



**Condiciones psicosociales en el trabajo relacionadas a la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética de la ciudad de Santiago de Cali**

**Presentado por: Fabián Pulido Ramírez**

**Director de trabajo de Grado:**

**DRA. MARÍA ISABEL GUTIÉRREZ**

**Codirector de trabajo de Grado:**

**DR. DIEGO FERNANDO VIERA BRAVO**

**Universidad del valle**

**Escuela de salud pública**

**Maestría en salud ocupacional**

**Santiago de Cali, Valle de Cauca**

**2025**

## Tabla de Contenido

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| i. ÍNDICE LISTA DE TABLAS .....                                                                                     | 5  |
| ii. ÍNDICE LISTA DE ILUSTRACIONES.....                                                                              | 9  |
| 1. INTRODUCCIÓN .....                                                                                               | 10 |
| 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                                                                                 | 12 |
| 3. ESTADO DEL ARTE .....                                                                                            | 16 |
| 4. JUSTIFICACIÓN .....                                                                                              | 26 |
| 5. MARCO TEÓRICO .....                                                                                              | 28 |
| 5.1 Factores Psicosociales en el trabajo y su clasificación .....                                                   | 28 |
| 5.1.1 Factores psicosociales en el trabajo según la organización<br>internacional del trabajo (OIT) .....           | 28 |
| Tabla 1 Factores psicosociales según clasificación de la OIT .....                                                  | 28 |
| 5.1.2 Factores psicosociales en el trabajo desde el instituto sindical de<br>trabajo ambiente y salud (ISTAS) ..... | 30 |
| 5.1.3 Clasificación de factores psicosociales del trabajo según<br>normatividad colombiana .....                    | 34 |
| 5.2 Carga mental en el trabajo .....                                                                                | 36 |
| 5.2.1 Modelos de explicación de la carga mental .....                                                               | 39 |
| 5.2.2. Modelos de Filtros para carga mental: .....                                                                  | 44 |
| 5.2.3. Métodos de medición de la carga mental .....                                                                 | 47 |
| 6. MARCO CONTEXTUAL.....                                                                                            | 52 |
| 7. OBJETIVOS .....                                                                                                  | 55 |
| 7.1 Objetivo general .....                                                                                          | 55 |
| 7.2. Objetivos específicos .....                                                                                    | 55 |

|                                                                                                                                                                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 7.2.1 Caracterizar el perfil sociodemográfico del personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética ubicada en Santiago de Cali.....                                                   | 55         |
| 7.2.2 Identificar los factores de riesgo psicosocial en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética ubicada en Santiago de Cali.....                                          | 55         |
| 7.2.3 Valorar la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética ubicada en Santiago de Cali.....                                                                 | 55         |
| 7.2.4 Conocer las experiencias de los trabajadores frente a las condiciones psicosociales y de carga mental de trabajo identificadas. ....                                                                      | 55         |
| 7.2.5 Establecer la relación entre los factores psicosociales y la carga mental identificada en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética ubicada en Santiago de Cali. .... | 55         |
| <b>8. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>                                                                                                                                                                             | <b>56</b>  |
| 8.1 TIPO DE ESTUDIO.....                                                                                                                                                                                        | 56         |
| 8.2 POBLACIÓN.....                                                                                                                                                                                              | 56         |
| 8.3 VARIABLES.....                                                                                                                                                                                              | 56         |
| 8.4 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....                                                                                                                                                                         | 67         |
| 8.4.1 Instrumentos .....                                                                                                                                                                                        | 68         |
| 8.4.2 Nivel de confianza y validez de instrumentos principales .....                                                                                                                                            | 71         |
| 8.4.3 Procedimiento para la recolección de información .....                                                                                                                                                    | 76         |
| 8.4.4 Procesamiento de datos y análisis de resultados: .....                                                                                                                                                    | 79         |
| <b>9. CONSIDERACIONES ÉTICAS .....</b>                                                                                                                                                                          | <b>84</b>  |
| <b>10. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN.....</b>                                                                                                                                                                     | <b>86</b>  |
| <b>11. DISCUSIÓN.....</b>                                                                                                                                                                                       | <b>184</b> |
| <b>12. CONCLUSIONES .....</b>                                                                                                                                                                                   | <b>189</b> |
| <b>13. RECOMENDACIONES .....</b>                                                                                                                                                                                | <b>191</b> |

|                                             |            |
|---------------------------------------------|------------|
| <b>14. CRONOGRAMA 2024-2025-2026 .....</b>  | <b>193</b> |
| <b>15. PRESUPUESTO.....</b>                 | <b>194</b> |
| <b>16. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b> | <b>201</b> |
| <b>17. ANEXOS.....</b>                      | <b>209</b> |
| <b>ANEXO A.....</b>                         | <b>209</b> |
| <b>ANEXO B.....</b>                         | <b>212</b> |
| <b>ANEXO C.....</b>                         | <b>214</b> |
| <b>ANEXO D.....</b>                         | <b>224</b> |

## **i. ÍNDICE LISTA DE TABLAS**

|                 |                                                                   |     |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 1</b>  | Factores psicosociales según clasificación de la OIT .....        | 28  |
| <b>Tabla 2</b>  | Factores psicosociales según resolución 2646 de 2008 .....        | 35  |
| <b>Tabla 3</b>  | Dimensiones y subdimensiones ESCAM .....                          | 49  |
| <b>Tabla 4</b>  | Personal sede centro comercial Aquarela .....                     | 53  |
| <b>Tabla 5</b>  | Personal sede centro comercial Palmetto plaza.....                | 53  |
| <b>Tabla 6</b>  | Personal sede principal en el barrio Tequendama.....              | 54  |
| <b>Tabla 7</b>  | Variables del proyecto de investigación.....                      | 57  |
| <b>Tabla 8</b>  | Resultado encuesta sociodemográfica Sexo .....                    | 86  |
| <b>Tabla 9</b>  | Resultado encuesta sociodemográfica Edad .....                    | 86  |
| <b>Tabla 10</b> | Resultado encuesta sociodemográfica Estado Civil.....             | 87  |
| <b>Tabla 11</b> | Resultado encuesta sociodemográfica Ciudad de Residencia .....    | 88  |
| <b>Tabla 12</b> | Resultado encuesta sociodemográfica Etnia.....                    | 89  |
| <b>Tabla 13</b> | Resultado encuesta sociodemográfica nivel de escolaridad .....    | 90  |
| <b>Tabla 14</b> | Resultado encuesta sociodemográfica Antigüedad en el Cargo .....  | 91  |
| <b>Tabla 15</b> | Resultado encuesta sociodemográfica Tipo de Contratación.....     | 92  |
| <b>Tabla 16</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 1 .....  | 93  |
| <b>Tabla 17</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 2 .....  | 93  |
| <b>Tabla 18</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 3 .....  | 94  |
| <b>Tabla 19</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 4 .....  | 95  |
| <b>Tabla 20</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 5 .....  | 96  |
| <b>Tabla 21</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 6 .....  | 97  |
| <b>Tabla 22</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 7 .....  | 97  |
| <b>Tabla 23</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 8 .....  | 98  |
| <b>Tabla 24</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 9 .....  | 99  |
| <b>Tabla 25</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 10 ..... | 100 |
| <b>Tabla 26</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 11 ..... | 100 |
| <b>Tabla 27</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 12 ..... | 101 |
| <b>Tabla 28</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 13 ..... | 102 |
| <b>Tabla 29</b> | Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 14 ..... | 103 |

|                                                                                                          |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 30</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 15 .....                        | 103 |
| <b>Tabla 31</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 16 .....                        | 104 |
| <b>Tabla 32</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 17 .....                        | 105 |
| <b>Tabla 33</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 18 .....                        | 106 |
| <b>Tabla 34</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 19 .....                        | 106 |
| <b>Tabla 35</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 20 .....                        | 107 |
| <b>Tabla 36</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 21 .....                        | 108 |
| <b>Tabla 37</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 22 .....                        | 108 |
| <b>Tabla 38</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 23 .....                        | 109 |
| <b>Tabla 39</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 24 .....                        | 110 |
| <b>Tabla 40</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 25 .....                        | 111 |
| <b>Tabla 41</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 26 .....                        | 112 |
| <b>Tabla 42</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 27 .....                        | 112 |
| <b>Tabla 43</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 28 .....                        | 113 |
| <b>Tabla 44</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 29 .....                        | 114 |
| <b>Tabla 45</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 30 .....                        | 115 |
| <b>Tabla 46</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Exigencia Cuantitativa .....    | 116 |
| <b>Tabla 47</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Exigencia Emocionales.....      | 116 |
| <b>Tabla 48</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Influencia en el Trabajo.....   | 117 |
| <b>Tabla 49</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Posibilidad de Desarrollo ..... | 118 |
| <b>Tabla 50</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Ritmo de Trabajo .....          | 119 |
| <b>Tabla 51</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Claridad de Rol.....            | 119 |
| <b>Tabla 52</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Conflicto de Rol.....           | 120 |

|                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 53</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Calidad de liderazgo.....            | 121 |
| <b>Tabla 54</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Apoyo Social de los Compañeros ..... | 121 |
| <b>Tabla 55</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Apoyo Social de los Superiores ..... | 122 |
| <b>Tabla 56</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Inseguridad sobre el Empleo .....    | 123 |
| <b>Tabla 57</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Condiciones de trabajo .....         | 123 |
| <b>Tabla 58</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Reconocimiento.....                  | 124 |
| <b>Tabla 59</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Conflicto Trabajo-Familia.....       | 125 |
| <b>Tabla 60</b> Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Justicia.....                        | 125 |
| <b>Tabla 61</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 1 .....                                                | 128 |
| <b>Tabla 62</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 2 .....                                                | 129 |
| <b>Tabla 63</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 3 .....                                                | 130 |
| <b>Tabla 64</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 4 .....                                                | 130 |
| <b>Tabla 65</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 5 .....                                                | 131 |
| <b>Tabla 66</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 6 .....                                                | 132 |
| <b>Tabla 67</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 7 .....                                                | 133 |
| <b>Tabla 68</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 8 .....                                                | 133 |
| <b>Tabla 69</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 9 .....                                                | 134 |
| <b>Tabla 70</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 10 .....                                               | 135 |
| <b>Tabla 71</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 11.....                                                | 135 |
| <b>Tabla 72</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 12 .....                                               | 136 |
| <b>Tabla 73</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 13 .....                                               | 137 |
| <b>Tabla 74</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 14 .....                                               | 137 |
| <b>Tabla 75</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 15 .....                                               | 138 |
| <b>Tabla 76</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 16 .....                                               | 139 |

|                                                                                                                                                                                                     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 77</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 17 .....                                                                                                                                     | 139 |
| <b>Tabla 78.</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 18 .....                                                                                                                                    | 140 |
| <b>Tabla 79</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 19 .....                                                                                                                                     | 140 |
| <b>Tabla 80</b> Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 20 .....                                                                                                                                     | 141 |
| <b>Tabla 81</b> Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Percepción Demanda Cognitiva<br>.....                                                                                                           | 142 |
| <b>Tabla 82</b> Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Características de la tarea ....                                                                                                                | 143 |
| <b>Tabla 83</b> Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Organización Temporal del<br>Trabajo .....                                                                                                      | 143 |
| <b>Tabla 84</b> Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Ritmo de Trabajo .....                                                                                                                          | 144 |
| <b>Tabla 85</b> Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Consecuencias para la Salud                                                                                                                     | 145 |
| <b>Tabla 86</b> Resultado Análisis ESCAM, Índice de carga mental .....                                                                                                                              | 145 |
| <b>Tabla 87</b> Resultado Análisis Entrevista Semiestructurada, Categoría Protocolos<br>.....                                                                                                       | 147 |
| <b>Tabla 88</b> Resultado Análisis Entrevista Semiestructurada, Categoría Carga<br>Mental .....                                                                                                     | 149 |
| <b>Tabla 89</b> Resultado Análisis Entrevista Semiestructurada, Categoría Ambiente<br>laboral Percibido.....                                                                                        | 151 |
| <b>Tabla 90</b> Resultado categorías de análisis entrevista grupal .....                                                                                                                            | 154 |
| <b>Tabla 91</b> Clasificación y fundamentación de las dimensiones y variables<br>psicosociales asociadas .....                                                                                      | 157 |
| <b>Tabla 92</b> Análisis integrador de los factores psicosociales y la carga mental en el<br>personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética de<br>Santiago de cali..... | 166 |

## ii. ÍNDICE LISTA DE ILUSTRACIONES

|                                                                                                          |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Ilustración 1</b> Modelo de capacidad de atención de Daniel Kahneman .....                            | 40  |
| <b>Ilustración 2</b> Modelo tridimensional de Wickens 1992 .....                                         | 44  |
| <b>Ilustración 3</b> Modelo de filtro selección temprana o de filtro rígido Broadbent 1958<br>.....      | 46  |
| <b>Ilustración 4</b> Modelo de filtro atenuado Treisman 1964 .....                                       | 47  |
| <b>Ilustración 5</b> Modelo de interacción de las siete categorías de disfunción<br>organizacional ..... | 163 |

## 1. INTRODUCCIÓN

Las exigencias psicológicas que se requieren a la hora de realizar una actividad laboral hacen que el concepto de carga mental haya cobrado una importancia considerable en el ámbito de la prevención de riesgos laborales , especialmente para la salud física y psicológica de los trabajadores. Es frecuente que las condiciones de trabajo deriven en fatiga mental, que conlleva a la disminución del desempeño y reducción de la atención, lentitud de pensamiento y, en ocasiones, un aumento en el número de errores, olvidos y confusiones que a su vez llevan a un aumento de la probabilidad de que ocurran accidentes de trabajo (1).

Asimismo, no se deben olvidar las consecuencias negativas o nocivas para la salud del trabajador, como son, por ejemplo, la disminución de la motivación laboral, la inestabilidad emocional (irritabilidad, ansiedad, estados depresivos), baja autoestima, alteraciones somáticas y del sueño o aumento en el consumo de tabaco, drogas y alcohol (1).

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo Español (INSST), define la carga de trabajo mental como: “las tareas que implican fundamentalmente procesos cognitivos, procesamiento de información y aspectos afectivos; por ejemplo, las tareas que requieren cierta intensidad y duración de esfuerzo mental de la persona en términos de concentración, atención, memoria, coordinación de ideas, toma de decisiones, etc. y autocontrol emocional, necesarios para el buen desempeño del trabajo” (2). Esta definición del trabajo mental subraya la complejidad y la demanda cognitiva que pueden experimentar los empleados en diversos entornos laborales.

Por consiguiente, es importante reconocer que los trabajadores de clínicas de salud y estética también están expuestos a significativas cargas de trabajo mental. Por lo tanto esta investigación se propuso analizar dicha carga en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética en Cali, identificando los principales factores de riesgo psicosocial, u otros factores intralaborales que podrían estar incidiendo en el bienestar de estos trabajadores.

Para el desarrollo de esta investigación se seleccionó el total de la población de 25 trabajadores pertenecientes a las áreas operativa y administrativa de la clínica IPS objeto de estudio. Se eligió a esta población por su participación en la atención asistencial y la gestión interna, lo que permitió analizar integralmente sus condiciones laborales y carga mental. Se empleó un enfoque multimetodo, aplicando los instrumentos cuantitativos COPSOQ–ISTAS21 versión 3 y la Escala de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) para medir variables como exigencias psicológicas, demandas cognitivas, ritmo de trabajo, organización temporal, compensaciones y consecuencias para la salud (3)(4). Adicionalmente, se aplicó una encuesta sociodemográfica que permitió caracterizar a los participantes según edad, estado civil, nivel educativo, cargo y estrato socioeconómico, información clave para contextualizar los niveles de carga mental encontrados. En la fase cualitativa se desarrollaron dos técnicas complementarias: la entrevista semiestructurada individual, orientada a profundizar en los procesos internos, métodos de gestión organizativa y percepción del trabajador frente a las demandas laborales; y la entrevista grupal, utilizada para fortalecer los resultados cualitativos mediante la construcción colectiva de experiencias laborales. Ambas entrevistas fueron analizadas bajo el enfoque de análisis de contenido de Laurence Bardin (5), del cual emergieron siete categorías centrales: problemas en agendamiento, retrasos en la atención, fallas de comunicación, fallas tecnológicas, paciente exigente, desgaste físico y falsas expectativas del paciente. Dichas categorías fueron clasificadas posteriormente en dos dimensiones analíticas: organización del trabajo y contenido del trabajo.

Finalmente, a través de un proceso de triangulación de datos cuantitativos y cualitativos, se identificaron patrones recurrentes de sobrecarga cognitiva, emocional y física, asociados tanto a condiciones estructurales correspondientes a la organización del trabajo como a la interacción con los pacientes. El análisis integrador evidenció la existencia de un ciclo progresivo de tensión laboral, donde los factores organizacionales se retroalimentan con los aspectos emocionales, incrementando la carga mental del personal evaluado y afectando su bienestar, productividad y desempeño.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El trabajo es un proceso de transformación tanto de materia como de información que implica acciones físicas o mentales que las personas llevan a cabo para lograr un objetivo o satisfacer una necesidad, mediante la creación de bienes o servicios. En otras palabras, es el esfuerzo humano aplicado a la solución de problemas, ya sea de manera física, mental o social, y a cambio de ello, se recibe una compensación económica o salario (6). Esta definición abarca una amplia gama de tareas y roles dentro del entorno laboral. El trabajo puede incluir actividades manuales, intelectuales, creativas o de servicio, y puede variar según la industria, la profesión y las condiciones específicas de cada puesto. La salud ocupacional se centra en garantizar que estas actividades de trabajo en modalidad de empleo no pongan en riesgo la salud y el bienestar de los trabajadores, abordando factores como la ergonomía, la seguridad, la prevención de enfermedades y la promoción de un entorno laboral saludable (7).

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), ahora instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo (INSST); refiere que, en la realidad laboral no se encuentran trabajos puramente físicos ni trabajos puramente mentales, sino que en cualquier tipo de actividad van a estar presentes ambos tipos de trabajos. Es decir, según el INSST, cuando la actividad desarrollada sea predominantemente física, se hablará de trabajo físico o muscular, y por lo tanto, de “Carga Física de Trabajo”, y cuando, por el contrario, la actividad implique un mayor esfuerzo intelectual, se hablará de trabajo mental, y, en consecuencia, de “Carga Mental de Trabajo” (8).

Por ejemplo, el Dr. Jean-Claude Normand en la revista de Medicina Legal de Costa Rica vol. 13 y 14, en su título “La ergonomía en el trabajo mental” menciona un cuadro pintado por Gustav Queibor, que data de 1875 y es la ilustración del trabajo de 3 pulidores de piso de madera. Refiere que hay una parte de movimientos de ida y otra de vuelta del tronco torácico hacia adelante y atrás con necesidad de apoyo de los brazos que sostienen la herramienta en las manos en una postura que no debe ser nada cómoda de rodillas con las piernas separadas, para poder pasar el

pulidor sobre el piso. Por esto dice que este tipo de trabajo manual tiene dificultades físicas significativas. Sin embargo, alude que hay obligatoriamente también informaciones visuales y sensitivas que percibir y captar como el grado de pulido, el aspecto del piso de madera, la inclinación del instrumento y la presencia de un nudo en la madera que la hace más difícil (9).

Es decir, según el autor, todas estas informaciones van a modificar el proceso operatorio y ellas son indispensables para que el pulidor de piso realice bien su labor. Por supuesto es la preponderancia de la parte mental ante la parte física la que va a calificar una actividad profesional dada, en mental. No hay oposición ni separación rígida (9).

Junto con los factores de riesgo psicosocial, el estudio sobre la carga mental del trabajo está alcanzando cada vez una mayor importancia en los entornos laborales, debido a las nuevas formas de organización del trabajo y a los avances tecnológicos e informáticos, que generan mayores exigencias mentales e intelectuales (8).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que aproximadamente el 15% de los adultos en edad de trabajar tienen un trastorno mental. A nivel mundial, se estima que cada año se pierden 12 000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares en pérdida de productividad (10). En el año 2021, los trabajadores de todo el mundo estuvieron más estresados que nunca, según un informe de Gallup (11). Además, el 44% de los trabajadores reconoció tener más estrés diario en el trabajo, por encima del 43% del año 2020 (12).

Es importante tener en cuenta que el estrés laboral es una problemática que afecta a las organizaciones en Colombia (13). Un estudio descriptivo de revisión bibliográfica realizado en este país encontró que los factores de riesgo psicosocial de tipo laboral en los trabajadores de la salud corresponden en un 76% (riesgo alto) al exceso de carga laboral (14). Los factores de riesgo psicosocial, como la intensificación del trabajo, el escaso control sobre el trabajo, la falta de apoyo social y las altas exigencias psicológicas, son predictores potentes de estrés laboral (14).

El estrés laboral se considera un problema colectivo que puede afectar a todos los trabajadores, independientemente de su categoría o profesión (15).

Entre 2014 y 2019 se realizó un informe tipo Scoping Review, donde analizó estudios realizados sobre los factores psicosociales que inciden en el desarrollo del estrés laboral en los trabajadores de Colombia (13). Según los resultados extraídos, los factores psicosociales intralaborales, como la carga mental de trabajo inadecuada, son los que más influyen en el desarrollo del estrés laboral (13). Además, se encontró que el área de la salud es la más afectada por el estrés laboral, lo que puede afectar la calidad de la atención al realizar las tareas correspondientes a su cargo (13).

En el sector salud y belleza se han percibido situaciones alrededor de los factores de riesgo psicosocial que han afectado los entornos laborales (14). Situaciones como: violencia verbal, aumento de permisos por calamidad doméstica, hacinamiento de espacios de trabajo con ruido excesivo y mala distribución de iluminación, cruces de agenda de trabajo, relaciones conflictivas entre pacientes y profesionales, entre profesionales y compañeros de trabajo y entre entidades del mismo sector. Si bien esta información se manifiesta en reuniones gerenciales del gremio (16); aun no existen investigaciones que de manera objetiva sustenten lo mencionado.

De igual manera la OMS menciona que en la actualidad las instituciones de salud viven situaciones similares en todas sus áreas de trabajo las cuales se ven influenciadas por la carga mental y física en sus procesos (17). Por esta razón, surge el interés en llevar a cabo una investigación en una Clínica IPS de salud y estética en Santiago de Cali. Esta ciudad ha sido un epicentro donde lo estético adquiere una relevancia significativa. Como lo menciona el periódico El País, *desde 2009, Cali se ha convertido en una verdadera “fábrica de belleza”* (18). Además, la revista Portafolio destaca en su artículo que tanto Cali como Bogotá son las ciudades con mayor turismo de salud y estética en Colombia (19). Complementando lo anterior, en mayo del año pasado (2024), según la alcaldía de Santiago de Cali, más de 60 centros de estética en la ciudad, han obtenido la certificación como establecimientos

seguros, destacando la importancia de la salud y la estética en la ciudad (20). Además, la alcaldía ha promovido buenas prácticas y un modelo de incentivos sanitarios para garantizar la excelencia en los servicios estéticos .

Adicionalmente, en 2022 se llevaron a cabo más de 300,000 cirugías estéticas en todo el país, y Cali lideró con 50,000 procedimientos. Cabe destacar que aproximadamente el 28% de los pacientes eran extranjeros (1). Según un estudio, se espera que las cirugías estéticas en Colombia sigan creciendo hasta un 9.5% para el año 2030."

Teniendo en cuenta lo anterior se planteó la siguiente pregunta de investigación, ¿Cuáles son los factores psicosociales relacionados con la carga mental que están afectando al personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética en el periodo 2024-2025?

### 3. ESTADO DEL ARTE

A continuación se relacionan las investigaciones más relevantes de acuerdo al propósito de este trabajo:

A nivel mundial, Padilla et al., en el año 2014, realizaron una investigación de tipo observacional descriptivo en Málaga (España), sobre las adaptaciones de puestos de trabajo de centros de salud en trabajadores especialmente sensibles a riesgos laborales. El objetivo principal fue caracterizar las modificaciones en los puestos de trabajo, debido a la comunicación de discapacidades o limitaciones de salud que afectan el desempeño de tareas (21). Durante el año 2012, en estos centros de salud de un distrito de atención primaria estudiados, se identificaron 46 trabajadores calificados como particularmente sensibles. Estos empleados recibieron un promedio de 3,2 ajustes en sus lugares y/o puestos de trabajo. Los hallazgos revelaron una amplia variedad de adaptaciones, que incluyeron modificaciones en la organización del trabajo y en la forma de realizar tareas, así como cambios ambientales cercanos al lugar de trabajo. Todas estas medidas se orientaron a facilitar la continuidad de la vida laboral dentro de límites seguros para la salud de los trabajadores. En resumen, estos resultados proporcionaron una primera aproximación al manejo de limitaciones de salud que afectan la capacidad de los trabajadores para enfrentar las demandas laborales (21). Aunque el estudio citado anteriormente aborda una población diferente, se considera relevante sus resultados, debido a que toca temas de importancia como la estructura de las organizaciones, adaptaciones de puestos de trabajo que pueden reducir la carga mental y mejorar el bienestar de los trabajadores.

Rubio y Tapias realizaron una investigación en el año 2015 llamada “*Fuentes de carga mental en una muestra de enfermeros y técnicos auxiliares de enfermería de Madrid*” (22), el cual tuvo como objetivo analizar las fuentes de carga mental referidas por una muestra de profesionales de la enfermería de Madrid (España), generando como resultado, que los trabajadores con funciones asistenciales y administrativos, refieren más carga mental, y señalan como fuentes de carga más

importantes la demanda mental y la temporal (22). Este estudio proporciona una base sólida para identificar las fuentes de carga mental en profesionales de la salud, aunque el estudio se realizó en Madrid, las similitudes en las funciones asistenciales y administrativas permiten una comparación útil con el entorno de las clínicas de Cali. Esto puede ayudar a identificar patrones y factores comunes que influyen en la carga mental, adicionalmente, al destacar la demanda mental y la presión del tiempo como principales fuentes de carga, el estudio ofrece un punto de partida para investigar estos mismos factores en tu contexto específico.

Gómez-Urquiza et al., en el año 2016, realizaron un sondeo que permitió reconocer una de las consecuencias de la carga mental en el trabajo como es el síndrome de burnout (23), este estudio basándose en una metodología de revisión sistémica, tuvo como objetivo *“conocer los factores de riesgo y los niveles de burnout en enfermeras de atención primaria”* para dicho estudio se examinaron las bases datos CINAHL, CUIDEN, LILACS, PubMed, ProQuest, ScienceDirect y Scopus. Las ecuaciones de búsqueda fueron: «burnout AND community health nurse» y «burnout AND Primary care nurse». Dicha revisión sistémica realizada en España evidenció, altas tasas de prevalencia, generalmente de agotamiento emocional y muestran que las enfermeras de mayor edad y antigüedad son las que presentan mayores índices de ansiedad y depresión y a su vez mayores niveles de burnout, mientras que las enfermeras con mayor salario, alta satisfacción laboral, apoyo organizacional y buen auto concepto tienen menos índices de burnout (23). Aunque el estudio se centra en enfermeras de atención primaria, los hallazgos son aplicables a otros profesionales de la salud, incluidos aquellos en clínicas de salud y estética. Esto permite extrapolar los resultados y aplicar estrategias de intervención e identificación de factores de riesgo como la edad y la antigüedad, así como factores protectores como el salario, la satisfacción laboral, el apoyo organizacional y el buen autoconcepto, lo cual puede ayudar a mitigarlos factores de riesgo en la clínica.

A nivel latinoamericano, Del Rio y Olivares en el año 2010, realizaron un estudio con el fin de *“describir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los*

*trabajadores de la red de atención primaria de salud”* de la comuna de Quellón, en Chile. Esta investigación se realiza en un Centro de Salud Familiar (CESFAM), en el marco de la salud pública primaria de la comuna, en la cual se aplicó como instrumento de medición, el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Suseso-Istas 21 (versión breve). Después de medir cada una de las dimensiones del instrumento mostro que, el CESFAMQUELLÓN, es hoy un lugar que a grandes rasgos presenta riesgo psicosocial alto para sus trabajadores, tomando en cuenta que la muestra en tres dimensiones se encuentra sobre el 50% en riesgo psicosocial alto (apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones; y doble presencia), luego con 48% (exigencias psicológicas) y finalmente con un 31% (trabajo activo y desarrollo de habilidades). Por lo tanto, los autores del estudio recomiendan que se hace indispensables intervenciones de tipo organizacionales tanto en el ambiente de trabajo como en las relaciones interpersonales, la comunicación institucional y el estilo de gestión con el fin de obtener respuestas a los riesgos psicosociales observados. Adicionalmente se debe tomar medidas oficiales del gobierno de Chile encaminadas al autocuidado y protección de los trabajadores (24).

Bustamante et al., en el año 2015, presentan una investigación titulada *“una evaluación de carga mental de trabajo aplicada al personal de enfermería de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua”* (25). El objetivo de este estudio fue *“determinar la existencia de carga mental de trabajo para detectar las mayores exigencias que presentan estos profesionales”* (25). La muestra fue de 16 profesionales de las cuales el 94% fueron mujeres y el 6% hombres. Para dicha investigación se utilizó la Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM), la cual permitió evaluar las dimensiones de carga mental de trabajo y se analizaron los datos con el programa SPSS Statistics 20. Los resultados más relevantes arrojados por esta escala fueron: dimensión de demandas cognitivas y complejidad, considerada media-alta, lo cual mostraba exigencias de memorización, concentración y en la toma de decisiones. El ítem con mayor puntuación fue el nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere el trabajo considerado como medio-alto. Por lo tanto se concluye que, el personal posee

sobrecarga mental de trabajo, y que dichas tareas realizadas por las enfermeras evaluadas requieren una alta exigencia mental como también exigencias en toma de decisiones y memorización (25).

Pérez & Franco en año 2015 presentaron un estudio titulado, “nocividad del proceso de trabajo en un hospital público de la ciudad de México realizado en el año 2015” (26). En esta investigación, los autores plantearon estudiar los procesos de trabajo de cuatro servicios de un hospital de la ciudad de México para evaluar el estado de la salud laboral y elaborar una propuesta de intervención. Estos autores aplicaron el modelo para la verificación, diagnóstico y vigilancia de la salud laboral en las empresas (PROVERIFICA) (26), el cual mostró que gran parte del personal de salud incluido en el estudio, corresponde al sexo femenino (82%), cuyos principales riesgos a los que se expone son: ventilación deficiente, ruido y accidentes diversos, debido al mal estado de las instalaciones, equipos, condiciones y medio ambiente de trabajo en general; Adicionalmente a partir de este modelo se obtuvo que, respecto a las exigencias laborales, las posiciones forzadas e incómodas, esfuerzo físico y jornadas de trabajo intensas son las más frecuentes. Por ende, Pérez & Franco evidenciaron algunas de las fallas críticas como la falta de programas de inducción, capacitación para los trabajadores y la pobre intervención de los niveles directivos en materia de salud laboral, afectando así el porcentaje de eficacia del hospital el no cual no superó el (31,9%), dado el incumplimiento de múltiples aspectos normativos en materia de salud en el trabajo (26).

Hernández et al., en 2016, plantearon un estudio con el objetivo ilustrar los resultados de experiencias de gestión por procesos en el ámbito de los servicios de salud en el sistema de salud cubano. El Sistema Nacional de Salud Cubano se enfrenta al desafío de perfeccionar la gestión de sus instituciones. Para lograrlo, se han establecido objetivos clave, como fomentar la creatividad, impulsar la formación continua, buscar la eficiencia, estudiar buenas prácticas internacionales y evaluar constantemente los procesos (27). Estos objetivos son comunes en enfoques gerenciales adoptados por organizaciones que buscan calidad, eficiencia, eficacia y un mejor servicio al cliente. Hernández y sus colegas, a través de este estudio,

implementaron un procedimiento basado en una revisión bibliográfica de setenta propuestas metodológica (27) (28), enfocadas en textos científicos, investigaciones y libros sobre gestión por procesos , business process management (BPM) , control de gestión y administración en salud, publicados entre 1985 y 2013, con el fin de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud, mediante una gestión más efectiva y centrada en los procesos (29). El estudio evaluó la eficacia de herramientas como el método AHP (Analytic Hierarchy Process), metodología AS IS, BPM, la gestión total de la calidad (TQM), la reingeniería de procesos (BPR) utilizadas en cinco hospitales de una provincia cubana. Los hallazgos revelaron la existencia de un conjunto valioso de técnicas e instrumentos que contribuyen al mejoramiento de los procesos y que actualmente se consideran buenas prácticas en la gestión empresarial. La aplicación de este grupo de herramientas en instituciones hospitalarias matanceras, junto con un procedimiento específico para la gestión por procesos, ha demostrado su utilidad y relevancia en la mejora de los procesos hospitalarios y, por ende, en la calidad del servicio que brindan (27) (28).

Aguilar et al., entre noviembre de 2017 y diciembre de 2018, llevaron a cabo un estudio transversal, para identificar el marco de competencias laborales en enfermería, especialmente en áreas específicas o complejas del cuidado de pacientes para el Sistema del Seguro Social Costarricense (30). Esta investigación se realizó, mediante un “proceso de mapeo por competencia” en los cuales se tuvieron en cuenta los siguientes puntos: En primer lugar se buscó literatura en bases de datos como Google Scholar, PubMed, Scielo y BVS (30). Evaluaron la utilidad y relevancia del tema, así como su abordaje en diferentes contextos y su impacto en la práctica diaria de la enfermería. Luego, construyeron una matriz basada en los enunciados principales propuestos por Mertens y los cuatro componentes clave en enfermería: ser, saber conocer, saber hacer y saber convivir. En una tercera etapa, recopilaron información de 118 profesionales de diversas especialidades y áreas específicas de cuidado. Finalmente, analizaron el producto generado por los grupos de expertos en enfermería junto con el referente teórico (30). De esta manera, lograron desarrollar un marco teórico institucional a través de un análisis minucioso de la práctica clínica. Para complementar lo anteriormente

mencionado, este estudio concluye que, identificar las competencias laborales mediante el mapeo, enriquece la comprensión de la naturaleza del trabajo y la evaluación del dominio del conocimiento en el ámbito del cuidado. Esta gestión aporta a la organización con las tendencias laborales globales y facilita la definición de roles y perfiles ya que el establecimiento de perfiles por competencias asegura la idoneidad del personal y genera estabilidad. Por lo cual, la implementación de roles basados en competencias laborales en el campo de la enfermería ha demostrado beneficios en áreas organizativas, desempeño, formación laboral y la cultura de trabajo dentro de las instituciones. Esto, a su vez, mejora la eficiencia durante la jornada laboral, aumenta los niveles de productividad y tiene un impacto positivo en el funcionamiento general de las organizaciones (31).

Rivera et al., en el año 2022 a través de su estudio titulado, *“percepción de carga mental de trabajo en personas funcionarias administrativas que se desempeñan en una municipalidad de Chile”*, por medio de una Investigación de abordaje cuantitativo, de corte transversal, con un diseño descriptivo, concluye que, la naturaleza del trabajo realizado por el personal administrativo muestra que, el esfuerzo mental más característico es el asociado al cumplimiento de la tarea, debido a que en sus resultados mostró que los factores con mayor exposición a carga mental son las características relacionadas con la tarea, la demanda cognitiva y complejidad de la tarea (32). Los autores anteriormente mencionados, proporcionan un contexto similar al de una clínica, ya que ambos entornos laborales implican tareas administrativas y cognitivas complejas, esto permite establecer comparaciones y entender mejor cómo se manifiestan los factores de carga mental en diferentes contextos laborales. Al entender que la carga mental está fuertemente influenciada por la naturaleza de las tareas, se pueden diseñar intervenciones específicas para reducir la carga mental en la clínica IPS. Esto podría incluir la simplificación de procesos, la mejora de la capacitación o la implementación de tecnologías que faciliten el trabajo administrativo.

Murillo et al., en el año 2022, plantearon un estudio con el objetivo de *“analizar la percepción sobre la carga mental que provoca su trabajo en el personal*

*administrativo de una empresa atunera, mediante la aplicación de cuestionario ESCAM (Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo)*”. Este estudio realizado en Manta (Ecuador), permitió a través de una metodología cualitativa, con un diseño observacional prospectivo, descriptivo, de corte transversal, mostrar que los 64 trabajadores administrativos evaluados pertenecientes al edificio matriz de la empresa, perciben tener muchas interrupciones y distracciones en el desempeño de sus tareas, exigencias cognitivas altas en memorización, concentración y toma de decisiones las cuales han generado afectación en sus funciones; por consiguiente para mejorar estos procesos los autores de este estudio enfocan las recomendaciones estratégicas en las dimensiones 1 y 2 (33), proponiendo repartir tareas de forma horizontal, desechar información no requerida, reconocer el trabajo individual de la tarea bien hecha y aplicar técnicas de afrontamiento del estrés a través de actividades como fomentar la actividad física, aplicar técnicas de relajación facilitar la conciliación vida laboral – familiar (33).

