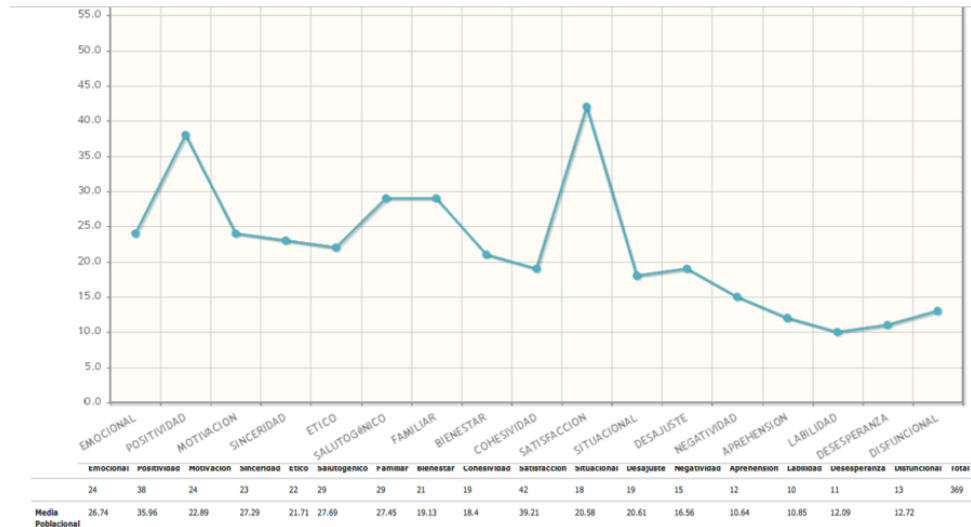
*Puntaje 7 destacado.* El evaluado está dispuesto y es capaz de seguir ágilmente los programas y tiempos programados para las tareas asignadas.

### **Cooperación.**

*Puntaje 7 destacado.* El sujeto contribuye con ideas o acciones en los proyectos; participa proactivamente cuando se percata de disfunciones en la organización.

### **Compromiso.**

*Puntaje 7 destacado.* El examinado cumple más de lo pactado en su contrato. Se muestra orgulloso y contento de trabajar en la organización.



Gráfica 9. Perfil comparativo de las dimensiones SWS – sujeto 2

**Emocional.**

*Puntaje 24 bajo.* El evaluado posiblemente tenga dificultades para crear y mantener relaciones interpersonales estables y beneficiosas, en consecuencia, la sensación de sentirse aceptado amado, reconocido, apoyado y atendido puede verse afectada.

**Positividad.**

*Puntaje 38 medio.* Aunque el colaborador puede llegar a responder ante las dificultades de manera negativa, logra mantener un balance, encontrando recursos y opciones positivas y funcionales ante las adversidades del trabajo o la vida cotidiana.

**Motivación.**

*Puntaje 24 medio.* La persona demuestra tener cierta disposición para establecer metas ambiciosas y esforzarse para obtener logros de alto nivel en la vida personal y en la actividad productiva. Además, participa con energía y formula nuevas ideas para el mejoramiento y desarrollo de las actividades encomendadas en la organización; aunque puede llegar a sentirse abatido, intenta responder a las dificultades y problemas de una manera positiva, reactiva y decidida.

**Sinceridad.**

*Puntaje 23 bajo.* El examinado no ha respondido con sinceridad ante los reactivos.

**Ético.**

*Puntaje 22 medio.* La conducta organizacional de la persona, está guiada por sus valores, creencias, principios y actitudes que le permiten tomar decisiones racionales y justas. No obstante, algunas veces podría no actuar de acuerdo a su sistema de valores.

**Salutogénico.**

*Puntaje 29 medio.* En ocasiones, el evaluado puede tener problemas de adaptabilidad, frustración y malestar con la dinámica y las condiciones de trabajo. Sin embargo, posee comportamientos saludables, dinámicos y agradables, que serán favorables para el logro de los objetivos y metas organizacionales.

**Familiar.**

*Puntaje 29 medio.* Aunque los inconvenientes familiares podrían afectar su rendimiento en la organización, el colaborador logra mantener un equilibrio entre los problemas de su área social y las dificultades del entorno laboral.

**Bienestar.**

*Puntaje 21 alto.* La participación del evaluado contribuye a propiciar climas organizacionales favorables y productivos, puesto que puede adaptarse, sentirse conforme e identificarse con los valores dominantes de su entorno laboral.

**Cohesividad.**

*Puntaje 19 medio.* Aunque podría tener dificultades, el examinado es capaz de alcanzar cierto grado de consenso, confianza y compromiso compartido con los compañeros de trabajo, de una manera emocionalmente gratificante. Lo anterior, facilita la competitividad de las organizaciones, la productividad grupal y el logro de objetivos en equipo.

**Satisfacción.**

*Puntaje 42 alto.* El índice obtenido por el colaborador demuestra que está satisfecho, posee actitudes positivas y es participativo, además, demuestra el agrado, pasión y compromiso por su trabajo, puesto que, percibe oportunidades de aprendizaje y desarrollo. De esa manera, su

desempeño óptimo será determinante para el funcionamiento eficaz de una organización saludable.

**Situacional.**

*Puntaje 18 bajo.* Las condiciones y situaciones medioambientales de la persona pueden perturbar su carácter y tranquilidad, afectando potencialmente, el desempeño en su vida laboral. Asimismo, el sujeto puede tener dificultades para encontrar opciones de desarrollo a través de una actividad productiva, y alcanzar condiciones para tener una vida mejor.

**Desajuste.**

*Puntaje 19 bajo.* Esta puntuación refleja que el evaluado posee una percepción positiva del clima laboral, aspecto que involucra una dinámica organizacional favorable donde las condiciones y estrategias para alcanzar los objetivos son claras. Lo anterior, asegura la asistencia, puntualidad, desempeño y compromiso del sujeto con las tareas encomendadas.

**Negatividad.**

*Puntaje 15 bajo.* La persona no refleja sensación de incomodidad, inconformidad, fracaso y/o malestar con la actividad, las condiciones y dinámica de los escenarios organizacionales donde se está inserta, lo cual indica que su compromiso y desempeño en el área laboral no se verá afectado.

**Aprensión.**

*Puntaje 12 alto.* Este índice evidencia que el evaluado puede presentar estados de ansiedad y angustia, pensando que puede ser fácilmente criticado y rechazado al enfrentarse a situaciones difíciles, tensas, inseguras o peligrosas.

**Labilidad.**

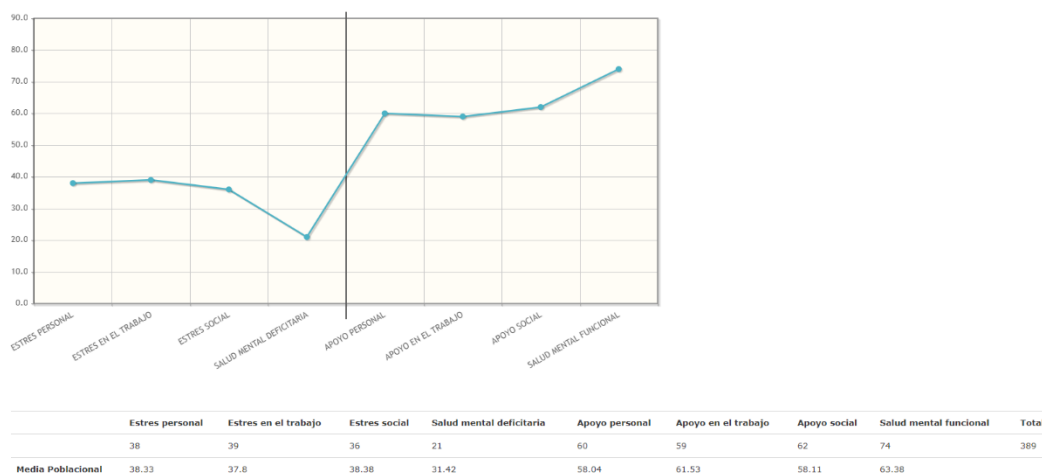
*Puntaje 10 medio.* Aunque el examinado puede presentar conflictos interpersonales en su área de trabajo que lo alteren, logrará mantener en equilibrio sus emociones en situaciones críticas sin afectar el alcance de los fines organizacionales.

**Desesperanza.**

*Puntaje 11 medio.* Aunque el colaborador puede tener algunas actitudes y comportamientos derrotistas como respuesta al estrés, podrá superar las adversidades.

### **Disfuncional.**

*Puntaje 13 medio.* El evaluado no demuestra ser una persona con conductas hostiles o problemáticas, por lo tanto, su desempeño no afectará el buen funcionamiento del sistema organizacional, además podrá encajar y funcionar con los grupos de trabajo. Sin embargo, cabe la posibilidad de que presente las conductas mencionadas al estar bajo situaciones altamente estresantes.



Gráfica 10. Perfil comparativo del SWS – sujeto 3

### **Estrés personal.**

*Puntaje 38 medio.* Aunque el sujeto puede experimentar cierto nivel de estrés en su entorno próximo, es capaz de desempeñarse de manera proactiva, amable y confiable.

### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 39 medio.* El examinado puede percibir las condiciones estresantes en su área laboral como retos, por lo tanto, los afrontará de manera positiva y productiva. No obstante, es posible que, en ocasiones al trabajar bajo demasiada presión, tenga algunos conflictos al interactuar o problemas en su desempeño.

### **Estrés social.**

*Puntaje 36 medio.* En la mayoría de las ocasiones, el sujeto percibe las situaciones negativas e inconvenientes de su entorno urbano de una manera prudente y realista, lo cual no afectará su vida laboral dado que realizará su trabajo de manera responsable y eficaz.

#### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 21 muy bajo.* Este índice señala que el comportamiento, relaciones y desempeño del colaborador serán lo esperado por la organización, gracias a que el evaluado cuenta con una buena salud mental funcional.

#### **Apoyo personal.**

*Puntaje 60 medio.* Aunque puede llegar a dudar de ello, el evaluado posee los recursos personales necesarios para enfrentarse a las adversidades que se presenten en su trabajo.

#### **Apoyo en el trabajo.**

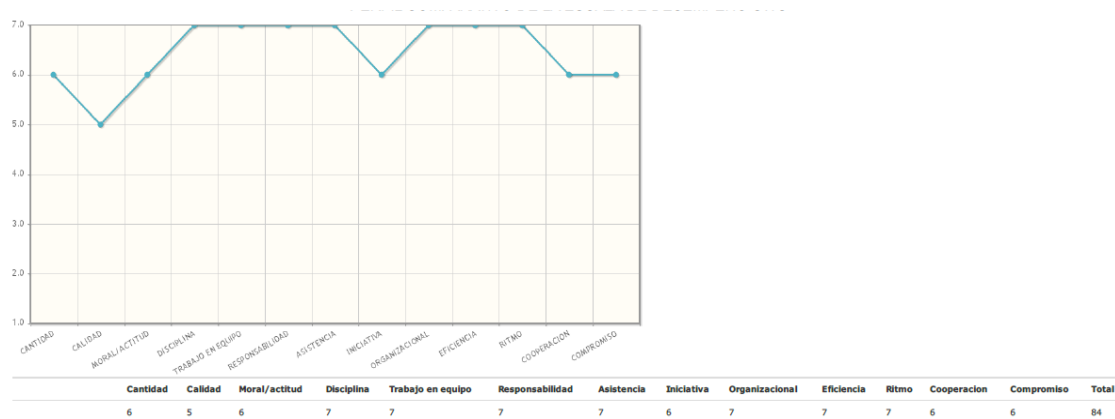
*Puntaje 59 bajo.* El examinado percibe recursos organizacionales escasos o inadecuados que afectan su desempeño y la solución de problemas en su trabajo, en consecuencia, pueden presentarse disfunciones organizacionales e incumplimiento de las metas programadas.

#### **Apoyo social.**

*Puntaje 62 medio.* Aunque pueda llegar a dudar de que posee apoyos y recursos (informativos, instrumentales y sociales) suficientes, el entorno social y laboral en que se desenvuelve el sujeto, propiciará que los problemas a los que se enfrente en la actividad productiva, sean solucionados de manera efectiva, fluida y funcional con la participación y apoyo de los demás.

#### **Salud mental funcional.**

*Puntaje 74 muy alto.* El colaborador posee una salud mental plena, razón por la que mantiene una actitud optimista en su vida diaria; en el área laboral su desempeño será fructuoso, armónico y funcional.



Gráfica 11. Perfil comparativo de la escala de desempeño SWS – sujeto 3

**Cantidad.**

*Puntaje 6 promedio.* Normalmente, el examinado cumple con las tareas encargadas en los tiempos solicitados, respetando las asignaciones fijadas.

**Calidad.**

*Puntaje 5 promedio.* Sin la necesidad de supervisión adicional, el evaluado ejecuta sus tareas efectivamente y los productos finales que entrega se caracterizan por ser óptimos.

**Moral/actitud.**

*Puntaje 6 promedio.* El auxiliar demuestra una disposición adaptable, optimista y conductas proactivas, gracias a que se siente parte de la organización.

**Disciplina.**

*Puntaje 7 destacado.* Este índice señala que el examinado respeta los procedimientos, normas e instrucciones recibidas, aspecto que favorece la productividad en la organización.

**Trabajo en equipo.**

*Puntaje 7 destacado.* Al evaluado le complace trabajar en equipo, cooperar, escuchar puntos de vista diferentes y considerar las decisiones grupales, con el fin de ejecutar tareas las programadas eficientemente.

**Responsabilidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador se encuentra involucrado en su trabajo y desempeña de manera autónoma y proactiva las labores asignadas.

#### **Puntualidad y asistencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El examinado demuestra que cumple con el horario especificado, llegando a tiempo a su lugar de trabajo. Asimismo, permanece en la organización cuando no ha terminado su trabajo, excediendo su jornada laboral.

#### **Iniciativa.**

*Puntaje 6 promedio.* Es una persona espontánea que planea actividades creativas y resuelve problemas con acciones creativas, aspectos que permiten perfeccionar procedimientos y mejorar el entorno organizacional.

#### **Organización y limpieza.**

*Puntaje 7 destacado.* el examinado contribuye en planear actividades, precisar objetivos y trazar la ruta más práctica para alcanzarlos. Además, conserva el entorno y área de trabajo ordenada y limpia.

#### **Eficiencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El auxiliar se caracteriza por planear y ejecutar las actividades de manera racional en el tiempo solicitado, utilizando los recursos brindados por la organización (equipo y materia prima).

#### **Ritmo.**

*Puntaje 7 destacado.* El evaluado demuestra tener la capacidad y la disposición para seguir con destreza los programas y tiempos establecidos para las tareas solicitadas.

