INCIDENCIA DEL ESTRÉS CAUSADO POR LA PANDEMIA DEL COVID19 EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL LUIS ANTONIO MONTERO DE POTOSÍ – NARIÑO

AUTORES

KAREN MARISOL MEDINA MERA

LISETH CAROLINA ROSERO LÓPEZ

OLMEDO EFRAÍN TAPIA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C.

ABRIL DE 2021

INCIDENCIA DEL ESTRÉS CAUSADO POR LA PANDEMIA DEL COVID19 EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL LUIS ANTONIO MONTERO DE POTOSÍ – NARIÑO

AUTORES

KAREN MARISOL MEDINA MERA

LISETH CAROLINA ROSERO LÓPEZ

OLMEDO EFRAÍN TAPIA

DOCENTE ASESOR:

MARIA ORTEGA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C.

MARZO DE 2021

Tabla de contenido

Introducción 7

Capítulo 1: Descripción general del proyecto 9

1.1 Problema de investigación 9

1.2 Objetivos 12

1.2.1 Objetivo general 12

1.2.2 Objetivos Específicos 12

1.3 Justificación 13

Capítulo 2: Marco de referencia 16

2.1 Marco Teórico 16

2.1.1 Conceptos generales sobre el estrés laboral y el desempeño laboral 17

2.1.2 Consecuencias del estrés laboral: psíquicas y físicas y organizacionales 19

2.1.3 Manejo del estrés laboral 22

2.1.4 El estrés laboral en el sector salud colombiano 22

2.1.5 El estrés laboral del sector salud a causa del Covid19 23

2.2 Marco conceptual 25

Capítulo 3: Marco metodológico 26

3.1 Tipo de estudio 26

3.2 Población 26

3.3 Procedimientos 27

3.6 Consideraciones éticas 29

Capítulo 4: Análisis de los resultados 29

4.1 Análisis de encuesta 30

4.2 Análisis de entrevista semiestructurada 41

4.3 Análisis de resultados en relación a los objetivos de la investigación 45

4.4 Discusión y conclusiones 55
4.4.1 Recomendaciones 65
4.4.3 Conclusiones 67
5. Referencias bibliográficas 69

Listado de tablas

Tabla 1: Justificación de los encuestados que consideran que la pandemia se convirtió en un factor estresor 36
Tabla 2: Justificación de los encuestados que consideran que la pandemia no se convirtió en un factor estresor 36
Tabla 3: Variable 1 entrevista semiestructurada 42
Tabla 4: Variable 2 entrevista semiestructurada 43
Tabla 5: Variable 3 entrevista semiestructurada 44
Tabla 6: Variable 4 entrevista semiestructurada 45
Tabla 7: Cuadro comparativo desempeño laboral antes y después de la pandemia 51

Listado de gráficos

Gráfico 1: Modalidad de contratación de los encuestados 30
Gráfico 2: Cargo desempeñado por los encuestados 32
Gráfico 3: Factores que afectan el desempeño laboral de los encuestados 33
Gráfico 4: Apreciación de los encuestados si la pandemia constituye un factor estresor 35
Gráfico 5: Opinión de los encuestados sobre las medidas de seguridad del CHLAM 37
Gráfico 6: Opinión de los encuestados sobre la necesidad que el CHLAM mejore o no sus procesos internos 38
Gráfico 7: Mayor temor de los encuestados al laborar en el área de urgencias 40

Introducción

En la ejecución del derecho constitucional al trabajo, el ser humano encuentra la posibilidad de desarrollar su potencial y poner al servicio de la comunidad sus capacidades y desempeñar un rol que lo haga parte de una esfera, social, profesional y afectiva.

Sin embargo, en el desarrollo de su profesión u oficio en el campo laboral, no se encuentra exento de enfrentarse a factores que pueden generar estrés, bien sea por la falta de adaptabilidad al entorno, problemas afectivos, emocionales, económicos y familiares que no pueden desligarse de su connotación de ser humano y que pueden afectar directamente su desempeño laboral, situación que generará consecuencias individuales en el normal desarrollo de la empresa donde presta sus servicios.

Es así que en los trabajadores del sector salud las consecuencias del estrés son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, competencias, habilidades y actitudes por parte del personal sanitario (Garcia Moran & Gil , 2016).

Aunado a lo anterior, lo que siempre se encuentra en juego en el desarrollo de la labor de los profesionales de la salud es la vida de otros seres humanos y la estabilidad de todo un núcleo familiar, por ello el humanismo juega un papel trascendental y que también se configura en un factor que puede elevar los niveles de estrés en los trabajadores.

En ese orden de ideas son diferentes los factores que pueden incidir de forma directa o indirecta en la generación de estrés en el trabajador del sector salud, por lo tanto, se debe trabajar desde perspectivas organizacionales que permitan generar un ambiente

laboral que minimice esos factores y los trabajadores puedan desempeñarse de la mejor manera.

Esa necesidad de garantizar un ambiente laboral donde confluyan elementos organizacionales que estén cimentados en los principios de Seguridad y Salud en el Trabajo, se han intensificado aún más a la coyuntura actual de la pandemia a causa del Covid19, con lo cual se generó miedo, angustia y altos niveles de pánico en toda la población, siendo el sector salud uno de los más afectados pues los trabajadores de la salud usualmente temen contagiar a sus familias, amigos o colegas y, así mismo, experimentan síntomas de estrés, ansiedad o depresión con implicaciones psicológicas a largo plazo que también se reflejan en tasas de depresión, ansiedad, insomnio y estrés en la actual epidemia de COVID-19 (Monterosa Castro, 2020).

Por lo tanto surge la necesidad de ralizar una investigación en un microcontexto definido del sector salud, que permita identificar las características, factores e incidencias del estrés en el desempeño laboral ocasionads por la pandemia, para ello se seleccionó a los trabajadores del área de urgencias del hospital Luis Antonio Montero del Municipio de Potosí, Departamento de Nariño, Colombia.

Se pretende realizar un estudio enfocado en la incidencia del estrés causado por la pandemis Covid19 en el desempeño laboral de los los trabajadores del área de urgencias y de esta manera sentar un precendente que puede servir para otros hospitales para la toma de decisiones y planes de mejora que permitan hacer frente a la pandemia y que puedan generar condiciones laborales propicias, pues el estrés laboral no solo afecta de forma directa al trabajador sino que sus consencuencias también se replican al interior la organización.

Capítulo 1: Descripción general del proyecto

1.1 Problema de investigación

En la ejecución del derecho constitucional al trabajo, el ser humano encuentra la posibilidad de desarrollar su potencial y poner al servicio de la comunidad sus capacidades y desempeñar un rol que lo haga parte de una esfera, social, profesional y afectiva.

Sin embargo, en el desarrollo de su profesión u oficio en el campo laboral, no se encuentra exento de enfrentarse a factores que pueden generar estrés, bien sea por la falta de adaptabilidad al entorno, problemas afectivos, emocionales, económicos y familiares que no pueden desligarse de su connotación de ser humano y que pueden afectar directamente su desempeño laboral, situación que generará consecuencias individuales en el normal desarrollo de la empresa donde presta sus servicios.

Es así que en los trabajadores del sector salud las consecuencias del estrés son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, competencias, habilidades y actitudes por parte del personal sanitario (Garcia Moran & Gil , 2016).

Aunado a lo anterior, lo que siempre se encuentra en juego en el desarrollo de la labor de los profesionales de la salud es la vida de otros seres humanos y la estabilidad de todo un núcleo familiar, por ello el humanismo juega un papel trascendental y que también se configura en un factor que puede elevar los niveles de estrés en los trabajadores.

En ese orden de ideas son diferentes los factores que pueden incidir de forma directa o indirecta en la generación de estrés en el trabajador del sector salud, por lo tanto, se debe trabajar desde perspectivas organizacionales que permitan generar un ambiente

laboral que minimice esos factores y los trabajadores puedan desempeñarse de la mejor manera.

Esa necesidad de garantizar un ambiente laboral donde confluyan elementos organizacionales que estén cimentados en los principios de Seguridad y Salud en el Trabajo, se han intensificado aún más a la coyuntura actual de la pandemia a causa del Covid19, con lo cual se generó miedo, angustia y altos niveles de pánico en toda la población, siendo el sector salud uno de los más afectados pues los trabajadores de la salud usualmente temen contagiar a sus familias, amigos o colegas y, así mismo, experimentan síntomas de estrés, ansiedad o depresión con implicaciones psicológicas a largo plazo que también se reflejan en tasas de depresión, ansiedad, insomnio y estrés en la actual epidemia de COVID-19 (Monterosa Castro, 2020).

Por lo tanto surge la necesidad de ralizar una investigación en un microcontexto definido del sector salud, que permita identificar las características, factores e incidencias del estrés en el desempeño laboral ocasionads por la pandemia, para ello se seleccionó a los trabajadores del área de urgencias del hospital Luis Antonio Montero del Municipio de Potosí, Departamento de Nariño, Colombia.

Se pretende realizar un estudio enfocado en la incidencia del estrés causado por la pandemia Covid19 en el desempeño laboral de los los trabajadores del área de urgencias y de esta manera sentar un precendente que puede servir para otros hospitales para la toma de decisiones y planes de mejora que permitan hacer frente a la pandemia y que puedan generar condiciones laborales propicias, pues el estrés laboral no solo afecta de forma directa al trabajador sino que sus consencuencias también se replican al interior la organización.

Además es de vital importancia resaltar que el trabajo de los profesionales y especialistas en el campo de la seguridad y salud en el trabajo ha tenido una alta demanda a causa de la pandemia ocasionada por el Covid 19, pues se necesita contar al interior de cada organización con personal capacitado en el área especifica para

implementar los adecuados y pertinentes protocolos de bioseguridad que garanticen una óptima prestación del servicio de salud y que a su vez garanticen condiciones idóneas para los trabajadores que les brinde seguridad, tranquilidad y con con ello un alto nivel de desempeño laboral.

En ese orden de ideas, esta investigación, presenta una propuesta novedosa, para la concreción, efectividad y fortalecimiento de procesos direccionados a la salud del trabajador con enfoque normativo de tal forma que la salud del trabajador no sólo sean su razón y objetivo, sino que se cumplan acorde a estándares de calidad.

Es así que la propuesta investigativa pretende relacionar un tema que se siempre ha estado presente en el entorno laboral, denominado estrés, con un factor de la actualidad, la pandemia a causa del Covid19 y sentar un precedente investigativo que sirva de insumo a futuras investigaciones y sobre todo para contar con información de fuentes primarias que se complementan con la revisión bibliográfica, que en suma representan datos para la toma de decisiones a nivel organizacional, enfocadas hacia el establecimiento, consolidación y sostenimientos de estrategias efectivas para la productividad, competitividad y permanencia en el mercado y sobre todo para garantizar el bienestar psíquico y físico del ser humano, como propósito esencial, en su ambiente de trabajo y en sus entornos individual, intralaboral y extralaboral, lo cual a la postre representa el cumplimiento de otro de los objetivos esenciales de toda organización: la satisfacción del cliente y el desempeño con estándares de calidad, sustentado en el bienestar psíquico y físico del trabajador.

Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia del estrés causado por la pandemia del Covid19 en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Establecer la incidencia del estrés causado por la pandemia del Covid19 en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los factores y las características del estrés generadas en los trabajadores del sector salud a causa de la pandemia del Covid19, área de urgencias del hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño.

2. Realizar un cuadro comparativo entre las condiciones de desempeño laboral antes y después de la pandemia ocasionada por el Covid19.

3. Determinar la incidencia que tienen los factores de estrés generados a causa de la pandemia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias.

1.3 Justificación

En la ejecución del derecho constitucional al trabajo, el ser humano encuentra la posibilidad de desarrollar su potencial y poner al servicio de la comunidad sus capacidades y desempeñar un rol que lo haga parte de una esfera, social, profesional y afectiva.

Sin embargo, en el desarrollo de su profesión u oficio en el campo laboral, no se encuentra exento de enfrentarse a factores que pueden generar estrés, bien sea por la falta de adaptabilidad al entorno, problemas afectivos, emocionales, económicos y familiares que no pueden desligarse de su connotación de ser humano y que pueden afectar directamente su desempeño laboral, situación que generará consecuencias individuales en el normal desarrollo de la empresa donde presta sus servicios.

Es así que en los trabajadores del sector salud las consecuencias del estrés son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, competencias, habilidades y actitudes por parte del personal sanitario (Garcia Moran & Gil , 2016).

Aunado a lo anterior, lo que siempre se encuentra en juego en el desarrollo de la labor de los profesionales de la salud es la vida de otros seres humanos y la estabilidad de todo un núcleo familiar, por ello el humanismo juega un papel trascendental y que también se configura en un factor que puede elevar los niveles de estrés en los trabajadores.

En ese orden de ideas son diferentes los factores que pueden incidir de forma directa o indirecta en la generación de estrés en el trabajador del sector salud, por lo tanto, se debe trabajar desde perspectivas organizacionales que permitan generar un ambiente laboral que minimice esos factores y los trabajadores puedan desempeñarse de la mejor manera.

Esa necesidad de garantizar un ambiente laboral donde confluyan elementos organizacionales que estén cimentados en los principios de Seguridad y Salud en el Trabajo, se han intensificado aún más a la coyuntura actual de la pandemia a causa del Covid19, con lo cual se generó miedo, angustia y altos niveles de pánico en toda la población, siendo el sector salud uno de los más afectados pues los trabajadores de la salud usualmente temen contagiar a sus familias, amigos o colegas y, así mismo, experimentan síntomas de estrés, ansiedad o depresión con implicaciones psicológicas a largo plazo que también se reflejan en tasas de depresión, ansiedad, insomnio y estrés en la actual epidemia de COVID-19 (Monterosa Castro, 2020).