A nivel colombiano, Gómez y Esguerra en el 2013, plantearon una investigación que se enmarca en un estudio no experimental de tipo transversal descriptivo. Su objetivo principal fue, “*determinar los factores de riesgo psicosociales de tipo laboral a los que están expuestos los colaboradores de una E.S.E (Empresa Social del Estado)*” ubicada en el Valle del Cauca, de acuerdo a su modalidad contractual ( el contrato directo y la contratación a través de cooperativas de trabajo) (34). La metodología empleada incluye técnicas de recolección de datos cualitativos, como el grupo focal, así como técnicas cuantitativas para caracterizar estos factores. En resumen, algunos de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo identificados en la E.S.E incluyen: Falta de programas de inducción, inadecuada información sobre cambios, sistemas de comunicación inadecuados, necesidad de esconder emociones, diseños inadecuados de puestos de trabajo, falta de reconocimiento por parte de los directivos, condiciones de temperatura inadecuadas, Mal estado de las sillas. Además, se identificaron otros riesgos como “la inseguridad del futuro laboral, exigencias sensoriales, control del tiempo en el trabajo, exigencias cognitivas, doble presencia, exigencias emocionales y conflicto del rol” (34). Es por ello que, los autores presentaron algunas recomendaciones como: Efectuar un análisis de las

necesidades de capacitación basado en las diferencias en competencias que puedan impulsar tanto el crecimiento individual como el profesional de los empleados, reevaluar el impacto y riesgo Jurídico de la contratación del personal a través de la Cooperativa de Trabajo Asociado, implementar un sistema de evaluación del desempeño que se base en la retroalimentación y en planes de mejora, entre otras (34)..

Tascón Mónica en el año 2019 , realizó un estudio de tipo descriptivo transversal en palmira-valle; con una metodología mixta (cuantitativa-cualitativa), la cual se enfocó en la identificación de los factores de riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los docentes de una institución educativa pública de la ciudad anteriormente mencionada y cuáles de estos factores se encontraban asociados al aumento de sus niveles de estrés (35). Como resultado de esta investigación se muestra que, los factores psicosociales relacionados con el estrés laboral de los docentes producen altos niveles de estrés cognitivo y físico donde el control en los tiempos de trabajo presenta una gran incidencia en el factor de riesgo para estos, pues al no existir un control óptimo del tiempo que laboran se puede generar una sobrecarga laboral (35). Dicha mala gestión traduce que los empleados trabajen horas extras, lo cual está generando afectación en su productividad y su vida extralaboral, ya que según la autora se muestra un aumento en la desmotivación, la insatisfacción y el correcto desempeño de sus funciones cotidianas; Por lo tanto dado a los resultados obtenidos en la investigación, la autora recomienda “plantear un programa de intervención o sistema de vigilancia epidemiológica, dirigido a los síntomas relacionados con el estrés cognitivo, somático y conductual, enfocado en el personal docente el cual permita diseñar estrategias de afrontamiento efectivas para su mitigación” (35); y un proceso de gestión de riesgos psicosociales que conduzca paulatinamente a su control y posterior eliminación en este entorno laboral educativo. A pesar de que la investigación previamente mencionada se llevó a cabo en una población distinta, sus hallazgos son de gran relevancia para el contexto de las clínicas de salud y estética. Los factores psicosociales vinculados al estrés laboral pueden impactar negativamente tanto en la calidad del servicio como en la salud de los trabajadores y las recomendaciones propuestas por la autora, pueden

ser adaptadas para optimizar las condiciones laborales en el sector de salud y estética, fomentando estrategias de afrontamiento efectivas y sostenibles.

Pinillos et al., en el año 2022, mediante un estudio cualitativo con metodología fenomenológica realizado en la ciudad de barranquilla, analizaron “los factores psicosociales en el campo de las demandas laborales de los residentes de especialidades médicas afiliados a instituciones de educación superior” (36) , donde se encontró a que partir de las experiencias y vivencias mediante entrevistas resultado que, el dominio de demandas de trabajo más sobresalientes fueron (en orden de resultados), los testimonios-demandas de autocontrol emocional; seguidos de la dimensión de demandas cuantitativa; demandas de carga mental; demandas ambientales y de esfuerzo físico; y exigencias de responsabilidad del cargo. Así mismo concluyeron que es importante hacer una revisión del estrés, como consecuencia de las demandas laborales durante la residencia en especialidades médico-quirúrgicas para disminuir los riesgos psicosociales en el desempeño de sus funciones (36).

A nivel de la ciudad de Santiago de Cali, Cuarán y López en el año 2014, desarrollaron un estudio relacionado con los factores de riesgo psicosocial y la accidentalidad laboral en una unidad quirúrgica de la ciudad anteriormente mencionada. Dicho estudio conto con una muestra de 95 trabajadores asistenciales de una unidad quirúrgica en una institución de salud, utilizando una metodología mixta, no experimental, transeccional correlacional, la cual arrojo como resultados que el personal de la unidad quirúrgica está expuesto a diversos factores de riesgos que pueden estar altamente relacionados con accidentes de trabajo de tipo biológico, mecánico y ergonómico y físico, evidenciándose la falta de análisis de posibles factores psicosociales a la hora de realizar la investigación de los accidentes de trabajo (37)(38). También se encontró que los auxiliares de instrumentación y enfermería tuvieron la mayor cantidad de accidentes durante las cirugías o realizando trabajos relacionados utilizando objetos punzantes que lesionaban las manos, siendo los de mayor antigüedad los más lesionados durante el turno diurno (37)(38). Por tanto, el impacto que tienen los factores de riesgo

psicosocial en la vida laboral de un trabajador depende de sus aspectos personales, la capacidad para afrontarlos, su entorno, la organización y condiciones del trabajo los cuales pueden repercutir en accidentes laborales (37)(38).

Charry Claudia y Olmos Isabel, a través de su estudio realizado en el 2015, buscaban “ *identificar el riesgo psicosocial por medio del análisis de la percepción sobre la conciliación tiempo laboral, familiar y personal de un grupo de funcionarios de una empresa del orden nacional que ejercen actividades de justicia en el municipio de Cali, teniendo en cuenta la modalidad de contratación*”, la cual se desarrolló con un muestreo estratificado por modalidad de contrato aleatorio carrera y provisional, estas autoras lograron describir la percepción de los trabajadores frente a la conciliación de tiempo trabajo, familiar y personal bajo la metodología mixta que se desarrolló en la investigación a través de lineamientos cuantitativos (escala swing) y lineamientos participativos (grupos focales) (39), Llegaron a concluir que, los factores psicosociales prevalentes en las actividades judiciales son: el control organizacional, la sobrecarga de trabajo o exigencias psicológicas cuantitativas y la jornada laboral: y que según resultados del G.F. (Grupo Focal), si estas condiciones no son reconocidas oportunamente, conllevan cambios en el bienestar, la salud y el desarrollo laboral de los empleados (39). De igual manera, concluye que la interacción existente creada por factores psicosociales para equilibrar el tiempo laboral y familiar es negativa, debido a que se ha hecho evidente entre los empleados que a medida que la sobrecarga de trabajo aumenta y la falta de personal es constante, los trabajadores requieren de más horas para afrontar las tareas asignadas lo cual es necesario para los empleados finalizar la tarea en tiempos no laborales (39). Esto ha conllevado a que el personal destine poco tiempo a su familia y a su vida personal, lo cual según las autoras los empleados ven esta situación como no gratificante para ellos y en varias ocasiones del estudio expresaron que les gustaría buscar nuevas oportunidades en otros entornos laborales (39).

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad, la industria de la estética en Colombia ha experimentado un gran crecimiento y se ha convertido en una de las más importantes en el sector de la salud y el bienestar (18)(19). Las clínicas estéticas se han convertido en un lugar común para quienes buscan una mejora en su aspecto físico. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el trabajo en estas clínicas de salud y estética generan una alta carga mental para los profesionales que en este sector laboran (40). Fatiga mental, estrés, síndrome del túnel del carpo, tensión muscular, síndrome de burnout, entre otros; son consecuencias relacionadas con dicha carga mental. Por tanto, se hace relevante e importante su intervención para implementar entornos de trabajo saludables que minimicen dichos efectos y promuevan el bienestar y calidad de vida de los trabajadores (9).

Por otro lado, se debe tener en cuenta que los profesionales que trabajan en estas clínicas deben ser capaces de evaluar las necesidades de sus pacientes, determinar los tratamientos adecuados y proporcionar una atención personalizada y de alta calidad en un entorno de alta presión. Además, deben estar al tanto de las últimas tendencias y tecnologías en la industria de la estética (41).

La carga mental también puede ser influenciada por factores como el trabajo en equipo, la comunicación con los pacientes, el manejo de los equipos, el número de procedimientos realizados al mismo tiempo y la gestión del tiempo. Un inadecuado manejo de dichos factores, pueden afectar el rendimiento y la satisfacción de los profesionales, y pueden tener un impacto negativo en la calidad de la atención que se ofrece a los pacientes (42).

Teniendo en cuenta lo anterior, y dado que en el contexto regional no se encontraron estudios dirigidos hacia los factores psicosociales relacionados con la carga mental en trabajadores del sector salud-estética; se consideró relevante llevar a cabo un estudio de esta naturaleza; brindando herramientas científicas que permitan identificar y comprender las exigencias psicológicas que se presentan en el ambiente laboral de una Clínica IPS de salud y estética; para establecer a partir de

allí, planes de mejoramiento que fortalezcan dichos ambientes de trabajo y generen una transición hacia unos entornos laborales seguros y saludables.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 Factores Psicosociales en el trabajo y su clasificación

#### 5.1.1 Factores psicosociales en el trabajo según la organización internacional del trabajo (OIT)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define los factores psicosociales como "las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por un lado, y las capacidades, necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, por otro, que a través de percepciones y experiencias individuales pueden influir en la salud, el bienestar y el rendimiento del trabajador" (43).

Dada la definición propuesta anteriormente, la OIT clasifica los factores psicosociales en el lugar de trabajo de la siguiente manera:

**Tabla 1** Factores psicosociales según clasificación de la OIT

| Factores psicosociales según clasificación de la OIT |                                                  |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Factores inherentes al trabajo                       | El ajuste persona-entorno                        |
|                                                      | La carga de trabajo                              |
|                                                      | La jornada de trabajo                            |
|                                                      | El diseño del entorno                            |
|                                                      | Factores ergonómicos                             |
|                                                      | Autonomía y control                              |
|                                                      | El ritmo del trabajo                             |
|                                                      | La supervisión electrónica del trabajo           |
|                                                      | Claridad y sobrecarga de las funciones asignadas |
| Factores interpersonales                             | El acoso sexual                                  |
|                                                      | La violencia en el lugar de trabajo              |
| La seguridad en el empleo                            | La ambigüedad sobre el futuro                    |
|                                                      | El desempleo                                     |

|                             |                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------|
| Factores macroorganizativos | Gestión de la calidad total               |
|                             | Estilo de dirección                       |
|                             | Estructura organizativa                   |
|                             | Clima y cultura organizativos             |
|                             | Medición y remuneración del rendimiento   |
|                             | Cuestiones de personal                    |
| Factores individuales       | Patrones de comportamiento                |
|                             | Resistencia                               |
|                             | Autoestima                                |
|                             | Locus de control                          |
|                             | Estilos de afrontamiento                  |
|                             | Apoyo social                              |
|                             | Género, estrés en el trabajo y enfermedad |
|                             | Aspectos étnicos                          |

**Fuente:** Tomado de: *Enciclopedia OIT del Capítulo 34. factores psicosociales y de organización (44).*

La OIT reconoce que los factores psicosociales pueden ser tanto protectores como de riesgo, y que es importante investigar y comprender cómo estos factores pueden afectar a los trabajadores y a las organizaciones. Algunos ejemplos de factores psicosociales positivos pueden incluir un buen ambiente de trabajo, relaciones interpersonales saludables, oportunidades de desarrollo y crecimiento personal, y un buen equilibrio entre la vida laboral y personal. Por otro lado, los factores psicosociales negativos pueden incluir, entre otros, el acoso laboral, la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo social, la inseguridad laboral y la falta de participación y control en el trabajo (43).

La investigación sobre los factores psicosociales en el trabajo puede ayudar a identificar y prevenir los riesgos para la salud y el bienestar de los trabajadores, así como a mejorar la calidad del trabajo y la productividad. La OIT promueve la investigación y el análisis de los factores psicosociales en el trabajo como parte de sus esfuerzos para promover un trabajo decente y sostenible en todo el mundo.

### **5.1.2 Factores psicosociales en el trabajo desde el instituto sindical de trabajo ambiente y salud (ISTAS)**

El instituto sindical de trabajo ambiente y salud (ISTAS) define los factores psicosociales en el trabajo, como a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (45).

En este sentido, el instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), asumiendo la definición anterior clasifica los factores psicosociales (versión 3, corta 25 trabajadores) en 5 dimensiones para dar explicación y profundizar en los estudios relacionados con ellos.

A continuación, se explicará cada una de sus dimensiones y las categorías que en ellas se encuentran:

#### **5.1.2.1 Dimensión Exigencias psicológicas**

Se refiere a la carga mental y emocional del trabajo, incluyendo la cantidad de trabajo, la intensidad emocional, el tiempo de trabajo y la falta de descanso (46).

- **Subdimensión Exigencias psicológicas cuantitativas**

Cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas (46).

- **Subdimensión Exigencias psicológicas emocionales**

Las exigencias emocionales demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas están a su vez con

emociones intensas. Por ejemplo, la atención de víctimas de violencia o violación sexual, personas que pierden una persona querida, o que pierden su trabajo o han sufrido un accidente grave o amputación, o saben que tienen una enfermedad incurable, o adultos y niños en situación social crítica, o con problemas con la justicia. En todos estos casos se produce una alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las demandas de los usuarios (46) .

- **Subdimensión ritmo de trabajo**

se enfoca en la velocidad e intensidad con la que se deben ejecutar las tareas. Se diferencia si este ritmo es impuesto o autónomo: el ritmo impuesto es aquel que está determinado por factores externos como la velocidad de máquinas, equipos, sistemas informáticos, o por la dependencia de las tareas de otros compañeros o la necesidad de una finalización inmediata; mientras que el ritmo determinado por el(la) trabajador(a) se refiere al grado de libertad y capacidad que tiene la persona para decidir la velocidad e intensidad de su propio trabajo, lo que le permite ajustar su esfuerzo y realizar pausas según su necesidad (46).

#### **5.1.2.2 Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión “control” del modelo DCAS (46).

- **Subdimensión Influencia en el trabajo**

Es el margen de decisión o autonomía que tiene el (la) trabajador(a) respecto al contenido (lo que se hace) y las condiciones de trabajo (cómo se hace). Incluye decidir la secuencia o el orden en que se realizan las tareas, qué métodos se van a utilizar, la cantidad de trabajo que se puede realizar, los horarios, la elección de compañeros (46).

- **Subdimensión Posibilidades de desarrollo en el trabajo**

Oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica y desarrollar los conocimientos y habilidades que tiene la persona, y el grado de monotonía de la tarea (46).

#### **5.1.2.3 Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo**

Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” en el modelo DCAS. Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de liderazgo (46).

- **Subdimensión Claridad de rol**

Grado de definición de las acciones, responsabilidades y recursos disponibles en la tarea asignada (46).

- **Subdimensión Conflicto de rol**

Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales (46).

- **Subdimensión Calidad de liderazgo**

Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación. Dimensión vinculada al apoyo social de superiores (46).

- **Subdimensión Apoyo de los superiores**

Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo. Significa disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, nuevas tecnologías, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos) (46).

- **Subdimensión Apoyo social compañeros/as de trabajo**

Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo (46).

#### **5.1.2.4. Dimensión Compensaciones**

Se puede hacer equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo DER de Siegrist, permitiendo medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados) (46).

- **Subdimensión Estima**

Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo (46).

- **Subdimensión Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato**

Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso (46).

- **Subdimensión Inseguridad empleo**

Engloba la incertidumbre sobre la **continuidad del empleo** (riesgo de despido o no renovación), la posible variación de las **condiciones salariales**, y las oportunidades de **ascenso** (46).

- **Subdimensión Justicia**

Percepción de que el empleado recibe un **trato justo** y un **reconocimiento** adecuado (recompensa no material) por el esfuerzo dedicado a su trabajo, manifestándose en el apoyo y la valoración de superiores y compañeros (46).

#### **5.1.2.5. Dimensión Doble presencia**

Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia” (46).

- **Subdimensión Preocupación por tareas domésticas (DP)**

Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género (46).

La importancia del cuestionario ISTAS 21 en mi investigación radica en que permite identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, lo que es esencial para prevenir posibles problemas de salud mental en los trabajadores. Además, el uso de esta herramienta en una investigación permite obtener datos objetivos y fiables sobre la presencia de estos factores de riesgo en la empresa, lo que a su vez puede ser utilizado para desarrollar planes de acción para mejorar la salud mental de los trabajadores y reducir el riesgo de problemas de salud mental en el futuro.

#### **5.1.3 Clasificación de factores psicosociales del trabajo según normatividad colombiana**

La Resolución 2646 de 2008 es una normativa emitida por el Ministerio de la Protección Social de Colombia que establece las directrices para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento “permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional”. En esta resolución, se definen los factores de riesgo psicosociales como “aquellos aspectos del ambiente laboral, familiar, social y cultural cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (47).

La resolución 2646 de 2008 identifica los siguientes factores psicosociales que pueden tener un impacto en la salud de los trabajadores:

**Tabla 2** Factores psicosociales según resolución 2646 de 2008

| <b>Factores psicosociales según resolución 2646 de 2008</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factores<br>psicosociales<br>intralaborales                 | Gestión organizacional<br>Características de la organización del trabajo<br>Características del grupo social de trabajo<br>Condiciones de la tarea.<br>Carga física<br>Condiciones del medio ambiente de trabajo<br>Interfase persona–tarea<br>Jornada de trabajo<br>Número de trabajadores por tipo de contrato.<br>Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.<br>Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores. |
| Factores<br>psicosociales<br>extralaborales                 | Utilización del tiempo libre.<br>Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado<br>Pertenencia a redes de apoyo social<br>Características de la vivienda<br>Acceso a servicios de salud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Factores<br>psicosociales<br>individuales                   | Información sociodemográfica<br>Características de personalidad y estilos de afrontamiento<br>Condiciones de salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Fuente:** Tomado de: Resolución colombiana 2646 de 2008 (47).

Como se muestra en la tabla anterior estos factores psicosociales, “comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en

una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (47).

Complementando las definiciones anteriores, se hace referencia a factores psicosociales según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), ahora instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo (INSST); como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (8).

En síntesis, los factores psicosociales se relacionan con la organización y el contenido del trabajo y las características individuales de los trabajadores que en una interrelación pueden tener un impacto significativo en el bienestar de los trabajadores y, por lo tanto, es importante que los empleadores y las organizaciones tomen medidas para abordar estos factores y promover un ambiente laboral saludable para los trabajadores.

Existen diversos modelos teóricos que han sido desarrollados para comprender los factores psicosociales que afectan el bienestar de los trabajadores. Entre ellos, destacan el modelo Demanda–Control–Apoyo Social y el modelo Esfuerzo–Recompensa, los cuales constituyen referentes fundamentales para el análisis del estrés laboral y los riesgos psicosociales en el trabajo (48) (49).

El modelo Demanda–Control propuesto por Karasek y Theorell 1990 se basa en la relación entre las exigencias psicológicas del trabajo y el grado de control que el trabajador posee sobre su actividad (50). Según este modelo, las situaciones de mayor estrés se presentan cuando las demandas laborales son elevadas y el trabajador dispone de un bajo nivel de control sobre su trabajo, limitando su capacidad para tomar decisiones, desarrollar habilidades y organizar sus tareas.

Posteriormente, Johnson y Hall incorporaron el componente de apoyo social al modelo anterior, dando origen al modelo Demanda–Control–Apoyo Social el cual reconoce la importancia del clima social laboral, especialmente en las relaciones

con superiores y compañeros, como un elemento moderador del estrés (48). Este modelo plantea que el apoyo social contribuye a mejorar la capacidad del trabajador para enfrentar situaciones de alta exigencia y reduce los efectos negativos de las condiciones laborales adversas.

Por su parte, el modelo Esfuerzo–Recompensa propuesto por Siegrist 1996 plantea que el estrés laboral se genera cuando existe un desequilibrio entre el esfuerzo realizado por el trabajador y las recompensas obtenidas, las cuales incluyen el reconocimiento, la estabilidad laboral y las oportunidades de desarrollo (49). Este enfoque permite comprender cómo las condiciones organizacionales relacionadas con la compensación y el reconocimiento influyen en la salud y el bienestar del trabajador.

En este sentido, la presente investigación se fundamentó teóricamente en estos modelos, los cuales orientaron la comprensión y el análisis de los factores psicosociales laborales evaluados en el estudio.

## **.5.2 Carga mental en el trabajo**

La carga mental de trabajo es un concepto crucial en el ámbito laboral, y varios autores han contribuido a definirlo y comprenderlo desde diversas perspectivas. A continuación, se presentan algunos de estos autores de acuerdo a la literatura:

Según el instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (INSHT), “la carga mental es un conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo” (8).

Carlos Díaz Canepa en su artículo “Carga Mental” publicado en la revista Laboreal, aborda la carga mental como la presión cognitiva y emocional resultante de las exigencias asociadas al ejercicio del trabajo. Esta definición se centra en las demandas mentales y emocionales derivadas de tareas como interpretar señales, relacionar elementos, diagnosticar y tomar decisiones (51).

Nogareda define la carga mental “...en función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una

tarea y, más particularmente, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida” (52).

Para Móndeolo et al , la carga mental viene determinada principalmente por la cantidad de información que debe tratarse, el tiempo de que se dispone y la importancia de las decisiones que viven diariamente en los entornos laborales (53).

Según García de la Rosa, la Carga Mental de Trabajo se define como el efecto combinado de la presión y la tensión mental sobre la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo. Además, su investigación sugiere que existe una relación entre la carga mental de trabajo y la satisfacción laboral, así como una asociación con el bienestar subjetivo. En otras palabras, cuando un individuo experimenta satisfacción constante en su vida laboral y experimenta emociones positivas con frecuencia, es probable que tenga un mayor bienestar subjetivo (54).

Y a través del tiempo se ha manejado una evolución de la definición de carga mental como se muestra a continuación:

O'Donnell y Eggemeier (1986) describen la carga mental como la capacidad necesaria y limitada del operador; Gopher y Donchin (1986) añaden que es un atributo claro del procesamiento de información y el control de sistemas; Xie y Salvendy (2000) la definen como el esfuerzo mental necesario para realizar una tarea; Wilson y Eggemeier (2001) la conceptualizan como un constructo multidimensional, relacionado con la habilidad de una persona para enfrentar las demandas del procesamiento de información en una tarea; y Finalmente González (2003) destaca la influencia de la percepción subjetiva de la carga y su relación con el estrés experimentado por la persona al realizar la tarea (55).

En síntesis la carga mental de trabajo es un concepto multifacético y su definición puede variar según diferentes perspectivas y autores. Aunque existen enfoques comunes como: demandas mentales y emocionales , presión cognitiva relacionada con la tarea, habilidades y limitaciones del trabajador; la comprensión completa de la carga mental sigue siendo un área de investigación y debate continuo. En última

instancia, reconocer y gestionar adecuadamente esta carga es fundamental para el bienestar y el rendimiento de los trabajadores.

### **5.2.1 Modelos de explicación de la carga mental**

#### **5.2.1.1 Modelos de recursos de carga mental**

El modelo de recurso de carga mental se utiliza para comprender cómo las tareas cognitivas y mentales afectan a los recursos disponibles en la mente de una persona. A continuación se muestran algunos modelos referentes:

- **El modelo de Kahneman 1973**

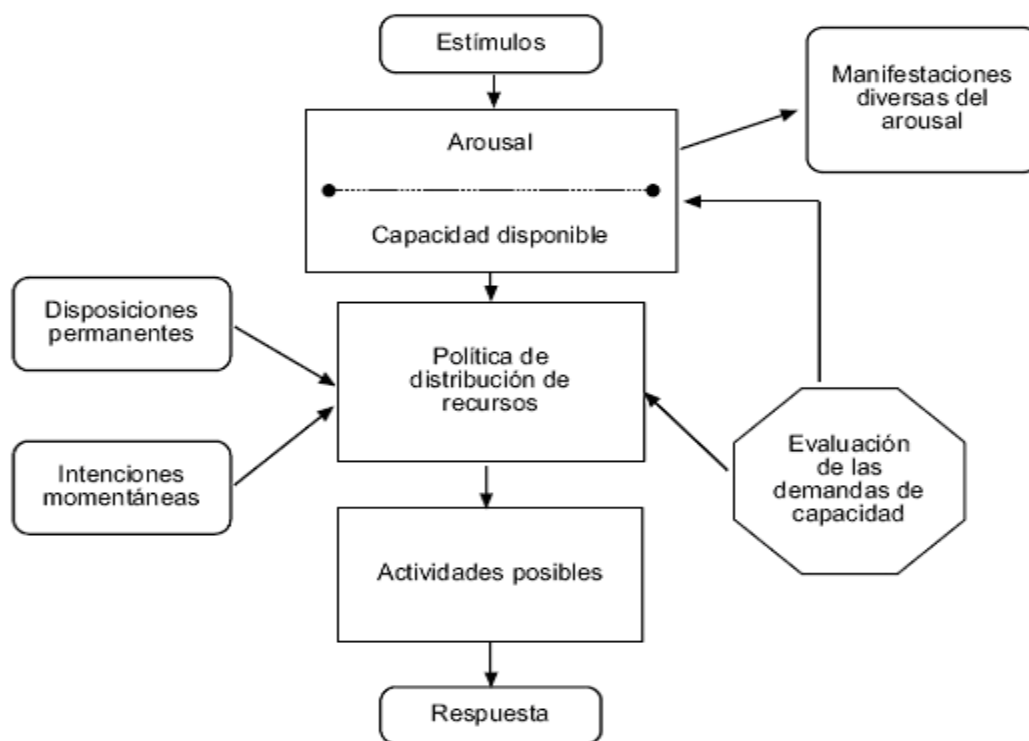
Es una teoría fundamental en el campo de la atención y la toma de decisiones. Se muestra a continuación los aspectos clave de este modelo (56):

- Recursos Limitados y Distribución de Atención:
  - o Kahneman sugiere que la atención es un recurso limitado que se puede distribuir en función de la asignación de tareas, ya sea para una sola actividad o para varias.
  - o La capacidad atencional varía según la motivación y el nivel de activación o arousal (sumatoria de los estímulos que percibimos tanto externos como internos).
- Dificultad de Tareas y Niveles de Interferencia:
  - o Propone que la dificultad de una tarea se puede determinar por su grado de interferencia con una tarea coincidente.
  - o Sin embargo, su modelo presenta algunos problemas:
    - ❖ A medida que aumenta la activación, también lo hace el rendimiento, pero existe un punto óptimo más allá del cual el rendimiento disminuye (según la Ley de Yerkes-Dodson).
    - ❖ Definir la activación o arousal no es sencillo.
    - ❖ Medir la dificultad de una tarea por su nivel de interferencia no es independiente.

- Modelo de Recursos Múltiples (57) (58):

- o El enfoque de recursos múltiples propone que diferentes tipos de tareas utilizan recursos independientes de diferente naturaleza.
- o Si dos tareas requieren recursos diferentes, ambas pueden ejecutarse adecuadamente al mismo tiempo, y sus efectos combinados sobre la carga mental del operador son más bajos que si compartieran los mismos recursos.

**Ilustración 1** Modelo de capacidad de atención de Daniel Kahneman



**Fuente:** Tomado del documento desarrollo de los procesos atencionales (59).

En resumen, el modelo de Kahneman sugirió el tradicional concepto de arousal (activación general) como un sistema que provee activación o recursos tanto para actividades de carácter físico como psicológicas, destacando la importancia de comprender la distribución de recursos atencionales y cómo afecta nuestra capacidad para procesar información y tomar decisiones (57)(58).

### **5.2.1.2 El modelo de Sanders de los sistemas energéticos propuesto 1983**

Es una teoría psicológica que se enmarca en el enfoque del procesamiento de la información (PI). Este modelo busca integrar la participación de sistemas energéticos en el contexto cognitivo, utilizando conceptos como arousal, activación y esfuerzo (60).

Aquí hay una breve descripción de los componentes claves del modelo (60):

- Arousal (Activación):
  - o Se refiere al nivel general de alerta y activación del individuo.
  - o El arousal influye en la eficiencia cognitiva y en la capacidad para procesar información.
  - o Un nivel óptimo de arousal es necesario para un rendimiento óptimo en tareas cognitivas.
- Esfuerzo:
  - o Representa la cantidad de recursos mentales que se dedican a una tarea específica.
  - o Cuanto mayor es la demanda de una tarea, mayor es el esfuerzo requerido.
  - o El esfuerzo puede variar según la dificultad de la tarea y la motivación del individuo.
- Evaluación y Asignación de Recursos:
  - o Según el modelo de Sanders, existe un mecanismo de evaluación que asigna recursos cognitivos a las tareas.
  - o Este mecanismo considera el nivel de arousal y la demanda de esfuerzo de cada tarea.
  - o Si una tarea requiere más recursos de los disponibles, puede afectar negativamente el rendimiento cognitivo.

En resumen, el modelo de Sanders destaca la importancia de considerar tanto los aspectos cognitivos como los energéticos en la evaluación de la carga mental y el

rendimiento en tareas. Es una herramienta útil para comprender cómo los recursos mentales se distribuyen y como afectan nuestra capacidad para procesar información (60).

### **5.2.1.3 Modelo de Recursos Múltiples propuesto por Christopher Wickens**

Este modelo es una teoría fundamental en el campo de la atención y la carga mental de trabajo. Esta teoría revolucionó la comprensión de la atención al proponer que no existe un único recurso atencional general e inespecífico, sino recursos múltiples diferenciados (61).

### **Evolución del Modelo de Recursos Múltiples de Wickens (1980 - 1992)**

#### **Concepción Inicial (1980)**

En su propuesta inicial de 1980, Wickens sugirió que la atención se distribuye a través de diferentes recursos atencionales basados en tres aspectos principales:

- Modalidades Sensoriales: Los recursos se diferencian por el tipo de entrada sensorial (ej., visual o auditiva).
- Modos de Codificación de Información: Los recursos son distintos según cómo se codifica la información.
- Formas de Respuesta: Los recursos varían dependiendo de la naturaleza de la respuesta requerida (ej., manual o verbal).

El enfoque de 1980 enfatizó que estos recursos se asignan de manera flexible y adaptativa según las demandas cognitivas de la tarea, siendo relevante para el Factor Humano al momento de diseñar sistemas y entornos laborales.

## **Refinamiento y Estructuración (1992)**

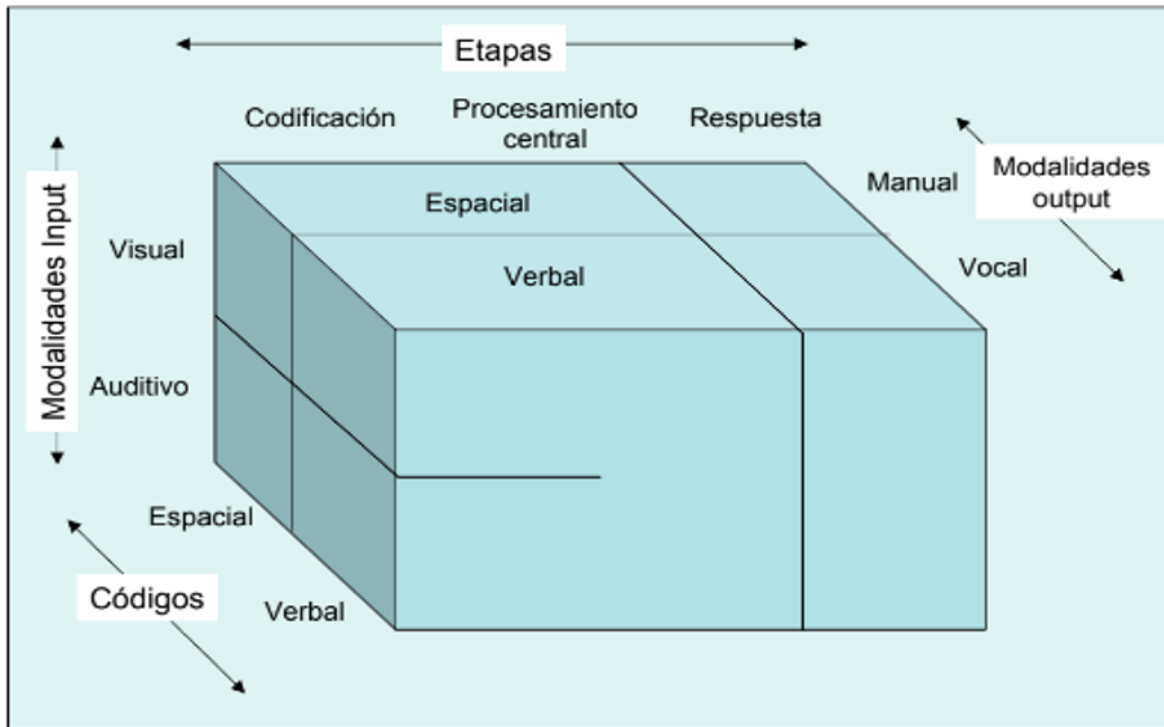
El modelo fue refinado en 1992, estructurando la asignación de recursos atencionales alrededor de tres dimensiones clave que definen la diferenciación de los recursos:

- Estadios de Procesamiento: Los recursos se separan según la etapa del procesamiento cognitivo. Por ejemplo, se requieren recursos distintos para el procesamiento perceptual (la recepción inicial) y el procesamiento central (la toma de decisiones o interpretación).
- Códigos de Procesamiento: Los recursos son independientes según el tipo de código utilizado para procesar la información. Esto distingue el procesamiento verbal (como leer o escuchar) del procesamiento espacial (como visualizar una ubicación).
- Modalidades Input/Output: Los recursos se diferencian según la modalidad sensorial de entrada (ej., visual vs. auditiva) y la modalidad de respuesta (ej., manual vs. verbal).

Este refinamiento permitió una comprensión más detallada de cómo se distribuyen y utilizan los recursos mentales. El modelo de 1992 sigue siendo fundamental para minimizar la carga mental y optimizar el rendimiento humano al diseñar sistemas que eviten la interferencia al requerir recursos de la misma dimensión (ej., dos tareas visuales) y que fomenten el uso de recursos de diferentes dimensiones.

En resumen, el modelo evolucionó desde una propuesta general de recursos múltiples (1980) hacia una estructura tridimensional más específica (1992) que detalla cómo se asignan los recursos en función del estadio, el código y las modalidades de entrada/salida (61).

## Ilustración 2 Modelo tridimensional de Wickens 1992



*Fuente: Tomado de Control del Pensamiento y sus Estrategias (62).*

### 5.2.2. Modelos de Filtros para carga mental:

Los modelos de filtro para carga mental son teorías que exploran cómo se asignan los recursos atencionales durante la realización de tareas cognitivas. A continuación, se describirán 2 de los modelos más relevantes:

#### 5.2.2.1. El modelo de filtro rígido de Broadbent 1958

Es una teoría que intenta explicar cómo funciona la atención selectiva en el procesamiento de la información. Se puede explorar este modelo con más detalle a través de los siguientes puntos:

- **Modelos de Filtro de la Atención:**

Los modelos de filtro de la atención se centran en el concepto del filtrado. Este proceso implica elegir un fragmento del flujo sensorial y permitirle acceso al canal central de procesamiento, mientras que el resto se descarta (atención selectiva) (63) (59) (55).

- Hay dos tipos de modelos de filtro:
  - ❖ Modelos de filtro precategorial: El modelo de filtro rígido de Broadbent pertenece a esta categoría. En estos modelos, la selección de información ocurre temprano en el proceso. Se compone de tres etapas:
    - Registro sensorial: Se analizan las características físicas del estímulo en paralelo.
    - Filtro: Se selecciona la información que se atenderá.
    - Canal central único: Aquí, el estímulo se procesa semánticamente en serie.
  - ❖ Modelos de filtro postcategorial: En estos modelos, la selección de información ocurre más tarde. Se compone de tres etapas:
    - Almacén sensorial: Incluye un sistema analizador que procesa características físicas y semánticas en paralelo y de forma automática.
    - Filtro: Selecciona todas las señales.
    - Memoria a corto plazo o mecanismo central de atención: Analiza activa y conscientemente el mensaje.
- o El modelo de filtro rígido de Broadbent es un modelo de filtro precategorial, donde el filtro actúa antes del análisis semántico. Los pasos son los siguientes:
  - Los estímulos se registran en el almacén sensorial.
  - El filtro selecciona la información relevante.
  - La información se almacena en la memoria a corto plazo (un canal de capacidad limitada).
  - Finalmente, cierta información pasa a la memoria a largo plazo.

### Ilustración 3 Modelo de filtro selección temprana o de filtro rígido Broadbent 1958



**Fuente:** Tomado de *Modelo de Filtro Rígido y Atenuado* (63).

En resumen, el modelo de filtro rígido de Broadbent nos ayuda a comprender cómo procesamos la información y por qué seleccionamos ciertos estímulos mientras ignoramos otros.