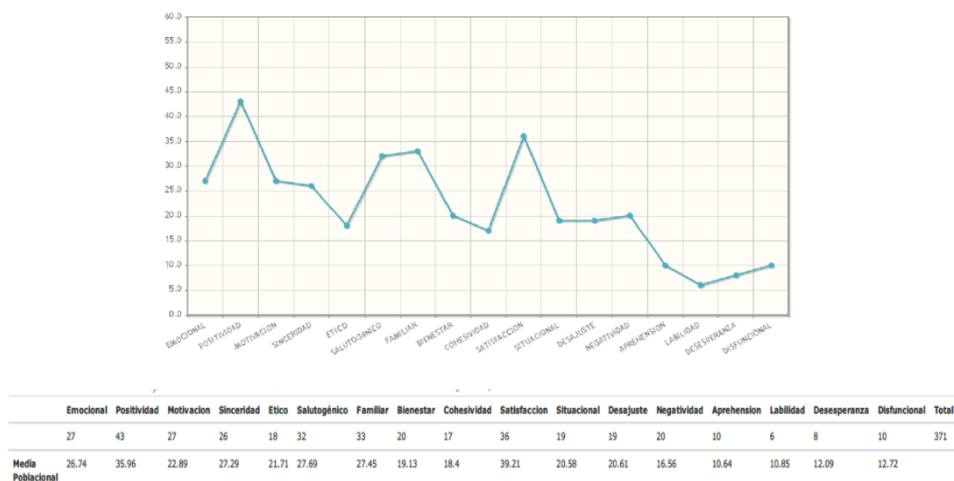
#### **Cooperación.**

*Puntaje 6 promedio.* El sujeto intenta contribuir con ideas o acciones a los proyectos. Además, participa activamente cuando repara en las dificultades que pueden afectar el buen funcionamiento de la organización.

#### **Compromiso.**



*Puntaje 6 promedio.* El auxiliar cumple más de lo pactado en su contrato, se interesa por cumplir con su trabajo. De igual modo, se muestra orgulloso y contento de trabajar en la organización.



Gráfica 12. Perfil comparativo de las dimensiones SWS – sujeto 3

### **Emocional.**

*Puntaje 27 medio.* Aunque puede tener algunas dificultades, en la mayoría de las ocasiones el colaborador puede integrarse a los escenarios productivos y desarrollar sus capacidades, pues demuestra que sus necesidades afectivas están parcialmente satisfechas; esta situación propiciará una mayor capacidad de concentración, creatividad, desarrollo de las potencialidades, entre otras.

### **Positividad.**

*Puntaje 43 muy alto.* El evaluado posee actitudes y conductas que reflejan seguridad y estabilidad; encuentra los recursos necesarios para enfrentar las adversidades resolviéndolas de manera serena y objetiva. Lo anterior es posible, puesto que, cuenta con mecanismos protectores que le permiten resistir y modificar su percepción ante los aspectos negativos de la realidad. Asimismo, su capacidad para relacionarse con los demás y trabajar en equipo es buena.

**Motivación.**

*Puntaje 27 alto.* El examinado se caracteriza por buscar retos y nuevos horizontes; posee las capacidades necesarias para responder a las dificultades de manera positiva, reactiva y decidida. De igual manera, participa con energía y formula nuevas ideas que promueven el mejoramiento y desarrollo de las actividades laborales encomendadas, como también el cumplimiento de metas de alto nivel.

**Sinceridad.**

*Puntaje 26 medio.* Este indicador señala que el auxiliar respondió con sinceridad los reactivos de la prueba.

**Ético.**

*Puntaje 18 muy bajo.* Esta puntuación permite sopesar el contratar al auxiliar en puestos de responsabilidad, dado que su escala de valores le impedirá funcionar de acuerdo a las normas de la organización.

**Salutogénico.**

*Puntaje 32 alto.* El evaluado tiene características saludables, limpias, dinámicas y agradables, acordes a su porte, aspecto y trato. Lo anterior, contribuye a una imagen organizacional saludable.

**Familiar.**

*Puntaje 33 muy alto.* El examinado posee cierto nivel de tranquilidad personal y sentimientos de estabilidad en la vida familiar, razón que le facilita ejecutar las actividades propias de su trabajo, de una manera no contaminada ni conflictiva.

**Bienestar.**

*Puntaje 20 medio.* En la mayoría de las ocasiones, el auxiliar propicia un ambiente laboral favorable y productivo; es capaz de adaptarse e identificarse con los valores dominantes en la organización.

**Cohesividad.**

*Puntaje 17 bajo.* El sujeto demuestra tener dificultades en alcanzar un grado adecuado de consenso, confianza y compromiso con los compañeros de trabajo, en consecuencia, se pueden presentar ciertas dificultades en la competitividad, la productividad grupal y el logro de objetivos en equipo.

### **Satisfacción.**

*Puntaje 36 bajo.* El colaborador posee poco agrado, pasión y compromiso por la actividad desarrollada en su trabajo. Además, demuestra tener actitudes negativas y poco participativas, puesto que, percibe pocas oportunidades de aprendizaje y desarrollo en su entorno laboral. Lo anterior, puede influir en el funcionamiento eficaz de la organización.

### **Situacional.**

*Puntaje 19 bajo.* Las condiciones y situaciones del entorno, pueden afectar el carácter y tranquilidad del examinado alterando su desempeño laboral, además, puede resultarle difícil encontrar opciones de desarrollo a partir de una actividad productiva, como también alcanzar condiciones para tener una vida mejor.

### **Desajuste.**

*Puntaje 19 bajo.* Este índice, refleja que el colaborador posee una percepción positiva del su ambiente laboral, puesto que se caracteriza por mantener una dinámica favorable. Asimismo, los objetivos, condiciones y estrategias para lograrlos son claros, lo que asegura la asistencia, puntualidad, desempeño y compromiso del sujeto con las tareas encomendadas.

### **Negatividad.**

*Puntaje 20 muy alto.* El evaluado experimenta fracasos y pesimismo generalizado con su vida laboral, razón por la que su compromiso y desempeño son limitados, y el clima laboral se puede ver afectado.

### **Aprensión.**

*Puntaje 10 medio.* Aunque puede experimentar algunos estados de ansiedad y angustia al pensar que puede ser criticado y rechazado, el auxiliar es capaz de enfrentarse y superar situaciones difíciles, aun cuando fracase.

**Labilidad.**

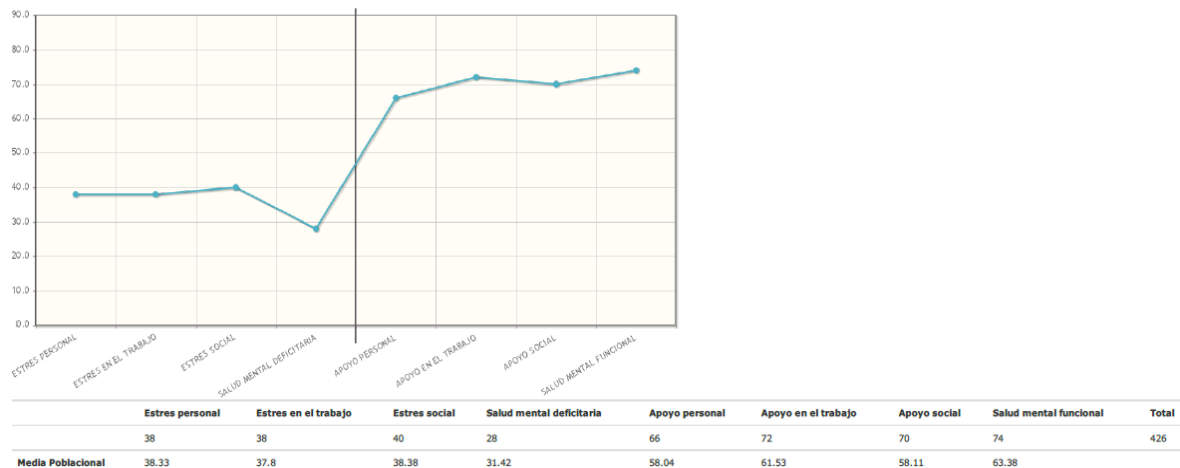
*Puntaje 6 muy bajo.* El evaluado cuenta con una estabilidad emocional adecuada, por lo tanto, sus reacciones y decisiones pueden ser acertadas y no afectar la dinámica en su área laboral y el logro de los fines organizacionales.

**Desesperanza.**

*Puntaje 8 muy bajo.* El examinado no posee actitudes y comportamientos derrotistas que suelen darse debido al estrés, puesto que, tiene la convicción de que los problemas tienen solución y no lo rebasarán.

**Disfuncional.**

*Puntaje 10 bajo.* El evaluado no presenta conductas hostiles o problemáticas como respuesta al estrés, por consiguiente, se adapta con facilidad a los grupos de trabajo y su desempeño es bueno.



Gráfica 13. Perfil comparativo del SWS – sujeto 4

### **Estrés personal.**

*Puntaje 38 medio.* El auxiliar se desempeña de manera proactiva, amable y confiable, no obstante, ciertas situaciones estresantes en su entorno próximo pueden llegar a afectar su salud física y mental.

### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 38 medio.* Ante las exigencias, demandas, factores y condiciones de su entorno laboral, el examinado es capaz de afrontar los retos de la vida diaria y logra mantener un equilibrio haciendo uso de sus capacidades.

### **Estrés social.**

*Puntaje 40 medio.* Aunque los escenarios difíciles y amenazantes en su entorno social pueden llegar a afectar la vida laboral del colaborador, no implicará mayor riesgo, puesto que posee los recursos para superarlos y desempeñarse con responsabilidad y eficacia.

### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 28 medio.* El sujeto se encuentra en un equilibrio donde la posible afección de su salud mental y/o desempeño dentro de la organización, no es significativa.

### **Apoyo personal.**

*Puntaje 66 alto.* El evaluado tiene un alto sentido de confianza en su capacidad para lograr las metas propuestas, dado que posee los recursos personales necesarios para enfrentarse a la vida y ser competente frente a las dificultades laborales. Su salud mental favorece su capacidad de adaptación a las áreas en las que se desenvuelve.

### **Apoyo en el trabajo.**

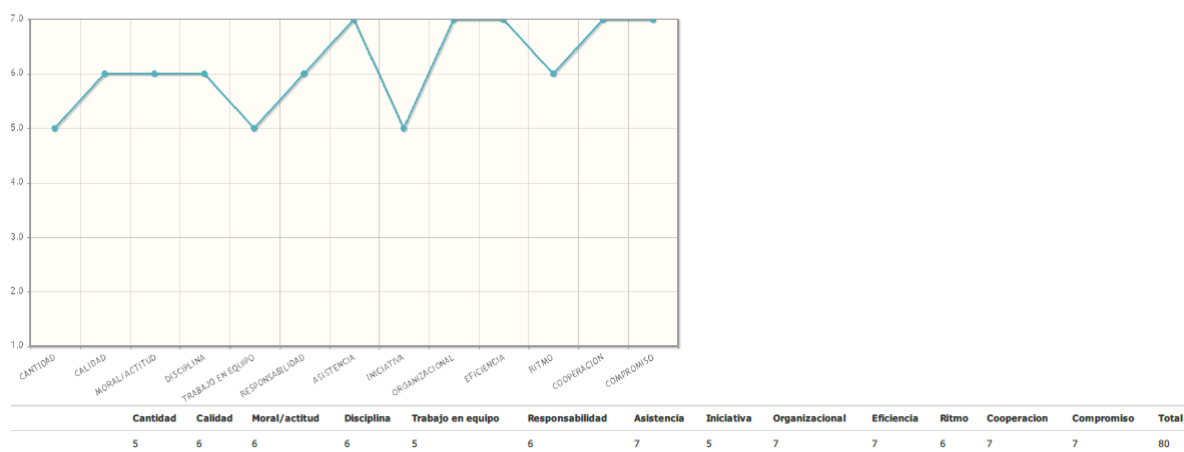
*Puntaje 72 muy alto.* El colaborador cree tener los recursos organizacionales suficientes para realizar sus tareas y enfrentarse a los problemas que se le presenten en el trabajo de manera eficaz. De igual manera, participa activamente en los equipos de trabajo gracias a que se desenvuelve en un clima organizacional gratificante.

### **Apoyo social.**

*Puntaje 70 muy alto.* El examinado percibe tener suficientes apoyos y recursos en su entorno cercano, por lo tanto, puede desenvolverse en su medio social funcionalmente. Asimismo, los problemas laborales serán solucionados de manera efectiva con la participación y apoyo de los demás.

### **Salud mental funcional.**

*Puntaje 74 muy alto.* El evaluado goza de plena salud mental funcional, por consiguiente, se muestra optimista en la vida diaria; su desempeño será fructuoso, armónico y funcional en la organización.



Gráfica 14. Perfil comparativo de la escala de desempeño SWS – sujeto 4

**Cantidad.**

*Puntaje 5 promedio.* El auxiliar cumple con sus tareas en los tiempos solicitados.

**Calidad.**

*Puntaje 6 promedio.* El colaborador cumple con su trabajo sobresalientemente, sin necesidad de supervisión suplementaria para los productos finales pues serán óptimos.

**Moral/actitud.**

*Puntaje 6 promedio.* El evaluado encaja en la organización, aspecto que contribuye a la aparición de conductas optimistas, proactivas y de adaptabilidad.

**Disciplina.**

*Puntaje 6 promedio.* Con regularidad, el sujeto respeta los procedimientos, normas e instrucciones de la organización, facilitando la productividad.

**Trabajo en equipo.**

*Puntaje 5 promedio.* Al examinado le gusta trabajar en equipo, por lo tanto, coopera, escucha diferentes puntos de vista y toma en cuenta las decisiones grupales. Lo anterior, con el fin de desarrollar de manera eficaz y eficiente las tareas programadas.

**Responsabilidad.**

*Puntaje 6 promedio.* El evaluado está comprometido con su trabajo, razón por la que cumple autónoma y proactivamente con las tareas que le han sido asignadas.

**Puntualidad y asistencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador cumple estrictamente con el horario especificado y, aun cuando su jornada laboral ha terminado, permanece en la organización hasta finalizar sus tareas.

**Iniciativa.**

*Puntaje 5 promedio.* El auxiliar planea de manera espontánea y creativa, nuevas acciones para dar solución a las dificultades, perfeccionar procedimientos y mejorar el entorno organizacional.

### **Organización y limpieza.**

*Puntaje 7 destacado.* El examinado planea sus actividades, define objetivos y especifica el trayecto más viable para cumplir con ellos. De igual manera, mantiene el entorno y área de trabajo ordenada y limpia.

### **Eficiencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El evaluado planea y desarrolla sus tareas racionalmente en el tiempo solicitado, utilizando el equipo y materia prima disponible en su entorno laboral.

### **Ritmo.**

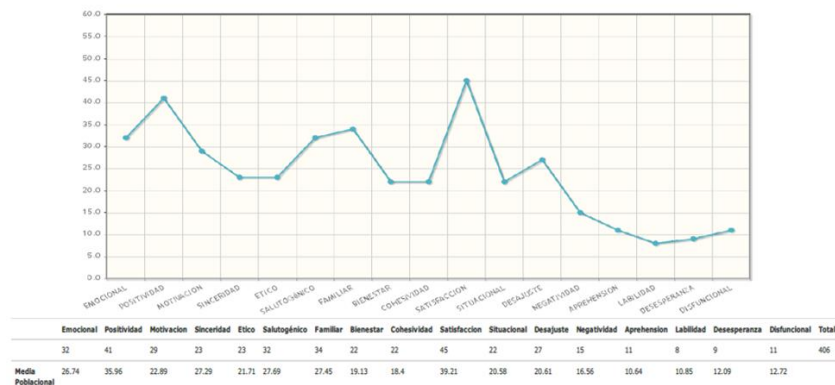
*Puntaje 6 promedio.* El auxiliar es capaz y está dispuesto a seguir con agilidad los programas y tiempos establecidos para las tareas asignadas.