Por lo tanto surge la necesidad de ralizar una investigación en un microcontexto definido del sector salud, que permita identificar las características, factores e incidencias del estrés en el desempeño laboral ocasionads por la pandemia, para ello se seleccionó a los trabajadores del área de urgencias del hospital Luis Antonio Montero del Municipio de Potosí, Departamento de Nariño, Colombia.

Se pretende realizar un estudio enfocado en la incidencia del estrés causado por la pandemis Covid19 en el desempeño laboral de los los trabajadores del área de urgencias y de esta manera sentar un precendente que puede servir para otros hospitales para la toma de decisiones y planes de mejora que permitan hacer frente a la pandemia y que puedan generar condiciones laborales propicias, pues el estrés laboral no solo afecta de forma directa al trabajador sino que sus consencuencias también se replican al interior la organización.

Además es de vital importancia resaltar que el trabajo de los profesionales y especialistas en el campo de la seguridad y salud en el trabajo ha tenido una alta demanda a causa de la pandemia ocasionada por el Covid 19, pues se necesita contar al interior de cada organización con personal capacitado en el área especifica para implementar los adecuados y pertinentes protocolos de bioseguridad que garanticen una óptima prestación del servicio de salud y que a su vez garanticen condiciones de trabajo

para los trabajadores que les brinde seguridad, tranquilidad y con con ello un alto nivel de desempeño laboral.

En ese orden de ideas, esta investigación, presenta una propuesta novedosa, para la concreción, efectividad y fortalecimiento de procesos direccionados a la salud del trabajador con enfoque normativo de tal forma que la salud del trabajador no sólo sean su razón y objetivo, sino que se cumplan acorde a estándares de calidad.

Es importante resaltar que la no implementación de una estrategia de intervención del estrés sustentada en la identificación de las determinantes relacionales causa - efecto en un ámbito especifico, es entonces el obstáculo para la consolidación y operatividad funcional de un programa de intervención para la prevención, tratamiento y monitoreo permanente del estrés y consecuentemente, a la comunidad trabajadora, le imposibilita el conocimiento del entorno, la claridad de sus objetivos, los productos o servicios que está en capacidad de producir o prestar, el conocimiento de los procesos que le permitirían cumplir la política, la misión y la visión del su organización. De igual manera, el desconocimiento de las particularidades de ese mismo espacio laboral en ausencia de estrés imposibilita la apropiación de experiencias positivas para su reproducción en otros ámbitos en los cuales se pretende la salud física y síquica del trabajador.

Por lo anterior, la propuesta es innovadora, pues se realiza bajo el análisis de los efectos ocasionados por la pandemia del Covid19, dado que se pretende demostrar que el estrés es un efecto de condiciones particulares del ámbito laboral y que la alta gerencia de una organización debe establecer programas de intervención para el bienestar laboral con sustento en esta relación si su objetivo es lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en el negocio y/o prestación del servicio.

Es así que la propuesta investigativa pretende relacionar un tema que se siempre ha estado presente en el entorno laboral, denominado estrés, con un factor de la actualidad, la pandemia a causa del Covid19 y sentar un precedente investigativo que sirva de insumo a futuras investigaciones y sobre todo para contar con información de fuentes

primarias que se complementan con la revisión bibliográfica, que en suma representan datos para la toma de decisiones a nivel organizacional, enfocadas hacia el establecimiento, consolidación y sostenimientos de estrategias efectivas para la productividad, competitividad y permanencia en el mercado y sobre todo para garantizar el bienestar psíquico y físico del ser humano, como propósito esencial, en su ambiente de trabajo y en sus entornos individual, intralaboral y extralaboral, lo cual a la postre representa el cumplimiento de otro de los objetivos esenciales de toda organización: la satisfacción del cliente y el desempeño con estándares de calidad, sustentado en el bienestar psíquico y físico del trabajador.

Capítulo 2: Marco de referencia

2.1 Marco Teórico

> El estrés laboral es una enfermedad de origen laboral reportada por el Ministerio del Trabajo en la tabla de Enfermedades Laborales, perteneciente al grupo IV denominado trastornos Mentales y del Comportamiento, por lo cual es una amenaza para la salud mental, que puede generar enfermedades cardiovasculares y accidentes de trabajo (Charria Ortiz & Sarsosa, 2017. p. 45).

Como antecedente estadístico, en Colombia la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo fue realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, donde se reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2007).

De ahí que el Sistema General de Seguridad Social en Salud debe velar por la salud mental de los colombianos por medio de programas de prevención, promoción, diagnóstico y tratamiento, para ello la resolución 2646 del 2008 del Ministerio de Protección Social abordó la problemática del estrés exigiendo planes y programas para la identificación, evaluación, prevención e intervención, porque es considerado como un

factor de riesgo psicosocial y causante de enfermedades profesionales tales como la tendinitis (Ley 1616, 2013).

Se denota de los anteriores resultados que el estrés al ser catalogado como una enfermedad laboral se presenta en todos los sectores laborales y sus repercusiones se hacen presentes de forma individual pues quien lo padece ve afectada su salud emocional y psicológica y al interior de la organización o empresa también habrá consecuencias, que a manera general se refleja en el desempeño laboral del trabajador, poniendo en riesgo la consecución de objetivos de la empresa.

2.1.1 Conceptos generales sobre el estrés laboral y el desempeño laboral

"El estrés se concibe, como un proceso de desbalance entre las exigencias de un evento y los recursos con los que cuenta el individuo para hacerle frente" (Charria Ortiz & Sarsosa, 2017. p. 22).

Según Osorio & Cardenas Niño (2017) el estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo" (Osorio & Cardenas Niño, 2017. p. 82).

Para la OIT, el estrés es "la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias" (OIT, 2016). Además, el estrés se relaciona con el trabajo porque está determinado por su organización, esto es, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar

dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

Para ello es indispensable que cada organización cuente con un plan estratégico y organizacional, que se fundamente un direccionamiento administrativo que garantice condiciones de trabajo acordes a las funciones que debe desempeñar cada trabajador.

Cuando no existen las condiciones idóneas y pertinentes los trabajadores experimentan situaciones de ansiedad, depresión y riesgo que se representan en un estrés laboral que obstaculiza el normal desarrollo de sus funciones y que genera consecuencias negativas para la consecución de objetivos de la organización.

Por su parte, González Acabal (2014) cita a García, Gelpi, Cano y Romero (2009) quienes definen estrés laboral como un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas (González Acabal, 2014).

Del anterior concepto de logra evidenciar que el estrés laboral se compone de dos factores uno físico y el otro psicológico, el físico hace referencias a las afecciones que puede sentir quien padece el estrés, por ejemplo dolor de espalda, dolor de cabeza, insomnio y los factores psicológicos que se reflejan en ansiedad, depresión y en algunas ocasiones agresividad (OIT, 2016)

2.1.2 Consecuencias del estrés laboral: psíquicas y físicas y organizacionales

El estrés al ser catalogado como una enfermedad laboral, produce una serie de consecuencias que no solo afecta su órbita personal, que contiene el ámbito físico y psíquico, sino que también se refleja en el ámbito organizacional, pues un trabajador estresado no puede tener un desempeño laboral adecuado y pertinente, por lo tanto, se verá perjudicado la consecución de objetivos organizaciones.

2.1.2.1 Consecuencias físicas.

El estrés genera una respuesta automática en el cuerpo que si no es tratada a tiempo puede causar graves consecuencias, así un tipo de respuesta es la fisiológica que "consiste en la liberación de adrenalina y cortisol desde el hipotálamo, la primera provocando que el corazón lata mucho más rápido, y la segunda daña e irrumpe los procesos de digestión, poco apetito" (Ferrer, 1997. p. 89).

Entre las consecuencias físicas del estrés se encuentran el insomnio, enfermedades musculares y dermatológicas y sobre todo dolores de cabeza que pueden convertirse en graves migrañas. "También se hacen presentes enfermedades más complejas como úlcera, asma y trastornos cardiovasculares" (Salazar Gómez, 2011. p.86)

Este tipo de consecuencias físicas no solo afecta la parte fisiológica del trabajador, sino que puede generar consecuencias en el campo psíquico, cognitivo y organizacional.

2.1.2.2 Consecuencias psíquicas.

Para Ivancevich y Matteson (1980) los efectos pueden ser conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias y factores cognitivos que comprenden: toma deficiente de decisiones, falta de concentración y negligencia lo cual “afecta directamente el funcionamiento organizacional” (Blanco Guzman, 2012. p. 3).

Además, el estrés se manifiesta de varias maneras. Los síntomas pueden causar efectos subjetivos como: Ansiedad, agresión, fatiga, nerviosismo

Esas consecuencias al afectar la esfera emocional pueden verse reflejada en otros agentes y espacios diferentes a los laborales, por ejemplo, la familia, la escuela y sobre todo la organización a la cual pertenece el trabajador.

2.1.2.3 Consecuencias organizacionales.

El trabajador es la pieza esencial en el desarrollo de los objetivos organizacionales, de ahí que en tiempos de actualidad el conocimiento sea el mayor activo que una empresa puede tener por lo tanto es la materia prima de toda empresa.

Cuando no hay un equilibrio entre las funciones que desempeña el trabajador y la consecución de objetivos de la organización no se desarrolla un canal de comunicación asertivo generando con ello una prestación del servicio inadecuado y de baja calidad.

Por lo tanto, debe existir intervención por parte de la organización a través de la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que realice un enfoque integral para garantizar los recursos de funcionamiento empresarial.

Dotar a los empleados de todos los implementos de seguridad y trabajo debe ser un objetivo esencial, complementando con un ambiente laboral idóneo, donde se valore el trabajo individual y colectivo.

Es así que existen agentes estresantes, uno de ellos puede provenir del factor organizacional, ello puede deberse a que desde las funciones administrativas no se ha implementado un Plan de Seguridad del trabajador donde se le garantice los instrumentos adecuados de trabajo, como por ejemplo ropa de trabajo, equipos de cómputo, equipo de protección, iluminación, seguridad acústica, que en conjunto constituyen malas condiciones físicas y ergonómicas de cada puesto de trabajo, y que generan el estrés en el trabajador.

Por ello es de vital importancia que a nivel organizacional exista el rediseño de tareas, la clarificación en los procesos de toma de decisiones, mejora de la supervisión, establecimiento de objetivos y procedimientos específicos y delimitados para cada uno de los roles profesionales, líneas claras de autoridad, mejora de las vías de comunicación dentro de la organización, mejora de las condiciones físicas y ergonómicas (Rodríguez Carvajal, 2011. p. 82).

Aunado a lo anterior, es importante precisar que es mas beneficioso para la organización invertir en programas de prevención, pues si ello no se configura los costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral serán más elevados. Así, en palabras de Cierra (2012) los costos organizacionales pueden reflejarse en gastos por asistencia médica brindada a los trabajadores; indemnizaciones; pago de licencias por incapacidades; rotación de puestos de trabajo e interrupción en los procesos y funciones de cada cargo, generando con ello naja calidad en el aprovechamiento del tiempo y generación de una imagen empresarial que seria adversa a la competitividad y posicionamiento en el mercado.

2.1.3 Manejo del estrés laboral

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, “favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos (Garavito, 2018. p. 85)

El manejo del estrés laboral engloba todas aquellas recomendaciones que tienen por objeto mantener bajo control los factores estresores en el entorno laboral, así como aquellas prácticas saludables que ayudan a minimizar sus consecuencias.

Según Smith (2002) el afrontamiento efectivo del estrés a nivel personal se sustenta en cuatro estrategias fundamentales: relajación, pensamiento realista y productivo, la resolución de problemas y el ensayo de habilidades.

2.1.4 El estrés laboral en el sector salud colombiano

En el sector de la salud, diversas investigaciones, revelan que los trabajadores asistenciales presentan una prevalencia entre un 33,9% y un 65% de estrés laboral, asociado con síntomas de carácter emocional y/o fisiológico, poniendo de manifiesto que las profesiones en el ámbito de la salud, son potencialmente estresantes, por las características de rol, la falta de definición de tareas, la sobre carga laboral y condiciones laborales, además de una exposición permanente a enfermedades contagiosas (Charria Ortiz & Sarsosa, 2017. p. 46)

Lo anterior se complementa con lo manifestado por Reino & Chamorro (2015) quienes manifiestan que uno de los trabajadores del sector salud, en su gran mayoría deben

cumplir turnos, con ello se ven modificados lo hábitos alimentarios, de sueño que de forma conjunta generan una aceleración del ritmo de vida, que se convierten en factores estresores y que pueden producir una de las “patologías cada vez más y más frecuentes como lo son los eventos cardiovasculares” (Reino & Chamorro, 2015. p. 2).

Como lo señala Zambrano Plata (2014) en el sector salud, los elementos estresores se reflejan con mayor intensidad pues la prestación del servicio se dirige hacia otras personas y lo que se encuentra en juego es la vida de seres humanos, por tanto, las decisiones que se deben tomar en tiempo record afecta la parte psíquica del trabajador, ya que no siempre se obtendrá el resultado esperado y la pérdida de una vida genera una afectación emocional.

Así, por ejemplo, “los profesionales de enfermería suelen mostrarse satisfechos con la atención a los pacientes. Sin embargo, la gran responsabilidad sobre la vida, la salud y el cuidado de otras personas, son factores determinantes de la presencia de estrés y sus consecuencias” (Zambrano Plata, 2014. p. 13).

Finalmente, otro de los factores estresores es el tipo de contratación con el cual son vinculados a las entidades prestadoras del servicio de salud, pues al no contar con una estabilidad laboral y el reconocimiento de prestaciones sociales, se genera en el trabajador una preocupación que puede ser reflejada en el nivel de su desempeño laboral.

2.1.5 El estrés laboral del sector salud a causa del Covid19

Sin duda alguna, la pandemia ocasionada por el Covid19, ha generado una serie de consecuencias económicas y de salud pública a nivel global, siendo el sector salud el más demandado para hacer frente a este suceso que ha marcado la historia de toda la humanidad.