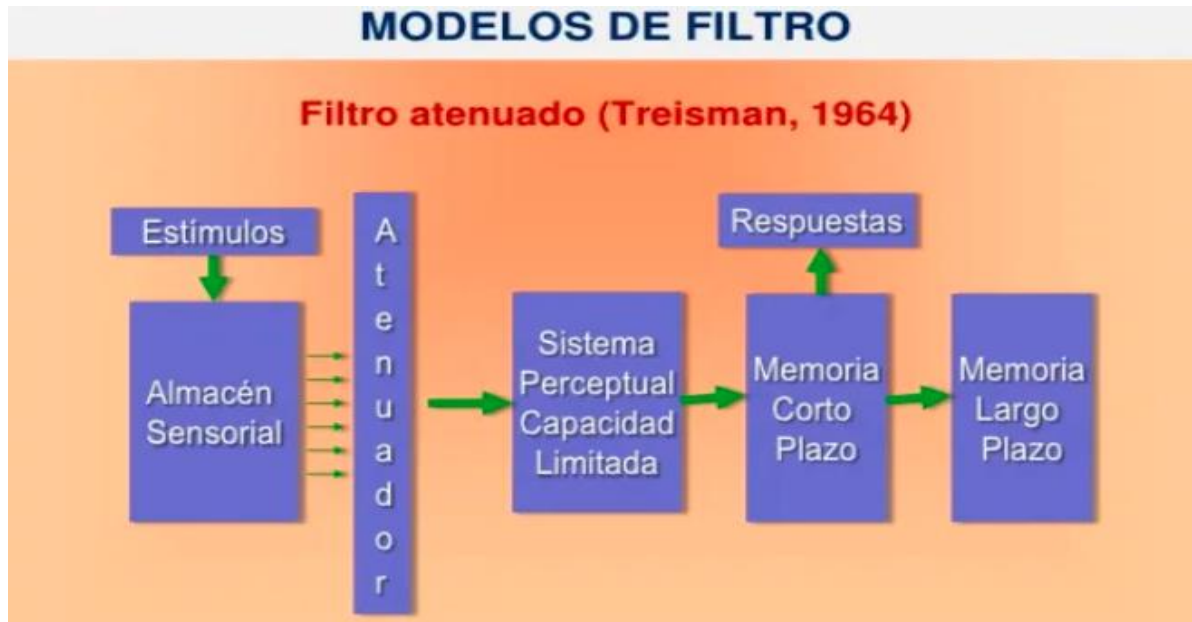
#### 5.2.2.2 Modelo de Atenuación de Anne Treisman 1964

Su teoría de la Atenuación, la cual modificó el modelo de filtro de Broadbent. Según esta teoría, la información no atendida no se filtra completamente, sino que se atenúa antes de ser excluida por completo de la conciencia (63) (64).

Aquí están los pasos clave de su modelo de filtro atenuado (63) (64):

- Procesamiento secundario del mensaje no atendido: El estímulo no atendido se procesa secundariamente.
- Análisis de rasgos físicos: Los estímulos se analizan en los receptores sensoriales según sus características físicas.
- Paso por el filtro: Solo después de estos pasos, los estímulos seleccionados pasan al siguiente nivel de procesamiento.

#### Ilustración 4 Modelo de filtro atenuado Treisman 1964



**Fuente:** Tomado de Modelo de Filtro Rígido y Atenuado (63).

En resumen, la teoría de Treisman sugiere que no ignoramos completamente la información no atendida, sino que la atenuamos antes de descartarla por completo. Este enfoque más flexible contrasta con el modelo de filtro rígido de Broadbent.

Para concluir estos modelos de filtro, se puede inferir que estos modelos permiten comprender cómo se gestiona la carga mental, al filtrar y asignar recursos atencionales durante nuestras actividades cotidianas.

#### 5.2.3. Métodos de medición de la carga mental

Así como existen varios modelos que abordan la carga mental, existen varias métodos para realizar su medición entre ellos se encuentran los métodos subjetivos y los métodos objetivos que se estudiarán a continuación:

**Métodos subjetivos:** Estos métodos recopilan la impresión subjetiva del trabajador utilizando diversas técnicas, como entrevistas, escalas y cuestionarios. Se realiza una serie de preguntas relacionadas con las condiciones laborales, con el objetivo de identificar situaciones en las que el trabajador experimente una carga mental

inadecuada. Se recomienda complementar estos métodos con enfoques más objetivos (65).

A su vez estos métodos subjetivos se dividen en Unidimensionales y Multidimensionales:

- Los métodos subjetivos unidimensionales se centran en evaluar aspectos específicos de la carga mental para proporcionar una medida global de la misma. Estos métodos ofrecen una visión específica y son ampliamente utilizados debido a su facilidad de uso y alta aceptación por parte de los interesados. Entre estos métodos se pueden encontrar: la Escala de Cooper-Harper, la Escala de Bedford, la Escala de Carga Global (Overall Workload - OWR) y las Escalas de la Universidad de Estocolmo(65)(66).
- Los métodos subjetivos multidimensionales de carga mental son herramientas utilizadas para evaluar la carga mental percibida por los trabajadores en sus puestos de trabajo. Estos métodos se basan en la percepción subjetiva de los individuos y consideran múltiples dimensiones relacionadas con la carga mental. A continuación, Dos de los métodos más relevantes son el instrumento conocido como NASA-TLX o NASA-Task Load Index y el método ESCAM (descrito a continuación) (65)(66).
- **El Método Multidimensional ESCAM:** Es una herramienta utilizada para evaluar la carga mental percibida en el entorno laboral. Algunos aspectos claves de este método (67)(68)(25). El Método ESCAM se basa en la percepción subjetiva de los trabajadores. Les permite expresar su experiencia personal en relación con la carga mental.

Dimensiones evaluadas:

- Esfuerzo: Evalúa la cantidad de esfuerzo mental requerido para realizar una tarea.
- Satisfacción: Mide el nivel de satisfacción con el trabajo realizado.
- Condiciones ambientales: Considera el entorno físico y las condiciones en las que se lleva a cabo la tarea.

- Actividad física: Evalúa el esfuerzo físico necesario.
- Motivación: Examina el grado de motivación y compromiso con la tarea.
- Escala de puntuación: Los trabajadores asignan una puntuación a cada dimensión en una escala de 0 a 10, donde 0 representa “nada” y 10 indica “máximo”. La suma de las puntuaciones en todas las dimensiones proporciona una medida global de la carga mental percibida.
- Aplicación práctica: El Método ESCAM se utiliza para identificar áreas de mejora en el diseño de tareas y en la organización del trabajo. También puede ayudar a prevenir el agotamiento y mejorar la salud mental de los empleados.

Se debe recordar que esta evaluación es subjetiva y depende de la percepción individual de cada trabajador. Es importante considerar tanto los aspectos objetivos como los subjetivos al abordar la carga mental en el lugar de trabajo.

Desde una perspectiva multidimensional en un entorno laboral real, Rolo-González y Díaz-Cabrera autores del método ESCAM, se plantean que, “la carga mental vendría determinada por el equilibrio entre las características de las tareas (requisitos, ejecución, etc.) y de la persona (experiencia, atención, etc.)” (1). Es por ello que, los autores plantean las siguientes dimensiones y subdimensiones para su estudio:

**Tabla 3** Dimensiones y subdimensiones ESCAM

| <b>Estala subjetiva de carga mental del trabajo</b>                                                                                      |  |                       |                                                                                  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Dimensiones</b>                                                                                                                       |  | <b>Subdimensiones</b> |                                                                                  |  |
| <b>Demandas cognitivas y complejidad de la tarea:</b> Que hace alusión al esfuerzo mental que supone el desempeño del puesto de trabajo. |  | 1.                    | Esfuerzo mental o concentración.                                                 |  |
|                                                                                                                                          |  | 2.                    | La cantidad de memorización de información y material requerido para el trabajo. |  |
|                                                                                                                                          |  | 3.                    | Nivel de complejidad de la información                                           |  |
|                                                                                                                                          |  | 4.                    | Esfuerzo mental requerido para evitar los errores                                |  |
|                                                                                                                                          |  |                       |                                                                                  |  |

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                        | <p>5. Ambigüedad de las decisiones a tomar en el trabajo</p> <p>6. Número de decisiones que debe tomar el trabajador</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Características de la tarea:</b> Que tiene que ver con las interrupciones o distracciones que sufre el trabajador en su puesto</p>                               | <p>1. Número de interrupciones en el trabajo diario de los empleados.</p> <p>2. Número de dificultades que encuentran los empleados al introducir nuevos procesos de trabajo o programas informáticos en el lugar de trabajo durante la jornada laboral.</p> <p>3. Número de tareas realizadas simultáneamente por el empleado.</p> <p>4. Trabajo que requiere un alto nivel de concentración por parte del trabajador debido a fuertes distracciones o ruido ambiental.</p> |
| <p><b>Organización temporal del trabajo:</b> Que recoge las valoraciones sobre la adecuación del tiempo del que disponen los trabajadores para realizar las tareas</p> | <p>1. Tiempo asignado para cada tarea a realizar.</p> <p>2. Tiempo disponible para completar la labor asignada.</p> <p>3. Tiempo disponible para tomar las decisiones necesarias para realizar la labor asignada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Ritmo de trabajo:</b> Que se refiere a la organización y planificación del tiempo de trabajo por parte del trabajador, y la probabilidad de cometer errores.</p> | <p>1. Posibilidad de cambiar el ritmo de trabajo sin interrumpir el trabajo de mi equipo de trabajo</p> <p>2. Descansos adicionales más allá de las disposiciones que el empleado puede tomar en caso de ser necesario</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |

---

3. Impacto por errores realizados sin que afecte de forma significativa los resultados del trabajo.

---

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Consecuencias para la salud:</b> que hace referencia al agotamiento que produce el desempeño del puesto en el ocupante. | <p>1. Sentirse cansado al final del día de trabajo.</p> <p>2. Sentirse cansado cuando se despierta por la mañana y tiene otro día de trabajo por delante.</p> <p>3. Fatiga relacionada con el trabajo.</p> <p>4. Dificultades para relajarse después del trabajo</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

*Fuente: Tomado de Validation of the Subjective Mental Workload Scale (SCAM) (69).*

Cabe destacar que existen otros modelos teóricos de carga mental y que estos modelos pueden complementarse entre sí para ofrecer una comprensión más completa de la carga mental en diferentes contextos.

En síntesis, aunque existen diversos modelos que explican la carga mental desde distintas perspectivas teóricas, la presente investigación tomó como referente principal el modelo de recursos múltiples propuesto por Wickens, el cual plantea que la carga mental surge cuando diferentes tareas compiten por recursos cognitivos limitados, generando interferencia en el procesamiento de la información (61). Este modelo permitió orientar la interpretación de los resultados del estudio, especialmente en relación con la demanda cognitiva, la presión temporal, la multitarea y la organización del trabajo como factores determinantes de la carga mental en el personal evaluado.

## 6. MARCO CONTEXTUAL

La clínica IPS de salud y estética, ha sido desde sus comienzos una empresa de carácter familiar. Hoy en día se ha consolidado como un referente tanto en el ámbito estético como de salud, con presencia en 3 sedes ubicadas en las ciudades de Santiago de Cali (Valle del Cauca).

La empresa fue fundada hace tres décadas por la gerente general de la empresa, quien, gracias a sus conocimientos y experiencia en el sector salud-estético, decidió crearla con el objetivo de ofrecer servicios de alta calidad a precios asequibles. La historia de la organización puede dividirse en dos principales etapas: la de surgimiento y consolidación, y la de expansión.

Durante la primera etapa, la fundadora se dedicó a aprender y reconocer las necesidades del mercado estético, desarrollando los procesos necesarios para garantizar la calidad en la prestación del servicio en su primera sede, ubicada en la carrera 44 número 6A-88, en el barrio Tequendama.

La segunda etapa, correspondiente a su expansión, se caracteriza por su desarrollo en el área de armonización orofacial y odontología.

Entre los hitos más importantes de la empresa se encuentra el premio obtenido en 2012, cuando la clínica IPS de Salud y estética, fue reconocida como el mejor centro de spa y estética de la ciudad de Santiago de Cali, demostrando su consolidación a nivel regional y su capacidad para alcanzar tal reconocimiento.

La clínica ofrece 4 grupos de procedimientos:

- Armonización Orofacial: (12 servicios)
- Estética: (22 servicios)
- Micropigmentación: (8 servicios)
- Odontología (14 servicios)

Actualmente, su talento humano está conformado por: **25 trabajadores: 17 Operativos y 8 Administrativos**, *para este estudio se utilizará toda la población.*

**Tabla 4** Personal sede centro comercial Aquarela

| <b>Sede centro comercial Aquarela</b>                                         |                 |                              |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Cargo</b>                                                                  | <b>Cantidad</b> | <b>Modalidad de contrato</b> | <b>Operativo / Administrativo</b> |
| Esteticista                                                                   | 1               | Termino indefinido           | Operativo                         |
| Secretaria administrativa                                                     | 1               | Termino indefinido           | Administrativo                    |
| Profesionales externos (a. odontólogo, b. ortodoncista, c. cirujana plástica) | 3               | Prestación de servicios      | Operativo                         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

**Tabla 5** Personal sede centro comercial Palmetto plaza

| <b>Sede centro comercial Palmetto Plaza</b>         |                 |                              |                                   |
|-----------------------------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Cargo</b>                                        | <b>Cantidad</b> | <b>Modalidad de contrato</b> | <b>Operativo / Administrativo</b> |
| Esteticista                                         | 1               | Termino indefinido           | Operativo                         |
| Secretaria administrativa                           | 1               | Termino fijo                 | Administrativo                    |
| Profesionales externos (médico para escleroterapia) | 1               | Prestación de servicios      | Operativo                         |
| Maquilladora de micropigmentación                   | 1               | Termino indefinido           | Operativo                         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

**Tabla 6** Personal sede principal en el barrio Tequendama

| <b>Sede principal en Tequendama</b>                               |                 |                              |                                   |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Cargo</b>                                                      | <b>Cantidad</b> | <b>Modalidad de contrato</b> | <b>Operativo / Administrativo</b> |
| Esteticista                                                       | 1               | Termino fijo                 | Operativo                         |
| Secretaria administrativa                                         | 1               | Termino fijo                 | Administrativo                    |
| Profesionales externos:                                           |                 |                              |                                   |
| a. Médico flebólogo                                               |                 |                              | a. Operativo                      |
| b. Publicista                                                     |                 |                              | b. Administrativo                 |
| c. Contadora                                                      |                 |                              | c. Administrativo                 |
| d. Asesora de salud pública                                       | 7               | Prestación de servicios      | d. Administrativo                 |
| e. odontóloga                                                     |                 |                              | e. Operativo                      |
| f. mantenimiento                                                  |                 |                              | f. Operativo                      |
| g. Técnico de sistemas                                            |                 |                              | g. Operativo                      |
| Dra. de armonización, maquillaje permanente y representante legal | 1               | Prestación de servicios      | Administrativo                    |
| Supernumeraria                                                    | 1               | Termino fijo                 | Operativo                         |
| Mercaderistas                                                     | 2               | Termino fijo                 | Operativo                         |
| Auxiliar contable                                                 | 1               | Termino fijo                 | Administrativo                    |
| Auxiliar odontológica                                             | 1               | Termino fijo                 | Operativo                         |
| Persona de servicios varios                                       | 1               | Termino fijo                 | Operativo                         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

## **7. OBJETIVOS**

### **7.1 Objetivo general**

Comprender la relación entre los factores psicosociales del trabajo y la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética de Santiago de Cali.

### **7.2. Objetivos específicos**

**7.2.1** Caracterizar el perfil sociodemográfico del personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética ubicada en Santiago de Cali.

**7.2.2** Identificar los factores de riesgo psicosocial en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética ubicada en Santiago de Cali.

**7.2.3** Determinar la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética ubicada en Santiago de Cali.

**7.2.4** Describir las experiencias de los trabajadores frente a las condiciones psicosociales y de carga mental de trabajo identificadas.

**7.2.5** Establecer la relación entre los factores psicosociales y la carga mental identificada en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética ubicada en Santiago de Cali.

## **8. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **8.1 TIPO DE ESTUDIO**

Este estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque multimétodo. En primer lugar, se desarrolló la fase cuantitativa mediante un diseño descriptivo transversal en donde se aplicaron instrumentos cuantitativos para recopilar datos objetivos y medibles. Posteriormente, estos resultados, se realizó la fase cualitativa que permitieron conocer las vivencias de los trabajadores con el fin de explorar a profundidad las experiencias, percepciones y contextos subyacentes. La combinación de ambos métodos brindó una comprensión más completa y enriquecida del fenómeno estudiado.

### **8.2 POBLACIÓN**

La población de estudio de esta investigación estuvo constituida por la totalidad del personal (N=25) de las tres sedes de una clínica IPS de salud y estética ubicada en la ciudad de Cali. Este grupo estuvo conformado por trabajadores tanto administrativos (N=8) como operativos (N=17).

- **Criterios de inclusión**

- Trabajadores con antigüedad mayores a un 1 año laborando en la institución.
- Trabajadores vinculados en la organización por contratación directa (se encuentren en la nómina de la institución independientemente de la modalidad).
- Participación voluntaria en el proyecto de investigación.

- **Criterios de exclusión**

- Trabajadores sin diligenciar consentimiento informado y/o con información incompleta en los instrumentos.

### **8.3 VARIABLES**

Las variables que se manejaron en este estudio se dividen en dos grupos dependientes e independientes:

- **Dependientes:** Carga mental
- **Independientes:** Datos demográficos del personal, variables del método ISTAS 21, variables del instrumento ESCAM, variables organización del trabajo y contenido del trabajo.

**Tabla 7** Variables del proyecto de investigación

| <b>Variable</b>               | <b>Definición Operacional</b>                           | <b>Tipo de variable</b> | <b>Valores posibles</b>           | <b>Método de recolección</b>           |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Edad</b>                   | Número de años cumplidos.                               | Cuantitativa discreta   | A partir de 18 años               | Cédula de ciudadanía                   |
| <b>Residencia</b>             | Ciudad / Municipio de habitación regular de la persona. | Cualitativa Nominal     | Cali/ Fuera de Cali (especifique) | Instrumento de Datos Sociodemográficos |
| <b>Estrato socioeconómico</b> | Estratificación social que clasifica los inmuebles      | Cualitativa Ordinal     | Estratos: 1, 2, 3, 4, 5 y 6       | Instrumento de Datos Sociodemográfica  |

|                     |                                                          |                     |                                                                            |                                        |
|---------------------|----------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Estado civil</b> | Situación de relación de pareja existente                | Cualitativa Nominal | Soltero (a)                                                                | Instrumento de Datos Sociodemográficos |
|                     |                                                          |                     | Casado (a)<br>Separado (a),<br>Divorciado(a)<br>Viudo (a),<br>Unión Libre. |                                        |
| <b>Escolaridad</b>  | Nivel de estudios formales realizados                    | Cualitativa Ordinal | Primaria incompleta                                                        | Instrumento de Datos Sociodemográficos |
|                     |                                                          |                     | Primaria completa                                                          |                                        |
|                     |                                                          |                     | Bachillerato incompleto                                                    |                                        |
|                     |                                                          |                     | Bachillerato completo                                                      |                                        |
| <b>Cargo</b>        | Empleo, oficio o tarea que refiere desempeñar el sujeto. | Cualitativa Nominal | Técnico, Universidad incompleta, Universidad Completa                      | Instrumento de Datos Sociodemográficos |
|                     |                                                          |                     | Secretaria Adm.                                                            |                                        |
|                     |                                                          |                     | Aux. Contable                                                              |                                        |
|                     |                                                          |                     | Aux. Dra.                                                                  |                                        |
| <b>Cargo</b>        | Empleo, oficio o tarea que refiere desempeñar el sujeto. | Cualitativa Nominal | Mercaderista                                                               | Instrumento de Datos Sociodemográficos |
|                     |                                                          |                     | Publicista                                                                 |                                        |
|                     |                                                          |                     | Supernumeraria                                                             |                                        |
|                     |                                                          |                     | Esteticista                                                                |                                        |
|                     |                                                          |                     | Maquilladora                                                               |                                        |
|                     |                                                          |                     | Médico General                                                             |                                        |
|                     |                                                          |                     | Medico Estético                                                            |                                        |
|                     |                                                          |                     | Mantenimiento                                                              |                                        |
| <b>Cargo</b>        | Empleo, oficio o tarea que refiere desempeñar el sujeto. | Cualitativa Nominal | Aseo                                                                       | Instrumento de Datos Sociodemográficos |
|                     |                                                          |                     |                                                                            |                                        |

|                               |                                                                                                 |                       |                                                                       |                                        |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Sexo</b>                   | Hace referencia a las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres | Cualitativa Nominal   | Masculino, Femenino,                                                  | Instrumento de Datos Sociodemográficos |
| <b>Antigüedad en el cargo</b> | Tiempo continuo (en años o meses) que la persona lleva desempeñando su cargo actual.            | Cuantitativa discreta | Desde 1 año hasta 25 años (según registro declarado)                  | Instrumento de Datos Sociodemográficos |
| <b>Tipo de contratación</b>   | Naturaleza del vínculo laboral o contractual mediante el cual la persona presta sus servicios.  | Cualitativa nominal   | Prestación de servicios, Término fijo, Término indefinido, Obra-labor | Instrumento de Datos Sociodemográficos |

|                                |                                                                                                                                                                                                        |                     |                                                                     |                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Exigencias psicológicas</b> | Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo.                                                                                  | Cualitativa nominal | Exigencias cuantitativas, Exigencias emocionales, ritmo de trabajo. | Metodología COPSOQ-Istas21 |
|                                | Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional. |                     |                                                                     |                            |
|                                | En esencia se trata de la autonomía                                                                                                                                                                    |                     |                                                                     |                            |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                        |                        |                                                                                                                                                                        |                               |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades (TA)</b>         | del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad).                                                                                                                                   | Cualitativa<br>Nominal | Influencia en el trabajo, posibilidades de estudio, control sobre el tiempo de trabajo.                                                                                | Metodología<br>COPSOQ-Istas21 |
| <b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (ASL)</b> | El apoyo social representa el aspecto funcional de relaciones interpersonal es en el trabajo, compañeros jefes etc. Por otro lado, La calidad de liderazgo refiere a la forma de como lidera un superior su grupo de trabajo y también | Cualitativa<br>Nominal | Claridad del rol, conflicto del rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social de los compañeros, apoyo social de los superiores, posibilidades de relación social. | Metodología<br>COPSOQ-Istas21 |

|                             |                                                                                                                                                              |                     |                                                                                   |                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                             | como se definen roles y se maneja el personal.                                                                                                               |                     |                                                                                   |                            |
| <b>Compensaciones (COM)</b> | El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo – recompensa”. | Cualitativa Nominal | Inseguridad sobre el empleo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Estima | Metodología COPSOQ-Istas21 |
| <b>Doble presencia (DP)</b> | Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar.                                                           | Cualitativa Nominal | Doble presencia (Trabajo Domestico)                                               | Metodología COPSOQ-Istas21 |
|                             |                                                                                                                                                              |                     | 1. El nivel de esfuerzo o concentración mental                                    |                            |

|                                        |                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Demandas<br/>cognitiva</b>          | Hace alusión<br>al esfuerzo<br>mental que<br>supone el<br>desempeño<br>del puesto de<br>trabajo.               | Cualitativa<br>Nominal | <p>2. La ESCAM<br/>cantidad de (Escala<br/>memorización de subjetiva de<br/>información y carga<br/>material que mental del<br/>requiere en el trabajo)</p> <p>3. El grado de<br/>complejidad de la<br/>información</p> <p>4. El nivel de<br/>esfuerzo mental<br/>necesario para<br/>evitar los errores</p>                                                                       |
| <b>Características de<br/>la tarea</b> | Tiene que ver<br>con las<br>interrupciones<br>o<br>distracciones<br>que sufre el<br>trabajador en<br>su puesto | Cualitativa<br>Nominal | <p>1. El número de<br/>interrupciones.</p> <p>2. La cantidad de<br/>dificultades</p> <p>3. Numero de<br/>tareas al<br/>tiempo que ESCAM<br/>realiza. (Escala<br/>subjetiva de<br/>carga<br/>mental del<br/>trabajo)</p> <p>4. Tareas<br/>realizadas que<br/>requieren de<br/>una alta<br/>concentración<br/>debido a la<br/>cantidad de<br/>distracción o<br/>ruido de fondo.</p> |

|                                          |                                                                                                                                    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                      |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Organización temporal del trabajo</b> | Recoge las valoraciones sobre la adecuación del tiempo del que disponen los trabajadores para realizar las tareas                  | Cualitativa<br>Nominal | 1. Tiempo asignado a cada una de las tareas que realiza<br>2. Tiempo que dispone para realizar el trabajo<br>3. Tiempo que dispongo para tomar las decisiones exigidas por el trabajo                                                                 | ESCAM (Escala subjetiva de carga mental del trabajo) |
|                                          |                                                                                                                                    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                      |
| <b>Ritmo de trabajo</b>                  | Se refiere a la organización y planificación del tiempo de trabajo por parte del trabajador, y la probabilidad de cometer errores. | Cualitativa<br>Nominal | 1. Posibilidad de variar ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección<br>2. Pausas adicionales a las reglamentarias que puede realizar el trabajador cuando la necesita.<br>3. Errores cometidos sin que incida en forma crítica sobre los | ESCAM (Escala subjetiva de carga mental del trabajo) |
|                                          |                                                                                                                                    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                      |

|                                    |                                                                                                                                              |                     |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                      |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                    |                                                                                                                                              |                     | resultados del trabajo.                                                                                                                                                                                                                     |                                                      |
| <b>Consecuencias para la salud</b> | Hace referencia al agotamiento que produce el desempeño del puesto en el ocupante                                                            | Cualitativa Nominal | 1. Agotamiento al finalizar jornada laboral<br>2. Agotamiento cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo<br>3. Cansancio que le produce el trabajo<br>4. Dificultades para relajarse después del trabajo | ESCAM (Escala subjetiva de carga mental del trabajo) |
| <b>Organización del trabajo</b>    | Hace referencia a la manera en que se estructuran, distribuyen y coordinan las tareas, incluyendo la claridad de funciones, la planificación | Cualitativa Nominal | Claridad de funciones,<br>Distribución de tareas,<br>Planificación del trabajo,                                                                                                                                                             | Entrevista Grupal                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                       |                                                                                                     |                              |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|
| <p>del día, la<br/>secuencia de<br/>actividades,<br/>la supervisión<br/>y la<br/>coherencia<br/>entre la carga<br/>laboral<br/>asignada y<br/>los recursos<br/>disponibles.<br/>Evalúa cómo<br/>estas<br/>condiciones<br/>influyen en la<br/>carga<br/>psicosocial y<br/>en la<br/>eficiencia del<br/>trabajo.</p> | <p>Supervisión,<br/>Secuencia<br/>y coordinación del<br/>trabajo.</p> |                                                                                                     |                              |  |
| <p>Describe la<br/>percepción<br/>que tienen los<br/>trabajadores<br/>sobre las<br/>características<br/>intrínsecas<br/>de sus tareas:<br/>nivel de<br/>responsabilidad,<br/>ad,</p>                                                                                                                               | <p>Cualitativa<br/>nominal</p>                                        | <p>Variedad<br/>de tareas,<br/>Complejidad<br/>de la tarea,<br/>Responsabilidad<br/>del puesto,</p> | <p>Entrevista<br/>Grupal</p> |  |

|                              |                                                                                                                                                                                           |                                                                |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Contenido del Trabajo</b> | complejidad, variedad, necesidad de concentración, uso de habilidades y oportunidades de aprendizaje, así como la forma en que estos aspectos influyen en la carga mental y el desempeño. | Uso de habilidades, Posibilidades de aprendizaje y desarrollo. |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|

---

**Fuente:** *Elaboración Propia*

#### **8.4 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El proceso de recolección de la información se realizó teniendo en cuenta los principios de confidencialidad de los participantes y lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales). Para ello, se empleó un código único por participante, motivo por el cual la información cuantitativa y cualitativa fue gestionada mediante dicho código. Los instrumentos cuantitativos utilizados fueron la encuesta sociodemográfica, la Escala ESCAM (evaluación subjetiva de carga mental) y el cuestionario COPSQ-ISTAS21; mientras que las técnicas cualitativas empleadas fueron la entrevista semiestructurada y la entrevista grupal.

## **8.4.1 Instrumentos**

### **8.4.1.1 Fase cuantitativa**

#### **8.4.1.1.1 Cuestionario de datos sociodemográficos**

El cuestionario sociodemográfico es un instrumento estructurado utilizado en investigaciones científicas para recopilar información sobre características personales, sociales y laborales de los participantes. Su objetivo es caracterizar la muestra y proporcionar datos que permitan contextualizar los hallazgos obtenidos con los instrumentos principales de evaluación. Según Toledano et al. (2019), este tipo de cuestionario facilita la identificación de perfiles demográficos relevantes para el análisis de comportamiento o percepción en estudios de salud y bienestar, permitiendo la comparación entre grupos o la búsqueda de relaciones con los resultados de otras escalas aplicadas (70)

En investigaciones relacionadas con la salud ocupacional y el análisis de riesgos psicosociales, como la presente, la incorporación de un cuestionario sociodemográfico permite describir el perfil de los trabajadores evaluados y analizar si ciertas variables como edad, tipo de contrato, antigüedad, cargo o nivel educativo entre otros, pueden influir en la percepción de carga mental o en la susceptibilidad ante factores psicosociales (71). De esta forma, dichos datos pueden utilizarse como variables de control o para segmentar los resultados, favoreciendo un análisis más preciso.

#### **8.4.1.1.2 Cuestionario para la evaluación de factores de riesgos psicosociales – COPSOQ-ISTAS21 VERSIÓN 3**

El COPSOQ–ISTAS21 versión 3 (Copenhagen Psychosocial Questionnaire – Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) es un instrumento estandarizado diseñado para evaluar la exposición a factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, basado en el modelo de estrés laboral de la Escuela de Medicina Ocupacional de Copenhague. Esta versión ha sido adaptada metodológicamente al contexto español e hispano mediante validaciones científicas que garantizan su fiabilidad y validez (3).

El cuestionario identifica variables relacionadas con la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las relaciones laborales y el impacto emocional del entorno laboral. Se estructura por dimensiones psicosociales, entre las que destacan: exigencias cuantitativas y ritmo laboral, exigencias emocionales, influencia, posibilidades de desarrollo, apoyo de compañeros y superiores, calidad del liderazgo, claridad de rol, reconocimiento, justicia organizacional, inseguridad laboral y conflicto trabajo–familia (46). Estas dimensiones se agrupan en categorías analíticas como: *Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia* (46).

Las 30 preguntas que contienen este cuestionario se formularon mediante escala Likert (nunca, algunas veces, a veces, muchas veces, siempre) o de grado de acuerdo o intensidad (en ninguna medida, en cierta medida, en buena medida, en gran medida). Las respuestas individuales no se analizan por separado, sino que se procesan por dimensión, asignando valores numéricos que posteriormente se transforman en puntuaciones estandarizadas, generalmente en una escala de 0 a 100 (3).

Una característica clave del EI COPSOQ–ISTAS21 versión 3 es su sistema de clasificación por colores, que permite interpretar los resultados de forma visual y comprensible. Esta clasificación se basa en puntos de corte estadísticos obtenidos mediante la distribución de percentiles de una muestra normativa de población trabajadora, generalmente definidas por los percentiles 33,3 y 66,6 (3). El modelo funciona como un “semáforo de riesgo”, donde:

- **Verde:** *Situación favorable para la salud:* indica baja exposición a riesgos psicosociales. Representa condiciones laborales adecuadas y no requiere intervención.
- **Amarillo:** *Situación intermedia:* indica exposición moderada, sujeta a seguimiento preventivo. No supone riesgo elevado, pero puede evolucionar negativamente si se mantiene.

- **Rojo:** *Situación desfavorable:* evidencia riesgo psicosocial significativo con potencial impacto negativo sobre la salud física y mental. Requiere intervención prioritaria y medidas preventivas inmediatas.

Este sistema de colores permite a los investigadores y gestores de salud ocupacional identificar áreas críticas, establecer prioridades de actuación y orientar estrategias de intervención preventiva, enfocando esfuerzos en las dimensiones clasificadas en rojo y promoviendo el mantenimiento de las ubicadas en verde (46).

El COPSOQ–ISTAS21 es considerado una de las herramientas de referencia más utilizadas internacionalmente para la gestión del riesgo psicosocial, destacando por su rigurosidad metodológica, enfoque preventivo y aplicabilidad tanto en entornos clínicos como investigativos. Por estas razones, su empleo resulta especialmente pertinente para estudios sobre salud ocupacional y carga mental en trabajadores del sector salud, tal como se aborda en la presente investigación.

#### **8.4.1.1.3 Escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM)**

Instrumento multidimensional y autoadministrable, con una duración aproximada de 25 minutos para su aplicación, que considera cinco factores de evaluación en una escala tipo Likert de 20 preguntas: *demandas cognitivas y complejidad de la tarea, características de la tarea, organización temporal, ritmo de trabajo y consecuencias para la salud* (66)(67). Este instrumento facilitó el diseño de recomendaciones de intervención orientadas a mejorar las condiciones de trabajo y reducir la carga mental, además de prevenir los riesgos psicosociales asociados (25). Asimismo, presentó alta fiabilidad y adecuada validez en diversos contextos laborales (72).

#### **8.4.1.2 Fase cualitativa**

##### **8.4.1.2.1 Entrevista semiestructuradas**

La entrevista semiestructurada es utilizada como técnica cualitativa debido a su capacidad para explorar en profundidad las percepciones, experiencias y significados asociados a los fenómenos laborales analizados. Este tipo de entrevista se caracteriza por contar con una guía de preguntas previamente establecidas, pero permite flexibilidad para profundizar en aquellas respuestas consideradas

relevantes según el discurso de cada participante. Según Hernández, Fernández y Baptista, la entrevista semiestructurada favorece una interacción dinámica entre el investigador y el entrevistado, posibilitando la obtención de información rica y contextualizada, manteniendo al mismo tiempo un marco temático orientado al objetivo de investigación (73). En este estudio, esta técnica realizada por el por el codirector del proyecto, profesional en Psicología y especialista en Salud Ocupacional, facilitó la comprensión de los factores psicosociales y la carga mental desde la experiencia directa de los trabajadores, permitiendo identificar elementos que no emergen únicamente a través de instrumentos cuantitativos .

#### **8.4.1.2.2 Entrevista Grupal**

La entrevista grupal, entendida como técnica cualitativa de investigación, consiste en reunir a un pequeño grupo de participantes para promover la interacción, el intercambio de experiencias y la discusión colectiva alrededor de un fenómeno común. Este espacio permite que los individuos expresen sus vivencias, percepciones y significados a partir del diálogo espontáneo, generando información rica y contextualizada gracias a la dinámica propia del grupo. A diferencia de las entrevistas individuales, la entrevista grupal favorece la construcción compartida del sentido, la comparación de experiencias y la identificación de aspectos que emergen únicamente a través de la interacción entre los participantes. En este estudio, la entrevista grupal permitió comprender cómo los trabajadores experimentan las condiciones psicosociales en su contexto laboral, explorando percepciones, tensiones y prácticas que no se visibilizan mediante técnicas exclusivamente individuales (74).

#### **8.4.2 Nivel de confianza y validez de instrumentos principales**

##### **8.4.2.1 Confiabilidad y validez del CoPsoQ-ISTAS en Colombia importancia de la validación local**

La aplicación de instrumentos de medición como el CoPsoQ-ISTAS en contextos específicos, como el colombiano, requiere de estudios de validación locales. Estos estudios garantizan que el instrumento sea capaz de medir de manera precisa y

confiable los constructos teóricos que pretende evaluar en la población y cultura particular.

### **¿Por qué es importante validar el CoPsoQ-ISTAS en Colombia?**

- **Diversidad cultural:** Las experiencias laborales y las percepciones sobre el trabajo pueden variar significativamente entre diferentes culturas.
- **Contexto socioeconómico:** Las condiciones laborales y los factores de riesgo psicosocial pueden diferir entre países con distintos niveles de desarrollo.
- **Traducciones y adaptaciones:** La traducción y adaptación de un instrumento a un nuevo idioma y contexto cultural pueden introducir sesgos si no se realizan de manera cuidadosa.

En Colombia, se han realizado diversos estudios para evaluar la confiabilidad y validez del CoPsoQ-ISTAS en diferentes poblaciones laborales. Estos estudios han explorado aspectos como:

- **Consistencia interna:** Se ha evaluado si los ítems que componen el instrumento miden el mismo constructo, utilizando coeficientes como el Alfa de Cronbach.
- **Validez:** Se ha analizado si el instrumento mide efectivamente los factores de riesgo psicosocial que teóricamente debería medir, utilizando técnicas como el análisis factorial confirmatorio.
- **Validez convergente y discriminante:** Se ha comparado el CoPsoQ-ISTAS con otros instrumentos que miden constructos similares o diferentes.

Para encontrar estudios sobre la validación del CoPsoQ-ISTAS en Colombia, se pueden realizar búsquedas en las bases de datos, como Scielo, Pubmed, Elsevier; Utilizando términos como “CoPsoQ-ISTAS validación Colombia”, “riesgos psicosociales Colombia”, “confiabilidad CoPsoQ-ISTAS”, etc.

### **Aspectos a considerar al evaluar los estudios**

- **Población:** ¿En qué población se aplicó el instrumento? (sector, tamaño de la empresa, etc.)
- **Versión del instrumento:** ¿Qué versión del CoPsoQ-ISTAS se utilizó?
- **Técnicas estadísticas:** ¿Qué técnicas se emplearon para evaluar la confiabilidad y validez?
- **Resultados:** ¿Cuáles fueron los principales hallazgos? ¿Se reportaron buenos índices de confiabilidad y validez?

En resumen, la validación del CoPsoQ-ISTAS en Colombia es fundamental para garantizar su uso adecuado en investigaciones y evaluaciones de riesgos psicosociales.