### **Cooperación.**

*Puntaje 7 destacado.* El examinado busca aportar con ideas y acciones a los proyectos, participando activamente cuando se percata de disfunciones en la organización.

### **Compromiso.**

*Puntaje 7 destacado.* El sujeto mantiene actitudes positivas al desenvolverse en su trabajo, además, cumple con más de lo pactado en su contrato.





Gráfica 15. Perfil comparativo de las dimensiones SWS – sujeto 4

**Emocional.**

*Puntaje 32 alto.* El evaluado posee mayor concentración, aporta ideas creativas, potencia sus habilidades al máximo y es capaz de incorporarse a la organización, puesto que, sus necesidades afectivas están satisfechas enteramente; por consiguiente, se siente aceptado, amado, reconocido y apoyado.

**Positividad.**

*Puntaje 41 alto.* El colaborador tiene seguridad en sí mismo, estabilidad y confianza; actúa de forma serena y objetiva para resolver los problemas de la vida cotidiana y del trabajo, dado que posee ciertos recursos que le permiten resistir y modificar su percepción de los aspectos negativos. Trabaja en equipo efectivamente y su optimismo puede ser contagioso en la organización.

**Motivación.**

*Puntaje 29 muy alto.* El auxiliar responde de manera exitosa a las dificultades y problemas, alcanzando metas de alto nivel. Se caracteriza por participar con energía y formular nuevas ideas dentro de la organización, contribuyendo al mejoramiento y desarrollo de las actividades encomendadas.

**Sinceridad.**

*Puntaje 23 muy bajo.* El sujeto no ha respondido con sinceridad ante los reactivos del instrumento.

**Ético.**

*Puntaje 23 alto.* El evaluado posee un sistema de valores y creencias determinado que le permite tomar decisiones racionales y justas, por lo tanto, es adecuado ubicarlo en puestos de responsabilidad, ya que es honesto, sincero, objetivo y confiable.

**Salutogénico.**

*Puntaje 32 alto.* El examinado demuestra una actitud dinámica y agradable a la hora de relacionarse con los demás; así mismo, posee un aspecto saludable y limpio, lo cual permite mantener una imagen organizacional saludable.

### **Familiar.**

*Puntaje 34 muy alto.* El colaborador posee sentimientos de estabilidad en su vida familiar y, por ende, un gran nivel de tranquilidad personal, razón por la que puede desarrollar actividades organizacionales de una manera no conflictiva.

### **Bienestar.**

*Puntaje 22 alto.* El auxiliar posee una gran armonía, sensación de conformidad, ajuste e identificación con los valores de su contexto próximo, en consecuencia, establece relaciones funcionales útiles para alcanzar objetivos comunes; su participación propiciará un clima favorable y productivo dentro de la empresa.

### **Cohesividad.**

*Puntaje 22 muy alto.* El sujeto es capaz de relacionarse, cooperar y trabajar en equipo de manera efectiva; además, posee un alto grado de confianza y compromiso compartido con sus compañeros de trabajo. Los aspectos mencionados son importantes para alcanzar los objetivos de la organización en equipo y, por ende, el éxito organizacional.

### **Satisfacción.**

*Puntaje 45 muy alto.* El colaborador demuestra tener agrado, pasión y compromiso por las actividades que realiza en la empresa, donde percibe oportunidades de aprendizaje y desarrollo de sus capacidades. De tal manera, su desempeño contribuirá al funcionamiento eficaz de la organización. Así mismo, presenta actitudes positivas y participa activamente.

### **Situacional.**

*Puntaje 22 alto.* Al ser consciente de las condiciones y situaciones de su entorno próximo, el examinado busca oportunidades de desarrollo en la organización, alcanzando condiciones óptimas para vivir.

### **Desajuste.**

*Puntaje 27 muy alto.* El evaluado posee actitudes poco tolerantes, por lo que puede tener una percepción distorsionada de la dinámica y condiciones reales de la organización; su capacidad de adaptación es carente, por lo tanto, la moral del grupo se ve afectada. Es posible que tenga dificultad para seguir las normas de la empresa.

**Negatividad.**

*Puntaje 15 bajo.* El sujeto no tiene sentimientos de fracaso y/o incomodidad con las actividades, condiciones y dinámicas la organización, sugiriendo que su compromiso y desempeño en el campo de trabajo no estarían comprometidos.

**Aprensión.**

*Puntaje 11 medio.* Aunque el colaborador se angustie a veces al pensar que puede ser criticado y rechazado al enfrentarse a situaciones amenazantes, posee la capacidad de controlar sus emociones y desenvolverse de manera adecuada en su entorno.

**Labilidad.**

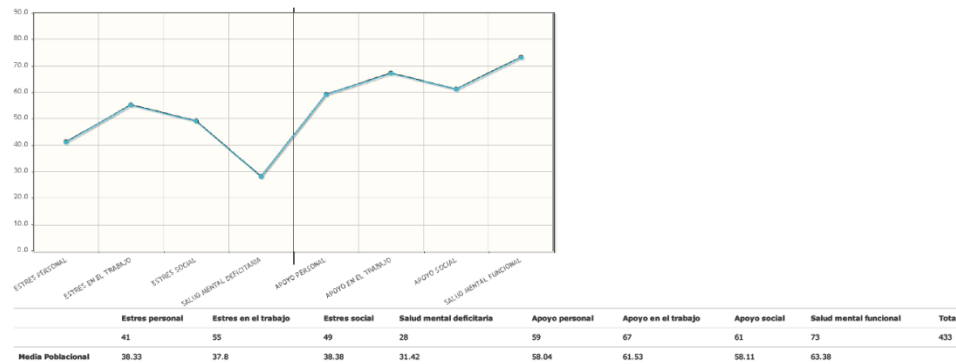
*Puntaje 8 bajo.* El examinado posee cierta estabilidad emocional, aspecto que le permite tomar decisiones y reaccionar de manera acertada, sin afectar su entorno laboral y el logro de las metas organizacionales.

**Desesperanza.**

*Puntaje 9 bajo.* El auxiliar carece de actitudes y comportamientos pesimistas que suelen surgir por el estrés; tiene la seguridad de que puede solucionar cualquier problema que se le presente, sin desbordarse.

**Disfuncional.**

*Puntaje 11 medio.* Aunque algunas veces el evaluado se muestre un poco ensimismado y reservado, es capaz de desempeñarse adecuadamente dentro de la organización y de trabajar en equipo.



Gráfica 16. Perfil comparativo del SWS – sujeto 5

### **Estrés personal.**

*Puntaje 41 alto.* El sujeto dentro de su entorno se enfrenta a un nivel alto de estrés, debido a diversos problemas que pueden estar afectando su bienestar físico, mental y social, requiriendo atención en este aspecto.

### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 55 muy alto.* El evaluado presenta posibles problemas en su desempeño e interacciones sociales, que podrían llegar a afectar el área de trabajo en situaciones difíciles.

### **Estrés social.**

*Puntaje 49 muy alto.* El colaborador puede estar percibiendo su entorno de manera difícil o amenazante, esto a largo plazo puede afectar al cumplimiento en las tareas de la organización generando disfunción en la misma.

### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 28 medio.* El evaluado goza de un nivel adecuado de salud mental, sin embargo, la puntuación tiende a acercarse al nivel bajo, indicando que puede llegarse a presentar alguna afectación a cierto plazo.

### **Apoyo personal.**

*Puntaje 59 medio.* El sujeto goza de actitudes como seguridad, temple, resiliencia y autoestima, que aportan en la situación de vida actual y en sus propias expectativas.

### **Apoyo en el trabajo.**

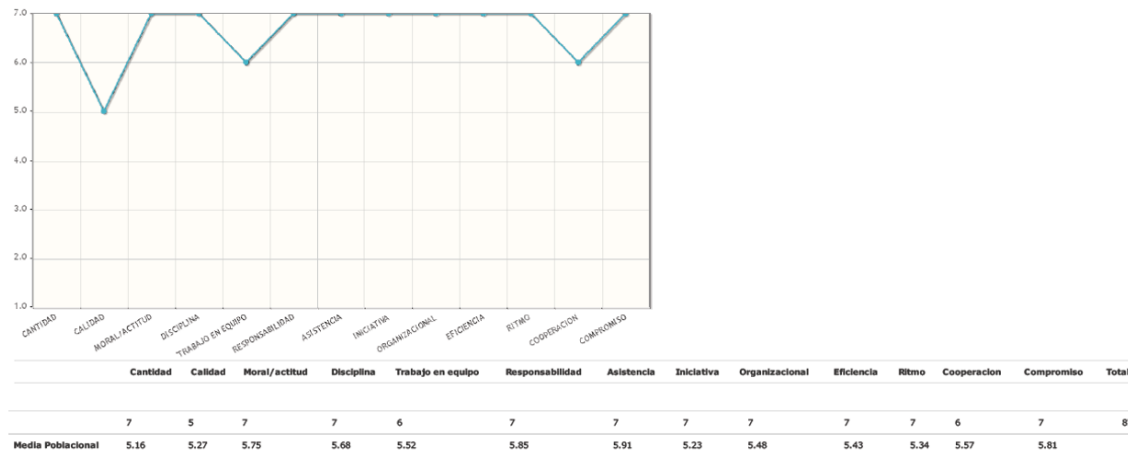
*Puntaje 67 alto.* El colaborador considera que cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo sus labores y enfrentar las dificultades que se presenten en su área laboral, participando activamente en este entorno.

### **Apoyo social.**

*Puntaje 61 medio.* El evaluado cuenta con relaciones sociales compatibles, útiles, funcionales y gratificantes, logrando una sensación de bienestar emocional y social.

### **Salud mental funcional.**

*Puntaje 73 muy alto.* En este rango el sujeto manifiesta optimismo en su vida diaria, además de un adecuado desempeño laboral, igualmente, goza de una buena salud mental.



Gráfica 17. Perfil comparativo de la escala de desempeño – sujeto 5

### **Cantidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador tiende a cumplir con sus labores dentro del tiempo establecido.

### **Calidad.**

*Puntaje 5 promedio.* El sujeto se destaca por llevar a cabo las tareas de manera adecuada sin necesidad de una supervisión extraordinaria.

### **Moral / Actitud.**

*Puntaje 7 destacado.* Dentro de este rango el evaluado demuestra respetar las normas, reglas e instrucciones dadas, favoreciendo a la productividad de la organización.

### **Disciplina.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador está sujeto a las normas, leyes y reglas que tiene la empresa, acatando las instrucciones recibidas adecuadamente.

### **Trabajo en equipo.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador tiene gran facilidad de cooperar, escuchar puntos de vista diferentes y promover el trabajo en equipo, con el fin de lograr eficaz y eficientemente las metas planteadas.

### **Responsabilidad.**

*Puntaje 6 promedio.* El sujeto está involucrado en sus labores, caracterizándose por su autonomía y proactividad.

### **Asistencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El evaluado cumple con el horario estipulado, además, se destaca por realizar labores en tiempo extralaboral.

### **Iniciativa.**

*Puntaje 7 destacado.* En este rango, el colaborador espontáneamente desarrolla nuevas ideas que permiten resolver las dificultades que se presentan, mejorando el entorno organizacional.

### **Organizacional.**

*Puntaje 7 destacado.* El sujeto organiza sus actividades, establece sus objetivos y define el camino más práctico para alcanzarlos.

### **Eficiencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El evaluado aprovecha los medios que la organización le brinda para ejecutar las labores de una manera adecuada en plazos establecidos.

### Ritmo.

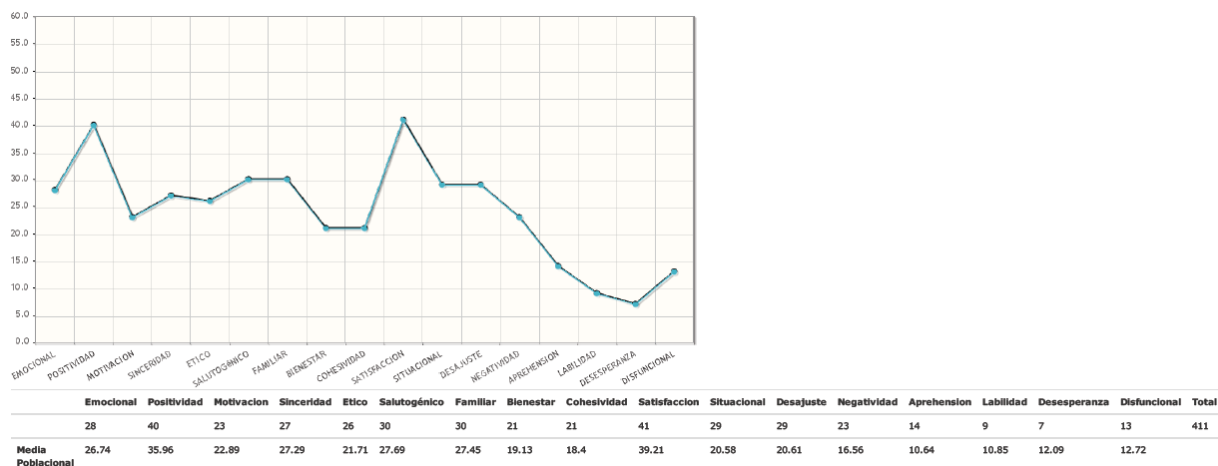
*Puntaje 7 destacado.* El colaborador es una persona dispuesta a cumplir ágilmente con el tiempo programado para las labores que le han sido asignadas.

### Cooperación.

*Puntaje 6 promedio.* El evaluado aporta a proyectos participando proactivamente a nuevos retos o a disfunciones que se puedan presentar.

### Compromiso.

*Puntaje 7 destacado.* El sujeto se caracteriza cumplir más allá de lo acordado, pues su interés se centra en dar lo mejor para la organización.



Gráfica 18. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS – sujeto 5

### Emocional.

*Puntaje 28 medio.* Tiene la capacidad de mantener sus relaciones interpersonales de manera estable, aportando una sensación de plenitud y satisfacción en su vida diaria.

### Positividad.

*Puntaje 40 alto.* Demuestra tener confianza y seguridad en si mismo logrando un balance en su entorno social, además, cuenta con mecanismos protectores que le permite afrontar de

una manera adecuada situaciones adversas, se destaca por su vitalidad y alegría facilitando el trabajo en equipo.

**Motivación.**

*Puntaje 23 medio.* Se destaca por mantener y establecer metas tanto en su vida personal como en su productividad dentro de la organización.

**Sinceridad.**

*Puntaje 27 medio.* Este puntaje indica que el evaluado respondió con sinceridad a nivel del promedio poblacional.