Así, se ha convertido en un factor que puede generar altos niveles de estrés en los trabajadores pues predomina en ellos la preocupación por el riesgo de exposición al virus en el trabajo, atender las necesidades personales y familiares mientras trabaja, manejar los cambios en su carga de trabajo, falta de acceso a las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el gobierno colombiano mediante el Decreto 676 de 2000 incorpora como enfermedad directa a Covid-19 en la tabla de enfermedades laborales del Decreto 1477 de 2014 y determinar la obligación de las empresas contratantes de suministrar elementos de Protección Personal (EPP) a los contratistas independientes con vinculación civil, comercial o administrativa.

El personal a quien se le reconoce este tipo de prestaciones asistenciales son los trabajadores del sector salud, incluyendo al personal administrativo, de aseo, vigilancia y de apoyo que preste servicios directos en las diferentes actividades de prevención, diagnóstico y atención de esta enfermedad, reconociéndoles las prestaciones asistenciales y económicas como las de origen laboral desde el momento de su diagnóstico.

Sin embargo, la realidad es otra, pues las Administradoras de Riesgos Profesionales que son las encargadas de asumir el costo, no ha dado una respuesta efectiva y un gran sector de trabajadores del sector salud no cuentan con la disponibilidad de elementos de bioseguridad, se les adeuda sus salarios u honorarios, y sumado a todo lo anterior han sido centro de discriminación y rechazo por parte de la sociedad,

Todo lo anterior, en conjunto, constituyen factores estresores que pueden incidir de forma directa en el desempeño laboral de los trabajadores del sector salud.

2.2 Marco conceptual

Estrés laboral: Se entiende como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo.

Desempeño laboral: Entendido como la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

Covid19: En el nombre abreviado, “CO” corresponde a “corona”, “VI” a “virus” y “D” a “disease” (“enfermedad”). El COVID-19 es una nueva enfermedad descubierta en el año 2019, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos.

Factores estresores: Son todo tipo de exigencias y características del trabajo y su organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral.

Capítulo 3: Marco metodológico

3.1 Tipo de estudio

Este estudio es tipo observacional, descriptiva y transversal, es de tipo observacional porque no existe intervención del investigador (Bernal Torres, 2010); descriptivo porque describe parámetros en la población de estudio y de corte transversal porque se realiza una sola medición.

En la presente investigación se realiza la observación, posterior descripción y análisis con los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño.

De igual manera se enmarca en la metodología cualitativa, teniendo en cuenta el acercamiento de la investigación con los participantes donde se pretende identificar los factores y características del estrés generado a causa de la pandemia Covid19.

Lo anterior con fundamento en que la investigación cualitativa tiene como objetivo hacer una aproximación a ciertas situaciones sociales para describirlas, comprenderlas y explorarlas, teniendo en cuenta la interacción del investigador con el contexto social compartiendo sentidos significativos de la realidad (Bernal Torres, 2010).

3.2 Población

Los dieciocho (18) trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí, Nariño. La muestra es el 100% de los trabajadores que han sido caracterizados previamente como potencial para llevar a cabo el estudio.

3.3 Procedimientos

La investigación es algo implícito a la ciencia; es un proceso que se compone de fases que se desarrollan de acuerdo a un orden lógico (Baena Paz, 2017), por lo tanto, las fases que componen en presente trabajo son:

- ✓ Plan de trabajo bibliográfico: Se realizará la consulta de material bibliográfico, haciendo énfasis en los temas de estrés y desempeño laboral. Es decir, se hará una recopilación de documental.
- ✓ Recopilación de información a través de los instrumentos de recolección
- ✓ Análisis de la información recolectada
- ✓ Exposición de los resultados.

Lo anterior permite la recolección de información, la categorización y el análisis para concluir en la elaboración del documento final.

En el siguiente esquema de representan todas las fases que componen la presente investigación

N°	ACTIVIDAD	MESES							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Elección proyecto de investigación								
2	Establecer contacto con la población objeto de estudio								
3	Elaborar o ajustar instrumentos para la recolección de información								
4	Elaborar el marco teórico								
5	Aplicar instrumentos y recoger la información								
6	Procesar los datos								
7	Describir los resultados								
8	Analizar los resultados								
9	Elaborar o redactar el informe final								
10	Revisión del informe final por parte del asesor								
11	Entrega informe final								

3.4 Técnicas para la recolección de la información

Con el fin de conocer la percepción de los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí, Nariño, se aplicará una encuesta tipo cuestionario que constará de preguntas abiertas y cerradas, que tendrá como variable independiente las apreciaciones dadas por los trabajadores y como variables dependientes están, forma de vinculación laboral, cargo desempeñado, factores estresores generales y los causados en la pandemia, de esta manera determinar los factores y características del estrés laboral generado a causa de la pandemia del Covid19.

De igual manera se realizará una entrevista semiestructurada al Gerente del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí, Nariño, pues es de vital importancia conocer la percepción de la parte directiva y así poder cotejarlo con la información recolectada en la encuesta aplicada a los trabajadores, así se trabaja elementos desde el sector administrativo-organizacional y el recurso humano.

3.5 Técnicas para el análisis de la información

Teniendo en cuenta que se aplicarán dos herramientas para la recolección de la información, esto es una encuesta y una entrevista semiestructurada, para la primera se realizará inicialmente un análisis plano para verificar el porcentaje general de respuestas así como su inclinación en carácter descendente y posteriormente se realizará un análisis desde la perspectiva de objetivos con la identificación de variables; para el caso de los resultados obtenidos con la entrevista semiestructurada se realizará un análisis utilizando una variable, un indicador y su relación directa con la pregunta orientadora.

3.6 Consideraciones éticas

Teniendo en cuenta que la investigación se desarrolla con dieciocho (18) trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí, y que también se contará con la participación del Gerente, se realizará un trato acorde a preceptos constitucionales y legales. Para el caso de la aplicación de la encuesta de explicará a los participantes que se guardará absoluta reserva sobre las respuestas brindadas y que las mismas serán utilizadas única y exclusivamente para el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo 4: Análisis de los resultados

El análisis de resultados se presenta en dos partes, inicialmente se realiza un análisis específico, pregunta a pregunta para el caso de la encuesta, contiene un análisis plano y un análisis específico con relación a los objetivos; para el caso de la entrevista semiestructurada el análisis se realiza teniendo en cuenta una variable, un indicador y su relación con la o las preguntas orientadoras.

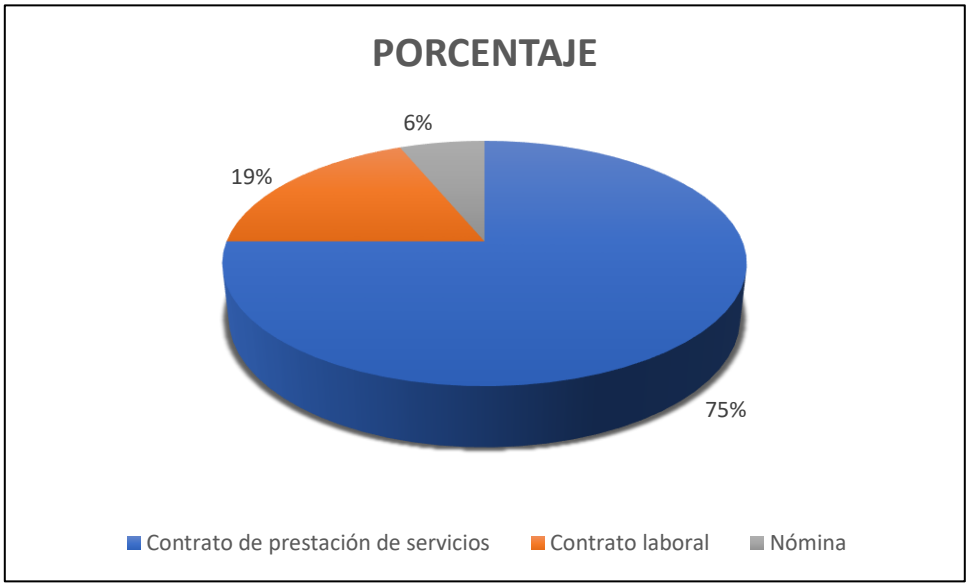
En la segunda parte, se presenta un análisis de los resultados con relación a cada uno de los objetivos específicos.

4.1 Análisis de encuesta

1. ¿Bajo qué modalidad de contrato se encuentra vinculado con la con el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño?

Del total de los encuestados, el mayor de los porcentajes representado en un 75% manifiestan estar vinculados el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios, mientras que un menor porcentaje que corresponde al 18.8% manifiestan estar vinculados mediante contrato laboral y un mínimo porcentaje del 6.3% manifiesta que pertenece a nómina de Hospital.

***Gráfico 1**:* Modalidad de contratación de los encuestados



Realizando un análisis en número de encuestados, acorde a los precedentes resultados se logra evidenciar que la mayoría de los encuestados que corresponde a 12 trabajadores del área de urgencias se encuentran vinculados mediante contrato de prestación de servicios, mientras que 4 de ellos se encuentran vinculados mediante contrato laboral. Es preciso aclarar que un encuestado contestó que hace parte de la nómina del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño, y para efectos del presente análisis se sobrentiende que se hace alusión a contrato laboral.

Los anteriores resultados permiten verificar que la mayoría de los trabajadores del área de urgencia carecen de una vinculación laboral que les garantice el pago de prestaciones sociales pues es preciso recordar que en el contrato laboral las partes son el trabajador y el empleador, generando con ello la obligación en el primero de pagar prestaciones sociales al segundo, entre ellas cesantías, intereses a las cesantías, prima de servicios, vacaciones, situación que no se configura en la modalidad de prestación de servicios, pues el contratista solo percibe sus honorarios a pesar que cumpla con horario, preste de manera directa el servicio y esté subordinado a órdenes de un superior.

Lo anterior constituye uno de los cambios implementados con la Ley 100 de 1993, donde se propuso que para lograr una eficiencia al interior de las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud se debía impulsar los procesos de reestructuración institucional que han favorecido la contratación a término fijo y la disminución de trabajadores de planta, como estrategia de recorte de costos fijos (Observatorio de Recursos Humanos en Salud, 2006)

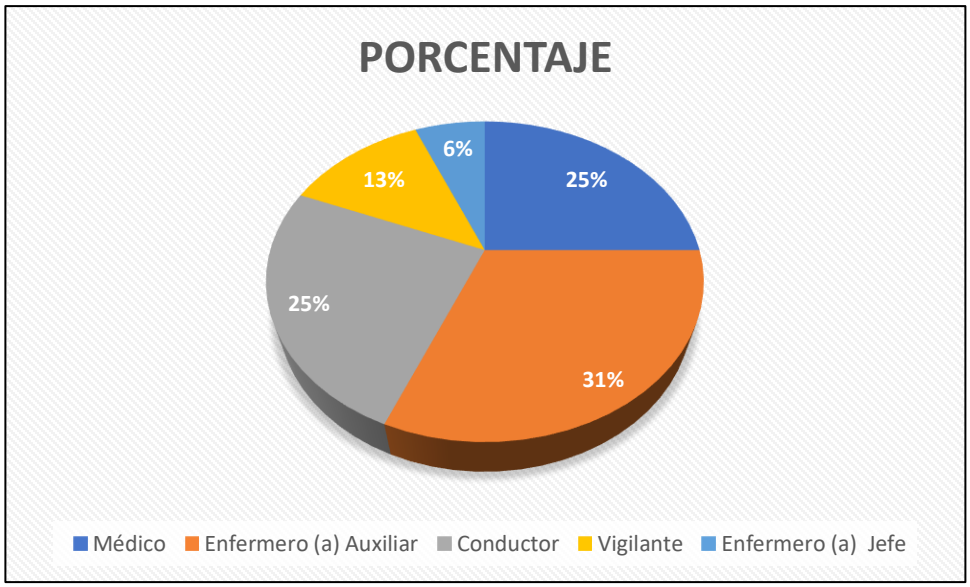
Lo anterior constituye un problema que es replica en todas las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud, pues la falta de recursos financieros desconoce derechos laborales de los trabajadores generando con ello factores adversos y desventajosos para quienes prestan sus servicios.

2. ¿Qué cargo desempeña en el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño?

Es preciso mencionar que la encuesta se dirigió a los 18 trabajadores del área de Urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño, recibiendo 16 respuestas, por lo tanto, se indagó sobre el cargo ejercido por cada uno a efectos de lograr mayor organización de la información.

Así las cosas, del total de los encuestados un 31.3% son auxiliares de enfermería, seguido por un 25% que son médicos, un igual porcentaje del 25% son conductores; por otro lado 12.5% son vigilantes y un 6.3% se desempeña como enfermero jefe.

***Gráfico 2**:* Cargo desempeñado por los encuestados



Es preciso mencionar que en Colombia el factor del talento humano de los centros hospitalarios incide en gran medida en la prestación del servicio (Galindo, Bedoya, & Gonzales, 2015), por lo tanto, se debe contar con un grupo interdisciplinario que permita dar atención adecuada en el servicio de urgencias.