#### **8.4.2.2 Estudios de confiabilidad y validez de la escam en Colombia**

La Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) es una herramienta esencial para evaluar la percepción subjetiva de la carga mental en el trabajo. No obstante, su aplicación en contextos específicos, como el de Colombia, requiere estudios de validación locales para asegurar su confiabilidad y validez (75).

- **Desafíos en la Investigación de la ESCAM en Colombia:**

**Escasa Investigación:** A diferencia de otros países, la investigación sobre la validación de la ESCAM en Colombia es aún limitada.

**Diversidad de Poblaciones:** Colombia presenta una gran diversidad de sectores laborales y condiciones de trabajo, lo que dificulta generalizar los resultados de un estudio a toda la población.

**Acceso a Datos:** Obtener acceso a bases de datos con información sobre la salud ocupacional y el bienestar de los trabajadores puede resultar un desafío significativo.

- **Fuentes de Información**

Aunque la investigación sobre la ESCAM en Colombia es escasa, existen varias fuentes que pueden ser exploradas:

**Repositorios Institucionales:** Universidades colombianas como la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad de los Andes y la Pontificia Universidad Javeriana poseen repositorios digitales donde se pueden encontrar tesis y trabajos de investigación relacionados.

**Bases de Datos Académicas:** SciELO, utilizando términos como “ESCAM validación Colombia”, “carga mental de trabajo Colombia”, y “psicometría ESCAM”.

En conclusión, aunque la investigación sobre la validación de la ESCAM en Colombia sigue en desarrollo, es esencial continuar implementando estos instrumentos de medición. Esto permitirá evaluar a un mayor número de personas, aumentando así la confiabilidad y validez de la evaluación de la carga mental de trabajo en el país.

#### **8.4.2.3 Confiabilidad y validez de la entrevista grupal en Colombia**

**La entrevista grupal** es una técnica cualitativa ampliamente utilizada en investigación social, incluyendo estudios organizacionales (74). Sin embargo, a diferencia de instrumentos cuantitativos como el CoPsoQ-ISTAS o la ESCAM, la evaluación de su confiabilidad y validez presenta desafíos particulares.

##### **Desafíos en la evaluación de la entrevista grupal**

- **Naturaleza cualitativa:** La entrevista grupal produce datos ricos y profundos, pero su análisis es más subjetivo y menos estandarizado que el de datos cuantitativos.
- **Influencia del grupo:** Las dinámicas grupales pueden influir en las respuestas de los participantes, lo que dificulta la generalización de los resultados a nivel individual.
- **Variabilidad de los entrevistadores:** Diferentes entrevistadores pueden obtener resultados distintos debido a sus estilos de interacción y preguntas.
- **Análisis de datos:** El análisis de datos cualitativos es complejo y requiere de técnicas específicas, como el análisis de contenido o la teoría fundamentada.

A pesar de estos desafíos, existen estudios en Colombia que han utilizado la entrevista grupal para explorar diversos temas relacionados con el trabajo y las organizaciones. Sin embargo, encontrar estudios específicos que evalúen de manera rigurosa la confiabilidad y validez de esta técnica en el contexto colombiano puede ser complicado por las siguientes razones:

- **Énfasis en la calidad de los datos:** Muchos estudios cualitativos se centran en la profundidad y riqueza de los datos, más que en la medición de la confiabilidad y validez en sentido estricto.
- **Diversidad de enfoques:** Existen diferentes enfoques para analizar datos cualitativos, lo que dificulta la comparación entre estudios.
- **Falta de estandarización:** No existe un consenso universal sobre los indicadores de confiabilidad y validez para la entrevista grupal.

### **Estrategias para aumentar la confiabilidad y validez**

A pesar de las dificultades, es posible tomar medidas para aumentar la confiabilidad y validez de la entrevista grupal:

- **Diseño cuidadoso de la guía de entrevista:** Una guía de entrevista clara y estructurada ayuda a garantizar que todos los participantes sean interrogados sobre los mismos temas.
- **Capacitación de los entrevistadores:** La capacitación de los entrevistadores en técnicas de escucha activa, formulación de preguntas y manejo de grupos es esencial.
- **Grabación y transcripción:** La grabación y transcripción de las entrevistas permite un análisis más detallado y riguroso de los datos.
- **Triangulación:** La combinación de la entrevista grupal con otras técnicas de recolección de datos (observación, análisis documental) puede aumentar la validez de los hallazgos.

- **Análisis intersubjetivo:** La discusión de los datos entre diferentes investigadores puede ayudar a identificar sesgos y aumentar la confiabilidad de las interpretaciones.

Si bien la evaluación de la confiabilidad y validez de la entrevista grupal en Colombia presenta desafíos, es posible tomar medidas para mejorar la calidad de los datos y la solidez de las conclusiones. Es fundamental reconocer las limitaciones de esta técnica y complementarla con otras estrategias de investigación.

### **8.4.3 Procedimiento para la recolección de información**

#### **8.4.3.1 Fase 1. Socialización de la investigación y firma del Consentimiento informado:**

Se realizó una reunión previamente concertada con la gerente general, en la cual se expuso, mediante una presentación, el objetivo de la investigación, la población objeto de estudio, la metodología de trabajo y las consideraciones éticas.

Posteriormente, se entregó el consentimiento informado (Ver Anexo A) de forma presencial en el salón de capacitaciones de la empresa a la población objeto de estudio, brindando acompañamiento ante cualquier duda o inquietud que pudiera surgir. Dicho consentimiento fue implementado por el codirector del proyecto, profesional en Psicología y especialista en Salud Ocupacional.

#### **8.4.3.2 Fase 2. Aplicación de los instrumentos cuantitativos:**

La recolección de datos comenzó el mismo día en que se obtuvo la firma y aprobación del consentimiento informado por parte de los participantes. El primer instrumento aplicado fue el cuestionario de datos sociodemográficos (Ver Anexo B), diseñado por el investigador y compuesto por 23 preguntas. Este cuestionario se implementó de forma no presencial a través de Google Forms, enviando el enlace al correo electrónico de cada participante para que lo completaran digitalmente. Para garantizar la confidencialidad en el manejo de la información documentada, a cada sujeto de estudio se le asignó un código alfanumérico de cuatro dígitos.

Posteriormente, tras un período de ocho días, se implementaron los dos instrumentos cuantitativos principales: el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 versión 3

(con una duración aproximada de 15 minutos) y la evaluación de carga mental ESCAM (aplicada durante alrededor de 25 minutos) (3)(1). A diferencia del primer cuestionario, la aplicación de estos instrumentos fue presencial, llevándose a cabo en la sala de reuniones de la empresa. En este espacio, se dispuso de los recursos necesarios y se brindó acompañamiento ante posibles dudas o inquietudes. La administración de ambos instrumentos fue dirigida por el codirector del proyecto, profesional en Psicología y especialista en Salud Ocupacional, asegurando el cumplimiento riguroso de los criterios técnicos y éticos establecidos para el proceso de evaluación.

#### **8.4.3.3 Fase 3. Aplicación instrumentos cualitativos: Entrevista semiestructurada**

Las entrevistas semiestructuradas fueron aplicadas de manera presencial a la totalidad del personal participante (n=25), perteneciente a las áreas operativa y administrativa de la clínica IPS objeto de estudio. Se realizaron en sesiones individuales, a razón de cinco entrevistas por día durante cinco días consecutivos, en el salón de capacitaciones ubicado en el tercer piso de la sede principal. Este espacio fue seleccionado por ser un lugar tranquilo, amplio, libre de distractores y considerado por los trabajadores como un entorno familiar y no amenazante.

Cada entrevista fue conducida por el codirector del proyecto, profesional en Psicología y especialista en Salud Ocupacional, garantizando un abordaje técnico y adecuado frente a posibles situaciones sensibles. Las sesiones tuvieron una duración aproximada entre 35 minutos por participante, y fueron registradas mediante medios audiovisuales previa autorización, con el fin de facilitar su posterior análisis. A cada entrevistado se le asignó un código alfanumérico de cuatro dígitos para asegurar la confidencialidad de la información, cumpliendo con los principios éticos establecidos y los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

Las entrevistas fueron desarrolladas a partir del guion semiestructurado diseñado para esta investigación, cuyas preguntas orientadoras se encuentran detalladas en el Anexo C. Dicho instrumento permitió indagar sobre las funciones laborales,

cumplimiento de protocolos, factores generadores de estrés, percepción de carga mental, condiciones organizativas e interacción con los pacientes, entre otros aspectos relevantes del entorno de trabajo.

#### **8.4.3.4 Fase 4. Aplicación instrumentos cualitativos: Aplicación de la entrevista grupal**

Para ampliar la información cuantitativa recolectada a partir de los resultados obtenidos en los instrumentos CoPsoQ-ISTAS21 Versión 3 corta, el cuestionario sociodemográfico y la ESCAM, se utilizó la técnica cualitativa de entrevista grupal.

Para la realización de dicha técnica (74), se empleó de entrevista correspondiente al Anexo D y se llevaron a cabo 2 sesiones en las que se seleccionaron tres grupos, dividiendo al personal operativo y administrativo de la siguiente manera:

**Grupo 1:** 8 operativos; duración 1 hora por día.

**Grupo 2:** 9 operativos; duración 1 hora y 20 minutos por día .

**Grupo 3:** 8 administrativos; duración 1 hora por día.

Las entrevistas de los 3 grupos se realizaron el mismo día en diferentes horarios y se apoyaron con medios audiovisuales para conservar la información. No obstante, cada sesión se desarrolló en días distintos, con el fin de garantizar la adecuada participación del personal. El lugar de encuentro para cada sesión fue el salón de capacitaciones ubicado en el tercer piso de la sede principal, elegido por tratarse de un espacio conocido y no amenazante para las trabajadoras, con condiciones adecuadas como amplitud, mesas grandes, sillas cómodas y bajo nivel de ruido, lo que lo convirtió en un entorno idóneo para esta actividad. A cada participante se le asignó un código alfanumérico de cuatro dígitos, lo cual permitió manejar la información documentada de forma confidencial. Este instrumento fue aplicado por el codirector del proyecto, quien contaba con formación profesional como Psicólogo y especialista en salud ocupacional.

#### **8.4.3.5 Fase 5. Transcripción, codificación y categorización**

Se realizó la transcripción, codificación y categorización de las grabaciones de la entrevista grupal y de la entrevista semiestructurada, para posteriormente analizar toda la información obtenida en cada una de las fases.

#### **8.4.4 Procesamiento de datos y análisis de resultados:**

Para el procesamiento y análisis de la información cuantitativa y cualitativo, se tuvo en cuenta:

##### **8.4.4.1 Fase 1. Cuestionario sociodemográfico**

Para el proceso de análisis del cuestionario sociodemográfico, se examinó la información recolectada sobre las características generales del personal estudiado, tales como edad, género, lugar de residencia, etnia, nivel educativo, entre otras. Estos datos fueron utilizados para obtener una visión más profunda del público objetivo y facilitar la formulación de estrategias adaptadas a sus necesidades y condiciones particulares. Algunos pasos que se siguieron para realizar dicho análisis fueron:

- Se codificaron y tabularon con sus respectivas frecuencias las respuestas obtenidas, asignando valores numéricos a las categorías o escalas utilizadas.
- Se interpretaron los resultados del análisis y se extrajeron conclusiones y recomendaciones que respondieron a los objetivos planteados.

##### **8.4.4.2 Fase 2. CoPsoQ-istas21 Versión 3 Corta**

Para el análisis del cuestionario COPSOQ–ISTAS21 versión 3, se aplicó inicialmente un estudio detallado por cada una de las 30 preguntas. En este primer nivel, se identificó la respuesta más frecuente entre los 25 trabajadores participantes, tomando como referencia la alternativa seleccionada con mayor recurrencia en cada ítem. Esta revisión individual permitió comprender la percepción predominante frente a situaciones específicas del entorno laboral. Cada pregunta se analizó describiendo qué opción fue la más representativa y qué implicación tenía desde la perspectiva psicosocial.

Posteriormente, una vez realizado el análisis individual por pregunta, se agruparon las respuestas según las dimensiones psicosociales definidas en el instrumento COPSQ-ISTAS21 versión 3. Cada dimensión está compuesta por varias preguntas específicas, por lo cual los resultados se consolidaron tomando como referencia el nivel de riesgo que la aplicación informática asignó automáticamente (riesgo alto, medio o bajo) en función de los valores obtenidos. De esta forma, fue posible pasar del análisis micro (por ítem) al análisis macro (por dimensión), permitiendo una interpretación más integral de las condiciones psicosociales existentes en el entorno laboral.

Las dimensiones evaluadas fueron: exigencias cuantitativas, exigencias emocionales, influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, ritmo de trabajo, claridad del rol, conflicto de rol, calidad del liderazgo, apoyo social de los compañeros, apoyo de los superiores, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, reconocimiento, conflicto trabajo-familia y justicia organizacional. Para cada una de ellas, el sistema clasificó automáticamente el riesgo como alto, medio o bajo, según la frecuencia predominante de las respuestas asociadas a sus preguntas correspondientes.

Tras la tabulación de los resultados, se emplearon las tablas de referencia para determinar los niveles de riesgo. Posteriormente, se recopilaron los resultados individuales y grupales para su análisis. Este proceso se llevó a cabo en dos fases: primero, analizando los datos por pregunta y, luego, interpretando los hallazgos por dimensión para identificar los niveles de exposición psicosocial predominantes. Esta metodología permitió comprender la transformación de las respuestas individuales de los trabajadores en indicadores globales mediante el agrupamiento por dimensiones.

El software sigue este proceso:

1. Cada pregunta asigna un puntaje numérico según la respuesta del trabajador (ej: “siempre”, “nunca”, “a veces”, etc.).

2. Se suman todos los puntajes de las preguntas que forman parte de la Dimensión”, sin importar a qué subdimensión pertenecen.
3. El sistema compara ese puntaje total con los *puntos de corte oficiales* del COPSOQ–ISTAS21 v3.
4. Luego de realizar la calificación, cada dimensión fue clasificada según tres niveles de riesgo siendo bajo, medio o alto.

Finalmente, la interpretación de resultados por dimensión se realizó considerando que el riesgo alto representa una necesidad prioritaria de intervención, el riesgo medio requiere seguimiento preventivo y el riesgo bajo indica condiciones psicosociales favorables. Esta clasificación facilita la toma de decisiones en salud ocupacional, ya que permite identificar las áreas críticas que pueden afectar el bienestar de los trabajadores, así como los factores protectores que deben mantenerse.

#### **8.4.4.3 Fase 3. ESCAM (Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo)**

El análisis del instrumento ESCAM se realizó mediante un procesamiento estadístico descriptivo por pregunta y por dimensión, identificando las frecuencias correspondientes a cada nivel de riesgo percibido por los trabajadores. A partir de esta evaluación, fue posible determinar los niveles asociados a la complejidad de la información, la memorización requerida, el esfuerzo mental, la toma de decisiones, las interrupciones, la organización temporal, el ritmo de trabajo, la percepción de cansancio y la carga mental general, identificando además el nivel de riesgo predominante según la percepción de los encuestados. Posteriormente, se comparó la puntuación de la escala con otros instrumentos relacionados como el cuestionario CoPsoQ-Istas 21 y se identificaron los factores que influyeron en la carga mental de los trabajadores, proponiéndose medidas orientadas a mejorar su bienestar. Este instrumento cuantitativo fue complementado con la entrevista grupal para profundizar en los resultados obtenidos.

#### **8.4.4.4 Fase 4. Entrevista semiestructurada**

El análisis cualitativo de las entrevistas semiestructuradas se llevó a cabo mediante el enfoque de análisis de contenido propuesto por Bardin (5), siguiendo un proceso organizado de transcripción literal, codificación y categorización. Previamente, se transcribieron de manera textual las respuestas de los 25 participantes entrevistados de forma individual, lo que permitió garantizar la fidelidad del testimonio y preservar el sentido original de las percepciones expresadas. Posteriormente, mediante el uso del software ATLAS.ti, se realizó la codificación inicial, agrupando los fragmentos de información relevantes y estableciendo conexiones conceptuales a través de memos analíticos. La aplicación del criterio de recurrencia y relevancia permitió identificar los patrones discursivos más representativos en relación con las condiciones laborales, la percepción de carga mental y los aspectos organizativos. En este proceso, la unidad de análisis empleada fue el párrafo, ya que permitió identificar de manera integral las ideas y significados expresados por los participantes en relación con las condiciones psicosociales y la carga mental laboral. Asimismo, se aplicaron las reglas de numeración propuestas por Bardin, específicamente los criterios de presencia, co-ocurrencia e intensidad. El criterio de presencia permitió identificar la frecuencia de aparición de determinados contenidos en los discursos; la co-ocurrencia posibilitó analizar la relación entre categorías dentro de un mismo fragmento textual; y la intensidad permitió valorar el énfasis emocional o expresivo con el que los participantes manifestaban sus experiencias (5).

Como resultado del proceso de categorización, emergieron tres categorías centrales: protocolos institucionales, carga mental y ambiente laboral percibido. La categoría *protocolos institucionales* permitió evidenciar percepciones relacionadas con la claridad, cumplimiento y funcionalidad de los procedimientos internos de la clínica. La categoría *carga mental* reflejó las exigencias cognitivas, emocionales y físicas derivadas de las actividades laborales y su impacto en el bienestar del trabajador. Finalmente, *ambiente laboral percibido* recogió aspectos vinculados a las interacciones interpersonales, el clima organizacional y la percepción de apoyo institucional. Estas categorías fueron integradas posteriormente con los resultados

cuantitativos, fortaleciendo el análisis final del estudio y permitiendo una interpretación más profunda del fenómeno investigado.

#### **8.4.4.5 Fase 5. Entrevista grupal**

El análisis de la entrevista grupal fue realizado mediante el enfoque de *análisis de contenido* propuesto por Bardin (5), siguiendo las fases de preanálisis, codificación, categorización e interpretación. A partir de las transcripciones obtenidas durante las sesiones grupales, se identificaron fragmentos significativos del discurso, los cuales fueron posteriormente codificados y agrupados en núcleos temáticos. Este proceso fue apoyado con el uso del software de investigación cualitativa ATLAS.ti, lo que permitió organizar, segmentar y relacionar los datos cualitativos de manera sistemática, facilitando la identificación de patrones y relaciones entre las expresiones del personal.

Durante la codificación, se analizaron las recurrencias discursivas, la carga emocional y la relevancia operativa de los relatos, generando así siete categorías que representaron los factores críticos percibidos por los trabajadores. Cada categoría fue vinculada con dimensiones psicosociales evaluadas previamente mediante los instrumentos ISTAS21 y ESCAM, lo que permitió integrar los hallazgos cualitativos y cuantitativos.

#### **8.4.4.6 Fase 6. Triangulación**

Para finalizar, se llevó a cabo la triangulación de la información recolectada, tanto cuantitativa como cualitativa, lo que permitió dar respuesta al objetivo general de la investigación, orientado a analizar los factores psicosociales del trabajo relacionados con la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética de la ciudad de Santiago de Cali.

## 9. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La presente investigación, previo aval de la gerencia general y cumpliendo con los más altos estándares éticos, se enfocó en recolectar datos confidenciales de los colaboradores de la clínica IPS, con el único propósito de analizar sus percepciones respecto al trabajo.

Para garantizar la protección de los participantes y la confidencialidad de la información, se han adoptado las siguientes medidas, alineadas con la Resolución 8430 de 1993 (76) y la Ley 1581 de 2012 (77):

- **Identificación anónima:** A cada participante se le asignó un código alfanumérico único, desligado de cualquier dato personal que permita su identificación, asegurando así la privacidad de sus respuestas.
- **Consentimiento informado:** Antes de participar en el estudio, los colaboradores firmaron un consentimiento informado, en el cual se les explicó los objetivos, procedimientos y riesgos asociados a la investigación, garantizando así su participación voluntaria.
- **Custodia de datos:** Toda la información recopilada se almacenó en un disco duro encriptado, al que solo tendrá acceso el investigador principal durante un período de 10 años.
- **Aplicación de instrumentos:** La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó por el codirector del proyecto, un psicólogo especialista en salud ocupacional, con el fin de evitar posibles conflictos de intereses debido a la relación jerárquica existente entre el investigador principal y los participantes.

Es importante destacar que la naturaleza de este estudio, centrada en la recopilación de datos subjetivos y sin intervención directa en los participantes, lo clasifica como un estudio de **bajo riesgo** según la Resolución 8430 de 1993. Esto significa que la probabilidad de que los participantes sufran algún daño físico o psicológico como consecuencia de su participación es mínima.

Sin embargo, a pesar de la baja clasificación de riesgo, se implementaron rigurosas medidas de seguridad para proteger la confidencialidad de los datos y garantizar el bienestar de los participantes. Estas medidas no solo cumplen con los requisitos legales y éticos establecidos, sino que también fortalecen la credibilidad y validez de la investigación

Al enmarcar este estudio dentro de las normas nacionales e internacionales de investigación en salud, se busca contribuir al avance del conocimiento en el campo de la salud ocupacional y, en última instancia, mejorar las condiciones laborales de los colaboradores de la clínica IPS.

## 10.RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

### A. Encuesta sociodemográfica

- **Sexo**

**Tabla 8** Resultado encuesta sociodemográfica Sexo

| <b>Sexo</b> | <b>Número de Trabajadores (25)</b> |
|-------------|------------------------------------|
| Femenino    | 19                                 |
| Masculino   | 6                                  |

***Fuente:** Elaboración Propia*

La mayoría de los empleados en la clínica estética refleja una tendencia común en el sector de la belleza y el cuidado personal, donde históricamente las mujeres han representado una fuerza laboral significativa. Esta composición de género puede influir en la dinámica del equipo, el ambiente laboral y las necesidades específicas en términos de políticas de recursos humanos, como permisos de maternidad, equilibrio entre vida laboral y personal, y programas de desarrollo profesional que consideren las aspiraciones y desafíos de las mujeres en este campo.

- **Edad**

**Tabla 9** Resultado encuesta sociodemográfica Edad

| <b>Edad</b> | <b>Número de Trabajadores (25)</b> |
|-------------|------------------------------------|
| <b>24</b>   | 2                                  |
| <b>32</b>   | 2                                  |
| <b>38</b>   | 2                                  |
| <b>46</b>   | 2                                  |
| <b>56</b>   | 2                                  |
| <b>19</b>   | 1                                  |
| <b>20</b>   | 1                                  |
| <b>23</b>   | 1                                  |
| <b>27</b>   | 1                                  |
| <b>28</b>   | 1                                  |
| <b>29</b>   | 1                                  |
| <b>31</b>   | 1                                  |
| <b>39</b>   | 1                                  |

|           |   |
|-----------|---|
| <b>40</b> | 1 |
| <b>45</b> | 1 |
| <b>47</b> | 1 |
| <b>49</b> | 1 |
| <b>51</b> | 1 |
| <b>52</b> | 1 |
| <b>57</b> | 1 |

---

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Los resultados evidencian que la población evaluada presenta un rango etario amplio, comprendido entre los 19 y los 57 años, lo cual indica la coexistencia de diferentes grupos generacionales dentro del personal de la clínica estética. Esta diversidad etaria puede asociarse a distintas formas de actuación frente al trabajo, estilos de aprendizaje, niveles de adaptación a los cambios organizacionales y maneras de afrontar las exigencias laborales, tal como lo señalan los enfoques psicosociales del trabajo.

La presencia de trabajadores jóvenes puede relacionarse con procesos de aprendizaje en curso, mayor flexibilidad frente a nuevas dinámicas laborales y uso de tecnologías, mientras que los trabajadores de mayor edad podrían aportar experiencia acumulada, estabilidad laboral y estrategias consolidadas para el afrontamiento de las demandas del puesto.

No obstante, dado que el instrumento aplicado no midió variables como experiencia laboral, antigüedad o desempeño, la edad se analiza como un factor sociodemográfico que aporta contexto a la interpretación de los riesgos psicosociales, sin establecer relaciones causales directas. En este sentido, la diversidad etaria constituye un elemento relevante para comprender las dinámicas laborales del equipo, especialmente en relación con los procesos de adaptación, aprendizaje y percepción de la carga mental.

- **Estado civil**

**Tabla 10** Resultado encuesta sociodemográfica Estado Civil

| <b>Estado Civil</b>            | <b>Número de Trabajadores (25)</b> |
|--------------------------------|------------------------------------|
| Soltero(a)                     | 11                                 |
| Casado(a)                      | 6                                  |
| Unión Libre                    | 5                                  |
| Divorciado(a)                  | 2                                  |
| Viudo(a)                       | 1                                  |
| Separación en proceso judicial | 0                                  |

***Fuente:*** Elaboración Propia

Esta distribución permite identificar la diversidad de situaciones personales presentes en la clínica; la presencia mayoritaria de trabajadores solteros podría asociarse a una mayor flexibilidad para asumir jornadas extendidas o cambios ocasionales en los turnos, dado que suelen tener menos obligaciones familiares directas en comparación con quienes tienen pareja estable o responsabilidades domésticas. No obstante, esta interpretación debe tomarse con cautela, ya que el estado civil no determina de manera absoluta la situación personal de un individuo, y las necesidades y disponibilidades pueden variar significativamente entre personas dentro del mismo grupo.

En este sentido, la variable estado civil se interpreta como un elemento descriptivo que aporta información sobre la composición del personal, sin que ello implique conclusiones determinantes sobre su desempeño o disponibilidad laboral.

- **Ciudad de residencia**

**Tabla 11** Resultado encuesta sociodemográfica Ciudad de Residencia

| <b>Ciudad de Residencia</b> | <b>Número de Trabajadores (25)</b> |
|-----------------------------|------------------------------------|
| Cali                        | 19                                 |

|         |   |
|---------|---|
| Jamundí | 4 |
| Palmira | 2 |

---

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Los resultados muestran que la mayoría del personal (19 de 25 trabajadores) reside en la ciudad de Cali, mientras que un grupo minoritario proviene de municipios cercanos como Jamundí (4) y Palmira (2). Esta distribución evidencia que la mayor parte de los trabajadores se encuentran ubicados dentro del mismo perímetro urbano donde opera la clínica, lo cual constituye un dato descriptivo relevante sobre la accesibilidad geográfica del lugar de trabajo. La variable residencia permite inferir directamente aspectos como tiempos de desplazamiento trabajo casa, casa trabajo.

- **Etnia**

**Tabla 12** Resultado encuesta sociodemográfica Etnia

| <b>Etnia</b>   | <b>Número de Personas (25)</b> |
|----------------|--------------------------------|
| Mestizos       | 20                             |
| Afrocolombiano | 4                              |
| Indígena       | 1                              |
| Palenquero     | 0                              |

---

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La composición étnica de la clínica estética, con una mayoría de empleados que se autoidentifican como mestizos y una representación de la comunidad afrocolombiana, refleja la diversidad étnica de la población colombiana. Es importante que la clínica promueva un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, donde se valore la diversidad étnica y se evite cualquier forma de discriminación. La diversidad étnica puede enriquecer el ambiente laboral, aportar diferentes perspectivas y experiencias, y mejorar la capacidad de la clínica para atender a una clientela diversa.

- **Nivel de escolaridad**

**Tabla 13** Resultado encuesta sociodemográfica nivel de escolaridad

| <b>Nivel de Escolaridad</b> | <b>Número de Trabajadores (25)</b> |
|-----------------------------|------------------------------------|
| Postgrado                   | 9                                  |
| Técnico(a)                  | 9                                  |
| Profesional                 | 4                                  |
| Básica secundaria           | 3                                  |
| Básica primaria             | 0                                  |
| Tecnólogo (a)               | 0                                  |

***Fuente:*** Elaboración Propia

El análisis de la distribución del nivel de escolaridad en la clínica estética muestra una estructura de personal altamente especializada y orientada a la habilidad técnica, aspectos fundamentales para el sector. El dato más relevante es que el personal con postgrado y aquel con formación técnica representan la mayoría de los encuestados, con 9 personas en cada una de estas categorías. Este último grupo es esencial, ya que se encarga directamente del manejo operativo y seguro de la tecnología y de la correcta ejecución de los tratamientos estéticos.

La estructura organizativa se beneficia de esta diversidad de conocimientos, abarcando desde el personal asistencial y técnico hasta los roles de soporte administrativo y contable. Esta variedad de perfiles contribuye a la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación, permitiendo una gestión integral que va desde la atención directa al paciente hasta las labores financieras. En conjunto, el capital humano de la clínica destaca por poseer las competencias necesarias para mantener la calidad en procedimientos especializados y asegurar el cumplimiento de protocolos, facilitando al mismo tiempo la capacitación continua y la actualización en las últimas tendencias del sector.

- **Antigüedad en el cargo**

**Tabla 14** Resultado encuesta sociodemográfica Antigüedad en el Cargo

| Antigüedad en el Cargo | Número de Trabajadores (25) |
|------------------------|-----------------------------|
| 1 año                  | 6                           |
| 2 años                 | 3                           |
| 4 años                 | 3                           |
| 5 años                 | 2                           |
| 6 años                 | 2                           |
| 1 año y 6 meses        | 2                           |
| 3 años                 | 2                           |
| 7 años                 | 1                           |
| 12 años                | 1                           |
| 14 años                | 1                           |
| 16 años                | 1                           |
| 25 años                | 1                           |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Los resultados muestran una variación en la antigüedad en el cargo de los trabajadores, con rangos que oscilan entre un año y hasta 25 años de permanencia en el puesto. Esta diversidad permite identificar la coexistencia de trabajadores con diferentes niveles de experiencia específica en sus funciones dentro de la clínica estética.

La antigüedad en el cargo puede reflejar el grado de conocimiento y familiaridad que los trabajadores tienen sobre las tareas, procesos y responsabilidades propias de su puesto de trabajo. Aquellos con mayor tiempo en el cargo podrían haber desarrollado un mayor dominio operativo, así como estrategias propias para la ejecución de sus funciones, mientras que los trabajadores con menor antigüedad

pueden encontrarse en procesos de adaptación y aprendizaje de las dinámicas laborales.

Desde el enfoque psicosocial, la antigüedad en el cargo constituye un factor contextual relevante para la interpretación de la carga mental y de las exigencias del trabajo, ya que el nivel de familiaridad con las tareas puede influir en la percepción del esfuerzo cognitivo requerido para su realización. No obstante, al no haberse evaluado directamente variables como desempeño, satisfacción o clima organizacional, la antigüedad se analiza exclusivamente como una característica sociodemográfica que describe el tiempo de permanencia en el cargo y su posible relación con el conocimiento funcional del puesto.

- **Tipo de contratación**

**Tabla 15** Resultado encuesta sociodemográfica Tipo de Contratación

| <b>Tipo de Contratación</b>   | <b>Número de Trabajadores (25)</b> |
|-------------------------------|------------------------------------|
| Prestación de Servicios       | 11                                 |
| Contrato a Término Fijo       | 7                                  |
| Contrato a Término Indefinido | 6                                  |
| Obra-Labor                    | 1                                  |

***Fuente:*** *Elaboración Propia*

La alta concentración de 11 trabajadores en Prestación de Servicios introduce riesgos laborales asociados con la inseguridad en el empleo y la inestabilidad de las condiciones de trabajo. Estos factores son conocidos por contribuir al incremento del conflicto trabajo-familia, el estrés laboral y percepciones de falta de justicia organizacional, tal como pudieron ser evidenciados en los resultados del ISTAS21.

## **B. Copsoq-istas21 versión 3 corta**

### ***Análisis por pregunta***

1.- ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?

**Tabla 16** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 1

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| Nunca            | 9                 |
| Solo Alguna Vez  | 9                 |
| A Veces          | 6                 |
| Muchas Veces     | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la percepción del trabajador frente al volumen de tareas asignadas y el tiempo disponible para realizarlas. Los resultados muestran que la mayoría del personal (9 “Nunca” y 9 “Solo alguna vez”) no experimenta dificultades frecuentes para finalizar sus tareas, lo que sugiere un nivel de exigencia cuantitativa generalmente manejable. Sin embargo, 6 trabajadores respondieron “A veces” y 1 “Muchas veces”, lo cual indica que existe un grupo que sí experimenta momentos de sobrecarga o presión por tiempo. Aunque no se evidencia un riesgo psicosocial elevado a nivel colectivo, la presencia de casos con dificultades recurrentes señala la necesidad de revisar la distribución de tareas y los picos de demanda laboral que podrían estar afectando a ciertos puestos específicos.

2.- ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?

**Tabla 17** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 2

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| A Veces          | 9                 |
| Solo Alguna Vez  | 7                 |
| Nunca            | 5                 |
| Muchas Veces     | 4                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la capacidad del trabajador para cumplir oportunamente con las tareas asignadas y la presencia de retrasos como indicador de exigencias psicológicas cuantitativas. Los resultados muestran que la mayor parte del personal se ubica en respuestas intermedias (9 “A veces” ; 7 “Solo alguna vez”), lo que sugiere que los retrasos ocurren de manera ocasional o moderada dentro de la jornada laboral. Esto puede estar asociado a picos de demanda, interrupciones, multitarea o a la necesidad de dividir la atención entre varias funciones simultáneas. Un grupo reducido reporta retrasos frecuentes (4 “Muchas veces”), lo cual indica posibles dificultades estructurales en la carga de trabajo, tiempos asignados o complejidad de las tareas. Solo 5 trabajadores manifestaron no experimentar retrasos (“Nunca”), lo que evidencia que el cumplimiento estricto de los tiempos no es una condición estable para la mayoría del personal. En conjunto, estos resultados sugieren un riesgo psicosocial de nivel moderado en esta dimensión, reflejando la existencia de presiones temporales recurrentes que pueden afectar el desempeño y el bienestar laboral.

3.- ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

**Tabla 18** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 3

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| A Veces          | 9                 |
| Muchas Veces     | 6                 |
| Nunca            | 6                 |
| Solo Alguna Vez  | 3                 |
| Siempre          | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la interferencia del trabajo en las responsabilidades domésticas y familiares, un aspecto central de la dimensión “Doble Presencia” del ISTAS21. Los resultados muestran que la opción más frecuente fue “A veces” 9 de 25 trabajadores, lo que indica que un segmento importante del personal

experimenta esta interferencia de manera ocasional en las tareas del cuidado del hogar. Asimismo, 7 trabajadores (6 “Muchas veces” y 1 “Siempre”) reportan afectación frecuente, lo que representa un nivel de riesgo psicosocial elevado asociado a sobrecarga simultánea y dificultades de conciliación. En contraste, 6 trabajadores manifestaron “Nunca”, evidenciando que para una parte del equipo el trabajo no interfiere de forma significativa con sus tareas del hogar. Esta distribución heterogénea sugiere que la experiencia de equilibrio trabajo–familia varía dentro del personal, y señala la necesidad de considerar estrategias organizacionales que favorezcan la conciliación y reduzcan la sobrecarga en los grupos más afectados.

4.- ¿Sientes que tu trabajo te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

**Tabla 19** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 4

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| A Veces          | 8                 |
| Nunca            | 8                 |
| Solo Alguna Vez  | 4                 |
| Muchas Veces     | 3                 |
| Siempre          | 2                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la interferencia del cansancio físico y mental generado por el trabajo en las tareas domésticas y familiares. Los resultados muestran que 8 de 25 trabajadores respondieron “A veces” y otros 8 de 25 señalaron “Nunca”, evidenciando que la experiencia de fatiga es diversa dentro del equipo. Un grupo de 5 trabajadores reportó afectación frecuente (3 “Muchas veces” y 2 “Siempre”), lo que refleja dificultades sostenidas para recuperarse de la fatiga finalizar la jornada y señala un nivel de riesgo psicosocial elevado en estos casos. Por otro lado, 4 de 25 trabajadores indicaron “Solo alguna vez”, lo cual corresponde a una afectación leve.

En conjunto, los datos muestran que, aunque para algunos empleados el cansancio laboral no interfiere con su vida doméstica, para otros sí representa una limitación significativa, lo que sugiere la necesidad de considerar medidas que favorezcan la recuperación física y mental al término de la jornada.

5.- ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?

**Tabla 20** Resultado Análisis Istat 21 versión 3 corta, pregunta N.º 5

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| Nunca            | 11                |
| A Veces          | 7                 |
| Solo Alguna Vez  | 4                 |
| Muchas Veces     | 2                 |
| Siempre          | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa las exigencias emocionales presentes en el trabajo, específicamente la necesidad de atender o involucrarse en los problemas personales de otras personas. Los datos muestran que 11 de 25 trabajadores respondieron “Nunca”, lo que indica que para la mayoría esta tarea no forma parte habitual de su labor. Sin embargo, 7 de 25 trabajadores señalaron “A veces” y 4 de 25 “Solo alguna vez”, lo que refleja que un número importante se enfrenta ocasionalmente a este tipo de demandas emocionales. Un subgrupo más reducido, conformado por 3 de 25 trabajadores, reportó que esta situación ocurre “Muchas veces” o “Siempre”, evidenciando una exposición frecuente a situaciones que requieren contención emocional y apoyo personal. Esta variabilidad sugiere que, aunque para la mayoría la implicación en problemas personales ajenos es poco común, existe un grupo que realiza esta tarea con mayor regularidad y podría presentar un mayor nivel de desgaste emocional.

6.- ¿Tienes que trabajar muy rápido?