**Ético.**

*Puntaje 26 alto.* De acuerdo al indicador el sujeto se caracteriza por tener una escala de valores como honestidad, responsabilidad, sinceridad, que le permite tomar decisiones justas.

**Salutogénico.**

*Puntaje 30 alto.* El colaborador tiende a ser una persona dinámica, saludable, agradable, aportando a obtener una imagen organizacional saludable.

**Familiar.**

*Puntaje 30 alto.* Este índice determina que el evaluado posee sentimiento de estabilidad en la vida familiar, asimismo, el apoyo familiar puede favorecer los efectos del estrés.

**Bienestar.**

*Puntaje 21 alto.* El sujeto tiene armonía y congruencia en su entorno social, aportando a que el clima organizacional sea favorable y productivo.

**Cohesividad.**

*Puntaje 21 alto.* Se facilita el trabajo en equipo pues la cohesión permite relacionarse de una manera satisfactoria, logrando así gran productividad grupal tanto en calidad y cantidad de trabajo.

**Satisfacción.**



*Puntaje 41 medio.* El colaborador presenta una disposición favorable, comprometida y placentera, propiciando comportamientos proactivos y productivos.

**Situacional.**

*Puntaje 29 alto.* En este aspecto el evaluado se destaca por tener motivación de logro por medio de una actividad productiva, con el fin de tener una vida mejor.

**Desajuste.**

*Puntaje 29 alto.* Señala que el sujeto tiene bajos niveles de tolerancia y adaptación, afectando la moral del grupo.

**Negatividad.**

*Puntaje 23 alto.* De acuerdo a este indicador, el colaborador manifiesta tener pesimismo frente a su trabajo y falta de compromiso en su desempeño.

**Aprensión.**

*Puntaje 14 alto.* El evaluado tiende a presentar estados de angustia o miedo a ser juzgado o criticado.

**Labilidad.**

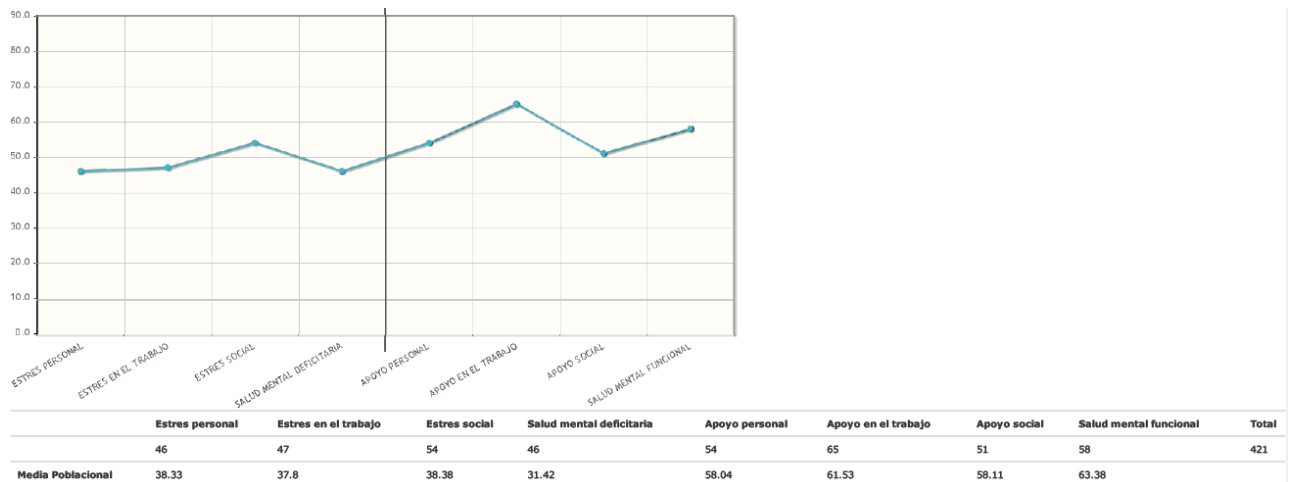
*Puntaje 9 medio.* El colaborador puede presentar alteraciones emocionales, dando lugar a una inestabilidad de su estado de ánimo.

**Desesperanza.**

*Puntaje 7 muy bajo.* Este puntaje determina que el sujeto presenta una actitud positiva frente a las situaciones que se presenten en su vida.

**Disfuncional.**

*Puntaje 13 medio.* Indica que el desempeño de la persona podría depender de la comprensión y apoyo de su entorno.



Gráfica 19. Perfil comparativo del SWS – sujeto 6

### **Estrés personal.**

*Puntaje 46 alto.* se encuentra ante grados severos de estrés, ansiedad, molestias e insatisfacción, requiriendo atención en su salud física y mental.

### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 47 muy alto.* La persona se encuentra bajo unos grados altos y severos de estrés en su entorno laboral, esto puede causar afecciones en su desempeño y la armonía organizacional.

### **Estrés social.**

*Puntaje 54 muy alto.* indica que el auxiliar está sometido a situaciones de gran estrés en su entorno social y de vida, generando dificultades en su desempeño y relaciones sociales.

### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 46 muy alto.* presenta severas disfunciones en el plano personal, percibiendo situaciones difíciles o amenazantes en su entorno, afectando su salud, interacción social y desempeño laboral.

### **Apoyo personal.**

*Puntaje 54 bajo.* el sujeto considera que no posee los recursos necesarios para enfrentar situaciones conflictivas en su vida diaria.

**Apoyo en el trabajo.**

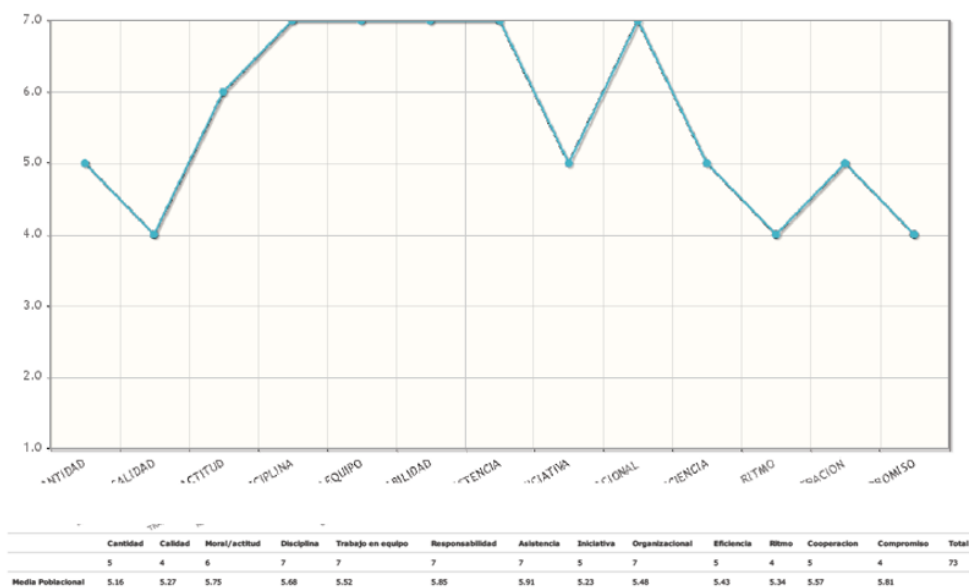
*Puntaje 65 alto.* la persona indica que cuenta con los recursos organizaciones necesarios y suficientes para realizar sus labores y enfrentar los problemas que se presenten dentro de la organización.

**Apoyo social.**

*Puntaje 51 bajo.* el sujeto manifiesta una sensación de abandono generalizado, pues no cuenta con muchos apoyos emocionales.

**Salud mental funcional.**

*Puntaje 58 bajo.* presenta ciertos rasgos disfuncionales en la personalidad afectando tanto a la persona como a su entorno.



Gráfica 20. Perfil comparativo de la escala de desempeño – sujeto 6

**Cantidad.**

*Puntaje 5 promedio.* indica que la persona normalmente cumple con los tiempos programados del trabajo encargado.

**Calidad.**

*Puntaje 4 promedio.* El colaborador cumple con los estándares de excelencia que establece la organización.

**Moral.**

*Puntaje 6 promedio.* Este indicador determina que el sujeto tiene adherencia al entorno laboral, logrando disposición adaptable, optimista y conductas proactivas.

**Disciplina.**

*Puntaje 7 destacado.* el sujeto se guía adecuadamente por las reglas, normas y políticas; promoviendo el buen desarrollo de la organización.

**Trabajo en equipo.**

*Puntaje 7 destacado.* Manifiesta que existe disposición por participar, cooperar, escuchar diferentes puntos de vista, para alcanzar las metas planteadas de manera eficiente y eficaz.

**Responsabilidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador está involucrado en su trabajo cumpliendo con las labores asignadas.

**Asistencia.**

*Puntaje 7 destacado.* Manifiesta cumplir adecuadamente con el horario estipulado, puede extender su tiempo laboral con el fin de cumplir las labores asignadas.

**Iniciativa.**

*Puntaje 5 promedio.* Se caracteriza por su autonomía al tomar decisiones y emprender acciones innovadoras que beneficien a la organización y los problemas que surjan en la misma.

**Organizacional.**

*Puntaje 7 destacado.* El evaluado determina y organiza un camino práctico para alcanzar los objetivos y metas planteadas.

**Eficiencia.**

*Puntaje 5 promedio.* El colaborador logra alcanzar lo establecido en el menor coste y tiempo.

### **Ritmo.**

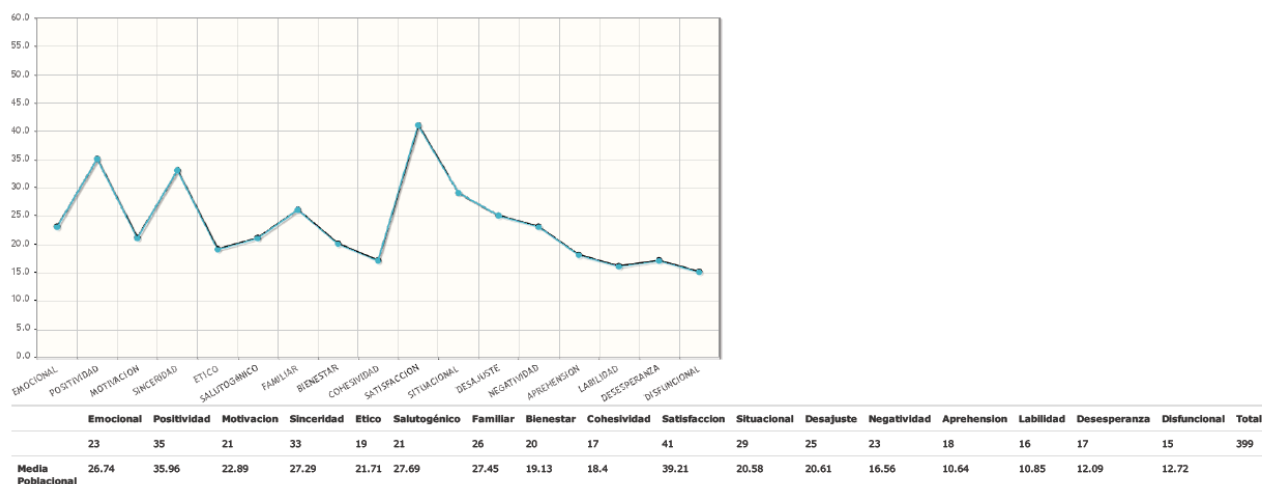
*Puntaje 4 promedio.* Se destaca por la rapidez en su desempeño manteniendo los estándares de calidad.

### **Cooperación.**

*Puntaje 5 promedio.* El sujeto participa, adopta y aporta ideas estratégicas para el grupo.

### **Compromiso.**

*Puntaje 4 promedio.* El evaluado manifiesta estar involucrado con las metas organizacionales, llevándolas a cabo de manera responsable.



Gráfica 21. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS- sujeto 6

### **Emocional.**

*Puntaje 23 bajo.* Manifiesta tener dificultad para mantener relaciones interpersonales estables, afectando en sus comportamientos productivos.

### **Positividad.**

*Puntaje 35 medio.* Presenta disposición para ver lo mejor de las cosas, permitiendo encontrar fácilmente la solución a los problemas cotidianos.

**Motivación.**

*Puntaje 21 bajo.* Carece de sentido de sentido de superación afectando a sus metas personales y productivas.

**Sinceridad.**

*Puntaje 33 muy alto.* El evaluado está consciente de sensaciones personales y de su entorno.

**Ético.**

*Puntaje 19 bajo.* Presenta dificultad en el sistema de valores, principio y creencias que guiarán la conducta organizacional.

**Salutogenico.**

*Puntaje 21 bajo.* Carece de disposición y autoestima para desarrollar con energía las actividades personales y organizacionales.

**Familiar.**

*Puntaje 26 bajo.* Presenta déficit en la estabilidad emocional, tranquilidad, bienestar, sentimientos de apoyo proporcionados por la pareja o familia.

**Bienestar.**

*Puntaje 20 medio.* Tiene una sensación de conformidad, ajuste, armonía e identificación con los valores del entorno social al que pertenece, propiciando relaciones sociales funcionales.

**Cohesividad.**

*Puntaje 17 bajo.* Implica un bajo grado de consenso, confianza y compromiso compartido con los compañeros de trabajo.

**Satisfacción.**

*Puntaje 41 medio.* Disposición favorable con implicaciones emocionales y cognitivas hacia la vida laboral, generando conductas proactivas.

**Situacional.**

*Puntaje 29 muy alto.* El sujeto demuestra tener motivación de logro para una vida mejor.

**Desajuste.**

*Puntaje 25 muy alto.* El evaluado tiene problemas de adaptación, presentando una percepción distorsionada de la dinámica organizacional.

**Negatividad.**

*Puntaje 23 muy alto.* Manifiesta pesimismo generalizado ante la vida y el trabajo, afectando el desempeño laboral.

**Aprensión.**

*Puntaje 18 muy alto.* Tiene sensación de angustia o ansiedad ante situaciones difíciles o inseguras que lo pondrán en entredicho.