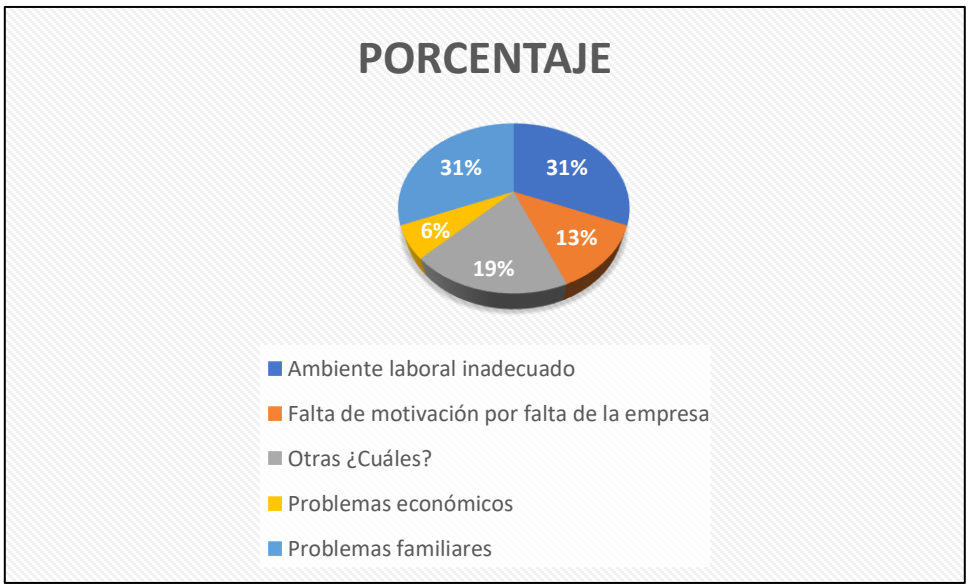
Aunado a lo anterior, es de vital importancia para la presente investigación saber qué cargo desempeña cada uno de los encuestados para lograr analizar sus respuestas desde perspectivas y apreciaciones divergentes.

3. ¿Por qué tipo de factores puede verse afectado su desempeño laboral?

Como resultado se obtuvo que un porcentaje del 31.3% manifestaron que su desempeño laboral puede verse afectado por un ambiente laboral inadecuado; un igual porcentaje del 31.3% respondieron que el factor que puede afectar su desempeño laboral

son los problemas familiares; por su parte un 18.8% contestó seleccionó la opción otros factores y señaló los siguientes: la sobrecarga laboral, el hecho que sean reemplazados cuando se va desarrollar algún tipo de actividad y que se haya dado una bonificación a todo el personal de urgencias a excepción de los que se desempeñan como vigilantes, desconociendo con ello que son los primeros en atender a los pacientes que llegan con diferentes situaciones de salud; seguido de un porcentaje del 12.5% que seleccionó como factor la falta de motivación por parte de la empresa y finalmente un 6.3% que manifestó que los problemas económicos afectan el desempeño laboral.

Gráfico 3: Factores que afectan el desempeño laboral de los encuestados



Uno de los factores esenciales para que los trabajadores puedan tener un buen desempeño laboral es contar un ambiente laboral adecuado, que respete sus derechos y garantice el espacio, infraestructura, insumos y relaciones de convivencia para que pueda ejercer sus funciones de manera adecuada, si no se garantiza esto se puede generar apatía, falta de ánimo e incluso ausentismo laboral porque estos factores pueden influir en la salud de los trabajadores.

Además, es preciso que, desde las directivas de cada empresa, en este caso, la Institución Prestadora del Servicio de Salud se preste apoyo asistencial a los

trabajadores en el entendido que son seres humanos que pueden pasar por calamidades familiares y que no están exentos de padecer algún problema familiar, lo ideal es que se brinde capacitaciones continuas a los trabajadores para que puedan manejar el estrés que genera este tipo de situaciones y que no afecten de forma directa en su desempeño laboral, para ello, se debe humanizar las estrategias internas de la empresa, dejando de pensar que el talento humano solo desempeña roles en el área de urgencias, sino que también están permeados de factores exógenos que los pueden afectar.

Lo anterior se relaciona directamente con la obligación que tiene el Hospital Luis Antonio Montero de generar espacios motivacionales en los trabajadores y evitar ubicarse en el otro externo, donde la falta de motivación de la empresa se genere un factor que influya de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores.

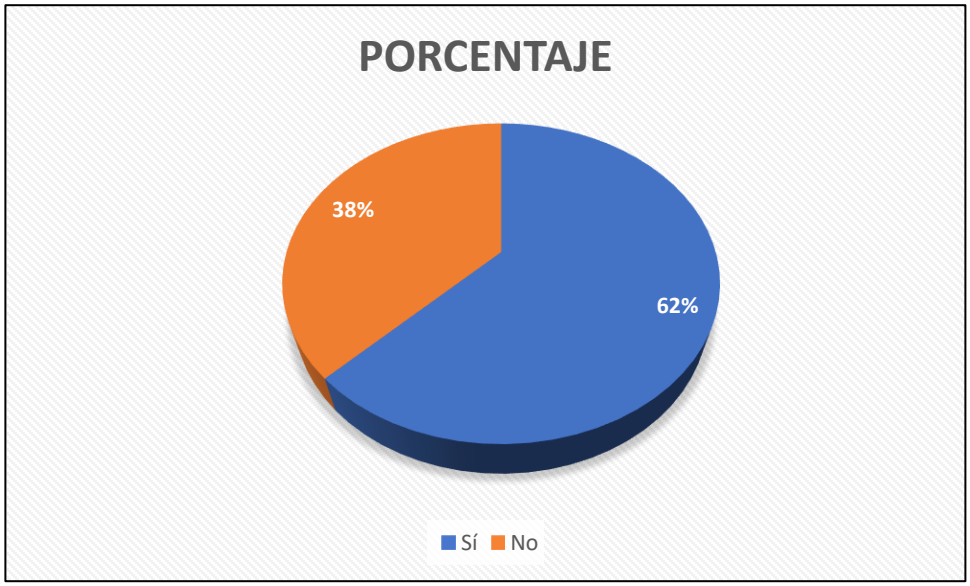
Para ello se deben equiparar las cargas y actividades laborales con cada uno de los trabajadores, así se creará un espacio de reconocimiento, acatamiento y cumplimiento obligaciones que se verá reflejado en una prestación de servicio de calidad fruto de un desempeño laboral efectivo.

Si bien es cierto cada uno de los trabajadores desempeñan funciones acordes a su cargo y profesión no se deben realizar acciones de preferencia o discriminación injustificadas, pues cada trabajador es una pieza esencial e indispensable en el funcionamiento del engranaje empresarial y en suma cada trabajo realizado se encamina al cumplimiento de objetivos comunes.

4. ¿Cree que la pandemia ocasionada a causa del Covid19, se convirtió en un factor estresor para su desempeño laboral en el área de urgencias?

Del total de los encuestados el mayor porcentaje de ellos que corresponde al 62% manifestó que la pandemia ocasionada a causa del Covid19 si se convirtió en un factor estresor para su desempeña laboral en el área de urgencias seguido de un menor porcentaje del 38% quienes manifestaron que no se convirtió en un factor estresor.

***Gráfico 4**:* Apreciación de los encuestados si la pandemia constituye *un factor estresor*



Sin duda alguna el sector salud fue uno de los más afectados a causa de la pandemia ocasionada por el Covid19, debido a que en Colombia las Instituciones Prestadoras del Servicio de salud y la Empresas Prestadoras del Servicio de salud tanto del sector público como privado tuvieron que enfrentar una de las crisis más graves presentadas en las últimas décadas.

Varios factores como la falta de garantís laborales, la entrega de implementos de bioseguridad, la renuncia de los trabajadores por miedo y temor a ser contagiados y contagiar a sus familias fueron factores relevantes en el inicio de la pandemia que en suma generó un colapso del sistema de salud pues se evidenció que no se cuenta con los recursos de infraestructura y financieros que garanticen la plena seguridad de los trabajadores.

En el caso en concreto un porcentaje mayoritario del 62% que representa a 10 trabajadores del área de urgencias manifestaron que la pandemia ocasionada por el Covid19 si se convirtió en un factor estresor y para ellos dieron las siguientes razones que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 1*:* Justificación de los encuestados que consideran que la pandemia se convirtió en un factor estresor

Justificación de los encuestados
1. Debido a la gran cantidad de protocolos a seguir para evitar el contagio en especial a familiares y seres queridos, además se limita la libertad con la que antes se contaba.
2. Por la cantidad de protocolos a seguir y el temor a contagiarse y contagiar a familiares.
3. El cumplir con protocolos, nuevas normas la demanda del servicio se hospital se incrementó demasiado.
4. Por riesgo de exposición
5. La falta de compromiso en el cumplimiento de las funciones y obligaciones hace que el mínimo error se replique en consecuencias graves.

Por su parte el menor porcentaje de los encuestados que contestaron que la pandemia no se convirtió en un factor estresor, también dieron sus razones, mismas que se detallan en la siguiente tabla:

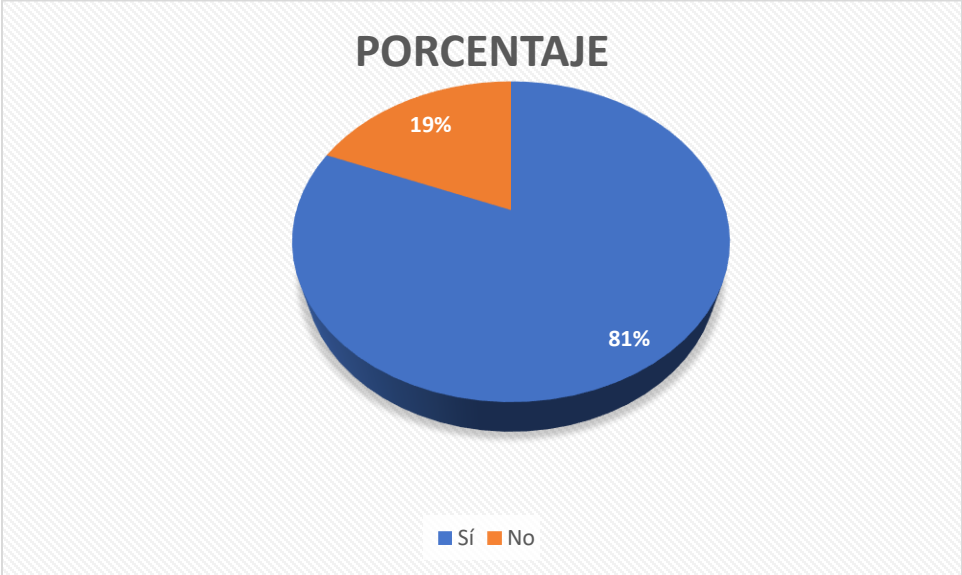
Tabla 2*:* Justificación de los encuestados que consideran que la pandemia no se co*nvirtió en un factor estresor*

Justificación de los encuestados
1.Urgencias está preparado para asumir la pandemia de una manera ordenada y acatando las normas y protocolos de seguridad
2. Como personal de la salud estamos preparados para desempeñar os en los diferentes campos que se nos presenten. Teniendo que afrontar casos muy complejos y que son de manejo inmediato.

5. ¿Cree que el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño, cuenta con todas las medidas de seguridad que garanticen su desempeño laboral en el área de urgencias?

Del total de los encuestados, la mayoría de ellos representado en el 81% manifestaron que el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño, cuenta con todas las medidas de seguridad que garanticen su desempeño laboral en el área de urgencias frente a un porcentaje del 19% que afirmaron que la entidad ni cuenta con todas las medidas que garanticen su desempeño laboral.

***Gráfico 5**: Opinión de los encuestados sobre las medidas de seguridad del CHLAM*



Entre las razones dadas por los encuestados que manifestaron que el Hospital si cuenta con todas las medidas de seguridad se encuentran las siguientes:

Justificación de los encuestados
1. En el CHLAM se cuentan con todos los equipos e implementó de bio seguridad útiles para la atención de pacientes covid que puedan ser manejados en primer nivel como con los utensilios necesarios para ser traslados a nivel de mayor complejidad
2. El personal cuenta con todos los implementos de bioseguridad y el lavado de manos es de estricto cumplimiento

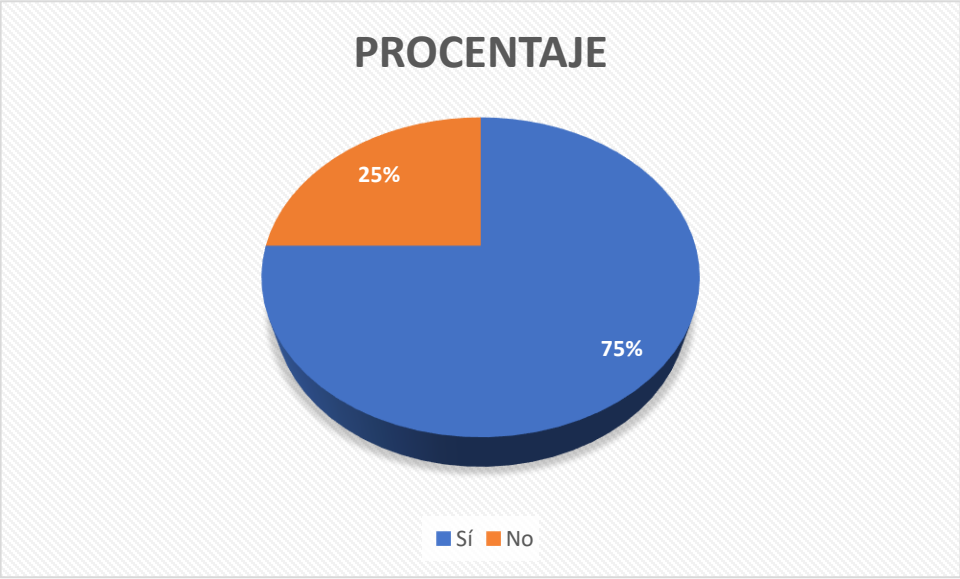
Así mismo, el menor porcentaje de los encuestados afirmó que el Hospital no cuenta con todas las medidas de seguridad porque hacen falta áreas adecuadas para el personal, como casilleros y un área específica para vestirse y prepararse antes de ingresar a un área tan contaminada, aunado a lo anterior no existe un control desde otras áreas, por ejemplo consulta externa, quienes ingresan al área de urgencias, por lo cual se necesita de mayor control en la entrada y salida de personal ajeno a urgencias y finalmente hasta el momento no se ha se ha designado un lugar específico para deposición de cadáveres de muerte por o sin covid.