**Tabla 21** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 6

| Respuesta       | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| A Veces         | 13         |
| Muchas Veces    | 5          |
| Solo Alguna Vez | 5          |
| Nunca           | 1          |
| Siempre         | 1          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la percepción del ritmo de trabajo, específicamente la necesidad de desempeñar las tareas a gran velocidad. Los resultados muestran que 13 de 25 trabajadores respondieron “A veces”, lo que indica que la exigencia de trabajar rápido se presenta de manera intermitente para la mayoría del personal. Asimismo, 5 de 25 señalaron “Muchas veces”, lo que evidencia un grupo que experimenta esta demanda con mayor frecuencia y, en consecuencia, presenta un nivel de riesgo psicosocial más elevado. Por otro lado, 5 de 25 trabajadores respondieron “Solo alguna vez”, mostrando una exposición esporádica, mientras que únicamente 1 de 25 expresó “Nunca” y otro 1 de 25 “Siempre”, reflejando extremos poco representativos dentro del equipo. En conjunto, los datos sugieren que, aunque la rapidez no es una exigencia constante para todos, sí constituye una presión significativa para un número importante de trabajadores, lo que puede influir en su carga mental, calidad del trabajo y bienestar general debido a las exigencias en el ritmo acelerado en la que se debe realizar el trabajo.

7.- ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?

**Tabla 22** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 7

| Respuesta | Frecuencia |
|-----------|------------|
| Siempre   | 10         |

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| A Veces         | 8         |
| Muchas Veces    | 4         |
| Nunca           | 2         |
| Solo Alguna Vez | 1         |
| <b>Total</b>    | <b>25</b> |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa el grado de autonomía e influencia que los trabajadores perciben sobre las decisiones que afectan directamente su labor. Los resultados muestran que 10 de 25 trabajadores respondieron “Siempre”, lo que refleja un nivel elevado de participación y control sobre su trabajo. Además, 8 de 25 indicaron “A veces” y 4 de 25 “Muchas veces”, evidenciando que la mayoría del personal experimenta un nivel moderado a alto de influencia en su ámbito laboral. En contraste, solo 3 de 25 trabajadores señalaron poca o ninguna influencia (2 “Nunca”; 1 “Solo alguna vez”), lo que podría estar relacionado con funciones más operativas o con menor margen de decisión. En conjunto, los datos muestran una tendencia favorable en esta dimensión, ya que la autonomía percibida actúa como un factor protector frente a riesgos psicosociales, al fortalecer la motivación, el compromiso y la capacidad de gestión del propio trabajo.

8.- ¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?

**Tabla 23** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 8

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| Siempre          | 10                |
| A Veces          | 6                 |
| Muchas Veces     | 5                 |
| Nunca            | 3                 |
| Solo Alguna Vez  | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa el grado de autonomía que los trabajadores perciben respecto a la forma en que realizan sus actividades laborales. Los resultados muestran que

10 de 25 trabajadores respondieron “Siempre”, lo que indica un nivel elevado de influencia en la organización de su trabajo. Asimismo, 6 de 25 señalaron “A veces” y 5 de 25 “Muchas veces”, evidenciando que la mayoría del personal cuenta con un margen de decisión moderado a alto. En contraste, 3 de 25 trabajadores indicaron “Nunca” y 1 de 25 “Solo alguna vez”, lo que revela un grupo reducido con baja autonomía, posiblemente asociado a funciones más protocolizadas o con menor flexibilidad operativa. En conjunto, los datos indican una tendencia favorable en esta dimensión, ya que la autonomía percibida actúa como un factor protector frente a riesgos psicosociales al incrementar el control, reducir la tensión y favorecer el uso de habilidades propias en el desempeño diario.

9.- ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo, en caso de necesitarlo?

**Tabla 24** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 9

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| Siempre          | 10                |
| A Veces          | 8                 |
| Muchas Veces     | 6                 |
| Solo Alguna Vez  | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa el apoyo social entre compañeros, un elemento fundamental para la prevención de riesgos psicosociales. Los resultados muestran que 10 de 25 trabajadores respondieron “Siempre”, lo que evidencia un alto nivel de colaboración y disponibilidad de ayuda en el equipo. Asimismo, 8 de 25 trabajadores marcaron “A veces” y 6 de 25 “Muchas veces”, indicando que el apoyo se presenta con regularidad para la mayoría del personal. Solo 1 de 25 trabajadores señaló “Solo alguna vez”, lo cual refleja una percepción más limitada de apoyo, posiblemente relacionada con características específicas del rol o del contexto laboral. La ausencia de respuestas en “Nunca” sugiere que todos los trabajadores cuentan, en alguna medida, con respaldo de sus compañeros. En conjunto, estos resultados

muestran un ambiente laboral colaborativo, donde el apoyo entre pares actúa como un factor protector frente a las exigencias y demandas del trabajo.

10.- ¿Tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo, en caso de necesitarlo?

**Tabla 25** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 10

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| A Veces          | 9                 |
| Muchas Veces     | 7                 |
| Siempre          | 5                 |
| Solo Alguna Vez  | 3                 |
| Nunca            | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la comunicación y retroalimentación entre compañeros respecto a la forma de realizar las tareas. Los resultados muestran que 9 de 25 trabajadores respondieron “A veces”, lo que indica que este intercambio se presenta de manera ocasional dentro del equipo. Además, 7 de 25 señalaron “Muchas veces” y 5 de 25 “Siempre”, lo que evidencia que para un grupo importante de trabajadores existe un diálogo frecuente sobre la ejecución de las actividades, lo cual favorece la coordinación, el aprendizaje y la mejora continua. Por otro lado, 3 de 25 trabajadores indicaron “Solo alguna vez” y 1 de 25 “Nunca”, mostrando niveles reducidos de comunicación técnica en estos casos. En conjunto, los datos sugieren que la mayoría del personal cuenta con oportunidades de retroalimentación por parte de sus compañeros, aunque persisten diferencias entre roles o áreas que podrían influir en la frecuencia de estas interacciones.

11.- ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefa/e inmediata/o para la realización de tu trabajo, n caso de necesitarlo?

**Tabla 26** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 11

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| Siempre          | 14                |
| Muchas Veces     | 5                 |
| A Veces          | 3                 |
| Solo Alguna Vez  | 3                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa el apoyo social proveniente del superior inmediato, un componente fundamental de la dimensión “Apoyo social y calidad de liderazgo”. Los resultados muestran que 14 de 25 trabajadores respondieron “Siempre”, evidenciando que la mayoría percibe una alta disponibilidad y acompañamiento por parte de su jefatura directa. Adicionalmente, 5 de 25 trabajadores señalaron “Muchas veces”, lo que indica que el apoyo es frecuente para una parte importante del equipo. Por otra parte, 3 de 25 trabajadores respondieron “A veces” y otros 3 “Solo alguna vez”, reflejando experiencias de apoyo menos constantes, posiblemente asociadas a diferencias en turnos, carga de trabajo o la dinámica propia de cada área. No se registraron respuestas en “Nunca”, lo cual sugiere que todos los trabajadores cuentan al menos con algún grado de apoyo de su jefatura. En conjunto, estos resultados muestran una tendencia positiva en la calidad del liderazgo, constituyendo un factor protector frente a riesgos psicosociales.

12.- ¿Tu jefe/a inmediato/a habla contigo sobre cómo haces tu trabajo, en caso de necesitarlo?

**Tabla 27** Resultado Análisis Istat 21 versión 3 corta, pregunta N.º 12

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| Siempre          | 15                |
| A Veces          | 5                 |
| Muchas Veces     | 5                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la retroalimentación brindada por el superior inmediato, un componente esencial de la dimensión “Apoyo social y calidad de liderazgo”. Los resultados muestran que 15 de 25 trabajadores respondieron “Siempre”, lo que evidencia que la mayoría recibe orientación constante sobre la forma en que realizan su trabajo. Asimismo, 5 de 25 señalaron “A veces” y 5 de 25 “Muchas veces”, indicando que la retroalimentación está presente para todo el personal, aunque con distinta frecuencia. La ausencia de respuestas en “Solo alguna vez” o “Nunca” sugiere que todos los trabajadores cuentan con algún nivel de acompañamiento y comunicación por parte de su jefatura directa. En conjunto, estos resultados reflejan un liderazgo accesible, comunicativo y presente en el proceso laboral, lo que constituye un importante factor protector frente a los riesgos psicosociales relacionados con la incertidumbre, la desorientación o la falta de apoyo en la ejecución de las tareas.

13.- ¿Tu trabajo es desgastador emocionalmente?

**Tabla 28** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 13

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Cierta Medida | 7                 |
| En Alguna Medida | 6                 |
| En Ningún Caso   | 6                 |
| En Buena Medida  | 3                 |
| En Gran Medida   | 3                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

***Fuente: Elaboración Propia***

Esta pregunta evalúa la percepción de desgaste emocional asociado al trabajo. Los resultados muestran que 7 de 25 trabajadores respondieron “En cierta medida” y 6 de 25 “En alguna medida”, lo que indica que una parte importante del personal experimenta un nivel moderado de exigencia emocional en su labor. Asimismo, 6 de 25 trabajadores señalaron “En ningún caso”, lo cual evidencia que para algunos roles el trabajo no genera impacto emocional significativo. Sin embargo, 3 de 25 trabajadores respondieron “En buena medida” y otros 3 “En gran medida”, reflejando

niveles elevados de desgaste emocional que pueden estar asociados a la atención directa al público, situaciones de alta demanda afectiva o interacción frecuente con problemas ajenos. Esta distribución muestra que, aunque para muchos el desgaste emocional es moderado o inexistente, existe un subgrupo que enfrenta demandas emocionales intensas y que constituye un foco relevante de riesgo psicosocial.

14.- ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?

**Tabla 29** Resultado Análisis Istat 21 versión 3 corta, pregunta N.º 14

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Alguna Medida | 9                 |
| En Cierta Medida | 6                 |
| En Buena Medida  | 5                 |
| En Gran Medida   | 3                 |
| En Ningún Caso   | 2                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la percepción del ritmo de trabajo a lo largo de la jornada. Los resultados muestran que 9 de 25 trabajadores respondieron “En alguna medida” y 6 de 25 “En cierta medida”, lo que indica que para la mayoría el ritmo elevado se presenta de manera intermitente o moderada. Asimismo, 5 de 25 trabajadores señalaron “En buena medida” y 3 de 25 “En gran medida”, lo que revela la presencia de un grupo que experimenta un ritmo acelerado de forma más constante durante la jornada laboral. Solo 2 de 25 trabajadores indicaron “En ningún caso”, mostrando que para un número reducido el ritmo no es percibido como alto. En conjunto, los datos sugieren que el ritmo de trabajo constituye una exigencia relevante en la clínica, con niveles de intensidad variables según el rol y la carga operativa, y con un subgrupo que enfrenta una demanda sostenida que puede incrementar la carga mental y el riesgo psicosocial asociado.

15.- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

**Tabla 30** Resultado Análisis Istat 21 versión 3 corta, pregunta N.º 15

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Gran Medida   | 15                |
| En Cierta Medida | 6                 |
| En Buena Medida  | 3                 |
| En Alguna Medida | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa el grado en que el trabajo ofrece oportunidades de aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades. Los resultados muestran que 15 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida”, evidenciando que la mayoría percibe un entorno laboral que favorece de manera notable el crecimiento profesional. Asimismo, 6 de 25 trabajadores señalaron “En cierta medida” y 3 de 25 “En buena medida”, lo que confirma que las oportunidades de aprendizaje están presentes en la organización para prácticamente todo el personal. Solo 1 de 25 trabajadores indicó “En alguna medida”, lo cual sugiere una experiencia de aprendizaje más limitada en ese caso particular. La ausencia de respuestas en “En ningún caso” refuerza la idea de que el trabajo en la clínica ofrece un espacio de desarrollo continuo. En general, estos resultados reflejan una dimensión altamente favorable, donde el aprendizaje funciona como un factor protector frente a riesgos psicosociales y contribuye al compromiso y satisfacción laboral.

16.- ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

**Tabla 31** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 16

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Gran Medida   | 17                |
| En Buena Medida  | 5                 |
| En Cierta Medida | 2                 |
| En Ningún Caso   | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa el grado en que el trabajo permite a los empleados aplicar sus habilidades y conocimientos. Los resultados muestran que 17 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida”, lo que evidencia un ajuste adecuado entre las competencias del personal y las exigencias del puesto. Además, 5 de 25 trabajadores señalaron “En buena medida”, confirmando que la mayoría percibe que su labor les permite aprovechar sus capacidades profesionales. Por otra parte, 2 de 25 trabajadores respondieron “En cierta medida”, lo que indica una aplicación parcial de sus habilidades, mientras que 1 de 25 señaló “En ningún caso”, lo cual puede generar desmotivación o sensación de desaprovechamiento profesional. En conjunto, estos resultados reflejan una dimensión altamente favorable, en la que la mayoría del personal utiliza activamente sus conocimientos, lo que actúa como un factor protector frente a riesgos psicosociales y favorece la satisfacción laboral.

17.- ¿Tu trabajo es valorado por la dirección?

**Tabla 32** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 17

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Gran Medida   | 13                |
| En Buena Medida  | 7                 |
| En Cierta Medida | 5                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la percepción de reconocimiento por parte de la dirección, un componente esencial dentro de la dimensión de compensaciones psicosociales. Los resultados muestran que 13 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida” y 7 de 25 “En buena medida”, lo que indica que la mayoría del personal percibe que su trabajo es valorado de forma significativa por los niveles directivos. Por su parte, 5 de 25 trabajadores señalaron “En cierta medida”, lo que refleja una percepción de reconocimiento más moderada, posiblemente asociada a diferencias en la visibilidad de sus funciones o en la interacción con la dirección. No se registraron respuestas que indicaran ausencia de valoración, lo cual constituye un indicador positivo del clima organizacional. En conjunto, los datos reflejan que el

reconocimiento del trabajo por parte de la dirección es una fortaleza de la organización y actúa como un factor protector frente a riesgos psicosociales relacionados con la desmotivación y la falta de compensación emocional.

18.- ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?

**Tabla 33** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 18

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Gran Medida   | 12                |
| En Buena Medida  | 11                |
| En Alguna Medida | 1                 |
| En Cierta Medida | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la percepción de justicia organizacional, entendida como el trato equitativo, respetuoso y coherente dentro del entorno laboral. Los resultados muestran que 12 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida” y 11 de 25 “En buena medida”, lo que evidencia que la mayoría del personal percibe un trato justo en su lugar de trabajo. Por otro lado, 1 de 25 trabajadores señaló “En alguna medida” y otro 1 “En cierta medida”, reflejando experiencias más moderadas respecto a la justicia percibida. No se registraron respuestas que indicaran ausencia de trato justo, lo que constituye un indicador positivo del clima laboral. En conjunto, los resultados sugieren que la justicia organizacional es una fortaleza de la clínica, actuando como un factor protector frente a riesgos psicosociales relacionados con la inequidad, la falta de reconocimiento o el malestar interpersonal.

19.- ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?

**Tabla 34** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 19

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Gran Medida   | 18                |
| En Buena Medida  | 5                 |
| En Cierta Medida | 1                 |

|                |           |
|----------------|-----------|
| En Ningún Caso | 1         |
| <b>Total</b>   | <b>25</b> |

---

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la claridad de los objetivos laborales, un elemento fundamental dentro de la claridad del rol. Los resultados muestran que 18 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida” y 5 de 25 “En buena medida”, lo que indica que la mayoría del personal comprende claramente qué se espera de su labor. Por otro lado, 1 de 25 trabajadores respondió “En cierta medida” y otro 1 “En ningún caso”, lo que evidencia situaciones aisladas en las que la claridad de objetivos podría ser limitada, ya sea por cambios en las funciones, falta de comunicación o ambigüedad en el rol. En general, los resultados reflejan una tendencia altamente favorable, donde la claridad en los objetivos actúa como un factor protector al disminuir la incertidumbre, facilitar la toma de decisiones y mejorar el desempeño laboral.

20.- ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

**Tabla 35** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 20

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Gran Medida   | 18                |
| En Buena Medida  | 4                 |
| En Ningún Caso   | 2                 |
| En Alguna Medida | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

---

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la claridad del rol laboral, es decir, el grado en que los trabajadores comprenden lo que la organización espera de ellos. Los resultados muestran que 18 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida” y 4 de 25 “En buena medida”, lo que evidencia que la mayoría cuenta con una comprensión clara y suficiente de sus responsabilidades. No obstante, 1 de 25 trabajadores respondió “En alguna medida” y 2 de 25 “En ningún caso”, lo que indica la presencia de casos aislados con baja claridad de rol, situación que puede generar incertidumbre, errores

y aumento de la carga mental. En conjunto, los datos reflejan una tendencia altamente favorable, con un predominio de claridad respecto a las expectativas laborales, lo que constituye un importante factor protector frente a riesgos psicosociales relacionados con la ambigüedad y la falta de orientación.

21.- ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?

**Tabla 36** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 21

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Ningún Caso   | 13                |
| En Alguna Medida | 7                 |
| En Cierta Medida | 3                 |
| En Buena Medida  | 1                 |
| En Gran Medida   | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la presencia de demandas contradictorias en el trabajo, un componente clave del conflicto de rol. Los resultados muestran que 13 de 25 trabajadores respondieron “En ningún caso”, indicando que la mayoría no experimenta instrucciones que pueden ir en contra de los procesos o los lineamientos establecidos. Sin embargo, 7 de 25 trabajadores señalaron “En alguna medida” y 3 de 25 “En cierta medida”, lo que sugiere la existencia de contradicciones ocasionales que podrían estar asociadas a cambios operativos, diferencias en la comunicación o variabilidad en los procesos. Adicionalmente, 1 trabajador respondió “En buena medida” y otro “En gran medida”, reflejando percepciones más intensas de contradicción en sus funciones, lo cual puede generar confusión, carga mental y dificultad para priorizar tareas. En conjunto, los resultados indican que, si bien la claridad del rol es predominantemente adecuada, existen casos aislados que requieren atención para evitar la exposición sostenida a demandas incompatibles.

22.- ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?

**Tabla 37** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 22

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Alguna Medida | 9                 |
| En Ningún Caso   | 9                 |
| En Cierta Medida | 4                 |
| En Gran Medida   | 2                 |
| En Buena Medida  | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

***Fuente: Elaboración Propia***

Esta pregunta evalúa la percepción de coherencia y adecuación de los procedimientos laborales. Los resultados muestran que 9 de 25 trabajadores respondieron “En alguna medida” y otros 9 “En ningún caso”, lo cual indica que el equipo se divide entre quienes consideran que algunas tareas podrían ejecutarse de una manera diferente y quienes no perciben necesidad de cambios. Asimismo, 4 de 25 trabajadores señalaron “En cierta medida”, lo que sugiere una percepción moderada y continua de ineficiencia en determinados procesos. Finalmente, 2 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida” y 1 “En buena medida”, evidenciando casos aislados con una percepción elevada de que las tareas no se realizan de la mejor manera posible. Este grupo presenta mayor riesgo psicosocial asociado a frustración. En conjunto, los datos revelan que, aunque una parte del personal considera adecuados los procedimientos actuales, existe un segmento significativo que percibe oportunidades de mejora en la organización del trabajo.

23.- ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

**Tabla 38** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 23

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Ningún Caso   | 12                |
| En Gran Medida   | 6                 |
| En Cierta Medida | 5                 |
| En Alguna Medida | 1                 |
| En Buena Medida  | 1                 |

|              |           |
|--------------|-----------|
| <b>Total</b> | <b>25</b> |
|--------------|-----------|

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la preocupación del trabajador ante posibles cambios no voluntarios en su horario laboral, un aspecto relacionado con la inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Los resultados indican que 12 de 25 trabajadores respondieron “En ningún caso”, lo que muestra que para la mitad del personal esta situación no representa una preocupación y perciben estabilidad en sus turnos. Sin embargo, 6 de 25 trabajadores señalaron “En gran medida” y 1 “En buena medida”, evidenciando un nivel elevado de preocupación por cambios no deseados en su horario. Asimismo, 5 de 25 respondieron “En cierta medida” y 1 “En alguna medida”, lo que refleja inquietudes moderadas o puntuales. En conjunto, estos datos sugieren que, aunque existe una percepción significativa de estabilidad laboral, una parte del personal experimenta preocupación por la posible modificación involuntaria de su jornada, lo cual puede influir en su bienestar, organización personal y equilibrio trabajo–vida.

24.- ¿Estás preocupado/a por si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?

**Tabla 39** Resultado Análisis IstaS 21 versión 3 corta, pregunta N.º 24

| Respuesta        | Frecuencia |
|------------------|------------|
| En Gran Medida   | 8          |
| En Ningún Caso   | 7          |
| En Buena Medida  | 4          |
| En Alguna Medida | 3          |
| En Cierta Medida | 3          |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la preocupación del trabajador ante la posibilidad de ser trasladado a otro centro, unidad o sección sin su consentimiento, un aspecto clave de la inseguridad sobre las condiciones laborales. Los resultados muestran que 8 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida” y 4 de 25 “En buena medida”, lo

que evidencia un nivel elevado de preocupación en una parte importante del personal. Por otro lado, 7 de 25 trabajadores señalaron “En ningún caso”, indicando que para ellos esta situación no representa una amenaza. Asimismo, 3 de 25 respondieron “En alguna medida” y otros 3 “En cierta medida”, reflejando inquietudes moderadas o puntuales. En conjunto, los datos sugieren que, aunque existe un grupo que percibe estabilidad en su ubicación laboral, una proporción considerable del personal experimenta preocupación por posibles traslados involuntarios entre las diferentes sedes en las que opera la empresa; lo que puede incidir en la sensación de seguridad y la estabilidad emocional.

25.- ¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?

**Tabla 40** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 25

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Gran Medida   | 7                 |
| En Ningún Caso   | 7                 |
| En Alguna Medida | 6                 |
| En Buena Medida  | 4                 |
| En Cierta Medida | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la preocupación del trabajador por la posibilidad de despido o no renovación del contrato, un componente fundamental de la inseguridad laboral. Los resultados muestran que 7 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida” y 4 de 25 “En buena medida”, lo que indica que una parte importante del personal experimenta altos niveles de preocupación por la estabilidad de su empleo. De manera paralela, 7 de 25 trabajadores señalaron “En ningún caso”, mostrando que otro grupo percibe total estabilidad en su continuidad laboral. Asimismo, 6 de 25 respondieron “En alguna medida” y 1 de 25 “En cierta medida”, reflejando inquietudes moderadas o puntuales. En conjunto, los datos evidencian una marcada variabilidad en la percepción de seguridad laboral, con un segmento significativo del

personal en riesgo psicosocial debido a la incertidumbre sobre la continuidad de su vínculo laboral.

26.- ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?

**Tabla 41** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 26

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Alguna Medida | 7                 |
| En Gran Medida   | 7                 |
| En Ningún Caso   | 5                 |
| En Cierta Medida | 4                 |
| En Buena Medida  | 2                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la preocupación del trabajador por la posibilidad de no encontrar otro empleo en caso de quedar desempleado, un componente central de la inseguridad laboral. Los resultados muestran que 7 de 25 trabajadores respondieron “En alguna medida” y 7 de 25 “En gran medida”, lo que evidencia que una parte considerable del personal experimenta preocupación leve o alta frente a su empleabilidad futura. Asimismo, 4 de 25 trabajadores señalaron “En cierta medida” y 2 de 25 “En buena medida”, mostrando niveles moderados o elevados de inquietud. Por otro lado, 5 de 25 trabajadores respondieron “En ningún caso”, lo que indica confianza plena en su capacidad para reubicarse laboralmente si fuera necesario. En conjunto, los datos reflejan que la inseguridad respecto a la posibilidad de encontrar un nuevo empleo constituye un riesgo psicosocial relevante para una parte significativa del personal, generando preocupación que puede impactar su estabilidad emocional y su motivación laboral.

27.- ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?

**Tabla 42** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 27

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
|------------------|-------------------|

|                  |           |
|------------------|-----------|
| En Buena Medida  | 12        |
| En Gran Medida   | 6         |
| En Alguna Medida | 3         |
| En Cierta Medida | 3         |
| En Ningún Caso   | 1         |
| <b>Total</b>     | <b>25</b> |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la percepción de justicia en los procesos de resolución de conflictos dentro de la organización. Los resultados muestran que 12 de 25 trabajadores respondieron “En buena medida” y 6 de 25 “En gran medida”, evidenciando que la mayoría del personal considera que los conflictos se abordan de manera justa y coherente. Por otro lado, 3 de 25 trabajadores respondieron “En alguna medida” y 3 de 25 “En cierta medida”, lo que indica experiencias moderadas de justicia que pueden depender del tipo de conflicto, del área o de la interacción con determinados líderes. Asimismo, 1 de 25 trabajadores señaló “En ningún caso”, reflejando una percepción crítica que sugiere la necesidad de revisar procedimientos o experiencias particulares. En conjunto, los datos revelan una tendencia general positiva en la gestión de conflictos, aunque con variaciones que evidencian la importancia de fortalecer mecanismos uniformes y transparentes para su resolución.

28.- ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?

**Tabla 43** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 28

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Buena Medida  | 16                |
| En Gran Medida   | 6                 |
| En Cierta Medida | 2                 |
| En Alguna Medida | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la percepción de equidad en la distribución de tareas dentro de la organización. Los resultados muestran que 16 de 25 trabajadores respondieron “En buena medida” y 6 de 25 “En gran medida”, lo que evidencia que la mayoría del personal considera que las funciones se asignan de manera equilibrada y justa. Por otro lado, 2 de 25 trabajadores señalaron “En cierta medida” y 1 de 25 “En alguna medida”, lo que refleja experiencias puntuales de desigualdad en la asignación de tareas. La ausencia de respuestas en “En ningún caso” indica que no existen percepciones extremas de injusticia laboral. En conjunto, los datos sugieren que la distribución del trabajo constituye una fortaleza dentro de la organización, ya que la equidad percibida favorece el clima laboral, reduce tensiones y contribuye al bienestar psicosocial del personal.

29.- ¿Tu jefe/a inmediato/a planifica bien el trabajo?

**Tabla 44** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, pregunta N.º 29

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Gran Medida   | 12                |
| En Buena Medida  | 9                 |
| En Alguna Medida | 3                 |
| En Cierta Medida | 1                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Esta pregunta evalúa la percepción del personal respecto a la capacidad de su jefe inmediato para planificar adecuadamente el trabajo. Los resultados muestran que 12 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida” y 9 de 25 “En buena medida”, lo que indica que la mayoría considera que la organización y asignación de tareas por parte de la jefatura inmediata es clara, coherente y eficiente. Por otro lado, 3 de 25 trabajadores señalaron “En alguna medida” y 1 de 25 “En cierta medida”, evidenciando percepciones más moderadas, posiblemente asociadas a momentos de alta demanda, cambios operativos o características propias del área. La ausencia de respuestas en “En ningún caso” confirma que no existen percepciones extremas de mala planificación. En conjunto, estos resultados

muestran que la planificación del trabajo por parte del liderazgo inmediato constituye una fortaleza dentro de la organización y actúa como un factor protector frente a riesgos psicosociales relacionados con el desorden, la sobrecarga y la incertidumbre laboral.

30.- ¿Tu jefa/e inmediata/o resuelve bien los conflictos?

**Tabla 45** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, pregunta N.º 30

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> |
|------------------|-------------------|
| En Gran Medida   | 10                |
| En Buena Medida  | 9                 |
| En Alguna Medida | 3                 |
| En Cierta Medida | 3                 |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>         |

***Fuente:*** Elaboración Propia

Esta pregunta evalúa la capacidad del superior inmediato para resolver conflictos de manera adecuada, un aspecto central de la calidad de liderazgo. Los resultados muestran que 10 de 25 trabajadores respondieron “En gran medida” y 9 de 25 “En buena medida”, lo que indica que la mayoría percibe que su jefe inmediato gestiona los conflictos de forma efectiva, justa y oportuna. Por su parte, 3 de 25 trabajadores señalaron “En alguna medida” y otros 3 “En cierta medida”, lo que revela percepciones moderadas que pueden estar relacionadas con experiencias particulares, diferencias en los estilos de liderazgo o falta de seguimiento en ciertos casos. La ausencia de respuestas en “En ningún caso” indica que no existen percepciones de incompetencia en la resolución de conflictos. En conjunto, estos resultados sugieren que la gestión de conflictos por parte del liderazgo inmediato constituye una fortaleza de la organización, contribuyendo positivamente al clima laboral y al bienestar psicosocial del personal.

*Análisis por subdimensión del istas21 versión 3 corta*

- Exigencias cuantitativas

**Tabla 46** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Exigencia Cuantitativa

| Nivel de riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo alto     | 11         |
| Riesgo medio    | 10         |
| Riesgo bajo     | 4          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

El nivel más común en esta dimensión es riesgo alto con un 11 de 25 encuestados de los participantes, lo cual proporciona una visión clara del nivel de exposición psicosocial predominante.

Indica que una proporción de los encuestados percibe que las exigencias cuantitativas de su trabajo son altas, esto se traduce en un 'riesgo alto' en este aspecto, lo que sugiere que los empleados podrían estar experimentando una gran carga de trabajo, plazos de entrega ajustados o una fuerte presión para alcanzar sus metas laborales. Estas condiciones pueden generar estrés, impactando negativamente su bienestar tanto físico como mental. Por lo tanto, es crucial que la empresa reconozca esta situación y tome medidas para mitigar estas exigencias, promoviendo un entorno laboral más saludable y productivo.

- Exigencias emocionales

**Tabla 47** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Exigencia Emocionales

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo alto     | 9          |
| Riesgo bajo     | 9          |
| Riesgo medio    | 7          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

En esta dimensión, el riesgo alto y el riesgo bajo presentan la misma frecuencia, con 9 de 25 trabajadores cada uno, mientras que 7 de 25 se encuentran en riesgo medio. Esta distribución evidencia que las percepciones sobre las exigencias emocionales del trabajo están divididas dentro del equipo. Para un grupo importante, las demandas emocionales son elevadas, lo que se asocia a la necesidad de gestionar continuamente emociones propias y ajenas, especialmente en un contexto como el de la clínica estética, donde la labor implica la atención permanente de clientes y pacientes. Esta interacción constante puede generar desgaste emocional y necesidad de regulación afectiva durante la jornada. Por otro lado, una proporción similar de trabajadores percibe estas demandas como bajas, lo que sugiere que las exigencias emocionales varían según las funciones desempeñadas, el nivel de exposición al público y las estrategias personales de afrontamiento. En conjunto, los resultados muestran que esta dimensión constituye un aspecto relevante que requiere atención, dada su influencia en el bienestar emocional del personal y que posiblemente se asocia a las funciones del cargo ocupado.

- Influencia en el trabajo

**Tabla 48** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, Subdimensión Influencia en el Trabajo

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo bajo     | 12         |
| Riesgo medio    | 10         |
| Riesgo alto     | 3          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Los resultados de la subdimensión *Influencia en el trabajo* muestran que la mayoría de los trabajadores se ubica en niveles de riesgo bajo y medio, lo que sugiere que una proporción importante del personal percibe cierto grado de influencia sobre la forma en que realiza sus tareas. De acuerdo con el marco del ISTAS21, esta

percepción se asocia con un mayor control sobre el trabajo, lo cual constituye un factor protector frente al riesgo psicosocial en esta subdimensión.

Sin embargo, la presencia de trabajadores clasificados en riesgo alto evidencia que no todos cuentan con el mismo nivel de influencia en el trabajo. Según el ISTAS21, una baja influencia puede reflejar limitaciones en la capacidad de decisión sobre el contenido o las condiciones del trabajo, configurándose como un factor de riesgo psicosocial para este grupo de trabajadores.

- Posibilidad de desarrollo

**Tabla 49** Resultado Análisis IstaS 21 versión 3 corta, Subdimensión Posibilidad de Desarrollo

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo bajo     | 15         |
| Riesgo medio    | 6          |
| Riesgo alto     | 4          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Los resultados de la subdimensión *Posibilidades de desarrollo* indican que la mayoría de los trabajadores se ubica en un nivel de riesgo bajo, lo que sugiere que, en términos generales, el trabajo permite el uso y desarrollo de habilidades, así como la realización de tareas con cierto grado de aprendizaje y variedad. De acuerdo con el marco conceptual del ISTAS21, estas condiciones se asocian con una mayor percepción de control y desarrollo en el trabajo.

No obstante, la presencia de trabajadores clasificados en niveles de riesgo medio y alto evidencia que una parte del personal percibe limitadas oportunidades de desarrollo en su puesto. Según el ISTAS21, esta situación puede relacionarse con trabajos más rutinarios, con menor posibilidad de aprendizaje o con escaso aprovechamiento de las capacidades del trabajador, lo cual constituye un factor de riesgo psicosocial dentro de esta dimensión.

- Ritmo de trabajo

**Tabla 50** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, Subdimensión Ritmo de Trabajo

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo bajo     | 10         |
| Riesgo medio    | 8          |
| Riesgo alto     | 7          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Los resultados de la subdimensión *Ritmo de trabajo* muestran una distribución del riesgo entre los tres niveles evaluados, con una mayor concentración en el nivel de riesgo bajo, seguida de proporciones relevantes en riesgo medio y alto. De acuerdo con el marco del ISTAS21, el ritmo de trabajo se relaciona con la velocidad e intensidad con la que deben ejecutarse las tareas, así como con el grado de control que tiene el trabajador para regular dicho ritmo.

La presencia de trabajadores en riesgo bajo sugiere que una parte del personal percibe que puede desempeñar sus tareas a un ritmo adecuado, sin presiones excesivas de tiempo. Sin embargo, la proporción de trabajadores clasificados en riesgo medio y alto evidencia que para un grupo importante el ritmo de trabajo puede estar determinado por exigencias externas, como la acumulación de tareas, la presión temporal o la dependencia de otros procesos, lo cual constituye un factor de riesgo psicosocial según el ISTAS21.

- Claridad del rol

**Tabla 51** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, Subdimensión Claridad de Rol

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo bajo     | 16         |
| Riesgo medio    | 9          |

|              |           |
|--------------|-----------|
| Riesgo alto  | 0         |
| <b>Total</b> | <b>25</b> |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Los resultados de la subdimensión *Claridad de rol* muestran que la mayoría de los trabajadores se ubica en un nivel de riesgo bajo, sin presencia de casos clasificados en riesgo alto. De acuerdo con el marco del ISTAS21, esta distribución sugiere que el personal cuenta con una definición clara de sus funciones, responsabilidades y expectativas asociadas a su puesto de trabajo.

La ausencia de riesgo alto indica que no se identifican situaciones marcadas de ambigüedad o confusión respecto al rol laboral, lo cual constituye un factor protector frente al riesgo psicosocial dentro de esta subdimensión. No obstante, la presencia de trabajadores en riesgo medio evidencia que, para una parte del personal, la claridad del rol podría no ser completamente consistente, lo que puede implicar dificultades parciales en la delimitación de tareas o responsabilidades.

- Conflicto de rol

**Tabla 52** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, Subdimensión Conflicto de Rol

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo bajo     | 13         |
| Riesgo medio    | 9          |
| Riesgo alto     | 3          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Los resultados de la subdimensión *Conflicto de rol* muestran que la mayoría de los trabajadores se ubica en niveles de riesgo bajo y medio, lo que sugiere que, en términos generales, no se presentan de manera predominante exigencias contradictorias o incompatibles en el desempeño de las funciones laborales. De acuerdo con el marco conceptual del ISTAS21, un bajo nivel de conflicto de rol se

asocia con una mayor coherencia entre las demandas del trabajo, las responsabilidades asignadas y los valores profesionales del trabajador.

No obstante, la presencia de trabajadores clasificados en riesgo alto evidencia que para un grupo específico existen situaciones en las que las exigencias del puesto pueden resultar contradictorias, ambiguas o difíciles de conciliar, configurándose como un factor de riesgo psicosocial dentro de esta subdimensión.

- Calidad de liderazgo

**Tabla 53** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, Subdimensión Calidad de liderazgo

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo bajo     | 11         |
| Riesgo medio    | 11         |
| Riesgo alto     | 3          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

Los resultados de la subdimensión *Calidad de liderazgo* muestran una distribución equilibrada entre los niveles de riesgo bajo y medio, así como la presencia de trabajadores clasificados en riesgo alto. De acuerdo con el marco del ISTAS21, la calidad del liderazgo se relaciona con la capacidad del superior para planificar y distribuir el trabajo de manera equitativa, resolver conflictos, comunicar adecuadamente y mostrar preocupación por el bienestar del personal.

La proporción de trabajadores en riesgo bajo sugiere que una parte del personal percibe prácticas de liderazgo adecuadas. Sin embargo, la presencia equivalente de trabajadores en riesgo medio y la existencia de riesgo alto evidencian que estas prácticas no se experimentan de forma homogénea en toda la población evaluada.

- Apoyo social de los compañeros

**Tabla 54** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, Subdimensión Apoyo Social de los Compañeros

| Nivel de riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo medio    | 10         |
| Riesgo alto     | 8          |
| Riesgo bajo     | 7          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

***Fuente:** Elaboración Propia*

El nivel más común en esta dimensión es RIESGO MEDIO con un 10 de 25 encuestados de los participantes. Los resultados de la encuesta revelan que una proporción considerable de los participantes considera que el nivel de apoyo social que reciben de sus compañeros en el entorno laboral se sitúa en un punto intermedio. Esta percepción de un apoyo social ni completamente robusto ni totalmente ausente sugiere la existencia de un riesgo moderado en esta dimensión. Si bien no se identifica una carencia severa que pudiera generar un impacto negativo inmediato y significativo, tampoco se observa un nivel óptimo de soporte que pudiera actuar como un amortiguador eficaz frente a situaciones de estrés o dificultad. Esta dimensión se debe monitorear de cerca la dinámica interpersonal en el trabajo, ya que una disminución en el apoyo percibido o un aumento en las demandas laborales podrían fácilmente inclinar la balanza hacia un riesgo mayor.