**Labilidad.**

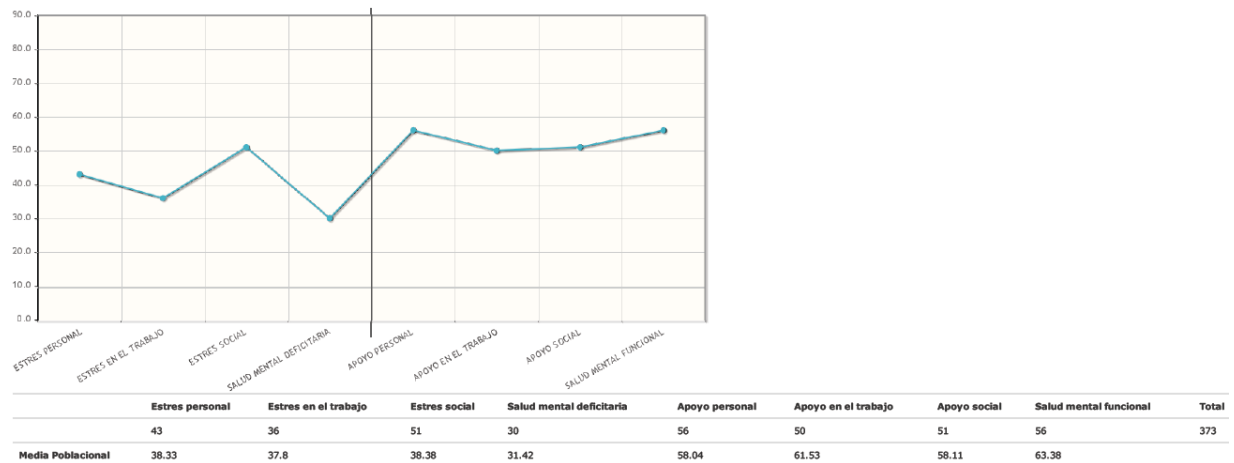
*Puntaje 16 muy alto.* El sujeto demuestra desconfianza ante su entorno, presenta reacciones imprevistas y carece de control sobre sus emociones.

**Desesperanza.**

*Puntaje 16 alto.* Indica actitudes y comportamientos pesimistas que se presencian ante situaciones de estrés, rebasando al sujeto.

**Disfuncional.**

*Puntaje 15 alto.* El colaborador se caracteriza por ser reservado, dificultando su interacción social y las actividades en grupo.



Gráfica 22. Perfil comparativo del SWS- sujeto 7

### **Estrés personal.**

*Puntaje 43 alto.* El sujeto vivencia niveles elevados de molestias, ansiedad, estrés e insatisfacción con su vida, afectando su desarrollo laboral.

### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 36 medio.* El evaluado percibe las condiciones de trabajo como favorables, sin embargo, puede existir un desequilibrio entre sus capacidades y el entorno laboral.

### **Estrés social.**

*Puntaje 51 muy alto.* El colaborador vivencia situaciones de estrés dentro de su entorno social y de vida, con actitudes y conductas problemáticas afectando su desempeño e interacciones sociales.

### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 30 medio.* Determina que hay niveles limítrofes de desajuste personal y social.

### **Apoyo personal.**

*Puntaje 56 medio.* Manifiesta tener actitudes de autoestima, autoconfianza, resiliencia, logrando una satisfacción plena consigo mismo.

### **Apoyo en el trabajo.**



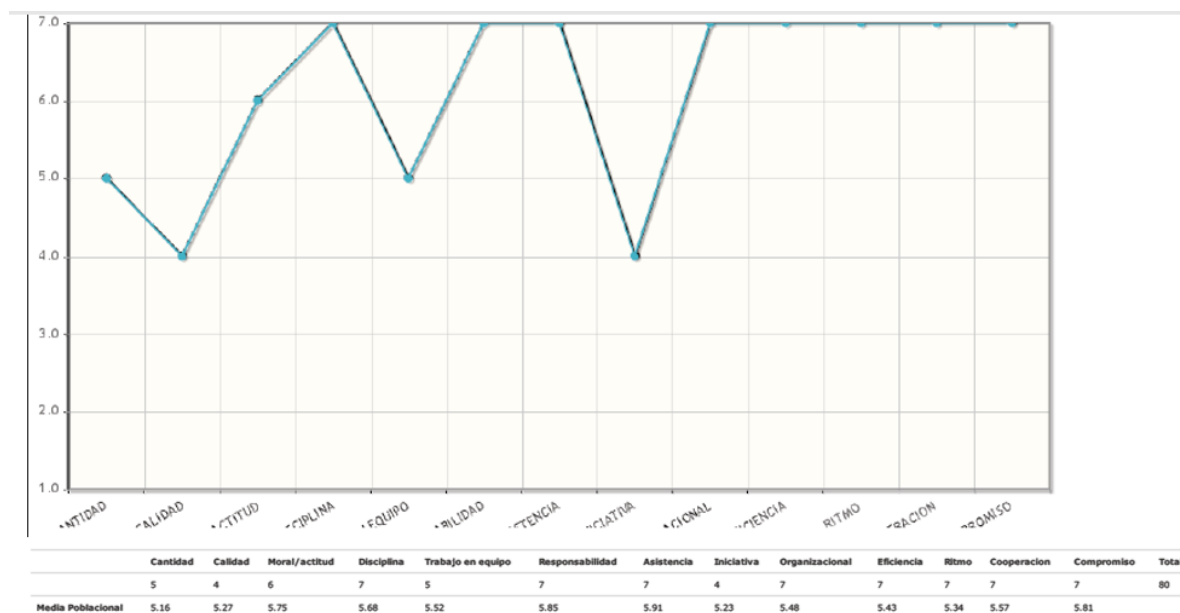
*Puntaje 50 muy bajo.* Indica que no hay las condiciones favorables y recursos necesarios para llevar a cabo las tareas encomendadas.

### **Apoyo social.**

*Puntaje 51 muy bajo.* Tiene escasos apoyos emocionales e informacionales dado que las condiciones de su entorno social son poco favorables, demuestra tener sensación de abandono.

### **Salud mental funcional.**

*Puntaje 56 bajo.* Determina la existencia de ciertos rasgos de la personalidad que afectan a la persona y a su entorno social, dado que tiene una visión pesimista del entorno.



Gráfica 23. Perfil comparativo de la escala de desempeño del SWS- sujeto 7

### **Cantidad.**

*Puntaje 5 promedio.* El sujeto presenta a tiempo la cantidad de tareas o labores preestablecidas.

### **Calidad.**

*Puntaje 4 promedio.* El trabajo presentado cumple los estándares de excelencia establecidos.

**Moral / actitud.**

*Puntaje 6 promedio.* El sujeto cuenta con buena disposición dentro de la organización adquiriendo conductas optimistas con la misma.

**Disciplina.**

*Puntaje 7 destacado.* Se caracteriza por respetar las normas, leyes o procedimientos que rigen la empresa.

**Trabajo en equipo.**

*Puntaje 5 promedio.* Tiene disposición para participar en grupo con el fin de alcanzar las metas propuestas.

**Responsabilidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador está comprometido con su trabajo con una actitud proactiva.

**Asistencia.**

*Puntaje 7 destacado.* Se destaca por el cumplimiento del horario de trabajo y por no presentar inconveniente en realizar las tareas en horario extra.

**Iniciativa.**

*Puntaje 4 promedio.* El sujeto tiene autonomía en la toma de decisiones, sin embargo, tiende a ser rutinario en su entorno laboral.

**Organizacional.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador plantea objetivos y la ruta para alcanzarlos aportando al desarrollo de la organización.

**Eficiencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El evaluado cumple con sus labores aprovechando el equipo y la materia prima a tiempo.

**Ritmo.**

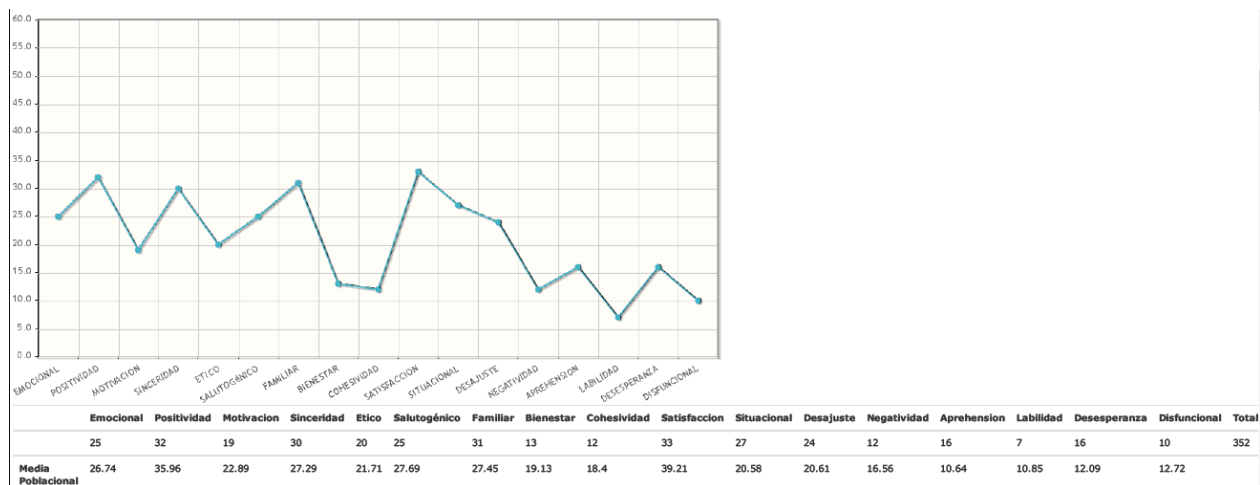
*Puntaje 7 destacado.* Manifiesta seguir ágilmente los tiempos programados para las tareas establecidas.

### **Cooperación.**

*Puntaje 7 destacado.* Tiene gran disposición por ayudar, participar y adoptar ideas en grupo.

### **Compromiso.**

*Puntaje 7 destacado.* Se destaca por cumplir con los acuerdos pactados, con su trabajo y sus labores, demostrando interés en estos.



Gráfica 24. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS- sujeto 7

### **Emocional.**

*Puntaje 25 bajo.* Se le dificulta establecer relaciones interpersonales y para mantener las ya existentes, generando una sensación de insatisfacción.

### **Positividad.**

*Puntaje 32 bajo.* Manifiesta una actitud de incertidumbre percibiendo sucesos conflictivos, además, se dificulta la resolución de problemas, ya que prevalece los aspectos negativos ante sus pensamientos, actitudes y comportamientos.

**Motivación.**

*Puntaje 19 muy bajo.* Se caracteriza por la evasión de situaciones y proyectos que alteren su tranquilidad personal y laboral, encontrándose satisfecho de su situación actual; además, carece de un sentido de “logro”.

**Sinceridad.**

*Puntaje 30 alto.* El grado de sinceridad en la prueba es alto, determinando que el evaluado tiene conciencia de sí mismo, de la normatividad, de los sentimientos y las percepciones de su entorno.

**Ético.**

*Puntaje 20 bajo.* El evaluado suele tener confusión ante los valores, creencias o actitudes moralmente correctos dentro de la organización.

**Salutogénico.**

*Puntaje 25 bajo.* Tiene pensamientos mayormente negativos y poca disposición para llevar a cabo las actividades personales y profesionales.

**Familiar.**

*Puntaje 31 alto.* El sistema familiar del individuo le genera tranquilidad, estabilidad, siendo una fortaleza para emprender las actividades de manera no conflictiva.

**Bienestar.**

*Puntaje 13 muy bajo.* Este es un indicativo de que la persona percibe un medio hostil que le provoca ansiedad y malestar generalizado, dando lugar a una percepción disfuncional que puede contaminar el ambiente de trabajo.

**Cohesividad.**

*Puntaje 12 muy bajo.* Existen conflictos mayores en el área laboral, pues la persona buscará imponer sus puntos de vista, sin mayor argumentación sólida.

**Satisfacción.**

*Puntaje 33 muy bajo.* El evaluado demuestra una insatisfacción con su vida laboral y personal, evitando tomar iniciativas ante situaciones que se presenten.

**Situacional.**

*Puntaje 27 muy alto.* Indica que factores o condiciones medioambientales pueden alterar fácilmente la tranquilidad del colaborador, afectando así su desempeño laboral.

**Desajuste.**

*Puntaje 24 alto.* El evaluado presenta bajos niveles de tolerancia y niveles de adaptación deficitarios.

**Negatividad.**

*Puntaje 12 muy bajo.* Esta puntuación refleja que el colaborador tiene una sensación de comodidad y conformidad respecto a las actividades y el escenario organizacional en el que está inmerso.

**Aprensión.**

*Puntaje 16 muy alto.* El sujeto se caracteriza por ser hipersensible en sus relaciones con los demás o con las situaciones cotidianas, manifestando estados de ansiedad y angustia.

**Labilidad.**

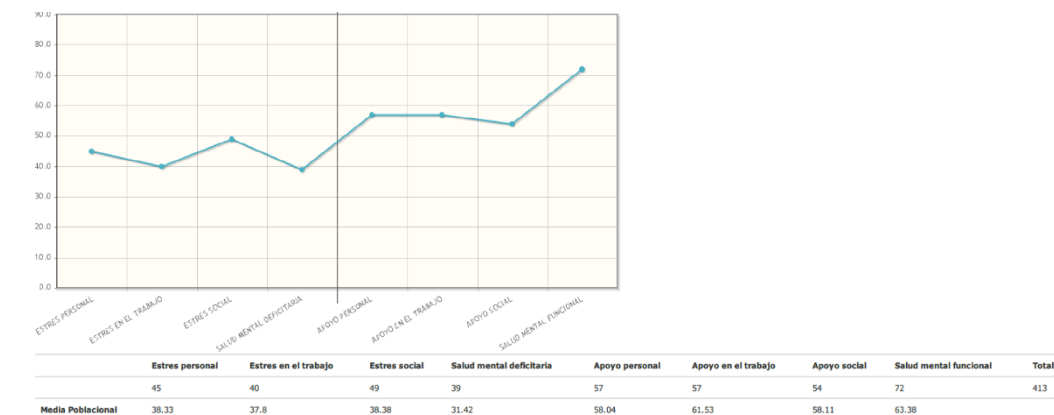
*Puntaje 7 bajo.* El evaluado no presenta alteraciones drásticas del estado de ánimo.

**Desesperanza.**

*Puntaje 15 alto.* Presenta actitudes y comportamientos derrotistas ante situaciones de estrés, donde considera que no existe solución a los problemas que se presenten, rebasando sus capacidades.

**Disfuncional.**

*Puntaje 18 muy alto.* El colaborador tiende a ser una persona reservada y ensimismada, con una socialización limitada, afectando desempeño en actividades grupales.



Gráfica 25. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS – sujeto 8

### **Estrés personal.**

*Puntaje 45 alto.* El sujeto pasa por situaciones altas de estrés, con sintomatologías que se deben tener en cuenta por cuidado de su salud mental y física, a fin de que sus condiciones psicosociales no se vean afectadas.

### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 40 alto.* El colaborador presenta estrés severo en su entorno organizacional, señalando posibles problemas en el desempeño e interacciones sociales conflictivas, por lo que se requiere atender las causas en el corto y mediano plazo si no se quiere ver afectada su área de trabajo, sobre todo en situaciones críticas.

### **Estrés social.**

*Puntaje 49 muy alto.* El evaluado se encuentra expuesto en escenarios difíciles en cuanto a su contexto social, si esto llega a persistir, su ser funcional se estaría afectando de manera negativa, cumpliendo su rol social bajo presión y bajo ansiedad.

### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 39 alto.* El sujeto demuestra tener disfunción en su plan personal, situación que debe ser tratada de inmediato para que no se vea afectada su salud mental, su desarrollo laboral y la interacción social que maneja.

### **Apoyo personal.**

*Puntaje 57 medio.* El colaborador señala estar preparado medianamente con las herramientas suficientes para enfrentar situaciones adversas en el área laboral y/o personal, demostrando su adaptabilidad en las mismas, sin embargo, tiende a que los logros empresariales sean por otros ajenos a el sujeto.