De lo anterior se pueden denotar varias razones que permiten identificar la perspectiva que los trabajadores tienen sobre los recursos y organización de los medios e insumos con los cuales cuenta el Hospital Luis Antonio Montero, información que es de gran relevancia y con la cual se pueden diseñar y posteriormente aplicar planes de mejora.

6. ¿Considera que el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño debe mejorar sus procesos internos para garantizar mejores condiciones de seguridad a los trabajadores?

Del total de los encuestados, el mayor de los porcentajes representado en un 75% considera que el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño debe mejorar sus procesos internos para garantizar mejores condiciones de seguridad a los trabajadores, seguido de un menor porcentaje que asciende al 25% quienes contestaron que el Hospital no debe mejorar sus procesos internos.

Gráfico 6: Opinión de los encuestados sobre la necesidad que el CHLAM mejore o no sus procesos internos



El porcentaje del 75% representado en 12 encuestados establecen que el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño debe mejorar sus procesos internos para garantizar mejores condiciones de seguridad a los trabajadores, principalmente porque en ante una pandemia las condiciones no son totalmente previsibles, por lo tanto se debe estar en continuo y permanente procesos de mejoramiento para evitar perder lo que se ha avanzado hasta el momento; así mismo se debe propender por el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores, siendo ideal que se reconocieran todas las prestaciones de ley a todos los trabajadores teniendo en cuento el riesgo al que se exponen los trabajadores.

Aunado a lo anterior se debe mejorar de forma continua los procesos de comunicación para que se cuente con la misma información en cada una de las áreas y así tener claridad de todos los protocolos y normatividad a seguir.

7. ¿Antes de la pandemia ocasionada a causa del Covid19 se presentaban factores estresores que obstaculizaran su efectivo desempeño laboral en el área de urgencias? Argumente su respuesta

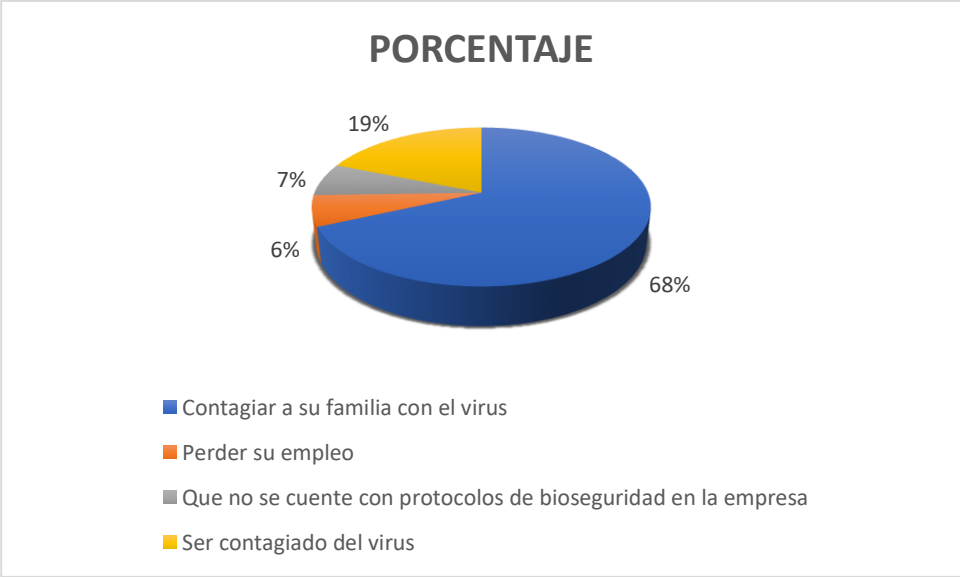
Frente a la presente pregunta y teniendo en cuenta su estructura lo que se pretendió es recoger el mayor número de argumentos a fin de poder contar con información que permita realizar un cuadro comparativo entre el antes y después de la pandemia, dejando claro que el término “después” debe ser entendido como un ahora, pues el virus aún sigue presente.

En ese orden de ideas, algunos de los encuestados manifestaron que antes de la pandemia no se presentaron factores estresantes que obstaculizaran su efectivo desempeño laboral en el área de urgencias, mientras que otra parte de los encuestados estableció que el alto nivel de pacientes en el área de urgencias constituyó antes de la pandemia un factor estresores que se potencializa con la falta de colaboración por parte de los familiares de los pacientes.

8. ¿Cuál es su mayor temor al laborar en el área de urgencias, relacionado en el marco de la pandemia ocasionada a causa del Covid19?

Frente a la presente pregunta, el 68% de los encuestados que constituyen la mayoría respondieron que su mayor temor al laborar en el área de urgencias, relacionado en el marco de la pandemia ocasionada a causa del Covid19 es contagiar a su familia con el virus; seguido de un porcentaje del 19% quienes manifestaron que su mayor temor es ser contagiados del virus; por su parte un 7% de los encuestados adujeron que su mayor temor es que no se cuente con los protocolos de bioseguridad en la empresa y finalmente un 6% quienes tiene como mayor temor perder su parte un 7% de los encuestados adujeron que su mayor temor es que no se cuente con los protocolos de bioseguridad en la empresa y finalmente un 6% quienes tiene como mayor temor perder su empleo .

Gráfico 7: Mayor temor de los encuestados al laborar en el área de urgencias



Así como el talento humano es un factor esencial para la prestación del servicio de salud de la Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud, regidas bajo el principio de calidad, también subyacen varios factores intrínsecos al ser humano, que le permite ver y apreciar el entorno desde diferentes perspectivas, así, el temor es uno de esos

elementos inescindibles a la conciencia y sentir humano, por lo tanto en el marco de la pandemia son diversos lo temores de los trabajadores del sector de urgencias, siendo el temor a contagiar a sus familias y ser contagiado el que más prevalece en las respuestas otorgadas por los encuestados.

4.2 Análisis de entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada se realizó al Dr. Victor Hugo Paredes Aguirre, Gerente del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño, para ello se hizo uso de las siguientes preguntas orientadoras:

1. ¿Cuál fue el impacto de la pandemia ocasionada a causa del Covid19, en el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño?

2. ¿Cree que el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias se vio afectado por la pandemia ocasionada a causa del Covid19?

3. ¿Cree que el Covid19, constituye un factor estresor para los trabajadores del área de urgencias?

4. ¿Considera que el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño cuenta con todos los recursos de infraestructura para hacer frente a la pandemia ocasionada a causa del Covid19?

5. ¿El sector del área de urgencias cuenta con protocolo de bioseguridad que brinde garantías laborales a los trabajadores?

6. ¿Se han realizado procesos de evaluación para posterior implementación de planes de mejora?

7. ¿Realizando un cuadro comparativo entre el antes y el después de la pandemia, en qué escenario cree que se vio afectado de manera negativa el desempeño laboral?

Para realizar un análisis ordenado y que permita analizar la información obtenida para la consecución de los objetivos de la investigación se propone las siguientes variables, con si respectivo indicador y función:

***Tabla 3*:** Variable 1 entrevista semiestructurada

Variable	Indicador	Preguntas orientadoras
Identificar el impacto de la pandemia ocasionada a causa del Covid19, en el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño	**Alto**	¿Cuál fue el impacto de la pandemia ocasionada a causa del Covid19, en el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño?
	Si cuenta	¿Considera que el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño cuenta con todos los recursos de infraestructura para hacer frente a la pandemia ocasionada a causa del Covid19?
Función	Lo que se pretendió con las pregunta desarrolladas en la entrevista es conocer la percepción que tiene el Gerente de la IPS, sobre el nivel de impacto que la pandemia ocasionada por el Covid19 y si el hospital cuenta con todos los recursos de infraestructura para hacer frente a la pandemia ocasionada a causa del Covid19, esta información es de vital importancia para analizar de forma conjunta las respuestas dadas por el Gerente con las respuestas recogidas en la encuesta realizada a los trabajadores del área de urgencias del hospital.	

Análisis de la variable: El Gerente manifestó que el impacto de la pandemia ocasionada por el Covid19 el Hospital Luis Antonio Monero, que es de nivel 1, ha sido muy contundente, pues este fue una repercusión a nivel nacional y mundial que puso en jaque el servicio de salud, por lo tanto, el impacto se mide en un indicador muy alto, sin embargo, se han adelantado acciones pertinentes, urgentes e inmediatos a mejorar el servicio y estar en una mejora continua.

Uno de los mayores obstáculos que se tuvieron que enfrentar fue la escasez de implementos de bioseguridad, como tapaboca, batas de tela antifluido, pues la demanda de estos elementos hizo que su valor se incrementara y se escasearan.

Aunado a lo anterior, manifestó el señor Gerente que también manifestó que fue necesario modificar infraestructura, para contar con un área de aislamiento para pacientes con Covid19 en el área de urgencias, el mayor obstáculo para materializarlo fue la falta de recursos, sin embargo, con el apoyo de la Gobernación de Nariño fue posible solventar esta necesidad, de ahí que se concluya que el Hospital cuenta con la infraestructura propia de una IPS de nivel 1, para hacer frente a la pandemia.

***Tabla 4**:* Variable 2 entrevista semiestructurada

Variable	Indicador	Preguntas orientadoras
Afectación del desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño	**Alto**	¿Cree que el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias se vio afectado por la pandemia ocasionada a causa del Covid19?
	Si constituye un factor estresor	¿Cree que el Covid19, constituye un factor estresor para los trabajadores del área de urgencias?
Función	Lo que se pretendió con las preguntas desarrolladas en la entrevista es conocer la percepción que tiene el Gerente de la IPS, sobre la afectación de desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias y si el Covid19 puede ser considerado un factor estrés	

Análisis de la variable: El Gerente manifestó que el desempeño laboral de los trabajadores de vio altamente afectado, ya que existió mucho temor, al punto de que hubo ausentismo y renuncia de varios colaboradores y que el Covid 19 si puede ser considerado un factor estresor, pues prevalece el miedo a ser contagiado y sobre todo a llevar el virus a los hogares y contagiar a los familiares. Así las cosas, se presentó un colapso transitorio en la prestación de servicio de salud, ya que en el área de urgencias se necesita tener el personal idóneo.

Para evitar el ausentismo se garantizó a los trabajadores todos las herramientas del protocolo de bioseguridad y mitigar el nivel de temor que se presentó en los trabajadores,

de esta manera se logró frenar la deserción que se ubica en un 25% que en comparación con otras entidades significó el cierre del área de urgencias.

Resalta el gerente que el acompañamiento a los trabajadores debe ser permanente sobre todo en el área de psicología y capacitación en ele manejo del virus Covid19.

***Tabla 5**:* Variable 3 entrevista semiestructurada

Variable	Indicador	Preguntas orientadoras
El antes y el después de la pandemia y el escenario que as se vio afectado de forma negativa el desempeño laboral	**Alto**	¿Realizando un cuadro comparativo entre el antes y el después de la pandemia, en qué escenario cree que se vio afectado de manera negativa el desempeño laboral?
Función	Lo que se pretendió con la pregunta desarrolladas en la entrevista es conocer la percepción que tiene el Gerente de la IPS, sobre el antes y el después de la pandemia y el escenario que mas se vio afectado en el desempeño laboral	

Análisis de la variable: El Gerente manifestó que después de la pandemia, entendiendo ese después como un presente que sigue latente, pues el virus no se ha ido. Sin embargo, el estrés fue más alto al inicio de la pandemia pues de desconocía el manejo de Covid19 y las áreas más afectadas fueron urgencias y consulta externa.

El estrés antes de la pandemia era más manejable, con la pandemia éste se incrementó en un 200%.

***Tabla 6**:* Variable 4 entrevista semiestructurada

Variable	Indicador	Preguntas orientadoras
Cumplimiento de protocolos de bioseguridad en el área de urgencias	**Alto**	¿El sector del área de urgencias cuenta con protocolo de bioseguridad que brinde garantías laborales a los trabajadores?
	Si se hacen de forma continua	¿Se han realizado procesos de evaluación para posterior implementación de planes de mejora?
Función	Lo que se pretendió con la pregunta desarrolladas en la entrevista es conocer la percepción que tiene el Gerente de la IPS, sobre la presencia y aplicación de protocolos de bioseguridad y la implementación de procesos de evaluación	

Análisis de la variable: El Gerente manifestó que existen en el área de urgencias todos los protocolos de bioseguridad pues son exigencias de obligatorio cumplimiento del Ministerio de Salud y siempre se da participación a los trabajadores para crear e implementar planes de mejora.

4.3 Análisis de resultados en relación a los objetivos de la investigación

Análisis información frente al primero objetivo específico: Identificar los factores y las características del estrés generadas en los trabajadores del sector salud a causa de la pandemia del Covid19, área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño

Para iniciar es necesario recordar que la encuesta fue dirigida a los trabajadores del área de urgencias, en total son 18 colaboradores, obteniendo 16 respuestas, en ellas se pudo constatar que el mayor porcentaje, equivalente al 75% se encuentran vinculados por contrato de prestación de servicios, mientras solo el 25% de ellos poseen un contrato laboral.

Los anteriores resultados permiten verificar que la mayoría de los trabajadores del área de urgencia carecen de una vinculación laboral que les garantice el pago de prestaciones sociales pues es preciso recordar que en el contrato laboral las partes son el trabajador y el empleador, generando con ello la obligación en el primero de pagar

prestaciones sociales al segundo, entre ellas cesantías, intereses a las cesantías, prima de servicios, vacaciones, situación que no se configura en la modalidad de prestación de servicios, pues el contratista solo percibe sus honorarios a pesar que cumpla con horario, preste de manera directa el servicio y esté subordinado a órdenes de un superior.