- Apoyo de los superiores

**Tabla 55** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Apoyo Social de los Superiores

| Nivel de riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo bajo     | 14         |
| Riesgo medio    | 7          |
| Riesgo alto     | 4          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

***Fuente:** Elaboración Propia*

Los resultados de la subdimensión *Apoyo de los superiores* muestran que la mayoría de los trabajadores se ubica en un nivel de riesgo bajo, acompañado de

proporciones relevantes en los niveles de riesgo medio y alto. De acuerdo con el marco del ISTAS21, el apoyo de los superiores se relaciona con la disponibilidad de información, orientación y ayuda por parte de la jefatura para la realización adecuada del trabajo.

La presencia de trabajadores en riesgo bajo sugiere que una parte importante del personal percibe contar con el apoyo necesario por parte de sus superiores. No obstante, la existencia de trabajadores clasificados en riesgo medio y alto evidencia que este apoyo no es percibido de manera homogénea en toda la población evaluada, lo cual puede reflejar diferencias en el acceso a la información, acompañamiento o respaldo por parte de la jefatura.

- Inseguridad sobre el empleo

**Tabla 56** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Inseguridad sobre el Empleo

| Nivel de riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo bajo     | 13         |
| Riesgo alto     | 8          |
| Riesgo medio    | 4          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

Indica que la mayoría de los encuestados percibe que la inseguridad sobre el empleo no es tan relevante, lo que implica un riesgo bajo en esta dimensión.

- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

**Tabla 57** Resultado Análisis Ista 21 versión 3 corta, Subdimensión Condiciones de trabajo

| Nivel de riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo alto     | 13         |
| Riesgo bajo     | 9          |

|              |           |
|--------------|-----------|
| Riesgo medio | 3         |
| <b>Total</b> | <b>25</b> |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Indica que la mayoría de los encuestados percibe que la inseguridad sobre el empleo es alta, lo que implica un riesgo alto en esta dimensión. En otras palabras, una gran parte de los encuestados siente que existe una alta inseguridad con respecto a sus condiciones de trabajo. Esto puede incluir preocupaciones sobre la estabilidad de su entorno laboral, posibles cambios negativos en las condiciones de trabajo, o la falta de control sobre estos aspectos. Esta percepción de inseguridad puede generar estrés, ansiedad y afectar negativamente el bienestar de los empleados.

- Reconocimiento

**Tabla 58** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, Subdimensión Reconocimiento

| Nivel de riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo bajo     | 15         |
| Riesgo alto     | 5          |
| Riesgo medio    | 5          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

Los resultados de la subdimensión *Reconocimiento* evidencian que 15 de 25 trabajadores se ubica en un nivel de riesgo bajo; sin embargo, una proporción significativa de la población evaluada se concentra en los niveles de riesgo medio y alto. De acuerdo con el ISTAS21, esta subdimensión evalúa el grado en que el esfuerzo laboral es reconocido y valorado por superiores y compañeros, así como la percepción de trato justo en el entorno de trabajo.

La coexistencia de niveles diferenciados de riesgo sugiere que el reconocimiento del esfuerzo no se experimenta de manera uniforme entre los trabajadores. Mientras un grupo percibe una adecuada valoración de su trabajo, otro grupo manifiesta percepciones de reconocimiento limitado o insuficiente, lo cual, según el marco

conceptual del ISTAS21, constituye un factor de riesgo psicosocial al afectar la percepción de justicia y reciprocidad en la relación laboral.

- Conflicto trabajo-familia

**Tabla 59** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, Subdimensión Conflicto Trabajo-Familia

| Nivel de riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo alto     | 14         |
| Riesgo bajo     | 7          |
| Riesgo medio    | 4          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

Esta información señala que una proporción mayoritaria de los empleados está experimentando un desequilibrio significativo entre su vida laboral y familiar, lo que se percibe como un riesgo elevado. Esta situación puede tener consecuencias negativas en la salud física y mental de los empleados, en su satisfacción laboral, en su productividad y en la dinámica de sus familias. Es una señal de alerta que sugiere la necesidad de investigar más a fondo las causas de este conflicto y considerar intervenciones a nivel organizacional para mitigar sus efectos.

- Justicia

**Tabla 60** Resultado Análisis Istas 21 versión 3 corta, Subdimensión Justicia

| Nivel de riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo medio    | 15         |
| Riesgo bajo     | 8          |
| Riesgo alto     | 2          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

Esta información sugiere que, para la mayoría de los empleados, la percepción de justicia en el trabajo no es óptima. Si bien no se identifica una situación generalizada de injusticia flagrante, la presencia de un riesgo moderado indica que existen áreas de mejora en cuanto a la transparencia, la equidad y la coherencia en la aplicación de políticas y la toma de decisiones. Esta situación podría erosionar la confianza con el tiempo y afectar la moral y el compromiso de los empleados si no se aborda adecuadamente. Es importante investigar qué aspectos específicos de la justicia laboral están generando esta percepción de riesgo medio para poder implementar acciones correctivas.

#### *Análisis por dimensión del istas21 versión 3 corta*

- Exigencias psicológicas

Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores se ubican en nivel alto de riesgo, lo que indica que perciben una carga mental elevada, presión por cumplimiento de metas y ritmos de trabajo demandantes. Esto puede generar estrés, agotamiento emocional y disminución del bienestar. El riesgo medio encontrado en 10 trabajadores evidencia que existe un grupo importante que, aunque no presenta afectación crítica, podría evolucionar negativamente si las condiciones laborales no mejoran. Solo una minoría percibe condiciones favorables. Lo anterior sugiere necesidad de intervención prioritaria para disminuir exigencias laborales y fortalecer estrategias de autocuidado y gestión del tiempo.

- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo de habilidades

En esta dimensión se evidencia un resultado predominantemente favorable, ya que la mayoría se encuentra en riesgo bajo. Esto significa que los trabajadores reconocen oportunidades para aplicar y desarrollar sus habilidades, así como cierta capacidad de influencia sobre su labor. Los casos en riesgo medio y alto indican que algunos trabajadores sienten limitaciones en cuanto a autonomía o crecimiento profesional, lo cual merece acompañamiento. Aunque es un factor protector general, se recomienda promover planes de capacitación individual y retroalimentación personalizada para quienes no perciben oportunidades de desarrollo.

- Apoyo social y calidad del liderazgo

Estos valores, reflejan una exposición psicosocial de carácter moderado, con presencia de casos que requieren atención prioritaria. La existencia de trabajadores en riesgo alto indica que algunos perciben insuficiencia en el acompañamiento de sus compañeros o superiores, lo cual puede generar sentimientos de aislamiento, dificultades en la gestión de tareas y afectación de la salud emocional. El grupo ubicado en riesgo medio representa una condición de vulnerabilidad potencial, ya que, si las demandas laborales aumentan o no se fortalecen los mecanismos de apoyo y liderazgo, podrían evolucionar hacia niveles más críticos. Finalmente, los trabajadores en riesgo bajo actúan como factor protector, ya que perciben relaciones laborales favorables, respaldo de sus superiores y una dinámica colaborativa adecuada. En conjunto, estos resultados sugieren la necesidad de implementar estrategias orientadas a fortalecer la comunicación horizontal, promover una cultura de trabajo colaborativo y consolidar estilos de liderazgo más participativos, con el fin de reducir el riesgo identificado y prevenir su progresión hacia niveles más elevados.

- Compensaciones

Esta dimensión refleja una situación de exposición psicosocial relevante, ya que, aunque una parte de los trabajadores percibe reconocimiento adecuado por su labor, existe una preocupación considerable frente a las condiciones laborales y la estabilidad percibida. En este sentido, se identificó que algunos trabajadores se sienten valorados por su desempeño, lo cual representa un factor protector, pero esta percepción positiva no logra compensar la inquietud que genera la posibilidad de cambios negativos en el entorno laboral, así como la percepción de falta de control respecto a dichas condiciones. La presencia de trabajadores ubicados en riesgo medio indica que, aunque no expresan afectación crítica, sí muestran señales de vulnerabilidad que podrían evolucionar si no se interviene oportunamente. Por lo tanto, esta dimensión evidencia una necesidad de fortalecimiento institucional en términos de transparencia, comunicación efectiva sobre procesos laborales, estabilidad contractual y coherencia en las decisiones organizacionales. Garantizar

políticas claras, generar espacios de diálogo y reforzar prácticas de reconocimiento justo serán elementos clave para mejorar la percepción de seguridad laboral y disminuir la exposición al riesgo psicosocial en esta dimensión.

- Doble presencia (conflicto trabajo–familia)

La dimensión *Doble presencia* fue la que presentó el mayor nivel de afectación en la población evaluada, con un predominio del nivel de riesgo alto. De acuerdo con el ISTAS21, esta dimensión evalúa la preocupación del trabajador por cumplir simultáneamente con las exigencias del trabajo remunerado y las responsabilidades domésticas o familiares, reflejando un conflicto entre las demandas laborales y extralaborales.

El predominio de riesgo alto indica que una proporción importante de los trabajadores experimenta dificultades para conciliar su vida laboral con las obligaciones personales y familiares, lo que sugiere una alta interferencia del trabajo en la esfera extralaboral. Según el marco conceptual del ISTAS21, esta situación constituye un factor de riesgo psicosocial relevante, ya que la persistencia de preocupaciones extralaborales durante la jornada de trabajo puede incrementar la carga mental y limitar la capacidad de recuperación del trabajador.

Esta afectación puede estar asociada a condiciones organizacionales como la intensidad de la jornada, la distribución del tiempo de trabajo, la rigidez de los horarios o la dificultad para desconectarse de las responsabilidades laborales fuera del horario de trabajo. Asimismo, la doble presencia se reconoce en el ISTAS21 como una dimensión con especial impacto en poblaciones donde existen responsabilidades domésticas concurrentes, lo cual refuerza su carácter estructural y no individual.

Escam (escala subjetiva de carga mental de trabajo)

- Análisis por pregunta (Escam)
  1. El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es:

**Tabla 61** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 1

| Respuesta    | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Alto         | 9          |
| Normal       | 9          |
| Muy alto     | 4          |
| Bajo         | 3          |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

El nivel Alto de complejidad de la información fue la respuesta más relevante, seleccionada por 9 de 25 encuestados, coincidiendo en frecuencia con la categoría "Normal". A pesar de la igualdad, la alta selección en estas dos categorías combinadas (18 de 25 participantes) demuestra que la carga cognitiva asociada a la información es una característica notable y predominante en el entorno laboral. Está marcada percepción de complejidad subraya la necesidad de revisar los procesos de gestión de la información y la capacitación para mitigar la potencial sobrecarga mental de los empleados y asegurar una manipulación eficaz de los datos.

2. La cantidad de memorización de información y de material que requiere mi trabajo es:

**Tabla 62** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 2

| Respuesta    | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Alto         | 10         |
| Normal       | 9          |
| Muy alto     | 4          |
| Bajo         | 2          |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Alto con un 10 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Es decir, para un número importante de los encuestados, la memorización de información y material es una exigencia

importante de su trabajo. Esto podría tener implicaciones en términos de la carga cognitiva de los empleados, la necesidad de estrategias de memorización y apoyo en el trabajo, y la importancia de proporcionar recursos y herramientas que faciliten la gestión de la información.

3. El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es:

**Tabla 63** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 3

| Respuesta    | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Alto         | 9          |
| Muy alto     | 9          |
| Normal       | 6          |
| Bajo         | 1          |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

El nivel de esfuerzo o concentración mental requerido por el trabajo mostró un riesgo marcadamente elevado, con un resultado similares en la máxima frecuencia entre las categorías "Alto" y "Muy alto", ambas seleccionadas por 9 de 25 encuestados. Este resultado es crucial porque la combinación de estas respuestas indica que 18 de 25 participantes perciben una demanda cognitiva considerable. Es fundamental destacar la respuesta "Muy alto" (9 de 25), ya que señala el nivel de riesgo más crítico, implicando que la exigencia de atención sostenida es frecuente. Esta situación incrementa la probabilidad de fatiga cognitiva y el riesgo de errores, por lo que la organización debe implementar estrategias específicas para mitigar el impacto de este esfuerzo mental elevado en el bienestar laboral.

4. Habitualmente, el número de decisiones que debo tomar en mi puesto de trabajo es:

**Tabla 64** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 4

| Respuesta | Frecuencia |
|-----------|------------|
| Alto      | 9          |
| Muy alto  | 8          |

|              |           |
|--------------|-----------|
| Normal       | 4         |
| Bajo         | 3         |
| Muy bajo     | 1         |
| <b>Total</b> | <b>25</b> |

***Fuente:** Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Alto con un 9 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto indica que una proporción significativa de los empleados enfrenta una alta demanda de toma de decisiones, lo que implica tener que elegir entre múltiples opciones o cursos de acción con frecuencia. Esta situación puede generar una mayor carga cognitiva, ya que la toma de decisiones requiere evaluar información, considerar las posibles consecuencias y asumir la responsabilidad de los resultados. Un alto volumen de decisiones puede llevar a la fatiga por decisión, donde la calidad de las elecciones disminuye a medida que aumenta la cantidad de decisiones tomadas. Por lo tanto, las organizaciones deben ser conscientes de las demandas de toma de decisiones en los roles de los empleados y proporcionar apoyo y recursos para mitigar los posibles efectos negativos en su bienestar y desempeño.

5. El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es:

**Tabla 65** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 5

| Respuesta    | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Normal       | 12         |
| Alto         | 6          |
| Bajo         | 4          |
| Muy alto     | 2          |
| Muy bajo     | 1          |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  |

***Fuente:** Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Normal con un 12 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación

específica de carga mental. Esto sugiere que, para la mayoría de los encuestados, las decisiones laborales implican un grado moderado de incertidumbre. Es decir, aunque las decisiones no son completamente claras ni directas, tampoco están rodeadas de una gran confusión o falta de información. Este nivel de ambigüedad "Normal" implica que los empleados se enfrentan a situaciones donde deben considerar diversos factores y sopesar diferentes opciones, pero generalmente cuentan con suficiente información para tomar una decisión razonable. Esto puede fomentar el desarrollo de habilidades de juicio y resolución de problemas, aunque también requiere cierta tolerancia a la incertidumbre y la capacidad de tomar decisiones informadas incluso cuando no se dispone de toda la información posible.

6. El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender al público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es:

**Tabla 66** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 6

| Respuesta    | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Alto         | 8          |
| Normal       | 6          |
| Bajo         | 5          |
| Muy alto     | 4          |
| Muy bajo     | 2          |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Alto con un 8 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto implica que las interrupciones, como llamadas telefónicas, la atención al público o las solicitudes de información de los compañeros, son frecuentes. Este tipo de interrupciones puede fragmentar la atención, dificultar la concentración en tareas importantes y aumentar el tiempo necesario para completar el trabajo. Además, las interrupciones constantes pueden

ser una fuente de estrés y frustración, disminuyendo la productividad general y el bienestar de los empleados.

7. La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es:

**Tabla 67** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 7

| Respuesta    | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Normal       | 16         |
| Alto         | 4          |
| Bajo         | 2          |
| Muy alto     | 2          |
| Muy bajo     | 1          |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  |

***Fuente:** Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Normal con un 16 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto indica que la mayoría de los encuestados perciben un nivel moderado de dificultad al adaptarse a los nuevos procedimientos o programas. En general, esto sugiere que la introducción de cambios en el lugar de trabajo no se considera ni abrumadoramente difícil ni excepcionalmente fácil. Es probable que los empleados se enfrenten a algunos desafíos y tengan que invertir un cierto nivel de esfuerzo para aprender y adaptarse a los nuevos sistemas, pero que estos desafíos estén dentro de un rango manejable.

8. El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es:

**Tabla 68** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 8

| Respuesta | Frecuencia |
|-----------|------------|
| Alto      | 10         |
| Muy alto  | 9          |
| Normal    | 4          |
| Bajo      | 2          |

|              |           |
|--------------|-----------|
| <b>Total</b> | <b>25</b> |
|--------------|-----------|

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Alto con un 10 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto sugiere que una parte considerable de los encuestados siente que se requiere un gran esfuerzo mental para minimizar los errores en sus tareas. Un "Alto" nivel de esfuerzo mental para evitar errores puede implicar la necesidad de una concentración intensa y sostenida, atención a los detalles, verificación constante del trabajo y una gran conciencia de las posibles consecuencias de los errores. Este alto nivel de exigencia mental puede ser una fuente de presión y estrés para los empleados, pero también puede ser un factor que contribuya a la calidad y precisión del trabajo.

9. El cansancio que me produce mi trabajo es:

**Tabla 69** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 9

| Respuesta    | Frecuencia |
|--------------|------------|
| Normal       | 15         |
| Alto         | 7          |
| Bajo         | 2          |
| Muy alto     | 1          |
| <b>Total</b> | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Normal con un 15 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto indica que la mayoría de los encuestados experimentan un nivel moderado de cansancio como resultado de su trabajo. Un nivel "Normal" de cansancio sugiere que, si bien el trabajo puede ser fatigante en cierta medida, no es abrumadoramente agotador para la mayoría de los empleados. Es probable que los empleados se sientan cansados después de un día de trabajo, pero generalmente pueden recuperarse con descanso adecuado.

10. Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracciones existentes o al ruido de fondo.

**Tabla 70** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 10

| Respuesta                    | Frecuencia |
|------------------------------|------------|
| Parcialmente de acuerdo      | 13         |
| No estoy muy de acuerdo.     | 5          |
| Totalmente de acuerdo.       | 4          |
| Completamente en desacuerdo. | 2          |
| No lo tengo claro            | 1          |
| <b>Total</b>                 | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Parcialmente de acuerdo con un 13 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto indica que una proporción importante de los encuestados reconoce que las distracciones y el ruido ambiental aumentan la demanda de concentración en su trabajo por lo cual existe mayor nivel de esfuerzo para desarrollar sus tareas.

11. Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección.

**Tabla 71** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 11

| Respuesta                    | Frecuencia |
|------------------------------|------------|
| Parcialmente de acuerdo      | 14         |
| No estoy muy de acuerdo.     | 4          |
| No lo tengo claro            | 4          |
| Totalmente de acuerdo.       | 2          |
| Completamente en desacuerdo. | 1          |
| <b>Total</b>                 | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Parcialmente de acuerdo con un 14 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto sugiere que una parte importante de los encuestados percibe que tiene cierta flexibilidad para ajustar su ritmo de trabajo, pero no total libertad. Es decir, aunque pueden adaptar su velocidad de trabajo hasta cierto punto, existe la preocupación de que estos ajustes puedan afectar negativamente a sus compañeros o al flujo de trabajo general. Esta respuesta indica un equilibrio entre la autonomía individual y la interdependencia del equipo, donde los empleados valoran la flexibilidad, pero también reconocen la importancia de mantener la armonía y la eficiencia del grupo.

12. Además de las pausas reglamentarias el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito

**Tabla 72** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 12

| Respuesta       | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Algunas veces   | 14         |
| Bastantes veces | 8          |
| Muy pocas veces | 3          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Algunas veces con un 14 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto indica que la mayoría de los encuestados tiene cierta flexibilidad para tomar descansos adicionales cuando lo necesitan, pero no de manera consistente. En otras palabras, aunque no es una práctica regular o garantizada, los empleados pueden tomar breves descansos fuera de los horarios establecidos, dependiendo de las circunstancias y la discreción de sus supervisores. Esta flexibilidad ocasional puede ser valiosa para los empleados, ya que les permite atender necesidades personales, recuperarse de momentos de mayor tensión o fatiga, y mejorar su bienestar general. Sin embargo, la falta de una

política clara o la inconsistencia en la aplicación de esta práctica puede generar incertidumbre y desigualdad entre los empleados.

13. En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez.

**Tabla 73** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 13

| Respuesta         | Frecuencia |
|-------------------|------------|
| Algunas veces     | 14         |
| Bastantes veces   | 4          |
| Muy pocas veces   | 4          |
| Sí, continuamente | 3          |
| <b>Total</b>      | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Algunas veces con un 14 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Este hallazgo sugiere que la multitarea es una ocurrencia común para una proporción significativa de los empleados. La multitarea puede aumentar las demandas cognitivas de los empleados, ya que requiere que cambien su atención entre diferentes tareas, lo que puede provocar una mayor fatiga mental, errores y una disminución de la productividad.

14. En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo.

**Tabla 74** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 14

| Respuesta                                       | Frecuencia |
|-------------------------------------------------|------------|
| Puedo cometer algunos errores                   | 11         |
| Imposible, un error sería crítico en mi trabajo | 8          |
| Puedo cometer muy pocos errores                 | 6          |
| <b>Total</b>                                    | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Puedo cometer algunos errores con un 11 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto indica que una proporción considerable de los empleados percibe que sus tareas permiten un cierto grado de tolerancia a los errores. En otras palabras, aunque se espera que los empleados se esfuercen por realizar su trabajo correctamente, se reconoce que pueden ocurrir errores ocasionales sin que tengan consecuencias graves en el resultado final. Esta percepción puede contribuir a un ambiente de trabajo menos tenso y más tolerante, donde los empleados se sienten menos presionados por la perfección y más dispuestos a aprender de sus errores.

15. Al final de la jornada de trabajo me siento agotado.

**Tabla 75** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 15

| Respuesta                    | Frecuencia |
|------------------------------|------------|
| Parcialmente de acuerdo      | 18         |
| Totalmente de acuerdo.       | 3          |
| No estoy muy de acuerdo      | 2          |
| Completamente en desacuerdo. | 1          |
| No lo tengo claro            | 1          |
| <b>Total</b>                 | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Parcialmente de acuerdo con un 18 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto sugiere que una gran mayoría de los empleados experimenta cierto grado de agotamiento después de trabajar. Este agotamiento puede ser el resultado de diversas demandas laborales, como largas horas, tareas exigentes, presión constante o un ambiente de trabajo estresante.

16. Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.

**Tabla 76** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 16

| Respuesta       | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Algunas veces   | 14         |
| Casi nunca      | 7          |
| Bastantes veces | 2          |
| No, nunca       | 2          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Algunas veces con un 14 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto indica que una proporción significativa de los empleados experimenta cansancio matutino en ocasiones. Este cansancio puede ser el resultado de dificultades para la desactivación luego de la jornada laboral lo que puede repercutir en la recuperación durante la noche, ya sea por la intensidad del trabajo del día anterior.

17. Tengo dificultades para relajarme después del trabajo.

**Tabla 77** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 17

| Respuesta       | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Algunas veces   | 13         |
| Casi nunca      | 5          |
| No, nunca       | 4          |
| Bastantes veces | 3          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Algunas veces con un 13 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto sugiere que una proporción importante de los empleados experimenta dificultades para desconectarse y relajarse después

de su jornada laboral. Aunque no es una dificultad constante, ocurre con suficiente frecuencia como para ser notable. Esta dificultad para relajarse puede ser el resultado de la tensión mental y física acumulada durante el trabajo, la preocupación por las tareas pendientes o los problemas laborales, o la incapacidad de separar el trabajo de la vida personal. La dificultad para relajarse después del trabajo puede tener efectos negativos en el bienestar de los empleados, incluyendo problemas de sueño, irritabilidad, ansiedad y una menor capacidad para disfrutar del tiempo libre.

18. El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es:

**Tabla 78.** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 18

| Respuesta                  | Frecuencia |
|----------------------------|------------|
| Suficiente                 | 16         |
| El estrictamente necesario | 9          |
| <b>Total</b>               | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Suficiente con un 16 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto indica que la mayoría de los encuestados percibe que cuenta con el tiempo necesario para tomar las decisiones requeridas en su puesto de trabajo. Esta percepción de suficiencia temporal puede ser un factor positivo en el bienestar laboral, ya que reduce la presión y el estrés asociados con la toma de decisiones apresuradas. Los empleados que sienten que tienen suficiente tiempo para tomar decisiones pueden analizar la información de manera más completa, considerar diferentes opciones y elegir el mejor curso de acción, lo que a su vez puede mejorar la calidad de las decisiones y aumentar la confianza en las mismas.

19. El tiempo del que dispongo para realizar mi trabajo es:

**Tabla 79** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 19

| Respuesta                  | Frecuencia |
|----------------------------|------------|
| Suficiente                 | 13         |
| El estrictamente necesario | 9          |
| Insuficiente               | 2          |
| Más que suficiente         | 1          |
| <b>Total</b>               | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta 'Suficiente' predominó con 13 de los 25 encuestados, lo que refleja la percepción mayoritaria del personal respecto a su carga mental. Este hallazgo indica que la mayor parte de los trabajadores considera contar con el tiempo necesario para sus labores. Esta disponibilidad de tiempo es un factor protector frente al estrés, ya que permite a los empleados operar bajo un ritmo equilibrado y con mayor eficiencia.

20. El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es:

**Tabla 80** Resultado Análisis ESCAM, pregunta N.º 20

| Respuesta                  | Frecuencia |
|----------------------------|------------|
| Suficiente                 | 15         |
| El estrictamente necesario | 8          |
| Insuficiente               | 1          |
| Más que suficiente         | 1          |
| <b>Total</b>               | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La respuesta más frecuente fue Suficiente con un 15 de 25 encuestados del total, lo cual refleja la percepción predominante de los trabajadores frente a esta situación específica de carga mental. Esto indica que la mayoría de los encuestados considera que el tiempo asignado para completar cada una de sus tareas es adecuado. Esta percepción de suficiencia en el tiempo asignado a las tareas puede ser un factor importante para reducir el estrés y mejorar la productividad en el trabajo. Cuando los empleados sienten que tienen suficiente tiempo para realizar

cada tarea, pueden organizarse mejor, priorizar actividades y trabajar a un ritmo que les permita mantener la calidad sin sentirse presionados por plazos ajustados.

### **Análisis por dimensión del escam**

- Percepción de la demanda cognitiva

**Tabla 81** Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Percepción Demanda Cognitiva

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo Alto     | 17         |
| Riesgo Medio    | 8          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

***Fuente:** Elaboración Propia*

El nivel más común en esta dimensión es Riesgo Alto , con un 17 de 25 encuestados de los participantes, lo cual indica una carga mental percibida predominantemente en ese nivel por el personal evaluado.

Este hallazgo sugiere que una gran mayoría de los encuestados percibe que su trabajo implica un alto nivel de exigencia cognitiva. Un “Riesgo Alto” en la demanda cognitiva puede manifestarse en diversas formas, como la necesidad de procesar grandes cantidades de información compleja, realizar tareas que requieren una atención sostenida y una alta concentración, o enfrentarse a problemas que exigen un análisis profundo y una toma de decisiones rápida y precisa. Este nivel de exigencia puede ser una fuente importante de estrés laboral, ya que el esfuerzo mental sostenido puede llevar a la fatiga cognitiva, la disminución del rendimiento y un mayor riesgo de errores. Además, una alta demanda cognitiva puede interferir con la capacidad de los empleados para recuperarse del estrés laboral fuera del horario de trabajo, lo que puede tener efectos negativos en su bienestar general y su salud a largo plazo. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones reconozcan y aborden los factores que contribuyen a una alta demanda cognitiva en el trabajo, con el fin de proteger la salud mental y el bienestar de sus empleados.

- Características de la tarea

**Tabla 82** Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Características de la tarea

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo Medio    | 13         |
| Riesgo Alto     | 11         |
| Riesgo Bajo     | 1          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

El nivel más común en esta dimensión es Riesgo Medio , con un 13 de 25 encuestados de los participantes, lo cual indica una carga mental percibida predominantemente en ese nivel por el personal evaluado.

Este hallazgo implica que, si bien las interrupciones no son constantes o abrumadoras, ocurren con suficiente frecuencia como para afectar la concentración y la productividad de los empleados. Estas interrupciones pueden incluir llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes instantáneos, visitas de compañeros de trabajo u otras situaciones que desvían la atención de las tareas principales. Aunque los empleados pueden ser capaces de manejar estas interrupciones y completar su trabajo, la frecuencia moderada de las mismas puede fragmentar su atención, aumentar el tiempo necesario para completar las tareas y generar cierto nivel de estrés.

- Organización temporal del trabajo

**Tabla 83** Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Organización Temporal del Trabajo

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo Medio    | 24         |
| Riesgo Bajo     | 1          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

El nivel más común en esta dimensión es Riesgo Medio , con un 24 de 25 encuestados de los participantes, lo cual indica una carga mental percibida

predominantemente en ese nivel por el personal evaluado. Este hallazgo sugiere que la gran mayoría de los encuestados percibe un nivel moderado de riesgo en la organización de su tiempo de trabajo. Un "Riesgo Medio" en la organización temporal implica que, si bien los empleados generalmente tienen cierto control sobre su tiempo y pueden planificar sus tareas, también enfrentan algunas limitaciones o demandas que pueden dificultar una organización óptima. Estas limitaciones pueden incluir plazos ajustados, prioridades cambiantes, interrupciones inesperadas o la necesidad de coordinar actividades con otros compañeros de trabajo. Aunque los empleados pueden ser capaces de gestionar estas demandas y cumplir con sus responsabilidades, la presencia de estas dificultades puede generar estrés y afectar su capacidad para mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

- Ritmo de trabajo

**Tabla 84** Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Ritmo de Trabajo

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo Medio    | 19         |
| Riesgo Alto     | 6          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

***Fuente:*** Elaboración Propia

El nivel más común en esta dimensión es Riesgo Medio , con un 19 de 25 encuestados de los participantes, lo cual indica una carga mental percibida predominantemente en ese nivel por el personal evaluado. Esto significa que, si bien el trabajo puede ser rápido y demandante, generalmente no se considera extremadamente peligroso para la seguridad o salud del trabajador. Aunque no implica un peligro inminente, este nivel de riesgo sugiere la necesidad de monitorear las condiciones laborales para prevenir posibles efectos negativos a largo plazo. Es importante implementar estrategias para gestionar este ritmo, asegurando que los empleados puedan mantener su productividad sin comprometer su bienestar.

- Consecuencias para la salud

**Tabla 85** Resultado Análisis ESCAM, Dimensión Consecuencias para la Salud

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo Medio    | 17         |
| Riesgo Alto     | 7          |
| Riesgo Bajo     | 1          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

El nivel más común en esta dimensión es Riesgo Medio , con un 17 de 25 encuestados de los participantes, lo cual indica una carga mental percibida predominantemente en ese nivel por el personal evaluado. Esto implica que una proporción significativa experimenta un agotamiento que, si bien no es extremo, demanda atención. Este nivel sugiere que las personas pueden sentir una falta de energía que interfiere con sus actividades diarias, disminuyendo su productividad y bienestar general.

Es crucial reconocer que, aunque no se considere "alto riesgo", este cansancio moderado puede tener efectos acumulativos, llevando a problemas de salud más serios a largo plazo. Por lo tanto, es importante implementar estrategias preventivas y de intervención para abordar este problema, promoviendo hábitos de vida saludables y condiciones laborales que minimicen el cansancio, mejorando así la calidad de vida de la población afectada.

- Índice de carga mental

**Tabla 86** Resultado Análisis ESCAM, Índice de carga mental

| Nivel de Riesgo | Frecuencia |
|-----------------|------------|
| Riesgo Medio    | 17         |
| Riesgo Alto     | 8          |
| <b>Total</b>    | <b>25</b>  |

*Fuente: Elaboración Propia*

El nivel más común en esta dimensión es Riesgo Medio, con un 17 de 25 encuestados de los participantes, lo cual indica una carga mental percibida

predominantemente en ese nivel por el personal evaluado. Indica una situación donde una proporción considerable de individuos experimenta una exigencia cognitiva que, si bien no es abrumadora, es lo suficientemente significativa como para generar preocupación. Este nivel implica que las demandas del trabajo, el estudio o la vida diaria requieren un esfuerzo mental sostenido que puede llevar a la fatiga, la disminución de la concentración y un aumento de la probabilidad de errores.

Aunque las personas en esta categoría pueden seguir funcionando, es probable que estén operando por debajo de su nivel óptimo, con una merma en su productividad y bienestar general. Además, la exposición prolongada a este nivel de carga mental puede tener efectos acumulativos, incrementando el riesgo de desarrollar problemas de salud mental a largo plazo, como ansiedad o estrés crónico.

Por lo tanto, la prevalencia del "Riesgo Medio" en el índice de carga mental subraya la importancia de implementar estrategias de prevención y mitigación. Estas estrategias deben centrarse en la optimización de los entornos de trabajo y estudio, la promoción de hábitos saludables que favorezcan la recuperación mental, y la provisión de apoyo a las personas para que puedan manejar eficazmente las demandas cognitivas a las que se enfrentan.

### **Resumen general del cuestionario Escam**

Los resultados indican que una parte significativa del personal percibe su trabajo como cognitivamente exigente. Esto se refleja en altos niveles de complejidad de la información, necesidad de memorización, concentración constante y toma frecuente de decisiones, muchas veces bajo condiciones de ambigüedad. Además, los trabajadores señalaron la presencia habitual de interrupciones (como llamadas telefónicas o consultas de compañeros), lo cual dificulta mantener el foco en sus tareas.

Otro hallazgo relevante es que, aunque los empleados afirman tener cierto control sobre su ritmo de trabajo y pueden hacer pausas adicionales más allá de las reglamentarias, esta flexibilidad no es plena ni constante. La multitarea es común,

lo cual contribuye a un mayor esfuerzo mental. A esto se suma una percepción frecuente de agotamiento al finalizar la jornada y dificultades ocasionales para relajarse, lo cual evidencia un desgaste mental progresivo.

En cuanto a la organización temporal, la mayoría percibe tener suficiente tiempo para realizar sus tareas y tomar decisiones, aunque enfrentan desafíos como plazos ajustados o cambios de prioridades que pueden afectar su planificación.

El análisis por dimensiones del Escam muestra que la demanda cognitiva representa un riesgo alto para el 17 de 25 encuestados de los participantes. Las dimensiones de interrupciones, organización del tiempo, ritmo de trabajo, percepción de cansancio y el índice general de carga mental se sitúan mayoritariamente en un riesgo medio, lo que sugiere una presión constante que, aunque no crítica en el corto plazo, podría tener efectos acumulativos a largo plazo.

### **Análisis cualitativo de entrevista semiestructurada**

Este análisis se basa en los resultados cualitativos obtenidos de la entrevista semiestructurada aplicada a los 25 trabajador. Tras la aplicación del instrumento, y con el apoyo del software de investigación cualitativa ATLAS.ti emergieron las siguientes categorías de análisis:

#### **Categoría de protocolos**

**Tabla 87** Resultado Análisis Entrevista Semiestructurada, Categoría Protocolos

| Preguntas Relacionadas con Protocolos  | Sí | No | Total |
|----------------------------------------|----|----|-------|
| Conocen los protocolos                 | 14 | 11 | 25    |
| Proponen actualizar o crear protocolos | 13 | 12 | 25    |
| Aplican el protocolo                   | 3  | 22 | 25    |
| Revisan Frecuentemente los protocolo   | 2  | 23 | 25    |

***Fuente:*** Elaboración Propia

El análisis sobre el conocimiento, revisión y aplicación de los protocolos institucionales en la clínica evidencia una problemática estructural que puede estar incidiendo directamente en el desempeño del personal y en los niveles de carga

mental detectados. A pesar de que 14 de 25 de los participantes indica que conoce los protocolos, esto significa que casi la mitad del equipo no está al tanto de los procedimientos estandarizados, lo cual representa un riesgo significativo en entornos clínicos donde la adherencia a normas y buenas prácticas es fundamental para garantizar la calidad del servicio y la seguridad de los pacientes.

Resulta especialmente alarmante que solo 2 de los 25 trabajadores revisa los protocolos con frecuencia y apenas 3 de los 25 los aplica con regularidad. Esta brecha entre el conocimiento y la implementación efectiva puede deberse a múltiples causas, entre ellas, la falta de seguimiento institucional, la inexistencia de mecanismos de evaluación de cumplimiento, la escasa cultura organizacional orientada a la calidad, o incluso la carencia de formación continua. Además, puede reflejar una sobrecarga de trabajo que no permite al personal destinar tiempo a revisar o actualizarse en los lineamientos.

La baja aplicación de protocolos también podría estar asociada a una percepción de irrelevancia o desactualización de los mismos. En este sentido, el dato de que 13 de los 25 encuestados propone actualizaciones o nuevos protocolos es una señal de alerta, pero también de oportunidad. Por un lado, revela un nivel de inconformidad o desconexión entre la práctica real y los documentos formales; por otro, pone en evidencia una actitud proactiva del recurso humano, dispuesto a participar en procesos de mejora institucional.

Desde la perspectiva de la salud ocupacional, la inexistencia o el incumplimiento sistemático de protocolos puede generar un entorno laboral ambiguo, donde el trabajador no tiene claridad sobre sus funciones, los estándares de actuación o los mecanismos de resolución de conflictos. Esta incertidumbre operativa incrementa la carga cognitiva y emocional, pues obliga al individuo a tomar decisiones bajo presión y con escasa orientación institucional, elevando así el riesgo de cometer errores y de experimentar ansiedad, frustración o culpa laboral.