### **Apoyo en el trabajo.**

*Puntaje 57 bajo.* El evaluado percibe que cuenta con los recursos organizacionales necesarios, participando activamente en equipos de trabajo, ejecutando de manera eficiente y eficaz las tareas encomendadas.

### **Apoyo social.**

*Puntaje 54 bajo.* El colaborador demuestra dificultad para actuar de manera funcional y armónica frente a las condiciones psicosociales y laborales.

### **Salud mental funcional.**

*Puntaje 72 alto.* El sujeto se encuentra en el punto máximo de su vertiente en salud mental, manifestando optimismo y escenarios productivos en su ámbito laboral.



Gráfica 26. Perfil comparativo de la escala de desempeño del SWS – sujeto 8

### **Cantidad.**

*Puntaje 6 promedio.* El colaborador cumple con las tareas asignadas en el tiempo establecido.

### **Calidad.**

*Puntaje 6 promedio.* El sujeto desarrolla sus funciones sin necesidad supervisión adicional.

**Moral / actitud.**

*Puntaje 6 promedio.* El evaluado se adapta positivamente dentro de la organización, manifestando conductas proactivas que benefician sus funciones dentro de la institución a la que pertenece.

**Disciplina.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador respeta las normas, reglas e instrucciones facilitando la producción dentro de la organización.

**Trabajo en equipo.**

*Puntaje 6 promedio.* El sujeto tiene facilidad de trabajar en equipo y de escuchar puntos de vista diferentes, considerando las decisiones grupales para colocarlas en marcha de manera eficaz y eficiente.

**Responsabilidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El entrevistado cumple con las labores asignadas de manera autónoma y proactiva.

**Asistencia.**

*Puntaje 6 promedio.* El colaborador además de ser puntual, excediendo su horario laboral con tal de cumplir sus funciones a cabalidad.

**Iniciativa.**

*Puntaje 6 promedio.* El sujeto se destaca por planificar nuevas actividades de manera creativa, tomando medidas para mejorar el entorno laboral.

**Organizacional.**

*Puntaje 6 promedio.* El entrevistado organiza, planea y define los objetivos organizacionales, con el fin de alcanzarlos por la ruta más práctica, además de mantener su área de trabajo limpia y ordenada.



## **Eficiencia.**

*Puntaje 6 promedio.* El colaborador ejecuta y planifica las actividades en el tiempo establecido, aprovechando razonablemente el equipo y la materia prima que la organización le ofrece.

## **Ritmo.**

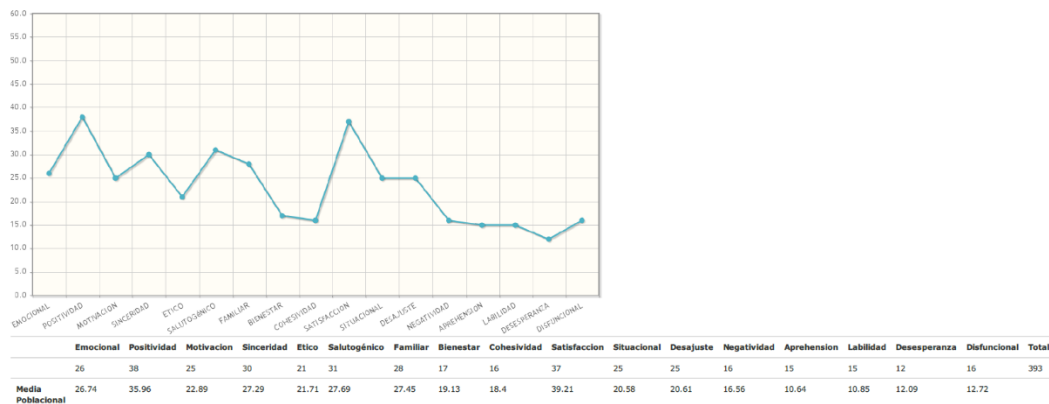
*Puntaje 6 promedio.* El evaluado tiene la ejecuta sus actividades de manera proactiva y cumple sus funciones en el tiempo establecido para éstas.

## **Cooperación.**

*Puntaje 6 promedio.* El sujeto aporta ideas y participa activamente en la resolución de las dificultades que se presenten en la organización.

## **Compromiso.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador mantiene su sentido de pertenencia por lo alto, esto lo lleva a cumplir funciones extracontractuales, además de sentir satisfacción realizando su trabajo.



Gráfica 27. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS – sujeto 8

## **Emocional.**

*Puntaje 26 medio.* El sujeto cuenta con emociones positivas en todas las áreas de su vida, es por esto que desarrolla al máximo sus capacidades dentro de la organización.

**Positividad.**

*Puntaje 38 medio.* El colaborador cuenta con paz interior, tranquilidad, y seguridad, variables que le permiten trabajar en equipo de manera efectiva, dejando a un lado los infortunios que se puedan presentar.

**Motivación.**

*Puntaje 25 alto.* El individuo demuestra poseer metas ambiciosas con retos denotando positivismo en la resolución de sus dificultades con una reacción pronta que le permiten formular ideas de mejoramiento.

**Sinceridad.**

*Puntaje 30 alto.* La persona es consciente de algunas sensaciones personales, sin embargo, se antepone por beneficio de su rendimiento en las tareas otorgadas dentro de la organización.

**Ético.**

*Puntaje 21 medio.* El sujeto tiene claridad, medianamente, del sistema de valores, creencias, principios y actitudes que son moralmente correctos, y, parcialmente, esta claridad permite que su conducta organizacional sea relacionada.

**Salutogénico.**

*Puntaje 31 alto.* El sujeto mantiene una apariencia saludable, limpia, dinámica y agradable, aspecto que contribuye a una imagen organizacional beneficiosa, se relaciona positivamente a la escala de salud mental funcional.

**Familiar.**

*Puntaje 28 medio.* El individuo mantiene un equilibrio en sus emociones de pareja, familiar y laboral, es por esto que puede tener posiblemente tranquilidad y estabilidad en su vida familiar, razón que le permite tener relaciones laborales positivas y armónicas.

**Bienestar.**

*Puntaje 17 bajo.* El colaborador no propicia relaciones sociales funcionales, puesto que su relación familiar es conflictiva e inestable.

**Cohesividad.**

*Puntaje 16 bajo.* El sujeto no tiene la capacidad de trabajar en equipo, ni de mantenerse unido a él, razón por la que el sujeto no resulta ser competente, ni cercano a la productividad por el cumplimiento del objetivo empresarial.

**Satisfacción.**

*Puntaje 37 bajo.* El individuo no siente placer frente a las condiciones de trabajo, y tiene un nivel bajo de compromiso con su organización, por eso su reactividad y proactividad es nula frente a cada una de las situaciones que se presenten en su ámbito laboral.

**Situacional.**

*Puntaje 25 alto.* El colaborador busca lograr condiciones para obtener un ambiente mejor, de manera productiva y funcional.

**Desajuste.**

*Puntaje 25 muy alto.* El sujeto demuestra tener bajos niveles de tolerancia y de adaptación a normas laborales, colocando en riesgo el ambiente laboral.

**Negatividad.**

*Puntaje 16 medio.* El individuo limita su compromiso y desempeño laboral, además de tener una actitud pesimista frente a las situaciones laborales.

**Aprensión.**

*Puntaje 15 alto.* El colaborador presenta estado de ansiedad alto, con creencias exageradas de la posible existencia de situaciones tensas.

**Labilidad.**

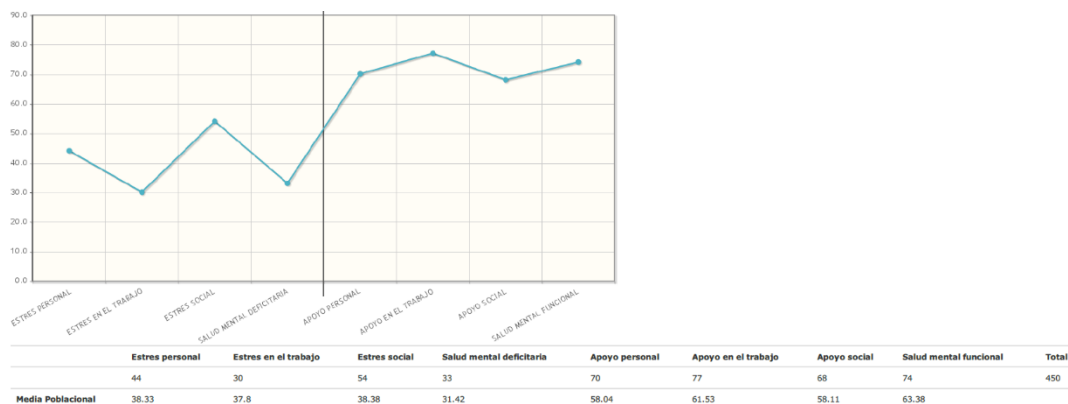
*Puntaje 15 alto.* El sujeto suele perder el control en situaciones negativas, situación que le afecta a la organización en el cumplimiento de metas de producción.

**Desesperanza.**

*Puntaje 12 medio.* El individuo conjetura a los problemas como imposibles de solucionar, pero tiene intentos máximos de poder controlarlo e intentar solucionar.

**Disfuncional.**

*Puntaje 16 alto.* El colaborador suele ser ensimismada, con cierta carga de neurosis, adoleciendo de altos niveles de estrés y salud mental deficitaria.



Gráfica 28. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS – sujeto 9

### **Estrés personal.**

*Puntaje 44 alto.* El sujeto atraviesa altos grados de estrés con riesgo en su salud mental y física, a fin de que sus condiciones psicosociales no se vean afectadas.

### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 30 muy bajo.* El colaborador trabaja bajo presión y utiliza las herramientas estresantes como retos en sus funciones.

### **Estrés social.**

*Puntaje 54 muy alto.* El evaluado percibe escenarios difíciles dentro de su contexto social, su persistencia afectaría de manera negativa, puesto que cumpliría su rol social bajo presión con altos niveles de ansiedad.

### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 33 medio.* El sujeto demuestra tener alta disfunción en su plan personal, sin embargo, existe un equilibrio en su salud mental afectando positivamente su desarrollo laboral y la interacción social que maneja.

### **Apoyo personal.**

*Puntaje 70 muy alto.* El colaborador señala percibir el apoyo necesario para su desempeño funcional en el cumplimiento de logros empresariales llevados a cabo por el mismo sujeto.

### **Apoyo en el trabajo.**

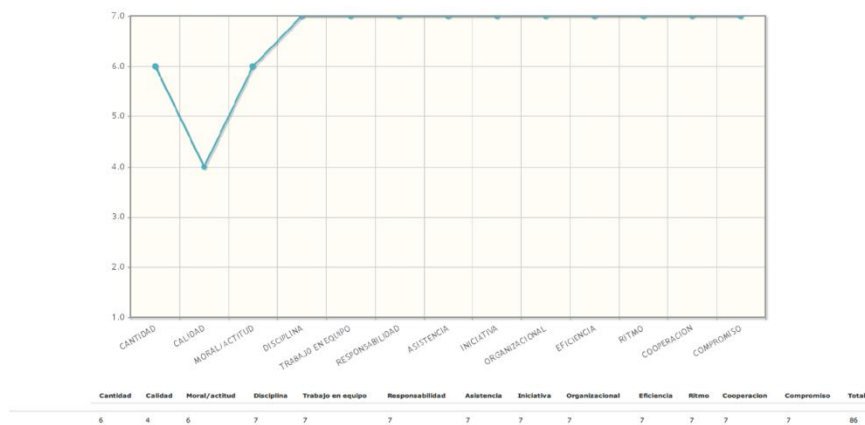
*Puntaje 77 muy alto.* El evaluado percibe que cuenta con los recursos organizacionales necesarios, participando activamente en los equipos de trabajo, ejecutando de manera eficiente y eficaz las tareas encomendadas.

### **Apoyo social.**

*Puntaje 68 muy alto.* El colaborador demuestra suficientes recursos de otros significativos, permitiendo su resolución efectiva de conflictos y estimulando el respeto y reconocimiento en sus labores.

### **Salud mental funcional.**

*Puntaje 74 muy alto.* El sujeto cuenta con salud mental estable y manifiesta optimismo en escenarios productivos en su ámbito laboral, contando con un desempeño fructuoso, armónico y funcional



Gráfica 29. Perfil comparativo de la escala de desempeño del SWS – sujeto 9

### **Cantidad.**

*Puntaje 6 promedio.* El colaborador cumple medianamente con las tareas asignadas en el tiempo establecido.

### **Calidad.**

*Puntaje 4 promedio.* El sujeto desarrolla sus funciones sin necesidad supervisión adicional, no obstante, sus trabajos presentan fallas frecuentemente.

**Moral / actitud.**

*Puntaje 6 promedio.* El evaluado encaja dentro de la organización y demuestra actitudes proactivas en beneficio de la institución a la que pertenece.

**Disciplina.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador respeta y acata las normas, y, esto hace que la producción dentro de la organización aumente considerablemente.

**Trabajo en equipo.**

*Puntaje 7 destacado.* El sujeto tiene facilidad de trabajar en equipo y de escuchar puntos de vista diferentes, considerando las decisiones grupales para colocarlas en marcha de manera eficaz y eficiente.

**Responsabilidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El entrevistado cumple con las labores asignadas de manera autónoma y proactiva.

**Asistencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador además de ser puntual, excede su horario laboral con tal de cumplir sus labores y entregar a tiempo los trabajos correspondientes.

**Iniciativa.**

*Puntaje 7 destacado.* El sujeto se preocupa por crear actividades novedosas desde su creatividad, con el fin de mejorar el entorno laboral.

**Organizacional.**

*Puntaje 7 destacado.* El entrevistado define objetivos que logra alcanzarlos por la ruta más accesible, sin descuidar su área de trabajo, manteniéndola limpia y ordenada.

**Eficiencia.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador ejecuta sus actividades en el tiempo establecido, y aprovecha al máximo los recursos brindados por su organización tanto técnicos o tecnológicos como la materia prima.

### Ritmo.

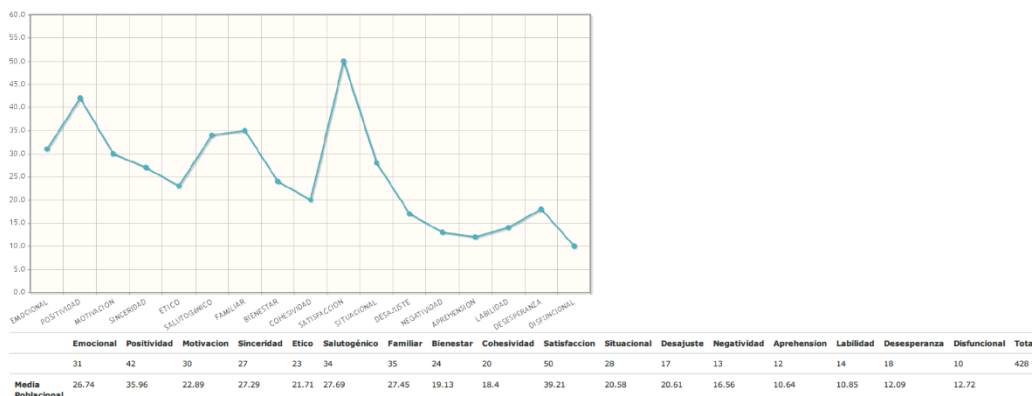
*Puntaje 7 destacado.* El evaluado tiene la capacidad inherente de adaptarse a los movimientos que existen dentro de la ejecución de sus actividades, y, además, cumple sus funciones en el tiempo establecido para éstas.