Lo anterior constituye uno de los cambios implementados con la Ley 100 de 1993, donde se propuso que para lograr una eficiencia al interior de las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud se debía impulsar los procesos de reestructuración institucional que han favorecido la contratación a término fijo y la disminución de trabajadores de planta, como estrategia de recorte de costos fijos (Observatorio de Recursos Humanos en Salud, 2006)

Este problema se replica en todas las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud, incluido el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí, pues la falta de recursos financieros desconoce derechos laborales de los trabajadores generando con ello factores adversos y desventajosos para quienes prestan sus servicios y que de alguna manera se puede convertir en un factor estresante para el trabajador.

Ese factor estresante encaja en lo que ha manifestado la OIT al definir el estrés laboral como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2016). Además, el estrés se relaciona con el trabajo porque está determinado por su organización, esto es, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

Así mismo es necesario resaltar que en Colombia el factor del talento humano de los centros hospitalarios incide en gran medida en la prestación del servicio (Galindo,

Bedoya, & Gonzales, 2015), por lo tanto, se debe contar con un grupo interdisciplinario que permita dar atención adecuada en el servicio de urgencias, para el caso del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño se logró identificar que 5 son auxiliares de enfermería, 1 enfermero jefe, 4 médicos, 4 conductores y 2 vigilantes.

Justamente ese equipo interdisciplinario permitió obtener respuestas desde perspectivas y apreciaciones divergentes, logrando identificar los siguientes factores estresores:

Ambiente laboral inadecuado: Este fue uno de los factores mas representativos en la aplicación de la encuesta, para ello es importante tener en cuenta que uno de los factores esenciales para que los trabajadores puedan tener un buen desempeño laboral es contar un ambiente laboral adecuado, que respete sus derechos y garantice el espacio, infraestructura, insumos y relaciones de convivencia para que pueda ejercer sus funciones de manera adecuada, si no se garantiza esto se puede generar apatía, falta de ánimo e incluso ausentismo laboral porque estos factores pueden influir en la salud de los trabajadores.

Este tipo de factor estresor, se caracteriza por generar dos tipos de consecuencias, unas físicas y otras psicológicas, el físico hace referencias a las afecciones que puede sentir quien padece el estrés, por ejemplo, dolor de espalda, dolor de cabeza, insomnio. Entre las consecuencias físicas del estrés se encuentran el insomnio, enfermedades musculares y dermatológicas y sobre todo dolores de cabeza que pueden convertirse en graves migrañas. “También se hacen presentes enfermedades más complejas como úlcera, asma y trastornos cardiovasculares” (Salazar Gómez, 2011. p.86)

Los factores psicológicos se reflejan en ansiedad, depresión y en algunas ocasiones agresividad (OIT, 2016). Para Ivancevich y Matteson (1980) los efectos pueden ser conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias y factores cognitivos que comprenden: toma

deficiente de decisiones, falta de concentración y negligencia lo cual “afecta directamente el funcionamiento organizacional” (Blanco Guzman, 2012. p. 3).

Por lo tanto, es de vital importancia que cada organización se encargue de diseñar e implementar una planeación estratégica que permita garantizar un ambiente laboral adecuado donde cada trabajador desarrolle sus funciones desde la responsabilidad y sobre todo sentido de pertenencia.

El anterior factor se complementa con otro factor identificado que es:

La falta de motivación por parte de la empresa: La misión, visión y valores institucionales deben estar claramente relacionadas las garantías necesarias para que el trabajador se sienta reconocido y valorado, pues el talento humano es parte indispensable en el desarrollo de toda organización. Para ello se deben equiparar las cargas y actividades laborales con cada uno de los trabajadores, así se creará un espacio de reconocimiento, acatamiento y cumplimiento de obligaciones que se verá reflejado en una prestación de servicio de calidad fruto de un desempeño laboral efectivo.

Por otro lado, otro de los factores estresores identificados fue:

Problemas familiares: Si bien es cierto que el ser humano, en el desarrollo de funciones en su rol como trabajador, no puede materializar sus responsabilidades de manera autómata sin encontrarse permeado de factores internos y externos, entre ellos se encuentra los problemas familiares los cuales pueden repercutir de manera directa en el desempeño laboral de cada trabajador impidiendo que las funciones que le son asignadas se cumplan de manera efectiva.

Aunado a lo anterior se presenta otro factor:

Problemas económicos: Realizando un análisis, este tipo de factor puede verse afectado también por el tipo de contratación con el que se encuentra vinculado el 75% de los trabajadores del sector urgencias, que es la modalidad de prestación de servicios, caracterizado por el pago de honorarios y no de salario, conllevando con ello al no reconocimiento de prestaciones sociales.

Los anteriores factores pueden ser entendidos como aquellos que se presentan de manera general en el desarrollo habitual de las actividades y funciones de los trabajadores del área de urgencias, también se indagó en los encuestados si consideran que el Covid19 se convirtió en un factor estresor, obteniendo una respuesta mayoritaria del 62% que manifestaron que si, seguido de un 38% quienes contestaron de forma negativa.

Para aquellos que contestaron de manera afirmativa, consideran que es el Covid19 es un factor estresor por el riesgo de exposición, el temor de contagio tanto personal como el de toda su familia, por el número de protocolos que se debe cumplir, situación que aumenta la carga laboral y porque se perdió la libertad con la que normalmente se desempeñaba las funciones en cada cargo.

Es necesario resaltar que las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud, regidas bajo el principio de calidad, también subyacen varios factores intrínsecos al ser humano, que le permite ver y apreciar el entorno desde diferentes perspectivas, así, el temor es uno de esos elementos inescindibles a la conciencia y sentir humano, por lo tanto en el marco de la pandemia son diversos lo temores de los trabajadores del sector de urgencias, siendo el temor a contagiar a sus familias y ser contagiado el que más prevalece en las respuestas otorgadas por los encuestados y el temor a que no se cuente con protocolos de bioseguridad en el Centro Hospital

Por su parte, el grupo de trabajadores que contestaron de manera negativa, aducen que el Covid19 no se convirtió en un factor estresor porque siempre en el área de urgencias se tiene que sobrellevar situaciones que generan estrés y porque frente a la

actual pandemia el Hospital Luis Antonio Montero ha logrado implementar procesos y procedimientos para hacer frente a la problemática presentada.

Esta última postura va muy de la mano con lo planteado por Reino & Chamorro (2015) quienes manifiestan que uno de los trabajadores del sector salud, en su gran mayoría deben cumplir turnos, con ello se ven modificados lo hábitos alimentarios, de sueño que de forma conjunta generan una aceleración del ritmo de vida, que se convierten en factores estresores y que pueden producir una de las “patologías cada vez más y más frecuentes como lo son los eventos cardiovasculares” (Reino & Chamorro, 2015. p. 2).

La anterior situación se corroboró con lo manifestado por el Gerente del Hospital Luis Antonio Montero, quien afirmó que hubo ausentismo y renuncia de varios colaboradores y que el Covid19 si puede ser considerado un factor estresor, pues prevalece el miedo a ser contagiado y sobre todo a llevar el virus a los hogares y contagiar a los familiares. Así las cosas, se presentó un colapso transitorio en la prestación de servicio de salud, ya que en el área de urgencias se necesita tener el personal idóneo.

En conclusión para el presente objetivo se puede establecer que existen unos factores estresores generales, entre ellos se encuentra la falta de motivación por parte de la empresa, problemas familiares, problemas económicos y un inadecuado ambiente laboral, sumado a uno factores estresores de carácter específico originados a causa del Covid19 y se representan en el temor a ser contagiados por el virus y ellos a su vez contagiar a toda su familia, que no se cuenten con protocolos de bioseguridad y el temor a perder el empleo.

Análisis de la información frente al segundo objetivo específico: Realizar un cuadro comparativo entre las condiciones de desempeño laboral antes y después de la pandemia ocasionada por el Covid19.

Sin duda alguna, el sector salud fue uno de los más afectados a causa de la pandemia ocasionada por el Covid19, debido a que en Colombia las Instituciones Prestadoras del Servicio de salud y la Empresas Prestadoras del Servicio de salud tanto del sector público como privado tuvieron que enfrentar una de las crisis más graves presentadas en las últimas décadas.

Varios factores como la falta de garantís laborales, la entrega de implementos de bioseguridad, la renuncia de los trabajadores por miedo y temor a ser contagiados y contagiar a sus familias fueron factores relevantes en el inicio de la pandemia que en suma generó un colapso del sistema de salud pues se evidenció que no se cuenta con los recursos de infraestructura y financieros que garanticen la plena seguridad de los trabajadores.

Por ello, se pretendió es recoger el mayor número de argumentos desde la parte de los trabajadores del área de urgencias, como la perspectiva del Gerente, a fin de poder contar con información que permita realizar un cuadro comparativo entre el antes y después de la pandemia, dejando claro que el término “después” debe ser entendido como un ahora, pues el virus aún sigue presente.

Es por eso que en el siguiente cuadro se vislumbran las condiciones de desempeño laboral antes y después de la pandemia.

Tabla 7*: Cuadro comparativo desempeño laboral antes y después de la pandemia*

Desempeño laboral antes de la pandemia	Desempeño laboral después de la pandemia
Se manejaban factores estresores normales en cualquier área de urgencias, por ejemplo, el contacto con el paciente y sus familiares se podía hacer de manera directa	Por cumplimiento de protocolos de bioseguridad los pacientes positivos para Covid19 deben estar aislados de sus familiares, situación que hace que el contacto con el familiar del paciente sea nulo y dicha situación enfrentado por el trabajador del área de urgencias
Se atendía cualquier tipo de urgencia acatando los reglamentos establecidos para cada caso, pero no se tenía en temor o miedo a ser contagiado por el paciente	Lo que prima al tener contacto con un paciente sospechoso de Covid19 es el temor a ser contagiado y llevar el virus hasta los hogares de los trabajadores del sector de urgencias

	Existía la disponibilidad de insumos que eran adquiridos por el Hospital, por ejemplo, guantes, tapabocas	Con la pandemia uno de los primeros grandes obstáculos fue la escasez de implementos de bioseguridad como tapaboca, batas de tela antifluido, pues la demanda de estos elementos hizo que su valor se incrementara y se escasearan.
	La infraestructura del Hospital era acorde a las necesidades poblacionales	Fue necesario que desde la administración se hiciera inversión en la parte de infraestructura para la creación de una zona de aislamiento, mientras esto se efectuaba se debía trabajar con lo que se tenía, generando altos grados de estrés en los trabajadores por temor al contagio
	No se presentaban situaciones de ausentismo y renuncia de los colaboradores	Se presentó un colapso transitorio en el área de urgencias donde el temor del contagio llevó a que varios colaboradores se ausentaran y otros tantos renunciaran

En ese orden de ideas se puede concluir para el presente objetivo específico que al inicio de la pandemia se presentó un colapso generalizado en el área de urgencias, por el desconocimiento en el manejo de este tipo de pandemias, y sobre todo por el temor generalizado de los trabajadores a ser contagiados y contagiar a sus familias, situación que trajo como consecuencia el ausentismo y renuncia de algunos trabajadores, pero que dicha situación fue tratada de manera efectiva por parte de la administración, brindando las garantías de seguridad necesarias para mitigar el temor de los colaboradores.

Sin embargo, es claro que el panorama del antes y después de la pandemia sufrió un cambio radical, especialmente porque los trabajadores se han tenido que acoplar a la nueva normalidad que siempre va a tener latente el miedo al contagio, por lo tanto, el desempeño laboral se ha visto afectado, y es ahí donde la organización debe realizar acompañamiento permanente a los trabajadores sobre todo en el área de psicología y capacitación en el manejo del virus Covid19 pudiendo hacer uso de las estrategias propuestas por Smith (2002) en el manejo del estrés a nivel personal que se sustenta en cuatro estrategias fundamentales: relajación, pensamiento realista y productivo, la resolución de problemas y el ensayo de habilidades.

Análisis de información frente al tercer objetivo específicos: Determinar la incidencia que tienen los factores de estrés generados a causa de la pandemia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias.

Después de haber analizados los dos objetivos específicos, y cotejando de manera global los resultados obtenidos se pude concluir que los factores encontrados si inciden de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias, pues el 75% de los trabajadores manifestaron que el Covid19 se convirtió en un factor estresor, situación que fue corroborada por parte del Gerente del Hospital quien adujo que el estrés laboral se incrementó en un 200% en la etapa inicial de la pandemia, siendo el miedo al contagio el factor preponderante, aunado a temas logísticos y administrativos que tuvieron su principal obstáculo en la ausencia de recursos económicos, pues el hospital pertenece a Nivel 1 por lo tanto se dificultó aún más la consecución de los mismos.

Si bien es cierto que el después de la pandemia, entendida como un presente, pues el virus aún sigue latente, el temor de los trabajadores también sigue presente por lo tanto es necesario que se realice un acompañamiento permanente a los trabajadores, ya que es más beneficioso para la organización invertir en programas de prevención, pues si ello no se configura los costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral serán más elevados. Así, en palabras de Cierra (2012) los costos organizacionales pueden reflejarse en gastos por asistencia médica brindada a los trabajadores; indemnizaciones; pago de licencias por incapacidades; rotación de puestos de trabajo e interrupción en los procesos y funciones de cada cargo, generando con ello baja calidad en el aprovechamiento del tiempo y generación de una imagen empresarial que sería adversa a la competitividad y posicionamiento en el mercado.

Por lo tanto, debe existir intervención por parte de la organización a través de la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que realice un enfoque integral para garantizar los recursos de funcionamiento empresarial.

Acorde a la información obtenida de la evaluación de desempeño realizada en el mes de diciembre de 2019 se pudo constatar lo siguiente: El nivel de desempeño laboral se ubicaba en un rango del 89 al 96% de favorabilidad, en los resultados obtenidos se identificaron factores estresores como sobre carga laboral, problemas familiares y ambiente laboral inadecuado en algunas ocasiones.