Además, los protocolos no solo estructuran el trabajo, sino que también cumplen una función de contención psicosocial: permiten anticipar situaciones, distribuir responsabilidades y actuar con base en normas compartidas, elementos clave para

reducir la percepción de caos o desorganización. Por ello, su desconocimiento o no aplicación compromete tanto el bienestar psicológico del trabajador como la eficacia de la atención brindada.

Se recomienda, por tanto, una revisión integral del sistema de protocolos de la clínica, acompañada de procesos formativos, estrategias de comunicación efectiva y una cultura organizacional que fomente la consulta, discusión y mejora continua de estos documentos. Solo así podrá garantizarse un entorno laboral estructurado, predecible y seguro para todos los actores involucrados.

### **Categoría de carga mental**

**Tabla 88** Resultado Análisis Entrevista Semiestructurada, Categoría Carga Mental

| Categoría de Carga mental                       | N.º de Personas que la Reportaron |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Carga mental por atención a pacientes           | 18                                |
| Carga mental por ritmo acelerado                | 12                                |
| Carga mental por alta concentración o precisión | 9                                 |
| Carga mental por tareas simultáneas             | 8                                 |
| Carga mental por atención al cliente            | 4                                 |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

El análisis cualitativo revela que una proporción significativa del personal, 18 de 25 encuestados, experimenta carga mental relacionada con la atención a pacientes, lo que constituye la principal fuente de presión cognitiva en la clínica. Este hallazgo es particularmente relevante si se considera que los entornos de salud y estética requieren una interacción constante, directa y emocionalmente demandante con los usuarios del servicio. La atención a pacientes no solo implica cumplir con procesos técnicos o administrativos, sino también desplegar habilidades comunicativas, empatía y contención emocional, factores que intensifican el esfuerzo mental necesario para llevar a cabo las tareas diarias.

Además, 12 de los 25 trabajadores, manifiesta que el ritmo acelerado al que se ven sometidos genera un nivel elevado de estrés. En muchas ocasiones, la premura por

atender múltiples pacientes en tiempos limitados puede provocar errores, olvidos o una disminución en la calidad del servicio, aumentando así la presión subjetiva sobre el trabajador. Este ritmo apresurado está estrechamente vinculado con la escasez de pausas laborales, jornadas intensas y, en algunos casos, con una deficiente planificación de los tiempos de atención.

Otro componente relevante es la realización de tareas simultáneas, reportada por 8 de los 25 encuestados. Esta condición, conocida como multitarea, genera una sobrecarga cognitiva constante, ya que obliga al trabajador a dividir su atención entre múltiples actividades. El cerebro humano tiene limitaciones para realizar tareas complejas en paralelo, lo que puede derivar en fatiga, frustración y disminución de la productividad, sobre todo cuando no existen apoyos tecnológicos o logísticos adecuados.

Asimismo, 9 de 25 de los entrevistados menciona que la necesidad de precisión o concentración en sus labores representa una exigencia considerable. Esta condición es habitual en los servicios estéticos o de procedimientos clínicos delicados, donde un pequeño error puede tener consecuencias físicas, emocionales o económicas para el paciente. La exigencia de perfección aumenta la presión sobre el trabajador, que debe mantener un alto grado de vigilancia mental durante periodos prolongados.

En suma, la carga mental en esta clínica es un fenómeno multifactorial y transversal, que afecta tanto al personal operativo como administrativo. Sus principales detonantes se relacionan con la interacción humana, el tiempo limitado, la simultaneidad de tareas y la precisión exigida, elementos que deberían ser considerados al diseñar estrategias de mejora del clima organizacional y prevención del agotamiento mental o burnout.

En conclusión existe una alta carga mental en el personal, especialmente en quienes trabajan directamente con pacientes. La débil implementación de protocolos representa un riesgo importante que podría ser abordado mediante capacitación, seguimiento y participación del personal. El ambiente laboral positivo

actual es una fortaleza que debe preservarse para mantener el bienestar emocional del equipo.

### **Categoría de ambiente laboral percibido**

**Tabla 89** Resultado Análisis Entrevista Semiestructurada, Categoría Ambiente laboral Percibido

| Categoría de Ambiente Laboral Percibido | N.º de Personas que lo Reportaron |
|-----------------------------------------|-----------------------------------|
| Ambiente laboral positivo               | 24                                |
| Ambiente laboral negativo               | 1                                 |
| <b>Total</b>                            | <b>25</b>                         |

***Fuente:*** Elaboración Propia

Uno de los hallazgos más consistentes del estudio es que 24 de los 25 trabajadores, percibe el ambiente laboral como positivo. Este dato, aunque alentador, merece un análisis más profundo, dado que el ambiente laboral representa una dimensión fundamental en la prevención de riesgos psicosociales y en la promoción de la salud mental ocupacional. La percepción de un entorno favorable suele estar asociada a relaciones interpersonales armónicas, sentido de pertenencia, comunicación fluida y respeto por parte de superiores y compañeros. En efecto, estos factores pueden actuar como un escudo frente a situaciones de alta carga mental o estrés crónico.

Sin embargo, es importante matizar que la percepción positiva del clima organizacional no elimina la existencia de otras condiciones desfavorables, como lo revelan los altos niveles de carga mental previamente analizados. Esto sugiere que el buen ambiente laboral podría estar funcionando como un factor compensatorio o amortiguador frente a las exigencias del trabajo, más que como una evidencia de ausencia de problemas estructurales.

Además, el hecho de que solo una persona mencione un ambiente negativo no debe descartarse. Esta disonancia puede evidenciar la existencia de conflictos latentes, situaciones de exclusión, percepción de injusticia o problemas puntuales en áreas específicas que deben ser investigadas con más detalle. Incluso una minoría con percepción negativa puede estar indicando condiciones de vulnerabilidad laboral, como acoso, aislamiento o discriminación.

Otro aspecto que se debe explorar es el concepto mismo de 'ambiente positivo'. Para algunos trabajadores, esta valoración puede depender de la camaradería entre compañeros; para otros, puede estar relacionada con la flexibilidad del jefe inmediato, el reconocimiento laboral o la estabilidad del empleo. Por lo tanto, es fundamental complementar estos datos con entrevistas en profundidad o grupos focales que permitan comprender los significados subjetivos detrás de esta percepción globalmente positiva.

Desde el enfoque de salud ocupacional, mantener un buen ambiente laboral requiere acciones sistemáticas, como programas de bienestar, mecanismos eficaces de comunicación interna, sistemas de resolución de conflictos y liderazgos transformacionales. Un ambiente saludable también se manifiesta en la confianza entre niveles jerárquicos, el trabajo en equipo la gestión participativa y la equidad organizacional.

Asimismo, es importante considerar el efecto del ambiente laboral sobre la motivación, el rendimiento y la retención del talento. Numerosos estudios han demostrado que los entornos donde prima el respeto, la valoración del trabajo y la colaboración, tienden a tener menor rotación, menos licencias médicas y mayor satisfacción profesional. Esto es especialmente crucial en contextos clínicos, donde el bienestar del personal se traduce en calidad de atención para los pacientes.

### **Análisis cualitativo entrevista grupal**

Las categorías presentadas a continuación son el resultado del análisis cualitativo emergente realizado a partir de la entrevista grupal aplicada al personal operativo y administrativo. Este proceso se desarrolló mediante la técnica de análisis de contenido propuesta por Bardin (5), lo que permitió identificar los significados latentes presentes en los discursos, agrupando los fragmentos relevantes en categorías temáticas coherentes.

Para garantizar rigurosidad metodológica y trazabilidad de la información, se utilizó el software ATLAS.ti, el cual facilitó la codificación, segmentación, clasificación y posterior organización de los datos cualitativos. A partir de este procesamiento,

emergieron siete categorías centrales que reflejan los principales fenómenos asociados a la carga mental y los factores psicosociales identificados durante la experiencia laboral del personal entrevistado.

Estas categorías se presentan a continuación estructuradas por dimensiones analíticas (Organización del trabajo y Contenido del trabajo), evidenciando cómo los relatos de los trabajadores permiten comprender el impacto de la estructura organizacional y de las demandas emocionales en su desempeño y bienestar.

**Tabla 90** Resultado categorías de análisis entrevista grupal

| <i><b>Dimensión</b></i>         | <i><b>Categoría</b></i>             | <i><b>Descripción</b></i>                                                                                                | <i><b>Código Vivo</b></i>                            |
|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Organización del Trabajo</b> | <b>1. Problemas en agendamiento</b> | Programación ineficiente de pacientes que crea retrasos y reprocesos                                                     | “Agendan tres pacientes a la                         |
|                                 |                                     | Retrasos que genera molestia en los pacientes, el paciente molesto se descarga con el personal creando tensión emocional | misma hora”, “nos colapsa todo”, “llegan a otra      |
|                                 |                                     | Fallas en la comunicación organizacional que genera dificultades en el direccionamiento de pacientes                     | sede”, “se saltan el almuerzo”.                      |
| <b>Organización del Trabajo</b> | <b>2. Retrasos en la atención</b>   | Impuntualidad de profesionales que retrasa la atención.                                                                  | “La doctora llega tarde”, “esperan                   |
|                                 |                                     | Dificultad en el manejo del tiempo de las consultas lo cual crea retrasos en el agendamiento.                            | más de una hora”, “la agenda se atrasa todo el día”. |
| <b>Organización del Trabajo</b> | <b>3. Fallas de comunicación</b>    | Falta de información relacionada con procedimientos, promociones y protocolos                                            | “No nos informan”, “no nos capacitan”,               |
|                                 |                                     | Información contradictoria entre los directivos                                                                          | “nos enteramos por otros”.                           |

| <i><b>Dimensión</b></i>         | <i><b>Categoría</b></i>       | <i><b>Descripción</b></i>                                                                     | <i><b>Código Vivo</b></i>                                                                                       |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Organización del Trabajo</b> | <b>4. Fallas tecnológicas</b> | Fallas tecnológicas en los aplicativos empleados para el agendamiento y atención de pacientes | “No entran las llamadas”, “la señal es mala”, “el sistema no enlaza la información”, “Dentalink no se conecta”. |
| <b>Contenido del Trabajo</b>    | <b>5. Paciente exigente</b>   | Pacientes insatisfechos con la atención que generan tensión emocional en los empleados        | “Los pacientes se quejan”, “nos toca poner la cara”, “hay que entretenerlos”, “nos insultan”.                   |
| <b>Organización del trabajo</b> | <b>6.Desgaste físico</b>      | Carga física derivada del diseño de los puestos de trabajo que afectan la biomecánica         | “Me duelen los pies y la espalda”, “la silla no sirve”, “no alcanzamos a                                        |

| <b>Dimensión</b>             | <b>Categoría</b>                          | <b>Descripción</b>                                                    | <b>Código Vivo</b>                                                                     |
|------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                           |                                                                       | almorzar”, “me da gastritis”.                                                          |
| <b>Contenido del Trabajo</b> | <b>7.Falsas expectativas del paciente</b> | Falta de claridad frente a los resultados esperados por los pacientes | “Quieren resultados inmediatos”, “amenazan con demandas”, “esperan más de lo posible”. |

*Fuente: Elaboración propia*

## CLASIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DE LAS DIMENSIONES Y VARIABLES PSICOSOCIALES ASOCIADAS

- **Dimensión Organización Del Trabajo (Problemas de Estructura y gestión)**

Esta dimensión agrupa las variables que se originan en el diseño del sistema de trabajo, la estructura jerárquica, la planificación, los procedimientos y la gestión de recursos (tiempo, tecnología, personal). Es decir, son problemas que dependen de decisiones y fallas a nivel institucional o gerencial, más que de la tarea específica o la interacción directa.

- **Dimensión Contenido Del Trabajo (Problemas de la Tarea en Sí Misma)**

Esta dimensión se centra en las variables que surgen de la **naturaleza intrínseca de la tarea que se debe realizar**, incluyendo la carga física, las demandas mentales directas y las interacciones relacionales que son parte esencial del puesto.

**Tabla 91** Clasificación y fundamentación de las dimensiones y variables psicosociales asociadas

| <i><b>Categoría</b></i>                 | <i><b>Dimensión<br/>Clasificada</b></i> | <i><b>Explicación / Técnica de la<br/>Clasificación</b></i>                                                                                                                                                                                                                             | <i><b>Variable Asociada<br/>(ISTAS21 / ESCAM /<br/>Sociodemográficas)</b></i>                             |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Problemas en<br/>agendamiento</b> | <b>Organización<br/>del Trabajo</b>     | Se origina por fallas en la planificación operativa, la programación de actividades y la coordinación interdepartamental. El agendamiento simultáneo de pacientes representa una debilidad estructural en la gestión del flujo de trabajo, evidenciando insuficiencia en los protocolos | Organización temporal del trabajo (ESCAM), Ritmo de trabajo (ESCAM),<br>Exigencias psicológicas (ISTAS21) |

| <b><i>Categoría</i></b>                      | <b><i>Dimensión<br/>Clasificada</i></b>    | <b><i>Explicación / Técnica de la<br/>Clasificación</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b><i>Variable Asociada<br/>(ISTAS21 / ESCAM /<br/>Sociodemográficas)</i></b>                                      |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |                                            | operativos y en el uso de<br>herramientas institucionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                    |
| <b><i>2. Retrasos en<br/>la atención</i></b> | <b><i>Organización<br/>del Trabajo</i></b> | Se relaciona con la deficiencia de la estructura organizacional para garantizar tiempos adecuados de atención. Los retrasos derivan de desajustes en los procesos internos, la falta de controles y seguimiento, o tiempos no alineados con los protocolos establecidos. Evidencian fallos en la gestión del recurso humano y del tiempo. | Ritmo de trabajo<br>(ESCAM),<br>Exigencias<br>psicológicas<br>(ISTAS21),<br>Características de la<br>tarea (ESCAM) |

| <b>Categoría</b>                 | <b>Dimensión<br/>Clasificada</b> | <b>Explicación / Técnica de la<br/>Clasificación</b>                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Variable Asociada<br/>(ISTAS21 / ESCAM /<br/>Sociodemográficas)</b>             |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. Fallas de comunicación</b> | <b>Organización del Trabajo</b>  | Responde a problemas estructurales en la transferencia de información entre áreas. La falta de claridad en los canales formales, la ausencia de retroalimentación y las disonancias en los mensajes limitan la coordinación operativa, afectando directamente el desarrollo correcto de las actividades laborales. | Apoyo social y liderazgo (ISTAS21),<br>Capital social (ISTAS21)                    |
| <b>4. Fallas tecnológicas</b>    | <b>Organización del Trabajo</b>  | Las herramientas tecnológicas son responsabilidad de la organización. Cuando estas fallan (software, llamadas, conectividad), el desempeño se ve afectado, generando sobrecarga cognitiva, retrasos y duplicidad de                                                                                                | Demandas cognitivas (ESCAM),<br>Características de la tarea (ESCAM),<br>Exigencias |

| <b>Categoría</b>            | <b>Dimensión Clasificada</b>    | <b>Explicación / Técnica de la Clasificación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Variable Asociada (ISTAS21 / ESCAM / Sociodemográficas)</b>         |
|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                             |                                 | trabajo. Se trata de un problema estructural, no individual.                                                                                                                                                                                                                                                                  | psicológicas (ISTAS21)                                                 |
| <b>5. Paciente exigente</b> | <b>Contenido del Trabajo</b>    | Se vincula con la interacción directa entre trabajador y paciente/cliente. La exigencia emocional y actitudinal del paciente forma parte inherente del proceso de atención, generando carga emocional y exigencias psicológicas. Esta categoría implica gestión emocional, que es parte del trabajo relacional y asistencial. | Exigencias psicológicas (ISTAS21), Consecuencias para la salud (ESCAM) |
| <b>6. Desgaste físico</b>   | <b>Organización del trabajo</b> | Es consecuencia directa de las condiciones ergonómicas y la ejecución                                                                                                                                                                                                                                                         | Consecuencias para la salud (ESCAM),                                   |

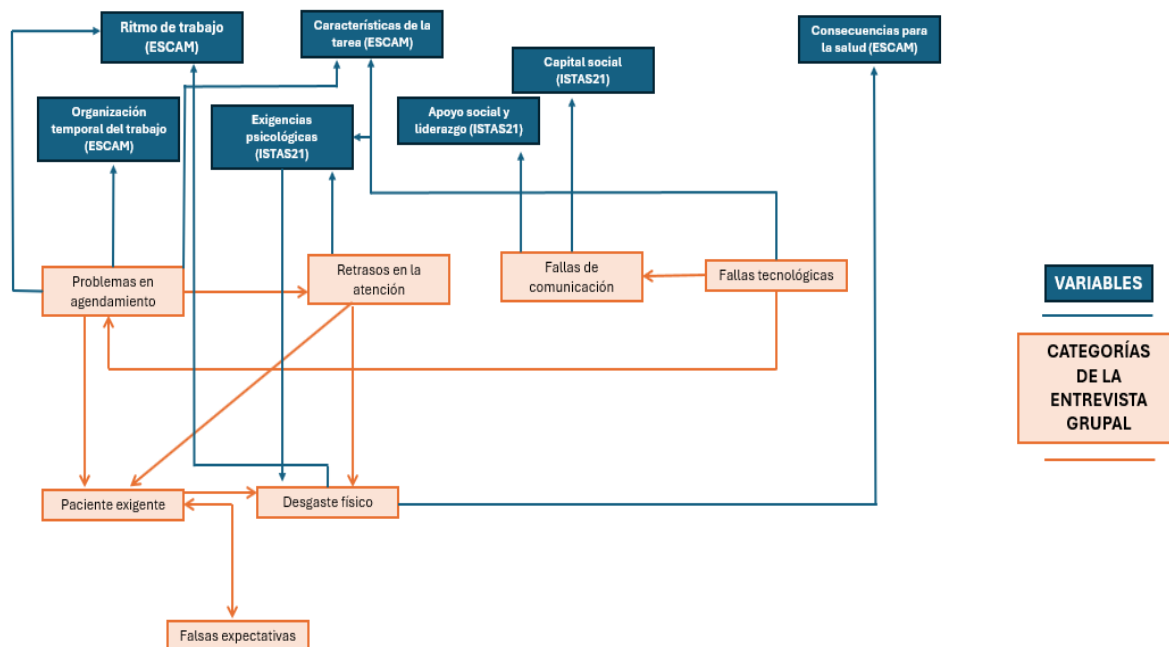
| <b>Categoría</b>              | <b>Dimensión<br/>Clasificada</b> | <b>Explicación / Técnica de la<br/>Clasificación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Variable Asociada<br/>(ISTAS21 / ESCAM /<br/>Sociodemográficas)</b>                                 |
|-------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |                                  | de tareas específicas relacionadas con el puesto. Se asocia con posturas mantenidas, esfuerzo físico o ausencia de pausas activas, elementos propios de la carga física inherente al contenido del trabajo y a las condiciones reales de la tarea.                                                                    | Características de la tarea (ESCAM)                                                                    |
| <b>7. Falsas expectativas</b> | <b>Contenido del Trabajo</b>     | Vinculado directamente con la relación trabajador-paciente, sus expectativas y las demandas sobre el resultado de la atención. Este fenómeno genera desequilibrio emocional y tensión ética en la ejecución de la tarea, por lo que se clasifica como parte del contenido del trabajo y de la interacción relacional. | Exigencias psicológicas (ISTAS21),<br>Compensaciones (ISTAS21),<br>Consecuencias para la salud (ESCAM) |

| <b><i>Categoría</i></b> | <b><i>Dimensión<br/>Clasificada</i></b> | <b><i>Explicación / Técnica de la<br/>Clasificación</i></b> | <b><i>Variable Asociada<br/>(ISTAS21 / ESCAM /<br/>Sociodemográficas)</i></b> |
|-------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|-------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

---

***Fuente: Elaboración Propia***

## Ilustración 5 Modelo de interacción de las siete categorías de disfunción organizacional



**Fuente:** Elaboración Propia

### Explicación del Modelo de Interacción de las Categorías de Disfunción Organizacional

El modelo presentado integra de manera articulada los resultados cuantitativos obtenidos mediante los instrumentos ISTAS21 y ESCAM con las categorías emergentes derivadas del análisis de la entrevista grupal, permitiendo una comprensión sistémica de los factores psicosociales relacionados con la carga mental en el personal operativo y administrativo de la clínica IPS analizada. La estructura del diagrama responde a una lógica de dirección de influencia, en la cual las disfunciones organizacionales actúan como punto de partida que condiciona el desarrollo del trabajo y las respuestas del personal.

Desde el enfoque del análisis de contenido de Bardin (5), el modelo permite identificar los significados subyacentes que organizan la experiencia laboral, evidenciando que la carga mental no se origina en la tarea aislada, sino en la forma como se estructuran y gestionan los procesos de trabajo dentro de la institución.

### *Disfunciones Organizacionales Como Origen De Las Alteraciones Psicosociales*

En el diagrama, las categorías problemas en el agendamiento, fallas de comunicación y fallas tecnológicas se ubican como elementos organizacionales que influyen directamente sobre la dinámica operativa. Estas disfunciones se relacionan con la aparición de retrasos en la atención, los cuales actúan como un nodo clave de presión dentro del sistema de trabajo.

Estas situaciones impactan variables como la organización temporal del trabajo y el ritmo de trabajo (ESCAM), configurando escenarios donde la planificación deficiente y la interrupción constante alteran la ejecución normal de las tareas. En concordancia con Dejours (78), esta forma de organización obliga al trabajador a ajustar su desempeño para sostener la operación, incrementando la tensión laboral.

### *Condiciones Del Trabajo Y Exigencias Psicosociales*

El modelo muestra que los retrasos y las fallas estructurales influyen sobre variables centrales del riesgo psicosocial, como las exigencias psicológicas, las características de la tarea y las demandas cognitivas, incrementando la presión sobre el personal. La intensificación del ritmo y la necesidad de responder a múltiples demandas simultáneas generan una mayor carga cognitiva y emocional durante la jornada laboral.

En este nivel, el apoyo social, el liderazgo y el capital social (ISTAS21) aparecen como factores que inciden sobre la experiencia del trabajo, actuando como elementos moduladores que pueden amortiguar parcialmente los efectos de las exigencias, sin eliminar su origen estructural.

### *Respuestas Del Trabajador Y Categorías Emergentes*

Las categorías paciente exigente y falsas expectativas emergen como manifestaciones relacionales derivadas de los retrasos en la atención y de las fallas de comunicación, evidenciando cómo las deficiencias organizacionales se trasladan al vínculo trabajador–usuario. Estas situaciones incrementan la presión emocional

del personal, que debe gestionar demandas y reclamos en contextos de tiempo limitado y alta exigencia.

De manera convergente, el desgaste físico se configura como una respuesta acumulativa frente a la intensificación del trabajo, la sobrecarga cognitiva y la exigencia emocional sostenida, actuando como antesala de las consecuencias para la salud evaluadas mediante ESCAM.

### *Consecuencias Para La Salud Y Síntesis Interpretativa*

En la fase final del modelo, las consecuencias para la salud reflejan el impacto de la exposición prolongada a condiciones de trabajo exigentes, caracterizadas por deficiencias organizacionales, alta carga mental y demandas emocionales continuas. Tal como plantean Lazarus y Folkman (79), cuando las demandas superan de forma persistente los recursos de afrontamiento disponibles, se producen alteraciones en el bienestar físico y psicológico del trabajador.

En síntesis, el modelo evidencia que el malestar psicosocial identificado en la clínica no responde a factores individuales, sino a una configuración organizacional que condiciona las exigencias del trabajo y las respuestas del personal. Aunque el apoyo social y el capital relacional emergen como factores protectores parciales, estos no resultan suficientes para contrarrestar los efectos de las disfunciones estructurales, lo que subraya la necesidad de intervenciones organizacionales orientadas a la planificación, la comunicación y la gestión preventiva del trabajo.

**Tabla 92** Análisis integrador de los factores psicosociales y la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética de Santiago de cali

| VARIABLE   | TIPO DE ANÁLISIS | INSTRUMENTO               | RESULTADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                  | INTERPRETACIÓN                                                                                                                                     | PROBLEMA GENERADO                                                                                                                                     |
|------------|------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Edad       | Cuantitativo     | Encuesta sociodemográfica | Predominio de trabajadores entre <b>25 y 40 años</b> . La mayoría refiere tener <b>condiciones físicas estables, capacidad para asumir responsabilidades y alto nivel de energía</b> . Algunos casos cercanos a <b>40 años expresan sensación de agotamiento</b> ante sobrecargas horarias. | La franja de 25 a 40 años es considerada una <b>etapa laboral productiva y adaptable</b> por las características físicas y de energía mencionadas. | Riesgo de agotamiento o burnout en el segmento de trabajadores cercano a los 40 años debido a las sobrecargas horarias.                               |
| Residencia | Cuantitativo     | Encuesta sociodemográfica | La mayoría de los colaboradores <b>reside en la ciudad de Cali</b> . Un grupo de colaboradores <b>reportó tiempos prolongados de desplazamiento</b> debido al <b>tráfico urbano</b> .                                                                                                       | La residencia en la misma ciudad ( <b>Cali</b> ) es vista como un factor positivo que <b>facilita la asistencia</b> puntual a la jornada laboral.  | Riesgo de <b>fatiga o estrés</b> en los colaboradores <b>antes de iniciar su jornada</b> de trabajo debido a los tiempos prolongados y estresantes de |

|                               |              |                           |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |              |                           |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                 | desplazamiento por el tráfico                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Estrato socioeconómico</b> | Cuantitativo | Encuesta sociodemográfica | Predominio del <b>estrato socioeconómico medio-bajo (2 y 3)</b> . Algunos empleados manifestaron <b>preocupación por la estabilidad económica y la necesidad de realizar trabajos alternos</b> (adicionales).           | El estrato 2 y 3 corresponde a <b>condiciones socioeconómicas estables pero ajustadas</b> (es decir, el ingreso es suficiente, pero con poco margen para imprevistos o lujos).                                  | Riesgo de <b>doble carga laboral externa</b> (pluriempleo) para complementar ingresos. Esto puede llevar a <b>fatiga, estrés crónico y bajo rendimiento</b> debido a la falta de descanso adecuado.                                       |
| <b>Estado civil</b>           | Cuantitativo | Encuesta sociodemográfica | Predominio del <b>estado civil soltero</b> , seguido por la <b>unión libre</b> . Algunos empleados (independientemente del estado civil) manifestaron <b>responsabilidades de cuidado con hijos o adultos mayores</b> . | La prevalencia de solteros y en unión libre se <b>traduce inicialmente</b> en una percepción de <b>mayor disponibilidad horaria y menor carga familiar directa</b> (tradicionalmente asociada a un matrimonio). | <b>Tensión emocional y dificultad para desconectar del rol familiar</b> en aquellos con responsabilidades de cuidado. Esto sugiere que la disponibilidad horaria asumida inicialmente puede ser contrarrestada por el estrés del cuidado. |
|                               |              | Encuesta                  | El nivel de formación predominante es <b>técnico</b>                                                                                                                                                                    | Los perfiles técnicos/tecnólogos se                                                                                                                                                                             | <b>Desmotivación, insatisfacción o alta</b>                                                                                                                                                                                               |

|                    |                          |                                        |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|--------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Escolaridad</b> | Cuantitativo             | sociodemográfica                       | <b>o tecnólogo</b> , seguido de <b>formación universitaria incompleta</b> . Se evidencia <b>deseo de crecimiento profesional</b> y <b>percepción de oportunidades limitadas</b> dentro de la organización.                   | <b>alinean con los requerimientos específicos</b> del sector salud-estética, lo que permite una <b>incorporación rápida</b> y eficiente al cargo.                                                           | <b>rotación</b> potencial debido al <b>estancamiento percibido</b> . Los empleados con ambiciones de crecimiento profesional sentirán que la empresa no puede satisfacer sus objetivos a largo plazo.                                                           |
| <b>Cargo</b>       | Cuantitativo/Cualitativo | Encuesta sociodemográfica /Entrevistas | Se identifica <b>diversidad de roles</b> en áreas <b>administrativas, asistenciales y técnicas</b> . Los colaboradores de <b>atención directa</b> (asistenciales) expresan <b>mayor presión</b> por cumplimiento de tiempos. | Los cargos requieren <b>multitarea</b> y el <b>manejo simultáneo</b> de varios elementos (pacientes, tecnología y gestión interna). Esta combinación es inherente a la operación del sector salud-estética. | Alto riesgo de <b>estrés operacional</b> y <b>burnout</b> en el personal de atención directa. La presión por los tiempos en la multitarea puede llevar a una <b>sobrecarga cognitiva</b> y afectar la calidad del servicio o la <b>seguridad del paciente</b> . |
| <b>Sexo</b>        | Cuantitativo/Cualitativo | Encuesta sociodemográfica              | <b>Predominancia femenina</b> en la fuerza laboral. Algunas trabajadoras expresan <b>carga emocional</b>                                                                                                                     | La alta representación femenina es <b>congruente con la naturaleza del sector</b> (salud y estética).                                                                                                       | En un contexto laboral con alta representación femenina, <b>los problemas identificados no se asocian al sexo</b> de las trabajadoras, sino a las exigencias psicosociales propias del sector, tales como                                                       |

|                         |              |                    |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|--------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |              |                    | incrementada durante las entrevistas.                                                                                                                                                  | la demanda emocional derivada de la atención constante a pacientes, la necesidad de mantener altos estándares de calidad en el servicio y la interacción continua con usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Exigencias psicológicas | Cuantitativo | (COPSOQ – ISTAS21) | 11 de 25 <b>trabajadores</b> se encuentran en <b>Nivel de Riesgo Alto</b> .                                                                                                            | La causa del riesgo alto es la <b>sobrecarga mental</b> debido a una combinación de <b>exigencias cognitivas</b> (procesamiento simultáneo de tareas), <b>presión por tiempos, contacto constante con pacientes y necesidad de gestionar emociones</b> .<br><br><b>Alto y generalizado riesgo psicosocial</b> que afecta a la gran mayoría de la plantilla. Esto es el <b>factor de mayor impacto</b> y consolida todos los problemas de desgaste previamente identificados (fatiga, agotamiento, estrés, etc.). |
|                         | Cualitativo  | Entrevista Grupal  | Se identificaron expresiones textuales como: “ <b>a veces siento que no puedo con todo al tiempo</b> ”, “ <b>los pacientes son muy demandantes</b> ”, y “ <b>hay momentos donde no</b> | Estas expresiones reflejan directamente una <b>sensación subjetiva de sobrecarga operativa</b> (multitarea y presión por el tiempo) y <b>sobrecarga emocional</b> (pacientes demandantes).<br><br><b>Saturación emocional y dificultad crónica para desconectarse</b> después del trabajo. Esto es una manifestación clara del riesgo psicosocial alto encontrado en el ISTAS21, lo que                                                                                                                          |

|                                                 |              |                    |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|--------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 |              |                    | hay espacio mental para respirar”.                                                                                                                                                                                                                | conduce a un agotamiento mental persistente y puede llevar a la despersonalización                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Trabajo activo y desarrollo de habilidades (TA) | Cuantitativo | (COPSOQ – ISTAS21) | 15 de los 25 trabajadores <b>reporta contar con habilidades suficientes</b> para su labor. 4 de los 25 trabajadores manifestó <b>dificultades para adaptarse a los cambios</b> o nuevas exigencias.                                               | Existe una <b>percepción de competencia técnica adecuada</b> en la mayor parte de la plantilla. Sin embargo, hay un <b>segmento significativo</b> que lucha con la <b>flexibilidad y el aprendizaje</b> ante nuevos requerimientos.          | <b>Resistencia al cambio o bajo rendimiento</b> en 4 de 25 <b>de la plantilla</b> , lo cual puede <b>ralentizar la implementación de nuevas tecnologías o procesos</b> . Esto genera una <b>brecha de habilidades</b> que debe abordarse.                                                  |
|                                                 | Cualitativo  | Entrevista Grupal  | Los participantes destacaron el <b>aprendizaje desde la práctica diaria</b> ("uno aprende sobre la marcha"). Expresaron <b>ausencia de procesos formales de capacitación</b> y la <b>necesidad de fortalecer la retroalimentación</b> (feedback). | La organización fomenta la <b>competencia técnica adaptativa</b> (aprender a medida que se trabaja) y el autoaprendizaje. Sin embargo, el desarrollo de habilidades depende de la <b>iniciativa individual</b> y no de un plan estructurado. | <b>Desarrollo de habilidades inconsistente y falta de estandarización</b> en los procesos (cada quien aprende a su manera). La ausencia de retroalimentación formal impide que los empleados <b>conozcan sus áreas de mejora</b> y limita el <b>crecimiento profesional estructurado</b> . |

|                                                         |              |                    |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------|--------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (ASL) | Cuantitativo | (COPSOQ – ISTAS21) | 10 de 25 trabajadores afirman recibir <b>apoyo frecuente</b> de superiores y compañeros. 7 de 25 trabajadores señalan <b>falta de reconocimiento y retroalimentación oportuna</b> .                                                        | Existe un nivel de <b>cohesión laboral</b> (apoyo social) adecuado en más de la mitad de la plantilla. No obstante, una <b>minoría significativa</b> percibe carencias en los <b>mecanismos formales de gestión del desempeño</b> . | <b>Desmotivación e insatisfacción</b> en 7 de 25 de los trabajadores, lo que afecta su <b>compromiso</b> y su <b>percepción de justicia organizacional</b> . La falta de retroalimentación oportuna dificulta la <b>corrección de errores</b> y el <b>desarrollo profesional</b> . |
|                                                         | Cualitativo  | Entrevista Grupal  | Se identificaron frases como “ <b>entre compañeras nos ayudamos</b> ” y “ <b>mi jefe escucha, pero a veces no toma decisiones rápido</b> ”. Algunos trabajadores reportaron <b>dificultades en la definición de roles y expectativas</b> . | Existe una <b>fuerte cohesión y apoyo horizontal</b> (entre compañeros). Sin embargo, hay una percepción de <b>lentitud en la toma de decisiones</b> gerenciales, lo que puede ser frustrante.                                      | <b>Ambigüedad de rol y frustración operacional</b> por la lentitud gerencial. La <b>falta de claridad en roles y expectativas</b> incrementa la sobrecarga y el conflicto, mientras que la <b>tardanza en las decisiones</b> puede afectar la eficiencia y el clima laboral.       |
|                                                         |              |                    | 13 de los 25 trabajadores manifiesta <b>percepción de</b>                                                                                                                                                                                  | Existe un <b>desbalance</b> en la <b>percepción de la</b>                                                                                                                                                                           | <b>Insatisfacción económica y</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                         |              |                       |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|--------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compensaciones<br>(COM) | Cuantitativo | (COPSOQ –<br>ISTAS21) | <b>inestabilidad</b> en condiciones laborales y <b>limitaciones salariales</b> . 8 de los 25 trabajadores considera la <b>compensación justa</b> .                             | <b>relación esfuerzo–recompensa</b> . Una gran mayoría siente que el esfuerzo que realiza no es compensado de forma adecuada o segura (económica y/o laboralmente).                                                                                              | <b>desconfianza</b> en la estabilidad futura, afectando a más de la mitad de la plantilla. Esto puede incrementar el <b>riesgo de doble carga laboral</b> (buscando trabajos alternos, como ya se identificó) y la <b>intención de rotación</b> a medio plazo. |
|                         | Cualitativo  | Entrevista Grupal     | Se identificaron frases textuales como: “ <b>uno trabaja mucho y no se ve reflejado</b> ”, “ <b>los contratos son inciertos</b> ”, y “ <b>no se reconoce la carga extra</b> ”. | Las frases confirman y profundizan la <b>percepción de desbalance esfuerzo-recompensa</b> y la <b>inestabilidad laboral</b> (mencionada en el párrafo anterior). El trabajo percibido como extra o intensivo no está siendo formalmente reconocido o compensado. | <b>Profunda frustración</b> respecto al sistema de recompensas de la empresa. La combinación de <b>esfuerzo no reconocido</b> y la <b>incertidumbre contractual</b> erosiona severamente el <b>compromiso</b> y la <b>lealtad</b> a largo plazo.               |
|                         | Cuantitativo | (COPSOQ –<br>ISTAS21) | el nivel más común en esta dimensión es riesgo alto con un 14 de 25 encuestados de los participantes, lo cual proporciona una visión                                           | Esta información señala que una proporción mayoritaria de los empleados está experimentando un desequilibrio significativo                                                                                                                                       | <b>Conflicto Trabajo-Familia focalizado</b> ., la <b>interferencia laboral en la vida familiar</b> de las mujeres con hijos pequeños puede llevar                                                                                                              |

|                      |              |                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doble presencia (DP) |              |                   | clara del nivel de exposición psicosocial predominante.                                                                                                                                    | entre su vida laboral y familiar, lo que se percibe como un riesgo elevado.                                                                                                                                                                                             | a <b>estrés adicional, culpa</b> y, potencialmente, a una mayor <b>rotación</b> en este grupo demográfico clave.                                                                                                                                           |
|                      | Cualitativo  | Entrevista Grupal | Se identificaron frases textuales como: “ <b>salgo del trabajo y sigo pendiente de mi casa</b> ” y “ <b>a veces llevo las preocupaciones del trabajo a la familia</b> ”.                   | Las frases confirman que la <b>interferencia es bidireccional</b> : el trabajo interfiere con la vida personal (dificultad para desconectar) y las preocupaciones laborales se trasladan al hogar (interferencia trabajo-familia).                                      | <b>Falta de límites saludables</b> entre la vida laboral y personal. Esto impide la <b>recuperación efectiva</b> después del trabajo, manteniendo el <b>estrés crónico</b> y la <b>saturación mental</b> que fueron identificados en análisis previos.     |
|                      | Cuantitativo | ESCAM             | <b>17 de los 25 trabajadores se encuentran en riesgo alto en la dimensión de demandas cognitivas</b> , mientras que los 8 trabajadores restantes se distribuyen entre riesgo medio y bajo. | El hecho de que <b>17 trabajadores estén en riesgo alto</b> indica que la mayoría del personal percibe que su trabajo exige un esfuerzo mental intenso y sostenido, que requiere alta concentración, atención constante, toma continua de decisiones y procesamiento de | Las altas demandas cognitivas sostenidas pueden generar <b>fatiga mental, lentitud en la respuesta, aumento de errores, sensación de saturación, dificultades para concentrarse y mayor vulnerabilidad al estrés</b> . A largo plazo, esta situación puede |