### Cooperación.

*Puntaje 7 destacado.* El sujeto cuenta con la disposición para participar en los ajustes de funciones, y, sumado a eso, facilita el desarrollo de las funciones de sus pares, para el cumplimiento en conjunto de los objetivos productivos.

### Compromiso.

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador mantiene su sentido de pertenencia por lo alto, esto lo lleva a cumplir funciones extracontractuales, además de sentir satisfacción realizando su trabajo.



Gráfica 30. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS – sujeto 9

### Emocional.

*Puntaje 31 alto.* El sujeto cuenta con la habilidad de desarrollar sus capacidades al máximo, reflejando positivamente su estado emocional y satisfacción en ellas.

### Positividad.



*Puntaje 42 muy alto.* El individuo mantiene optimismo y confianza consigo mismo, encontrándole soluciones prácticas a cada infortunio presentado.

**Motivación.**

*Puntaje 30 muy alto.* El colaborador denota la capacidad para plantearse retos y cumplirlos positivamente, participando activamente en escenarios productivos con la mayor energía.

**Sinceridad.**

*Puntaje 27 medio.* El sujeto tuvo medianamente la intención de ser sincero, debido a la preocupación en manifestar sus capacidades y retribuciones futuras.

**Ético.**

*Puntaje 23 alto.* El individuo demuestra ser justo, racional y objetivo en la toma de decisiones.

**Salutogénico.**

*Puntaje 34 muy alto.* El colaborador manifiesta su imagen organizacional de manera saludable, por su higiene, orden y dinamismo.

**Familiar.**

*Puntaje 35 muy alto.* El sujeto mantiene estabilidad emocional en su área familiar, y apoyo del mismo contexto, esto conlleva a que sus relaciones con los otros no sean conflictivas.

**Bienestar.**

*Puntaje 24 muy alto.* El individuo se caracteriza por tener sentido de congruencia en su contexto proximal, es por esto que mantiene relaciones sociales funcionales.

**Cohesividad.**

*Puntaje 20 alto.* El colaborador tiene un alta capacidad de relacionarse, cooperar y trabajar en equipo, razón por la que su ambiente laboral tiende a ser sano y productivo.

**Satisfacción.**

*Puntaje 50 muy alto.* El individuo percibe oportunidad de aprendizaje en su área de trabajo, además de la posibilidad de desarrollar sus capacidades y funciones de producción de manera eficaz y eficiente.

**Situacional.**

*Puntaje 28 muy alto.* El sujeto busca constantemente opciones de desarrollarse y desenvolverse, con el fin de mejorar su calidad de vida.

**Desajuste.**

*Puntaje 17 muy bajo.* El colaborador mantiene su imagen positiva en cuanto a su estado organizacional, entrelazando sus objetivos, condiciones y estrategias con el fin de lograr sus propósitos.

**Negatividad.**

*Puntaje 13 muy bajo.* El individuo refleja positivismo significativo, su compromiso y su desempeño no se verán perjudicados por ningún nivel de pesimismo, por lo que se puede deducir que no experimenta altos niveles de estrés.

**Aprensión.**

*Puntaje 12 alto.* El sujeto es hipersensible frente a la relación con los demás y su diario vivir, preocupándose por su imagen y por lo que el resto piense de él, es por esto que su forma de socializar es limitada.

**Labilidad.**

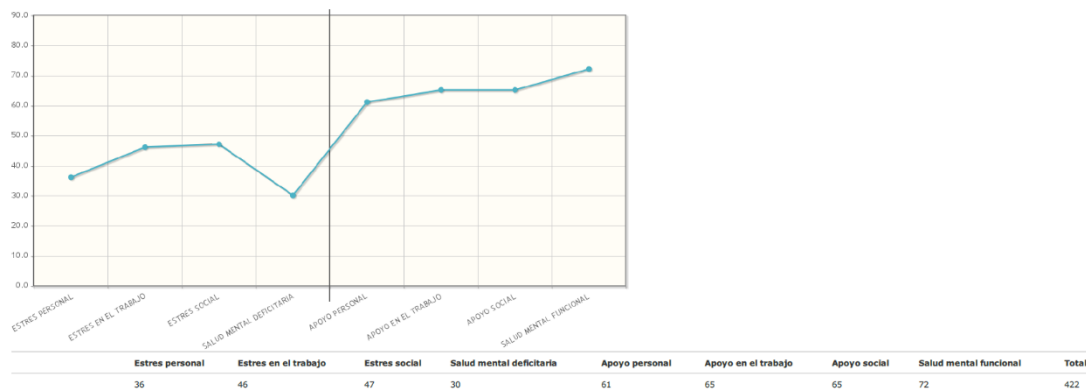
*Puntaje 14 alto.* El colaborador puede perder su control en situaciones críticas exponiendo la dinámica social en su área de trabajo.

**Desesperanza.**

*Puntaje 18 muy alto.* El individuo mantiene comportamientos derrotistas, sintiéndose vulnerable hacia el estrés, percibe que los problemas no tienen solución.

**Disfuncional.**

*Puntaje 10 bajo.* El auxiliar es ensimismado, reservado y con cierta carga de neurosis; su desempeño se limita a actividades rutinarias que requieran poca interacción social.



Gráfica 31. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS – sujeto 10

### **Estrés personal.**

*Puntaje 36 bajo.* El sujeto percibe pocas situaciones estresantes en su vida personal, razón por la que su actitud frente a los problemas es positiva; su entorno social es adecuado, y su salud física y mental es buena.

### **Estrés en el trabajo.**

*Puntaje 46 muy alto.* El evaluado experimenta estrés severo en su área organizacional, manteniendo relaciones conflictivas y contaminando su área de trabajo.

### **Estrés social.**

*Puntaje 47 alto.* El colaborador se encuentra en escenarios difíciles en su entorno social, se le dificulta ser puntual en el desarrollo de sus funciones; condiciones que generan un alto nivel de ansiedad en sus relaciones laborales.

### **Salud mental deficitaria.**

*Puntaje 30 medio.* El individuo mantiene severas disfunciones en el plan personal, sin embargo, mantiene equilibrio en su salud mental, y su desempeño posiblemente será el esperado por su institución.

### **Apoyo personal.**

*Puntaje 61 medio.* El sujeto conserva su sentido de eficacia y su conciencia frente a sus recursos personales para enfrentar y afrontar su vida.

### **Apoyo en el trabajo.**

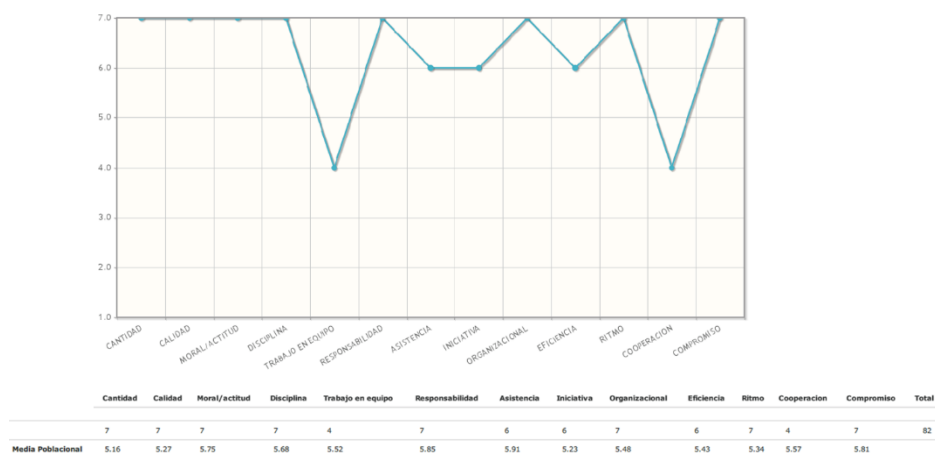
*Puntaje 65 medio.* La persona es consciente que tiene acceso a los recursos suficientes y necesarios para llevar a cabo sus funciones, enfrentándose, de manera adecuada, a los problemas presentados en su trabajo, y trabajando en equipo la mayoría de veces con armonía.

### **Apoyo social.**

*Puntaje 65 alto.* Dentro de los recursos que brinda su entorno social, el individuo se desenvuelve de manera fluida y funcional en su contexto, percibiendo de manera positiva y resolutive cada conflicto presentado en este ámbito.

### **Salud mental funcional.**

*Puntaje 72 alto.* El colaborador goza de plena salud mental y de optimismo en su vida diaria, su desempeño se caracteriza por ser fructuoso y funcional.



Gráfica 32. Perfil comparativo de la escala de desempeño del SWS – sujeto 10

### **Cantidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El individuo entrega sus tareas y respeta los tiempos programados.

### **Calidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador cumple con sus responsabilidades sobresalientemente y los productos finales no requieren supervisión.

### **Moral/actitud.**

*Puntaje 7 destacado.* El auxiliar posee una disposición adaptable, optimista y conductas proactivas en la organización.

**Disciplina.**

*Puntaje 7 destacado.* El evaluado normalmente respeta los procedimientos, normas e instrucciones recibidas, permitiendo la productividad en la Institución.

**Trabajo en equipo.**

*Puntaje 4 promedio.* El sujeto evita participar y trabajar; actúa y toma decisiones de manera arbitraria y personal, provocando un clima organizacional disfuncional y disminución en la productividad.

**Responsabilidad.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador cumple con sus funciones de manera autónoma y proactiva, comprometiéndose por completo con su trabajo.

**Puntualidad y asistencia.**

*Puntaje 6 promedio.* El individuo cumple con el horario laboral establecido y a veces, excede su jornada laboral para terminar sus tareas.

**Iniciativa.**

*Puntaje 6 promedio.* El sujeto desarrolla actividades y resuelve conflictos desde su parte creativa y espontánea.

**Organización y limpieza.**

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador mantiene limpia su área de trabajo, planea de manera organizada sus objetivos y logra alcanzarlos desde la ruta más práctica.

**Eficiencia.**

*Puntaje 6 promedio.* El individuo ejecuta sus actividades planeadas desde los recursos disponibles y favorables.

**Ritmo.**

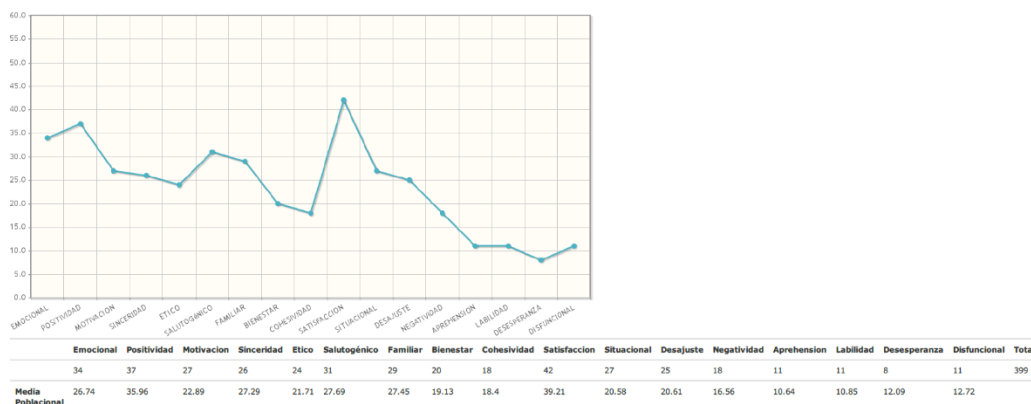
*Puntaje 7 destacado.* El sujeto sigue sus tareas asignadas fácilmente, y se adapta a cada cambio y/o movimiento de sus funciones, llevándolas a cabo ágil y eficientemente.

### Cooperación.

*Puntaje 4 promedio.* Al evaluado se le facilita trabajar individualmente y se le dificulta el trabajo en equipo; sin embargo, hace el intento de lograr trabajar de esa manera.

### Compromiso.

*Puntaje 7 destacado.* El colaborador cumple con el objetivo pactado, sin problema alguno cuando debe exceder su tiempo o sus responsabilidades dentro de su área de trabajo.



Gráfica 33. Perfil comparativo de las dimensiones del SWS – sujeto 10

### Emocional.

*Puntaje 34 muy alto.* El auxiliar se integra a la organización y desarrolla sus capacidades al máximo, dado que, posee cierta estabilidad emocional y sus necesidades están satisfechas. Lo anterior, le permite tener una mayor concentración, creatividad y un mejor desarrollo de sus potencialidades.

### Positividad.

*Puntaje 37 medio.* El evaluado es seguro de sí mismo; encuentra un balance en las situaciones cotidianas de la vida laboral y resuelve las dificultades de manera serena y objetiva. Su optimismo puede contagiar a los demás, por lo que se le facilitará el trabajo en equipo.

### Motivación.

*Puntaje 27 alto.* El evaluado busca nuevos retos y se caracteriza por mantener una actitud positiva y reactiva para llevarlos a cabo, formulando nuevas ideas para el beneficio del contexto en el que se encuentre.

**Sinceridad.**

*Puntaje 26 medio.* El colaborador contestó medianamente con sinceridad.

**Ético.**

*Puntaje 24 alto.* El sujeto mantiene su imagen de confiabilidad y honestidad en su lugar de trabajo.

**Salutogénico.**

*Puntaje 31 alto.* El individuo se muestra de manera saludable y limpio, razón por la que su imagen organizacional es reconocida positivamente.

**Familiar.**

*Puntaje 29 medio.* El evaluado mantiene un equilibrio en su tranquilidad y estabilidad familiar, lo que le permite mantener relaciones sanas en su entorno.

**Bienestar.**

*Puntaje 20 medio.* La participación del colaborador contribuye a lazos laborales efectivos y saludables.

**Cohesividad.**

*Puntaje 18 medio.* El individuo levemente puede realizar trabajos en equipo.

**Satisfacción.**

*Puntaje 42 alto.* El sujeto mantiene su compromiso y pasión al realizar sus funciones.

**Situacional.**

*Puntaje 27 muy alto.* El auxiliar es consciente de la realidad que lo rodea, por lo tanto, busca opciones de desarrollo y lograr una calidad de vida a través de su trabajo.

**Desajuste.**



*Puntaje 25 muy alto.* El evaluado posee niveles bajos de tolerancia y una percepción distorsionada de la dinámica organizacional. Debido al malestar, su capacidad de adaptación es escasa y afecta el ambiente laboral.

**Negatividad.**

*Puntaje 18 alto.* El colaborador presenta actitudes de fracaso y pesimismo ante la vida, en consecuencia, su compromiso y desempeño en la organización serán limitados.