Tal como lo estableció el Gerente del Hospital, el estrés fue más alto al inicio de la pandemia pues de desconocía el manejo de Covid19 y las áreas más afectadas fueron urgencias y consulta externa. El estrés antes de la pandemia era más manejable, con la pandemia éste se incrementó en un 200%, sin embargo, se garantizó a los trabajadores todos las herramientas del protocolo de bioseguridad y mitigar el nivel de temor que se presentó en los trabajadores, de esta manera se logró frenar la deserción que se ubica en un 25% que en comparación con otras entidades significó el cierre del área de urgencias.

Aunado a lo anterior, en evaluación de desempeño realizada en el mes de diciembre de 2020, el porcentaje de favorabilidad de desempeño laboral se ubica entre el 79 y el 92%, con lo cual se evidencia una variación importante. Si se observa para el año 2019 el porcentaje mínimo de desempeño se ubicaba en un 89%, mientras que para el año 2020 se ubica en un 79% es decir presenta 10% de diferencia en sentido decreciente; por su parte para el año 2020 el punto máximo de desempeño se ubicó en un 96% mientras que para el año 2020 se ubica en un 92%, es decir 4% menos, también en sentido decreciente.

En conclusión se puede decir que los factores estresores generales como la falta de motivación por parte de la empresa, problemas familiares, problemas económicos y un inadecuado ambiente laboral, sumado a uno factores estresores de carácter específico originados como el temor a ser contagiados por el virus y ellos a su vez contagiar a toda su familia; que no se cuenten con protocolos de bioseguridad y el temor a perder el empleo inciden en el desempeño laboral de los trabajadores, razón por la cual el Hospital Luis Antonio Montero debe estar en constante proceso de mejora, evaluando de manera

directa con los trabajadores las falencias y herramientas que se deben implementar para hacerles frente, pues se debe tener claro desde la planeación estratégica que el trabajador es la pieza esencial en el desarrollo de los objetivos organizacionales, de ahí que en tiempos de actualidad el conocimiento sea el mayor activo que una empresa puede tener por lo tanto es la materia prima de toda empresa.

4.4 Discusión y conclusiones

Discusión

El estrés es catalogado como una enfermedad laboral que se presenta en todos los sectores laborales y sus repercusiones se hacen presentes de forma individual pues quien lo padece ve afectada su salud emocional y psicológica y al interior de la organización o empresa también habrá consecuencias, que a manera general se refleja en el desempeño laboral del trabajador, poniendo en riesgo la consecución de objetivos de la empresa.

Sin duda alguna el sector salud, es donde se presenta em mayor porcentaje los índices de estrés laboral, de ahí que:

> Diversas investigaciones, revelan que los trabajadores asistenciales presentan una prevalencia entre un 33,9% y un 65% de estrés laboral, asociado con síntomas de carácter emocional y/o fisiológico, poniendo de manifiesto que las profesiones en el ámbito de la salud, son potencialmente estresantes, por las características de rol, la falta de definición de tareas, la sobre carga laboral y condiciones laborales, además de una exposición permanente a enfermedades contagiosas (Charria Ortiz & Sarsosa, 2017. p. 46)

Con la actual contingencia causada por el Covid19, nacen nuevos factores estresores que repercuten de forma directa en cada trabajador, por ello la presente investigación se desarrolló en el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí, una Empresa Prestadora del Servicio de Salud, perteneciente al Nivel 1, que cuenta con 18 trabajadores en el área de urgencias, sector en el cual se enfocó el desarrollo del trabajo teniendo como objetivo general establecer la incidencia del estrés causado por la pandemia del Covid19 en el

desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño.

Como lo señala Zambrano Plata (2014) en el sector salud, los elementos estresores se reflejan con mayor intensidad pues la prestación del servicio se dirige hacia otras personas y lo que se encuentra en juego es la vida de seres humanos, por tanto, las decisiones que se deben tomar en tiempo record afecta la parte psíquica del trabajador, ya que no siempre se obtendrá el resultado esperado y la pérdida de una vida genera una afectación emocional.

Así, por ejemplo, “los profesionales de enfermería suelen mostrarse satisfechos con la atención a los pacientes. Sin embargo, la gran responsabilidad sobre la vida, la salud y el cuidado de otras personas, son factores determinantes de la presencia de estrés y sus consecuencias” (Zambrano Plata, 2014. p. 13).

En ese orden de ideas, con los instrumentos de recolección de información, inicialmente se identificó los factores y las características generadas a causa de la pandemia del Covid19, lo primero que se logró identificar es que la mayoría de los trabajadores del área de urgencia carecen de una vinculación laboral, la mayoría tienen contrato de prestación de servicios, por lo tanto, no se les garantiza el pago de prestaciones sociales.

Es preciso recordar que en el contrato laboral las partes son el trabajador y el empleador, generando con ello la obligación en el primero de pagar prestaciones sociales al segundo, entre ellas cesantías, intereses a las cesantías, prima de servicios, vacaciones, situación que no se configura en la modalidad de prestación de servicios, pues el contratista solo percibe sus honorarios a pesar que cumpla con horario, preste de manera directa el servicio y esté subordinado a órdenes de un superior.

Lo anterior constituye uno de los cambios implementados con la Ley 100 de 1993, donde se propuso que para lograr una eficiencia al interior de las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud se debía impulsar los procesos de reestructuración institucional que han favorecido la contratación a término fijo y la disminución de

trabajadores de planta, como estrategia de recorte de costos fijos (Observatorio de Recursos Humanos en Salud, 2006)

Este problema se replica en todas las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud, incluido el Hospital Luis Antonio Montero de Potosí, pues la falta de recursos financieros desconoce derechos laborales de los trabajadores generando con ello factores adversos y desventajosos para quienes prestan sus servicios y que de alguna manera se puede convertir en un factor estresante para el trabajador.

Ese factor estresante encaja en lo que ha manifestado la OIT al definir el estrés laboral como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2016). Además, el estrés se relaciona con el trabajo porque está determinado por su organización, esto es, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

Así mismo es necesario resaltar que en Colombia el factor del talento humano de los centros hospitalarios incide en gran medida en la prestación del servicio (Galindo, Bedoya, & Gonzales, 2015), por lo tanto, se debe contar con un grupo interdisciplinario que permita dar atención adecuada en el servicio de urgencias, para el caso del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí – Nariño se logró identificar que 5 son auxiliares de enfermería, 1 enfermero jefe, 4 médicos, 4 conductores y 2 vigilantes.

Justamente ese equipo interdisciplinario permitió obtener respuestas desde perspectivas y apreciaciones divergentes, logrando identificar los siguientes factores estresores:

Ambiente laboral inadecuado: Este fue uno de los factores más representativos en la aplicación de la encuesta, para ello es importante tener en cuenta que uno de los factores esenciales para que los trabajadores puedan tener un buen desempeño laboral

es contar un ambiente laboral adecuado, que respete sus derechos y garantice el espacio, infraestructura, insumos y relaciones de convivencia para que pueda ejercer sus funciones de manera adecuada, si no se garantiza esto se puede generar apatía, falta de ánimo e incluso ausentismo laboral porque estos factores pueden influir en la salud de los trabajadores.

Este tipo de factor estresor, se caracteriza por generar dos tipos de consecuencias, unas físicas y otras psicológicas, el físico hace referencias a las afecciones que puede sentir quien padece el estrés, por ejemplo, dolor de espalda, dolor de cabeza, insomnio. Entre las consecuencias físicas del estrés se encuentran el insomnio, enfermedades musculares y dermatológicas y sobre todo dolores de cabeza que pueden convertirse en graves migrañas. “También se hacen presentes enfermedades más complejas como úlcera, asma y trastornos cardiovasculares” (Salazar Gómez, 2011. p.86)

Los factores psicológicos se reflejan en ansiedad, depresión y en algunas ocasiones agresividad (OIT, 2016). Para Ivancevich y Matteson (1980) los efectos pueden ser conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias y factores cognitivos que comprenden: toma deficiente de decisiones, falta de concentración y negligencia lo cual “afecta directamente el funcionamiento organizacional” (Blanco Guzman, 2012. p. 3).

Por lo tanto, es de vital importancia que cada organización se encargue de diseñar e implementar una planeación estratégica que permita garantizar un ambiente laboral adecuado donde cada trabajador desarrolle sus funciones desde la responsabilidad y sobre todo sentido de pertenencia.

El anterior factor se complementa con otro factor identificado que es:

La falta de motivación por parte de la empresa: La misión, visión y valores institucionales deben estar claramente relacionadas las garantías necesarias para que el trabajador se sienta reconocido y valorado, pues el talento humano es parte indispensable en el desarrollo de toda organización. Para ello se deben equiparar las cargas y actividades laborales con cada uno de los trabajadores, así se creará un espacio

de reconocimiento, acatamiento y cumplimiento de obligaciones que se verá reflejado en una prestación de servicio de calidad fruto de un desempeño laboral efectivo.

Por otro lado, otro de los factores estresores identificados fue:

Problemas familiares: Si bien es cierto que el ser humano, en el desarrollo de funciones en su rol como trabajador, no puede materializar sus responsabilidades de manera autómata sin encontrarse permeado de factores internos y externos, entre ellos se encuentra los problemas familiares los cuales pueden repercutir de manera directa en el desempeño laboral de cada trabajador impidiendo que las funciones que le son asignadas se cumplan de manera efectiva.

Aunado a lo anterior se presenta otro factor:

Problemas económicos: Realizando un análisis, este tipo de factor puede verse afectado también por el tipo de contratación con el que se encuentra vinculado el 75% de los trabajadores del sector urgencias, que es la modalidad de prestación de servicios, caracterizado por el pago de honorarios y no de salario, conllevando con ello al no reconocimiento de prestaciones sociales.

Los anteriores factores pueden ser entendidos como aquellos que se presentan de manera general en el desarrollo habitual de las actividades y funciones de los trabajadores del área de urgencias, también se indagó en los encuestados si consideran que el Covid19 se convirtió en un factor estresor, obteniendo una respuesta mayoritaria del 62% que manifestaron que si, seguido de un 38% quienes contestaron de forma negativa.

Para aquellos que contestaron de manera afirmativa, consideran que es el Covid19 es un factor estresor por el riesgo de exposición, el temor de contagio tanto personal como el de toda su familia, por el número de protocolos que se debe cumplir, situación que aumenta la carga laboral y porque se perdió la libertad con la que normalmente se desempeñaba las funciones en cada cargo.

Es necesario resaltar que las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud, regidas bajo el principio de calidad, también subyacen varios factores intrínsecos al ser humano,

que le permite ver y apreciar el entorno desde diferentes perspectivas, así, el temor es uno de esos elementos inescindibles a la conciencia y sentir humano, por lo tanto en el marco de la pandemia son diversos lo temores de los trabajadores del sector de urgencias, siendo el temor a contagiar a sus familias y ser contagiado el que más prevalece en las respuestas otorgadas por los encuestados y el temor a que no se cuente con protocolos de bioseguridad en el Centro Hospital

Por su parte, el grupo de trabajadores que contestaron de manera negativa, aducen que el Covid19 no se convirtió en un factor estresor porque siempre en el área de urgencias se tiene que sobrellevar situaciones que generan estrés y porque frente a la actual pandemia el Hospital Luis Antonio Montero ha logrado implementar procesos y procedimientos para hacer frente a la problemática presentada.

Esta última postura va muy de la mano con lo planteado por Reino & Chamorro (2015) quienes manifiestan que uno de los trabajadores del sector salud, en su gran mayoría deben cumplir turnos, con ello se ven modificados lo hábitos alimentarios, de sueño que de forma conjunta generan una aceleración del ritmo de vida, que se convierten en factores estresores y que pueden producir una de las “patologías cada vez más y más frecuentes como lo son los eventos cardiovasculares” (Reino & Chamorro, 2015. p. 2).

La anterior situación se corroboró con lo manifestado por el Gerente del Hospital Luis Antonio Montero, quien afirmó que hubo ausentismo y renuncia de varios colaboradores y que el Covid19 si puede ser considerado un factor estresor, pues prevalece el miedo a ser contagiado y sobre todo a llevar el virus a los hogares y contagiar a los familiares. Así las cosas, se presentó un colapso transitorio en la prestación de servicio de salud, ya que en el área de urgencias se necesita tener el personal idóneo.

En conclusión se puede establecer que existen unos factores estresores generales, entre ellos se encuentra la falta de motivación por parte de la empresa, problemas familiares, problemas económicos y un inadecuado ambiente laboral, sumado a uno factores estresores de carácter específico originados a causa del Covid19 y se representan en el temor a ser contagiados por el virus y ellos a su vez contagiar a toda

su familia, que no se cuenten con protocolos de bioseguridad y el temor a perder el empleo.

Sin duda alguna, el sector salud fue uno de los más afectados a causa de la pandemia ocasionada por el Covid19, debido a que en Colombia las Instituciones Prestadoras del Servicio de salud y la Empresas Prestadoras del Servicio de salud tanto del sector público como privado tuvieron que enfrentar una de las crisis más graves presentadas en las últimas décadas.

Varios factores como la falta de garantís laborales, la entrega de implementos de bioseguridad, la renuncia de los trabajadores por miedo y temor a ser contagiados y contagiar a sus familias fueron factores relevantes en el inicio de la pandemia que en suma generó un colapso del sistema de salud pues se evidenció que no se cuenta con los recursos de infraestructura y financieros que garanticen la plena seguridad de los trabajadores.

Por ello, se pretendió es recoger el mayor número de argumentos desde la parte de los trabajadores del área de urgencias, como la perspectiva del Gerente, a fin de poder contar con información que permita realizar un cuadro comparativo entre el antes y después de la pandemia, dejando claro que el término “después” debe ser entendido como un ahora, pues el virus aún sigue presente.

Es por eso que en el siguiente cuadro se vislumbran las condiciones de desempeño laboral antes y después de la pandemia.