**Aprensión.**

*Puntaje 11 medio:* En ocasiones, el sujeto puede mostrarse sensible en sus relaciones o en las situaciones cotidianas, puesto que, le angustia ser criticado y rechazado por quienes lo rodean.

**Labilidad.**

*Puntaje 11 medio.* El individuo puede reaccionar a veces de manera impulsiva ante situaciones conflictivas, no obstante, puede controlarse sin afectar la dinámica social y laboral.

**Desesperanza.**

*Puntaje 8 muy bajo.* El sujeto refleja constantemente un optimismo que sobrepone en situaciones críticas en su área laboral.

**Disfuncional.**

*Puntaje 11 medio.* El colaborador se destaca por su ensimismamiento y sus labores rutinarias.

## Apéndice 4

## Oficio de aval IPS Municipal de Ipiales E.S.E

  
 Rad. No. 2021-00000-000001-2  
 Fecha: 2021/05/21  
 Fecha de Emisión: 2021/05/21  
 Hora: 15:05:21 Hora: 16:11  
 Oficina: Administración

 <b>IPS MUNICIPAL DE IPIALES E.S.E.</b> <small>SERVICIO DE SALUD CON CALIDAD</small>	<b>FORMATO COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	FO GDA 021
		<b>VERSIÓN</b>	2
		<b>FECHA</b>	24/08/2020

731-08.481

Ipiales, mayo 21 de 2021

Señores  
**Universidad Cesmag**  
**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**  
**Programa de Psicología**  
 Carrera 20A No. 14 – 54  
 Pasto – Nariño

OFICINA DE COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA  
 ESTE DIA ESPANSA  
 RADICADO: 000481-  
 FECHA: 25-05-21 Hora: 16:11  
 RECIBIDO: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**Asunto: Respuesta a solicitud.**

Cordial saludo,

En atención a su oficio radicado el pasado 19 de abril de 2021, relacionado con la solicitud de realizar un trabajo investigativo "relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19", me permito informar que se autoriza que se efectúe el trabajo investigativo por el personal estudiantil en el personal de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E. Para tal fin, deberá comunicarse con la encargada de Coordinación de Enfermería y coordinar las fechas y horas que podrán realizar la actividad investigativa.

Coordinadora Enfermería – Edith Potosí Rosero – 317762747

Esperamos su participación dentro de la entidad.

Atentamente,

  
**NUBIA MIREYA MONTALVO ARELLANO**  
**GERENTE**  
**IPS Municipal de Ipiales E.S.E.**

Elaboró: María Moreno

Sede Administrativa Calle 20 Número 8-134  
 Sede Asistencial Carrera 1 con calle 15 esquina vía Popayán  
 Fax 773 2403 – Teléfono 773 2394 Página web: www.ipsmunicipal.gov.co  
 Correo electrónico: ipsmunicipal@ipsmunicipal.gov.co  
 Ipiales Nariño

## Apéndice 5

### Entrevista semiestructurada.

**Categoría:** riesgo de contagio por COVID-19

#### Conceptualización:

Según Juan D. de Carrasquilla, 1914 y la Real Academia Española (RAE, 2015), el contagio es transferir una enfermedad del individuo enfermo al sano, ya sea por contacto directo o indirecto, siempre y cuando la enfermedad sea transmitida por contacto físico; y, por otro lado, el riesgo hace referencia a la posibilidad de que una persona sufra un daño por estar expuesto a un peligro.

PREGUNTAS	CATEGORÍA	COHERENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD	VALORACIÓN GLOBAL (SI O NO)	COMENTARIOS
1. ¿Cómo define el ambiente laboral en su área de trabajo?						
2. ¿Existen más sacrificios que recompensas en su ámbito laboral? Justifique su respuesta.	RIESGO DE					

<p>3. Las nuevas funciones adquiridas a partir de la pandemia ¿han afectado su bienestar laboral?</p>	<p>CONTA GIO POR COVID – 19</p>					
<p>4. ¿Durante la pandemia ha experimentado periodos de cansancio significativos, asociados a su trabajo?</p>						
<p>5. ¿Considera que ha adquirido hábitos poco saludables a partir de la pandemia, por causa</p>						

<p>de las nuevas responsabilidades adquiridas en su trabajo?</p>						
<p>6. ¿Qué medidas de cuidado ha adoptado la institución con sus trabajadores para prevenir el contagio de COVID-19?</p>						
<p>7. Antes y durante la pandemia ¿ha recibido alguna capacitación acerca del contagio de COVID-19?</p>						

<p>Cuéntenos su experiencia .</p>						
<p>8. ¿Estuvo usted contagiado/ a por COVID-19 en su lugar de trabajo? Si su respuesta es afirmativa, ¿considera que esto lo/a ha llevado a experimentar algunos síntomas de estrés laboral? cuéntenos su experiencia .</p>						
<p>9. ¿Siente que el riesgo de contagio</p>						

<p>que implica su trabajo influye negativamente en el bienestar de su entorno social? ¿Qué medidas ha adoptado frente a ello?</p>						
<p>10. ¿Se siente seguro/a frente al riesgo de contagio de COVID-19 al que está expuesto en su lugar de trabajo? ¿Porqué?</p>						
<p>11. ¿Se ha sentido discriminado por su profesión?</p>						

Mencione una situación en la que haya vivido esto.						
--	--	--	--	--	--	--



## Apéndice 6

### Grupo focal.

**Categoría:** características de la atención brindada a pacientes con síntomas de covid-19.

### Conceptualización:

Según María del Mar Navarro P, (2018), la atención al paciente hace referencia a la prevención, al tratamiento y al manejo de enfermedades, preservando el bienestar físico y mental a través de los servicios ofrecidos por profesionales de la salud.

Según el Ministerio de salud (2020), la atención a pacientes con síntomas de COVID-19 incluye las tareas y responsabilidades del personal de salud (valoración clínica, aplicación de tamizajes, uso de mascarilla quirúrgica y guantes, tomas de muestras respiratorias, terapias respiratorias, entre otros.)

PREGUNTAS	CATEGORÍA	COHERENCIA	PERTINENCIA	CLARIDAD	VALORACION GLOBAL (SI o NO)	COMENTARIOS
1. ¿Qué cambios surgieron en la atención a pacientes a partir de la pandemia?						
2. ¿Qué tipo de indicaciones ha recibido por parte del Instituto Departamental de Salud de Nariño (IDSN) para la atención adecuada de pacientes en el contexto de pandemia?						
3. ¿Cómo considera que ha sido el trato que usted ha recibido por parte de los usuarios?						

<p>4. ¿Cómo describe la atención brindada a pacientes con COVID-19 en su lugar de trabajo?</p>						
<p>5. Describa la relación que tiene con los pacientes a su cargo en el margen de contagio por COVID-19, de acuerdo a la atención profesional que usted les brinda.</p>	C					
<p>6. Cree que el riesgo de contagio por el virus COVID-19 al que usted se encuentra expuesto/a debido a su trabajo ¿ha influido en la atención brindada a los pacientes contagiados por dicho virus? ¿de qué manera lo ha hecho?</p>	ARA CTE RÍSTI CAS DE LA ATE NCIÓ N					
<p>7. De acuerdo a los nuevos lineamientos dados a partir de la pandemia, ¿cuál ha sido la responsabilidad que ha conllevado mayor dificultad al brindar atención a pacientes contagiados?</p>	BRIN DAD A A PACI ENT ES CON SÍNT					
<p>8. Teniendo en cuenta los nuevos protocolos implementados durante la pandemia por COVID-19, ¿han existido dificultades,</p>	OMA S DE COVI D-19.					

<p>que hayan afectado la pronta resolución de los problemas de salud de sus pacientes? ¿cuáles?</p>						
<p>9. ¿Qué diferencias se presentaron en la atención brindada a pacientes con COVID-19 previo a recibir la vacuna y posterior a ésta?</p>						

## Apéndice 7

### Cartas de aval de instrumentos.

---

San Juan de Pasto, 29 de agosto de 2021

**Oscar Fabián Martos C.**  
Docente  
Programa de psicología  
Universidad CESMAG  
Ciudad

Reciba un cordial saludo de paz y bien.

Mediante el presente me permito comunicar que los instrumentos evaluados para la aplicación de la investigación denominada Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E, por mi parte como docente jurado es **APROBADO**.

Por ende, doy viabilidad para que las estudiantes procedan con la aplicación de su instrumento.

Éxitos en su labor.

Agradezco de antemano su atención

Atentamente,



**YENNY LORENA JARAMILLO Z**

## Apéndice 8

### Consentimiento informado en blanco.



UNIVERSIDAD CESMAG  
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
 PROGRAMA DE PSICOLOGIA

#### Consentimiento informado

Yo \_\_\_\_\_ identificado con CC: \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada “Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E”, y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC.1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: \_\_\_\_\_

CC.

## Apéndice 9

## Consentimientos firmados.



UNIVERSIDAD CESMAG

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Consentimiento informado

Yo Oscar Javier Toro Quiñones identificado con cc: 87715953 expedida en Ipiales, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC.1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: Oscar Javier Toro Quiñones

CC. 87715953 1P

CC. 98.230.1201




UNIVERSIDAD CESMAG  
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
 PROGRAMA DE PSICOLOGIA

**Consentimiento informado**

Yo Veronica Y. Gaván identificado con cc: 1085937-772 expedida en Ipiales, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC.1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma:   
 CC: 1085937 772



UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Consentimiento informado

Yo María Alejandra Toro Bercindo identificado con cc: 1695452839 expedida en Ipiales, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC. 1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: María Alejandra Toro Bercindo  
CC. 1695452839





UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Consentimiento informado

Yo Diego Andradó identificado con cc: 36 995 344 expedida en Ipiales, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC.1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: Diego Andradó  
cc. 36 995 344



UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Consentimiento informado

Yo Erika Paola Guevara Obando identificado con cc: 1085926249 expedida en Ipiales, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC.1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodriguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: ERIKA GUEVARA

cc. 1085926249



UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Consentimiento informado

Yo Helena Castro identificado con cc: 36861715 expedida en Ipiales, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC.1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: Helena Castro  
cc. 36861715



UNIVERSIDAD CESMAG

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Consentimiento informado

Yo Alba Cecilia Gómez identificado con cc: 1085431631 expedida en 3 pto, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC. 1085325450, Juliana Sofía Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: Alba Cecilia Gómez

CC. 1085431631



UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA

**Consentimiento informado**

Yo Adriana Coral Cepeda identificado con cc: 59501999 expedida en puerto, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC.1085325450, Juliana Sofía Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: \_\_\_\_\_

cc. 59501999 puertos





UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA  
Consentimiento informado

Yo Jesica Yovany Guengua Yanduj identificado con cc: 1085453177 expedida en Ipiales, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC. 1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: 

CC. 1085453177



UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Consentimiento informado

Yo YORANDY ANDREA LEYDON identificado con cc: 1085937071 expedida en IPIALES, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC. 1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: \_\_\_\_\_

cc. 1.085937071



UNIVERSIDAD CESMAG

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Consentimiento informado

Yo María del Pilar Quintero . identificado con cc: 59678615 expedida en 7umaco, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC.1085325450, Juliana Sofía Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: [Firma manuscrita]  
cc. 59678615





UNIVERSIDAD CESMAG

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

**Consentimiento informado**

Yo Patricia Roscos identificado con cc: 30742871 expedida en Bogotá, manifiesto que se me ha informado el propósito de la investigación titulada "Relación entre estrés laboral y atención brindada a pacientes con COVID-19 por enfermeras de la IPS Municipal de Ipiales E.S.E", y que acepto participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, grupo focal e inventario de estrés laboral y del trabajo), además, tengo conocimiento de que mi participación no me generará ningún riesgo físico, psicológico o laboral y que todos los procedimientos se realizarán virtualmente.

La investigación y la aplicación de los instrumentos son realizadas por: María Camila Burbano Miranda CC. 1085325450, Juliana Sofia Caicedo Segovia CC. 1233193469, y, Erika Daniela Rodríguez Coral CC. 1085947267, estudiantes de décimo semestre pertenecientes al programa de Psicología de la Universidad CESMAG.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los fines académicos. De esta manera, si se presenta alguna duda sobre el proceso a llevar a cabo, puede manifestarla a las estudiantes por medios virtuales.

Firma: Patricia Roscos

cc. 30742871

 <p>UNIVERSIDAD <b>CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<b>CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-032
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 22 de junio de 2022

Biblioteca  
**REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.**  
Universidad CESMAG  
Pasto

Saludo de paz y bien.


Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado “Relación del estrés laboral y la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 por enfermeros/as de la IPS Municipal De Ipiales E.S.E”, presentado por el las autoras María Camila Burbano Miranda, Juliana Sofia Caicedo Segovia y Erika Daniela Rodríguez Coral del Programa Académico Psicología al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita la paz y salvo respectivo.

Atentamente,



-----  
**OSCAR FABIAN MARTOS GUATUSMAL**


98.385.190 de Pasto  
Programa de Psicología  
3013790818  
ofmartos@unicesmag.edu.co

 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA M/EDUCACIÓN</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

<b>INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)</b>	
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Juliana Sofia Caicedo Segovia	<b>Documento de identidad:</b> 1233193469
<b>Correo electrónico:</b> Jscs99@hotmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3162404129
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> María Camila Burbano Miranda	<b>Documento de identidad:</b> 1085325450
<b>Correo electrónico:</b> camirandaj19@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3166628942
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Erika Daniela Rodríguez Coral	<b>Documento de identidad:</b> 1085947267
<b>Correo electrónico:</b> Erika.028@hotmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3173383523
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Título del trabajo de grado:</b> Relación del estrés laboral y la atención brindada a pacientes con síntomas de COVID-19 por enfermeros/as de la IPS Municipal De Ipiales E.S.E	
<b>Facultad y Programa Académico:</b> Psicología	

En nuestra calidad de autoras y/o titulares del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, conferimos a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el termino en el que las firmantes del presente documento conservemos la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que dejemos de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, nos comprometemos a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita nuestra parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conocemos que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Aceptamos que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renunciamos a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.

 <p>UNIVERSIDAD <b>CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 VIGILADA Mineducación</p>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022


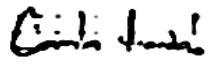
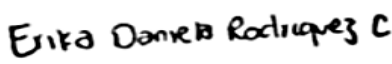
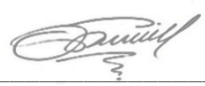
- d) Manifestamos que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostentamos los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumimos toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de las autoras y la fecha de publicación.
- e) Autorizamos a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizamos a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

**NOTA:** En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autoras garantizamos que he hemos cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejamos constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizamos la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permitimos que nuestro Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG, por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 21 días del mes de junio del año 2022

	
Nombre del autor: Juliana Sofia Caicedo Segovia	Nombre del autor: María Camila Burbano Miranda
	Firma del autor
Nombre del autor: Erika Daniela Rodríguez Coral	Nombre del autor:
 Nombre del asesor: Oscar Fabián Martos Guatusmal	