Desempeño laboral antes de la pandemia	Desempeño laboral después de la pandemia
Se manejaban factores estresores normales en cualquier área de urgencias, por ejemplo, el contacto con el paciente y sus familiares se podía hacer de manera directa	Por cumplimiento de protocolos de bioseguridad los pacientes positivos para Covid19 deben estar aislados de sus familiares, situación que hace que el contacto con el familiar del paciente sea nulo y dicha situación enfrentado por el trabajador del área de urgencias
Se atendía cualquier tipo de urgencia acatando los reglamentos establecidos para cada caso, pero no se tenía en temor o miedo a ser contagiado por el paciente	Lo que prima al tener contacto con un paciente sospechoso de Covid19 es el temor a ser contagiado y llevar el virus hasta los hogares de los trabajadores del sector de urgencias

	Existía la disponibilidad de insumos que eran adquiridos por el Hospital, por ejemplo, guantes, tapabocas	Con la pandemia uno de los primeros grandes obstáculos fue la escasez de implementos de bioseguridad como tapaboca, batas de tela antifluido, pues la demanda de estos elementos hizo que su valor se incrementara y se escasearan.
	La infraestructura del Hospital era acorde a las necesidades poblacionales	Fue necesario que desde la administración se hiciera inversión en la parte de infraestructura para la creación de una zona de aislamiento, mientras esto se efectuaba se debía trabajar con lo que se tenía, generando altos grados de estrés en los trabajadores por temor al contagio
	No se presentaban situaciones de ausentismo y renuncia de los colaboradores	Se presentó un colapso transitorio en el área de urgencias donde el temor del contagio llevó a que varios colaboradores se ausentaran y otros tantos renunciaran

En ese orden de ideas se puede concluir que al inicio de la pandemia se presentó un colapso generalizado en el área de urgencias, por el desconocimiento en el manejo de este tipo de pandemias, y sobre todo por el temor generalizado de los trabajadores a ser contagiados y contagiar a sus familias, situación que trajo como consecuencia el ausentismo y renuncia de algunos trabajadores, pero que dicha situación fue tratada de manera efectiva por parte de la administración, brindando las garantías de seguridad necesarias para mitigar el temor de los colaboradores.

Sin embargo, es claro que el panorama del antes y después de la pandemia sufrió un cambio radical, especialmente porque los trabajadores se han tenido que acoplar a la nueva normalidad que siempre va a tener latente el miedo al contagio, por lo tanto, el desempeño laboral se ha visto afectado, y es ahí donde la organización debe realizar acompañamiento permanente a los trabajadores sobre todo en el área de psicología y capacitación en el manejo del virus Covid19 pudiendo hacer uso de las estrategias propuestas por Smith (2002) en el manejo del estrés a nivel personal que se sustenta en cuatro estrategias fundamentales: relajación, pensamiento realista y productivo, la resolución de problemas y el ensayo de habilidades.

Así las cosas, y después de haber analizados los dos objetivos específicos, y cotejando de manera global los resultados obtenidos se pude concluir que los factores encontrados si inciden de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias, pues el 75% de los trabajadores manifestaron que el Covid19 se

convirtió en un factor estresor, situación que fue corroborada por parte del Gerente del Hospital quien adujo que el estrés laboral se incrementó en un 200% en la etapa inicial de la pandemia, siendo el miedo al contagio el factor preponderante, aunado a temas logísticos y administrativos que tuvieron su principal obstáculo en la ausencia de recursos económicos, pues el hospital pertenece a Nivel 1 por lo tanto se dificultó aún más la consecución de los mismos.

Si bien es cierto que el después de la pandemia, entendida como un presente, pues el virus aún sigue latente, el temor de los trabajadores también sigue presente por lo tanto es necesario que se realice un acompañamiento permanente a los trabajadores, ya que es más beneficioso para la organización invertir en programas de prevención, pues si ello no se configura los costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral serán más elevados. Así, en palabras de Cierra (2012) los costos organizacionales pueden reflejarse en gastos por asistencia médica brindada a los trabajadores; indemnizaciones; pago de licencias por incapacidades; rotación de puestos de trabajo e interrupción en los procesos y funciones de cada cargo, generando con ello baja calidad en el aprovechamiento del tiempo y generación de una imagen empresarial que sería adversa a la competitividad y posicionamiento en el mercado.

Por lo tanto, debe existir intervención por parte de la organización a través de la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que realice un enfoque integral para garantizar los recursos de funcionamiento empresarial.

Acorde a la información obtenida de la evaluación de desempeño realizada en el mes de diciembre de 2019 se pudo constatar lo siguiente: El nivel de desempeño laboral se ubicaba en un rango del 89 al 96% de favorabilidad, en los resultados obtenidos se identificaron factores estresores como sobre carga laboral, problemas familiares y ambiente laboral inadecuado en algunas ocasiones.

Tal como lo estableció el Gerente del Hospital, el estrés fue más alto al inicio de la pandemia pues de desconocía el manejo de Covid19 y las áreas más afectadas fueron urgencias y consulta externa. El estrés antes de la pandemia era más manejable, con la pandemia éste se incrementó en un 200%, sin embargo, se garantizó a los trabajadores todos las herramientas del protocolo de bioseguridad y mitigar el nivel de temor que se

presentó en los trabajadores, de esta manera se logró frenar la deserción que se ubica en un 25% que en comparación con otras entidades significó el cierre del área de urgencias.

Aunado a lo anterior, en evaluación de desempeño realizada en el mes de diciembre de 2020, el porcentaje de favorabilidad de desempeño laboral se ubica entre el 79 y el 92%, con lo cual se evidencia una variación importante. Si se observa para el año 2019 el porcentaje mínimo de desempeño se ubicaba en un 89%, mientras que para el año 2020 se ubica en un 79% es decir presenta 10% de diferencia en sentido decreciente; por su parte para el año 2020 el punto máximo de desempeño se ubicó en un 96% mientras que para el año 2020 se ubica en un 92%, es decir 4% menos, también en sentido decreciente.

En conclusión se puede decir que los factores estresores generales como la falta de motivación por parte de la empresa, problemas familiares, problemas económicos y un inadecuado ambiente laboral, sumado a uno factores estresores de carácter específico originados como el temor a ser contagiados por el virus y ellos a su vez contagiar a toda su familia; que no se cuenten con protocolos de bioseguridad y el temor a perder el empleo inciden en el desempeño laboral de los trabajadores, razón por la cual el Hospital Luis Antonio Montero debe estar en constante proceso de mejora, evaluando de manera directa con los trabajadores las falencias y herramientas que se deben implementar para hacerles frente, pues se debe tener claro desde la planeación estratégica que el trabajador es la pieza esencial en el desarrollo de los objetivos organizacionales, de ahí que en tiempos de actualidad el conocimiento sea el mayor activo que una empresa puede tener por lo tanto es la materia prima de toda empresa.

Finalmente, es importante precisar que es más beneficioso para la organización invertir en programas de prevención, pues si ello no se configura los costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral serán más elevados. Así, en palabras de Cierra (2012) los costos organizacionales pueden reflejarse en gastos por asistencia médica brindada a los trabajadores; indemnizaciones; pago de licencias por incapacidades; rotación de puestos de trabajo e interrupción en los procesos y funciones de cada cargo, generando

con ello naja calidad en el aprovechamiento del tiempo y generación de una imagen empresarial que sería adversa a la competitividad y posicionamiento en el mercado.

4.4.1 Recomendaciones

Con base en los resultados reportados y en la discusión sobre los mismos, se ofrecen algunas recomendaciones para que desde la parte administrativa y gerencial del Hospital Luis Antonio Montero de Potosí se tomen medidas preventivas que eviten los porcentajes de estrés laboral se repercuten de manera directa en el desempeño laboral del área de urgencias y ello a su vea se refleje de manera negativa en la consecución de objetivos de la organización.

1. Realizar procesos de seguimiento permanente en el área de urgencias, donde los trabajadores tengan directa participación y puedan manifestar su opinión sobre las condiciones en las cuales se encuentra el ambiente laboral y así identificar puntos de inflexión que de no ser tratados a tiempo pueden generar consecuencias negativas en la organización.

2. Así mismo, proponer, planificar y destinar presupuesto para que todos los trabajadores del área de urgencias tengan un acompañamiento psicológico permanente, ello servirá de apoyo para que se logre minimizar que el factor estresor de problemas familiares puedan afectar directamente en el desempeño laboral de los trabajadores. Por otro lado, ese acompañamiento psicológico debe estar encaminado al manejo del miedo que ha generado la pandemia ocasionada por el Covid19, lograr crear una confianza entre el trabajador y la organización, donde existan canales de comunicación asertivos, validados bajo un liderazgo eficaz que anule el miedo de expresión del trabajador.

3. Se recomienda que una vez a la semana se lidere una campaña de pertenencia y empoderamiento, en ellas se pueden realizar charlas motivacionales en los trabajadores, creando el espacio para desarrollar pausas activas, que les permita sentir que hacen parte de una organización como un componente “humano fundamental” y que del trabajo en equipo depende resultados que optimizaran la misión y visión institucional.

   En esas charlas motivacionales se puede hace énfasis en la responsabilidad, empeño y trabajo que ha adelanta y que de manera continua viene adelantando el Hospital Luis Antonio Montero para la consecución de los recursos que le permiten garantizar la compra de elementos de bioseguridad y todo aquello que representa seguridad para el trabajador.

4. Realizar evaluaciones de desempeño laboral en el área de urgencias de manera trimestral y nombrar un grupo de trabajadores que serán los voceros de los 18 trabajadores, que esté conformado por integrantes del área médica, de enfermería, administrativa y asistencias y con ellos se implemente de manera concertada las acciones de mejora.

4.4.3 Conclusiones

1. La mayoría de trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero, están vinculados a la organización mediante contrato de prestación de servicios, situación que se convierte en un factor estresor pues no existe el pago de prestaciones sociales y una estabilidad laboral que se garantice a largo plazo. La forma de vinculación obedece a la falta de disponibilidad de recursos ya que se trata de una Entidad Prestadora de Servicios de Salud Nivel 1.

2. Existen unos factores estresores generales, entre ellos se encuentra la falta de motivación por parte de la empresa, problemas familiares, problemas económicos y un inadecuado ambiente laboral, sumado a uno factores estresores de carácter específico originados a causa del Covid19 y se representan en el temor a ser contagiados por el virus y ellos a su vez contagiar a toda su familia, que no se cuenten con protocolos de bioseguridad y el temor a perder el empleo.

3. La pandemia ocasionada por el Covid19, constituye un factor estresor para los trabajadores del área de urgencias del Hospital Luis Antonio Montero, siendo el miedo ser contagiados y el contagiar a sus familias el mayor temor en la mayoría de quienes desempeñan actividades y funciones en el área.
   Al inicio de la pandemia se presentó un colapso generalizado en el área de urgencias, por el desconocimiento en el manejo de este tipo de pandemias, y sobre todo por el temor generalizado de los trabajadores a ser contagiados y contagiar a sus familias, situación que trajo como consecuencia el ausentismo y renuncia de algunos trabajadores, pero que dicha situación fue tratada de manera efectiva por parte de la administración, brindando las garantías de seguridad necesarias para mitigar el temor de los colaboradores.

4. La incidencia de factores estresores a causa de la pandemia repercutieron de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores del área de urgencias, en el mes de diciembre de 2020, el porcentaje de favorabilidad de

desempeño laboral se ubica entre el 79 y el 92%, con lo cual se evidencia una variación importante en razón que para el año 2019 el porcentaje mínimo de desempeño se ubicaba en un 89%, mientras que para el año 2020 se ubica en un 79% es decir presenta 10% de diferencia en sentido decreciente; por su parte para el año 2020 el punto máximo de desempeño se ubicó en un 96% mientras que para el año 2020 se ubica en un 92%, es decir 4% menos, también en sentido decreciente.

5. Referencias bibliográficas

Blanco Guzman, M. (2012). El estrés en el trabajo. *Revista de trabajo Universidad Católica Boliviana*, 1-8.

Charria Ortiz, V. H., & Sarsosa, K. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 44-52.

Ferrer, A. (1997). *Como vencer el estrés.* madrid: Abeto.

Galindo, A. V., Bedoya, M. A., & Gonzales, J. B. (2015). *La crisis de la seguridad social en materia de salud como servicio público esencial a cargo del estado: Casusal de una falla en prestación de servicio en Colombia.* Bogotá D.C: Universidad Libre .

Garavito, Y. (2018). Estres laboral en Colombia. *UCC*, 1-102.

Gonzales, C. A. (2018). *Estrés laboral en docentes de la primera infancia.* Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Gonzales, C. A. (2018). *Estrés Laboral en docentes de primera infancia.* Bogotá : COrporación Universitaria Minuto de Dios.

Gonzales, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos: Estudios crítricos de la sociedad*, 171-192.

González Acabal, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en la serviteca altense de Quetzaltenango.* Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Observatorio de Recursos Humanos en Salud. (2006). *RELACIONES LABORALES EN EL SECTOR SALUD RELACIONES LABORALES EN EL SECTOR SALUD. El Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia: Colombia: El caso de la ciudad de Cali .* Cali.

OIT. (2016). *Estrés Laboral.* Ginebra: LABADMIN/OSH.

Osorio, J. E., & Cardenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Revista-Dversitas Perspectivas en Psicología*, 81-90.

Reino, J., & Chamorro, J. (2015). Riesgo vascular y nivel de estrés laboral en trabajadores de salud de una ESE. *Revista Colombiana de salud ocupacional*, 1-5.

Rodríguez Carvajal, R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 72-88.

Salazar Gómez, C. A. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Rev. CES Salud Pública*, 85-90.

Zambrano Plata, G. E. (2014). Estresores en las unidades de cuidado intensivo. *Aquichan*, 12-24.