|             |                   |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                   |                                                                                                                                                                                                                         | <p>información compleja. Esto sugiere que las tareas que realizan implican una carga cognitiva elevada, que puede volverse difícil de manejar cuando se mantiene en el tiempo. Los 8 trabajadores restantes, ubicados entre riesgo medio y bajo, representan un grupo para quienes estas demandas son algo más manejables, aunque no están completamente libres de exigencias.</p> | <p>contribuir al desgaste emocional, irritabilidad, disminución del rendimiento y afectación del bienestar psicológico, especialmente si no existen pausas adecuadas, apoyo en la organización del trabajo o estrategias claras para priorizar tareas.</p>                                                                                |
| Cualitativo | Entrevista Grupal | <p>Se identificaron frases textuales como: <b>“a veces tenemos que recordar demasiados detalles clínicos mientras hacemos otras cosas”</b> y <b>“hay momentos que siento que no me alcanza la mente para todo”</b>.</p> | <p>Las frases confirman la <b>sobrecarga de la memoria de trabajo</b> y la <b>limitación de la capacidad mental</b> ante las exigencias de la multitarea. El trabajo requiere simultáneamente <b>recuperación de información técnica</b> y <b>ejecución de tareas</b>.</p>                                                                                                         | <p><b>Agotamiento cognitivo y alto riesgo de errores.</b> Esta sensación de <b>insuficiencia mental</b> es una manifestación directa de la <b>sobrecarga cognitiva</b> y la <b>presión por tiempos</b> (factores de riesgo psicosocial), llevando a la <b>fatiga mental</b> y a la incapacidad de procesar información correctamente.</p> |

|                             |              |                   |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Características de la tarea | Cuantitativo | ESCAM             | <p><b>11 de los 25 trabajadores se encuentran en riesgo alto</b>, 13 trabajadores en riesgo medio y solo 1 trabajador en riesgo bajo respecto a las características de las tareas desempeñadas.</p> | <p>Que <b>11 trabajadores estén clasificados en riesgo alto</b> indica que perciben que las tareas asignadas pueden resultar monótonas, poco variadas, con escasas oportunidades de autonomía o sin claridad suficiente sobre sus objetivos. Los <b>13 trabajadores en riesgo medio</b> sugieren que existe cierta estructura en las tareas, pero con aspectos que pueden generar dificultad o fatiga si no se controlan adecuadamente.</p> <p>El hecho de que únicamente <b>1 trabajador se encuentre en riesgo bajo</b> evidencia que son muy pocos los empleados que consideran que sus tareas son adecuadas, variadas y bien definidas.</p> | <p>Esta situación puede generar <b>desmotivación, baja satisfacción laboral, sensación de monotonía, dificultades en la concentración, apatía y menor compromiso organizacional</b>.</p> <p>Además, la falta de definición o variedad en las tareas puede contribuir al desgaste emocional y afectar la calidad del trabajo, aumentando el riesgo de errores operativos y la rotación de personal si no se implementan mejoras.</p> |
|                             | Cualitativo  | Entrevista Grupal | <p>Se identificaron frases textuales como: <b>“cuando estoy atendiendo un paciente, me interrumpen para autorizar algo”</b>, y <b>“hay demasiado ruido o</b></p>                                    | <p>Las frases confirman que las interrupciones provienen tanto de <b>demandas administrativas</b> (“autorizar algo”) como</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Ambiente laboral altamente disruptivo y conflicto de prioridades</b> entre la atención al paciente y la gestión administrativa. Esto incrementa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                          |              |       |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|--------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          |              |       | interrupciones por consultas internas".                                                                                                                                                                                                  | del entorno físico ("demasiado ruido").                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | significativamente la <b>sobrecarga cognitiva</b> y el riesgo de <b>errores de procedimiento</b> durante la interacción con el paciente .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Organización temporal del trabajo</b> | Cuantitativo | ESCAM | <b>24 de los 25 trabajadores se encuentran en riesgo medio</b> , mientras que solo <b>1 trabajador se encuentra en riesgo bajo</b> en relación con la organización del tiempo de trabajo. No se presentaron trabajadores en riesgo alto. | El hecho de que <b>la gran mayoría (24 trabajadores) estén en riesgo medio</b> evidencia que, aunque los tiempos de trabajo están estructurados, existen dificultades para cumplir con las tareas dentro de los plazos establecidos o para disponer de suficiente tiempo de recuperación entre actividades. Esto indica que los empleados perciben cierta presión temporal, pero no de manera extrema. El único trabajador en riesgo bajo sugiere que, en casos puntuales, la distribución del tiempo sí es percibida como adecuada. La inexistencia de trabajadores en riesgo alto demuestra que, si bien hay aspectos por mejorar, la presión de tiempo no alcanza niveles que | La ubicación predominante en riesgo medio puede generar <b>estrés ocasional, sensación de urgencia frente a las tareas, dificultades para organizar prioridades y riesgo de fatiga cuando se presentan picos de carga laboral</b> . Si esta percepción no se gestiona adecuadamente, podría evolucionar hacia un riesgo alto si aumentan las demandas o disminuye la capacidad de planificación, afectando el rendimiento y la estabilidad emocional del personal.. |

|                                 |              |                   |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |              |                   | comprometan gravemente la salud mental o la ejecución del trabajo.                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                 | Cualitativo  | Entrevista Grupal | Se identificaron frases textuales como: <b>“no da el tiempo para hacer todo”</b> y <b>“siempre hay algo pendiente y toca correr”</b> .                                       | Las frases confirman la <b>ineficacia o irrealidad de la planificación del tiempo de trabajo</b> y la <b>existencia de una carga laboral flotante</b> (tareas pendientes constantes).                                                                                                                                                                      |
|                                 |              |                   |                                                                                                                                                                              | <b>Cultura de trabajo basada en la urgencia y el apuro.</b> Esto perpetúa el <b>estrés crónico, la fatiga mental, y el alto riesgo de errores</b> (al tener que "correr"). La sensación de nunca terminar ( <b>"siempre hay algo pendiente"</b> ) es un contribuyente directo al <b>agotamiento emocional</b> ( <i>burnout</i> ).                          |
|                                 | Cuantitativo | ESCAM             | <b>6 de los 25 trabajadores se encuentran en riesgo alto</b> , mientras que <b>19 trabajadores se ubican en riesgo medio</b> . No se registraron trabajadores en riesgo bajo | El hecho de que <b>6 trabajadores estén clasificados en riesgo alto</b> indica que perciben que el ritmo de trabajo es muy acelerado, posiblemente con presiones constantes para cumplir tareas en tiempos reducidos, lo que puede generar tensión y dificultades para mantener la calidad del trabajo. Por su parte, los <b>19 trabajadores en riesgo</b> |
| <b>Ritmo de trabajo (ESCAM)</b> |              |                   |                                                                                                                                                                              | Mantener un ritmo laboral elevado puede ocasionar <b>fatiga física y mental, reducción de la capacidad de concentración, estrés ocupacional y posibilidad de errores por presión de tiempo</b> . A mediano plazo, puede contribuir al agotamiento emocional, disminución del rendimiento y afectaciones en el                                              |

|             |                   |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                   |                                                                                                                        | <p><b>medio</b> muestran que, si bien el ritmo no es extremo, sí requiere mantener una velocidad sostenida y cierto esfuerzo adicional para alcanzar los objetivos. La ausencia de trabajadores en riesgo bajo evidencia que el ritmo de trabajo generalmente es percibido como acelerado para la mayoría del personal.</p> | <p>equilibrio entre vida laboral y personal, especialmente si se combina con otras exigencias como carga laboral o demandas cognitivas elevadas.</p>                                                                                                                   |
| Cualitativo | Entrevista Grupal | <p>Se identificaron frases textuales como: <b>“todo es para ya”</b> y <b>“si me atraso, afecta todo lo demás”</b>.</p> | <p>Las frases confirman una <b>cultura de urgencia inmediata</b> en la ejecución de tareas. El personal percibe una <b>alta interdependencia</b> en los procesos, donde la demora individual tiene un <b>impacto sistémico</b> en la operación.</p>                                                                         | <p><b>Estrés laboral severo por plazos y ansiedad por el rendimiento. La presión constante de la inmediatez (“para ya”) y la responsabilidad por el impacto sistémico</b> generan una carga psicológica que agrava la fatiga mental y el riesgo de <i>burnout</i>.</p> |
|             |                   | <p><b>7 de los 25 trabajadores se encuentran en riesgo</b></p>                                                         | <p>El hecho de que <b>7 trabajadores estén</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>La presencia de efectos adversos</b></p>                                                                                                                                                                                                                         |

|                                     |              |                   |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consecuencias para la salud (ESCAM) | Cuantitativo | ESCAM             | <p>alto, 17 se ubican en riesgo medio y solo <b>1 trabajador se encuentra en riesgo bajo</b> respecto a las consecuencias del trabajo sobre su salud.</p>    | <p><b>clasificados en riesgo alto</b> indica que ya están experimentando efectos negativos asociados al trabajo, tales como fatiga física o mental persistente, estrés, alteraciones del sueño, dolores musculares o síntomas emocionales como irritabilidad o agotamiento. Los <b>17 trabajadores en riesgo medio</b> representan una condición de alerta, ya que si se mantienen las condiciones actuales o aumentan las exigencias, podrían evolucionar hacia un estado de riesgo alto. El único trabajador en riesgo bajo sugiere una percepción favorable de bienestar físico y emocional relacionado con su trabajo, aunque representa una minoría.</p> | <p>sobre la salud puede derivar en <b>mayor ausentismo laboral, disminución del rendimiento, agotamiento crónico, problemas psicosomáticos y riesgo de desarrollo de estrés laboral o síndrome de burnout.</b> Si estas condiciones no se abordan oportunamente, podrían impactar negativamente en la estabilidad emocional, la motivación y la continuidad laboral de los trabajadores, así como en la calidad de los servicios prestados.</p> |
|                                     | Cualitativo  | Entrevista Grupal | <p>Se identificaron frases textuales como: <b>“llego a casa sin energía”, “me cuesta desconectarme del trabajo”, y “después de ciertos días seguidos</b></p> | <p>Las frases confirman las <b>consecuencias físicas (somáticas) y psicológicas</b> del agotamiento. La falta de energía y la dificultad para desconectar son síntomas</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Deterioro de la salud física y mental debido al estrés persistente. La tensión muscular y el dolor de cabeza son indicadores de somatización del</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |                                                |                                           |                                                                                                                    |
|--|------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | siento dolor de cabeza y<br>tensión muscular”. | de fatiga emocional y<br>tensión crónica. | estrés, lo que genera<br>riesgo de<br>enfermedades<br>musculoesqueléticas y<br>reducción de la calidad<br>de vida. |
|--|------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

***Fuente:*** *Elaboración Propia*

El presente análisis integrador tiene como propósito articular los factores sociodemográficos, psicosociales y de carga mental identificados en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética de Santiago de Cali, a partir de la información consolidada en la tabla de variables. Para ello se integran los resultados cuantitativos obtenidos mediante la encuesta sociodemográfica, el COPSOQ–ISTAS21 y la ESCAM, con los hallazgos cualitativos derivados de la entrevista grupal y del relato del personal. Esta mirada conjunta permite comprender no solo el nivel de riesgo en cada dimensión, sino también cómo se vive y se resignifica dicha carga en la experiencia cotidiana de las trabajadoras y trabajadores (5).

Desde el enfoque metodológico, el análisis integrador empleado combina la medición objetiva de frecuencias, y niveles de riesgo con la profundidad interpretativa del análisis de contenido de Bardin (5). De esta forma, las variables no se leen de manera aislada, sino en su interrelación: demandas psicológicas, organización temporal, características de la tarea, compensaciones y consecuencias para la salud se relacionan con la edad, el estrato socioeconómico, el tipo de cargo y el sexo, permitiendo interpretar la carga mental a la luz de modelos teóricos como el Modelo Demanda–Control (80) y el Modelo Esfuerzo–Recompensa (49).

En el plano sociodemográfico, el predominio de trabajadores entre 25 y 40 años configura una población laboralmente activa, con buena capacidad funcional y potencial de adaptación. Sin embargo, el propio personal cercano a los 40 años reporta signos de agotamiento frente a las sobrecargas horarias, lo que anticipa un riesgo de desgaste cuando las demandas no se ajustan a los ciclos de recuperación (81). Esta franja etaria, en principio protectora por su nivel de energía, puede convertirse en un grupo vulnerable si las cargas se mantienen elevadas y no existen espacios adecuados de descanso.

La residencia mayoritaria en Cali favorece la asistencia y continuidad en el puesto de trabajo, pero los desplazamientos prolongados en medio de un tráfico intenso agregan una capa de fatiga previa al inicio de la jornada (81). Aunque este aspecto

no surge como un factor psicosocial central, sí contribuye a que el trabajador inicie su labor con una reserva de energía disminuida, especialmente cuando la jornada se combina con responsabilidades familiares o pluriempleo.

El estrato socioeconómico medio-bajo (2 y 3) revela condiciones de vida relativamente estables pero ajustadas, donde el ingreso resulta suficiente para cubrir lo básico, con poco margen para imprevistos. Esta situación se vincula con la necesidad de trabajar en ocupaciones alternas, lo que implica una doble carga laboral (81), aumentando la probabilidad de fatiga crónica y reducción del tiempo real de recuperación.

En cuanto al estado civil, el predominio de trabajadores solteros o en unión libre podría interpretarse inicialmente como mayor flexibilidad horaria. No obstante, la presencia de responsabilidades de cuidado matiza esta lectura, evidenciando interferencia trabajo–familia (82), lo cual se articula directamente con el concepto de doble presencia (80).

El nivel de escolaridad técnico/tecnólogo se alinea con las exigencias del sector salud–estética, facilitando el desempeño eficiente. Sin embargo, la percepción de oportunidades limitadas de crecimiento genera riesgo de desmotivación, tal como lo advierte la literatura sobre desarrollo profesional y clima organizacional (83)(84).

El análisis del cargo evidencia alta multitarea y contacto constante con el usuario, generando mayor presión temporal y desgaste emocional, aspectos contemplados en el modelo de cargas laborales intensivas (85). La predominancia femenina 19 de 25 implica un mayor riesgo de fatiga emocional y compasión, fenómeno frecuente en profesiones asistenciales (86).

Las exigencias psicológicas medidas por ISTAS21 revelan un riesgo alto con 19 de 25 trabajadores, coherente con los planteamientos de Karasek (80) y Siegrist (49), donde altas demandas con baja capacidad de control aumentan el riesgo de estrés laboral crónico.

Respecto al trabajo activo y desarrollo de habilidades, aunque 17 de 25 trabajadores percibe capacidad técnica adecuada, la falta de capacitación estructurada puede

dificultar la adaptación al cambio (83). El apoyo social emerge como factor amortiguador del estrés (81), pero la falta de reconocimiento y lentitud en la toma de decisiones gerenciales genera frustración (49).

La variable de compensaciones refleja un desbalance esfuerzo–recompensa , confirmado en testimonios de inconformidad. La doble presencia impacta particularmente a mujeres cuidadoras, reforzando la teoría de interferencia trabajo–vida personal (80)(82).

El capital social resulta ser un factor de resiliencia interna, favoreciendo la cohesión y respuesta ante situaciones críticas (81). En contraste, las demandas cognitivas y características de la tarea descritas en ESCAM evidencian multitarea constante y sobrecarga de memoria de trabajo (1).

La organización temporal y el ritmo acelerado reflejan una cultura laboral basada en la urgencia, aumentando el riesgo de errores y afectando la calidad de atención. Finalmente, las consecuencias para la salud (17 de 25 trabajadores con agotamiento moderado) apuntan a síntomas asociados al síndrome de burnout (83).

En conjunto, este análisis demuestra que los factores psicosociales y la carga mental conforman un sistema interdependiente, donde las exigencias laborales, la inestabilidad contractual y las fallas organizativas actúan como detonantes principales. Los factores protectores –como el capital social y el apoyo entre compañeros– mitigan parcialmente el impacto, pero no lo neutralizan, lo que coincide con lo planteado por Karasek (80), Siegrist (49) y Bardin (5), acerca de las interacciones entre demandas, recursos y organización del trabajo.

## 11. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito analizar los factores psicosociales del trabajo relacionados con la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética ubicada en Santiago de Cali. Este objetivo se desarrolló mediante un enfoque mixto secuencial, integrando los resultados cuantitativos de los instrumentos CoPsoQ–ISTAS21, ESCAM y el cuestionario sociodemográfico, junto con los hallazgos cualitativos derivados de la entrevista semiestructurada y grupal, analizados mediante el método de análisis de contenido propuesto por Bardin (5). Esta triangulación permitió comprender de forma integral la interacción entre las condiciones estructurales del trabajo, las experiencias subjetivas del personal y los efectos que estas tienen sobre su bienestar emocional, cognitivo y organizacional.

Desde el enfoque cuantitativo, los resultados del CoPsoQ–ISTAS21 mostraron niveles altos de exigencias psicológicas, así como riesgos relevantes en apoyo social, compensaciones e inseguridad laboral. Estos hallazgos son consistentes con lo reportado por Del Rio y Olivares (24), quienes al aplicar el SUSESO–ISTAS21 en trabajadores de atención primaria encontraron que las dimensiones de apoyo social, compensaciones y doble presencia representaban riesgos psicosociales elevados. Del mismo modo, estudios como el de Padilla et al. (21) han mostrado que cuando los puestos de trabajo presentan deficiencias organizativas y falta de ajustes adecuados, los trabajadores experimentan mayores dificultades para enfrentar las demandas laborales, lo cual se refleja en sobrecarga física, cognitiva y emocional.

De manera complementaria, los resultados de la escala ESCAM indicaron que las mayores exigencias recaen sobre la demanda cognitiva, la complejidad de las tareas, la concentración sostenida y la presión temporal. Estos hallazgos guardan estrecha relación con lo documentado por Rubio y Tapia (22), quienes señalaron que en profesionales asistenciales y administrativos la carga mental se deriva principalmente de la demanda mental y del tiempo disponible para ejecutar las funciones. Igualmente, el estudio de Bustamante et al. (25) confirmó que la

exigencia cognitiva y la necesidad constante de memorización, toma de decisiones y precisión se constituyen en factores críticos que explican la sobrecarga mental en profesionales de salud. En la misma línea, el trabajo de Rivera et al. (32) identificó que en personal administrativo la carga mental está fuertemente asociada a la complejidad de la tarea y al esfuerzo requerido para mantener la continuidad del trabajo.

Los hallazgos cualitativos permitieron complementar y profundizar la interpretación de estos resultados. El análisis de la entrevista grupal identificó siete categorías emergentes agrupadas en dos dimensiones analíticas: organización del trabajo y contenido del trabajo. La primera incluyó problemas de agendamiento, retrasos en la atención, fallas de comunicación y dificultades tecnológicas; la segunda incorporó la gestión de pacientes exigentes, desgaste físico y expectativas irreales del usuario. Estas categorías coinciden con lo evidenciado por Gómez y Esguerra (34), quienes señalaron que fallas en la comunicación organizacional, ausencia de inducción, exigencias emocionales y la necesidad de ocultar emociones son factores psicosociales que afectan directamente el bienestar del trabajador. Asimismo, investigaciones como la de Tascón (35), en población docente evidenciaron que la deficiente gestión del tiempo y la estructura organizativa incrementan la sobrecarga y limitan la capacidad de afrontar las demandas laborales. Estas similitudes demuestran que las condiciones estructurales del trabajo, aun en diferentes sectores, pueden generar patrones comunes de tensión, malestar emocional y fatiga.

La triangulación entre los hallazgos cuantitativos y cualitativos reveló que gran parte de la carga mental no proviene únicamente del volumen de tareas, sino de la forma en que estas están organizadas y demandadas. Las fallas del sistema, especialmente en agendamiento, soporte tecnológico, distribución de tareas y comunicación interna, generan retrasos y tensión operativa que recae emocionalmente sobre el trabajador. Este fenómeno había sido descrito previamente por Pérez & Franco (26), quienes demostraron que las carencias estructurales, la falta de capacitación y las deficiencias en los procesos de trabajo

incrementan la percepción de riesgo laboral y dificultan la ejecución eficiente de las tareas. Asimismo, estudios como el de Murillo et al. (33) ponen de manifiesto que las interrupciones constantes, las exigencias cognitivas y la multitarea deterioran el desempeño y aumentan la fatiga mental, lo que coincide plenamente con lo observado en la clínica evaluada.

No obstante, se identificó una especificación relevante respecto al modelo Demanda–Control de Karasek (80). Mientras el modelo clásico suele operacionalizar la demanda como la intensidad o volumen de tareas, en esta investigación se evidenció que la carga mental está mediada por la calidad de la organización operativa. Las fallas en procesos institucionales y el soporte tecnológico actúan como 'demandas añadidas' que no dependen del flujo de trabajo en sí, sino de la estructura, sugiriendo que en contextos de salud estética, la exigencia emocional y operativa tiene un peso mayor en la fatiga cognitiva que el simple volumen de actividad.

De igual forma, los resultados mostraron que el apoyo social operó como un factor protector parcial dentro del sistema organizativo, lo cual coincide con los hallazgos de Gómez-Urquiza et al. (23), quienes demostraron que la presencia de apoyo organizacional disminuye los niveles de agotamiento emocional y burnout en personal de salud. No obstante, como también lo señalan estos autores, el apoyo social no es suficiente para contrarrestar los efectos negativos cuando las condiciones estructurales del trabajo son desfavorables. En la clínica estudiada, la percepción de inequidad laboral y la falta de reconocimiento, evidenciadas en la dimensión de compensaciones, reforzaron la sensación de esfuerzo no recompensado, aumentando la vulnerabilidad emocional del personal.

En conjunto, la integración de los resultados permite concluir que la carga mental observada en el personal evaluado se relaciona de manera directa con la forma en que el trabajo está organizado, ejecutado y exigido emocionalmente. La simultaneidad de tareas, la presión temporal, las deficiencias de comunicación, las expectativas elevadas de los usuarios y la ausencia de pausas estructuradas contribuyen a un estado de tensión sostenida similar al descrito en los estudios

revisados. Estos hallazgos son coherentes con investigaciones como las de Padilla (21), Rubio (22), Bustamante (25), Del Rio (24), Rivera (32) y Tascón (35), quienes demostraron que los factores psicosociales y la carga mental forman parte de un sistema interdependiente donde las condiciones estructurales influyen de manera decisiva en el bienestar del trabajador.

Desde la perspectiva de la Ingeniería Industrial y la gestión por procesos, los hallazgos de esta investigación evidencian que la carga mental no es solo un fenómeno psicológico individual, sino el resultado de ineficiencias en el diseño del sistema de trabajo. Los problemas detectados en el agendamiento y los fallos tecnológicos actúan como cuellos de botella operativos que interrumpen el flujo continuo de la atención, generando una sobrecarga cognitiva derivada de la gestión de contingencias. Bajo la óptica de la ingeniería de métodos y la ergonomía cognitiva, la simultaneidad de tareas y la ausencia de pausas estructuradas representan una falla en la estandarización de procesos, donde la variabilidad no controlada (expectativas del usuario y fallas técnicas) es absorbida por el esfuerzo mental del trabajador. Por tanto, la intervención no debe limitarse al ámbito clínico, sino que requiere un rediseño de procesos (reingeniería) que optimice la interfaz hombre-sistema-tecnología, reduciendo la carga de trabajo no valorizada y mejorando la productividad global de la IPS.

En síntesis, la discusión evidencia que los factores psicosociales y la carga mental observados en la clínica IPS corresponden a un patrón ya descrito en múltiples contextos asistenciales y administrativos. Las deficiencias organizativas potencian el impacto emocional del trabajo y limitan la capacidad de afrontamiento del personal, lo que refuerza la necesidad de implementar intervenciones orientadas a mejorar la estructura organizativa, optimizar los procesos institucionales, fortalecer la capacitación y consolidar el apoyo emocional como estrategia para reducir el riesgo psicosocial y promover ambientes de trabajo saludables y sostenibles.

## **LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

El presente estudio presenta algunas limitaciones metodológicas que deben ser consideradas en la interpretación de los resultados. En primer lugar, el tamaño de la muestra estuvo conformado por la totalidad del personal de una única clínica IPS (N=25), lo cual limita la generalización de los hallazgos a otros contextos laborales o instituciones con características organizacionales diferentes.

En segundo lugar, el diseño transversal del estudio implicó que la información se recolectara en un único momento del tiempo, lo que impide establecer relaciones causales entre los factores psicosociales y la carga mental, así como evaluar posibles cambios en estas variables a lo largo del tiempo.

Finalmente, se reconoce la posibilidad de subregistro de síntomas físicos y emocionales, debido a que algunos trabajadores podrían minimizar la manifestación de molestias o malestar por temor a estigmatización o a posibles repercusiones laborales, lo cual podría influir en la precisión de la información reportada.

## 12. CONCLUSIONES

- El presente estudio permitió identificar y analizar los factores psicosociales del trabajo relacionados con la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética en Santiago de Cali, evidenciando que dicha carga mental se manifiesta como un fenómeno complejo, derivado de la interacción entre las exigencias organizativas del trabajo y las demandas emocionales propias del servicio de atención en salud.
- Se concluye que las exigencias psicológicas del trabajo, particularmente el ritmo acelerado, la presión temporal y la acumulación de tareas, constituyen factores psicosociales relevantes que incrementan la carga mental del personal, especialmente cuando se presentan en contextos con limitaciones en la planificación, la gestión de agenda y el soporte tecnológico.
- Los resultados permitieron establecer que la doble presencia (conflicto trabajo–familia) fue la dimensión con mayor nivel de afectación, lo que indica una dificultad significativa del personal para conciliar las responsabilidades laborales con las demandas extralaborales, configurándose como un factor crítico de riesgo psicosocial que impacta de manera directa la carga mental.
- Asimismo, se concluye que aspectos organizacionales como la ambigüedad y conflicto de rol, la comunicación interna insuficiente y la percepción desigual del apoyo y reconocimiento contribuyen a la generación de un entorno laboral con mayor exposición al riesgo psicosocial, afectando la capacidad de afrontamiento del personal frente a las exigencias del trabajo.
- Se concluye que tanto el personal operativo como el administrativo presentan niveles similares de carga mental, lo que demuestra que el fenómeno no es una consecuencia aislada de las tareas específicas de cada puesto. Por el contrario, responde a factores organizacionales transversales y fallas

estructurales en el diseño del trabajo que afectan la arquitectura operativa de la clínica de manera sistémica, independientemente del nivel jerárquico o el perfil del cargo.

- Se evidenció que las fallas tecnológicas no solo generan reprocesos y presión temporal, sino que incrementan significativamente el esfuerzo cognitivo requerido, configurándose como un factor organizacional que afecta el bienestar del trabajador y compromete su desempeño laboral
- Finalmente, el estudio concluye que el abordaje de la carga mental y de los factores psicosociales asociados requiere una gestión organizacional orientada a la prevención, que fortalezca la planificación del trabajo, la comunicación interna, el apoyo institucional y las estrategias de conciliación trabajo–familia, como elementos clave para promover el bienestar laboral y la sostenibilidad de la organización.

## 13. RECOMENDACIONES

### 1. Rediseño y Optimización de la Organización del Trabajo

- **Distribución Técnica de Cargas Laborales:** Realizar un balanceo de cargas basado en un estudio de tiempos y movimientos, eliminando la ambigüedad de rol mediante manuales funcionales actualizados que definan responsabilidades claras.
- **Gestión de Tiempos de Atención por Complejidad:** Implementar una planificación técnica que asigne tiempos de servicio diferenciados según la complejidad del procedimiento clínico o administrativo, reduciendo la percepción de urgencia constante.
- **Protocolos de Respuesta ante Picos de Demanda:** Diseñar procedimientos de actuación para periodos de alta afluencia, utilizando refuerzos temporales o rotaciones programadas para mantener el flujo operativo sin comprometer la salud mental.

### 2. Gestión Tecnológica e Infraestructura Digital

- **Integración de Sistemas Institucionales:** Optimizar la gestión tecnológica mediante la unificación de las plataformas de agendamiento, historia clínica y facturación, eliminando la duplicidad de registros y los retrocesos operativos.
- **Aseguramiento de la Confiabilidad Tecnológica:** Implementar un plan de mantenimiento y actualización de software para minimizar las fallas del sistema, identificadas como un factor crítico de fatiga cognitiva y retraso en la prestación del servicio.

### 3. Estandarización y Mejora Continua

- **Sistematización de Procesos Clínico-Administrativos:** Fortalecer la estandarización mediante la actualización y socialización periódica de

protocolos institucionales, asegurando que la operación dependa del método diseñado y no de la improvisación del trabajador.

- **Monitoreo y Vigilancia Epidemiológica:** Establecer un programa de evaluación anual de carga mental y factores psicosociales (utilizando ESCAM y CoPsoQ-ISTAS21) para detectar alertas tempranas y medir el impacto de las intervenciones realizadas.

#### **4. Bienestar y Sostenibilidad Humana (Factor Protector)**

- **Programas de Recuperación Mental y Pausas Activas:** Institucionalizar pausas breves obligatorias diseñadas para la desconexión cognitiva, especialmente en áreas de alta demanda asistencial.
- **Estrategias de Conciliación y Apoyo Social:** Formalizar políticas de flexibilidad horaria para mitigar el impacto de la "doble presencia" y fortalecer el capital social interno mediante programas de reconocimiento y retroalimentación participativa.

## 14. CRONOGRAMA 2024-2025-2026

| ACTIVIDADES                                                                                                             | NOVIEMBRE (2024) |   |   |   |   |   | DICIEMBRE (2024) |   |   |   |   |   | ENERO |   |   |   |   |   | JULIO |   |   |   |   |   | AGOSTO |   |   |   |   |   | SEPTIEMBRE |   |   |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   |   |   | DICIEMBRE |   |  |  |  |  | ENERO (2026) |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---|------------------|---|---|---|---|---|-------|---|---|---|---|---|-------|---|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|---|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--|
|                                                                                                                         | S                | S | S | S | E | S | S                | S | S | E | S | S | S     | S | E | S | S | S | S     | E | S | S | S | S | E      | S | S | S | S | E | S          | S | S | S | E | S | S       | S | S | E | S | S | S         | S | E | S | S | S | S         | E |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                         | E                | E | E | E | M | M | M                | M | M | M | M | M | M     | M | M | M | M | M | M     | M | M | M | M | M | M      | M | M | M | M | M | M          | M | M | M | M | M | M       | M | M | M | M | M | M         | M | M | M | M | M | M         | M |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                         | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2                | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3     | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4     | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2       | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3         | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4         | 5 |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| a) Envío del proyecto de investigación a pares académicos                                                               |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| b) Ajuste de documento de acuerdo con recomendaciones de pares académicos                                               |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| c) Envío de documento al comité de ética de la Facultad de Salud de la Universidad del Valle                            |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| d) Ajustes generales del proyecto y retrasos en asesorías                                                               |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| e) Presentación de la metodología del proyecto a la gerente y los trabajadores; firma de los consentimientos informados |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| f) Aplicación del cuestionario sociodemográfico                                                                         |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| g) Implementación del cuestionario CopsoQ Ista 21 y la evaluacion subjetiva de carga mental (ESCAM)                     |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| h) Aplicación de entrevista semiestructurada y realización de la matriz descriptiva de puestos de trabajo               |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| i) Realizar las Entrevistas grupales en el personal estudiado                                                           |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| j) Analisis de datos, conclusiones y recomendaciones                                                                    |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| k) Entrega de proyecto final                                                                                            |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| l) Realizacion de correcciones y recomendaciones del proyecto final                                                     |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| m) Sustentación del proyecto final                                                                                      |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |
| n) Socialización de resultados ante los trabajadores y la gerencia                                                      |                  |   |   |   |   |   |                  |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |       |   |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |            |   |   |   |   |   |         |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |           |   |  |  |  |  |              |  |  |  |  |  |

## 15. PRESUPUESTO

El siguiente cuadro establece el presupuesto general de cada uno de los ítems que se deben tener en cuenta en esta investigación:

| RUBROS             | FUENTES                |                         | TOTAL                   |
|--------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                    | Universidad del Valle  | Recursos del estudiante |                         |
| PERSONAL           | \$ 2.085.744,00        | \$ 7.349.760,00         | \$ 9.435.504,00         |
| EQUIPOS            | \$ -                   | \$ 1.200.000,00         | \$ 1.200.000,00         |
| SOFTWARE           | \$ -                   | \$ 1.000.000,00         | \$ 1.000.000,00         |
| MATERIALES         | \$ -                   | \$ 1.550.000,00         | \$ 1.550.000,00         |
| SALIDAS DE CAMPO   | \$ -                   | \$ 1.440.000,00         | \$ 1.440.000,00         |
| BIBLIOGRÁFICO      | \$ -                   | \$ 350.000,00           | \$ 350.000,00           |
| SERVICIOS TÉCNICOS | \$ -                   | \$ 600.000,00           | \$ 600.000,00           |
| <b>TOTAL</b>       | <b>\$ 2.085.744,00</b> | <b>\$ 13.489.760,00</b> | <b>\$ 15.575.504,00</b> |

### Descripción de los gastos del personal

| NOMBRE                                            |                                                             |                               |                    |                          |                                             |                                                                                     | FUENTES           |                     | TOTAL                              |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|------------------------------------|
| DEL<br>INVESTIGAD<br>OR /<br>EXPERTO/<br>AUXILIAR | FORMACI<br>ÓN<br>ACADÉMI<br>CA                              | FUNCIÓN                       |                    | Hor<br>as/s<br>ema<br>na | DEDICACI<br>ÓN<br>(HORAS /<br>SEMESTR<br>E) | PRECI<br>O POR<br>HORA                                                              | OBSERVACION<br>ES | Univers             |                                    |
|                                                   |                                                             | DENTRO<br>DEL<br>PROYEC<br>TO |                    |                          |                                             |                                                                                     |                   | idad del<br>Valle   | Recurs<br>os del<br>estudia<br>nte |
| Fabian Pulido<br>Ramírez                          | Estudiante<br>de<br>Maestría<br>en Salud<br>Ocupacion<br>al | Investigad<br>or<br>Principal | 15 /<br>sem<br>ana | 360 horas /<br>semestre  | 10.416                                      | El precio por hora<br>sale de mi salario<br>actual<br>(2500.000/30<br>días/8 horas) |                   | \$<br>3.749.7<br>60 | \$<br>3.749.760                    |

|                                                                        |                                                                                                  |                                                                             |             |                                  |        |                                           |              |              |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------|--------|-------------------------------------------|--------------|--------------|
| Profesional en aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos | psicólogo Especialista en salud ocupacional                                                      | Realizar la implementación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos | 10 / semana | 90 horas / durante nueve semanas | 40.000 | Salario promedio de cotización consultado | \$ 3.600.000 | \$ 3.600.000 |
| María Isabel Gutiérrez                                                 | Médica y cirujana, Master en ciencias en epidemiología y bioestadística y PhD en epidemiología y | Director del trabajo de investigación                                       | 2 / semana  | 48 horas / semestre              | 43.453 | Precio por hora que le pagan al director  | \$ 2.085.744 | \$ 2.085.744 |

|                                |         |         |           |
|--------------------------------|---------|---------|-----------|
| psiquiatría<br>y<br>prevención |         |         |           |
|                                | \$      | \$      | \$        |
|                                | 2.085.7 | 7.349.7 | 9.435.504 |
|                                | 44      | 60      |           |

**Cuantificación de los equipos de uso propio**

| <b>EQUIPO</b>              | <b>Recursos del<br/>estudiante</b> | <b>Total</b>        |
|----------------------------|------------------------------------|---------------------|
|                            | \$                                 | \$                  |
| <b>Computador portátil</b> | 1.200.000,00                       | 1.200.000,00        |
|                            | \$                                 | \$                  |
| <b>TOTAL</b>               | <b>1.200.000,00</b>                | <b>1.200.000,00</b> |

### Bibliografía

| Ítem                                 | Justificación                       | Fuente                                                                                                      |                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                      |                                     | Recursos propios (la universidad provee estos apoyos, pero se pone el costo de internet y energía estimado) | Total                    |
| Libros electrónicos y bases de datos | apoyo científico de investigaciones | \$<br>350.000,00                                                                                            | \$<br>350.000,00         |
| <b>TOTAL</b>                         |                                     | <b>\$<br/>350.000,00</b>                                                                                    | <b>\$<br/>350.000,00</b> |

### Descripción del software que se planea adquirir

| SOFTWARE     | JUSTIFICACIÓN                  | Recursos del estudiante    | TOTAL                      |
|--------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| SPS          | Análisis cuantitativo de datos | \$<br>1.000.000,00         | \$<br>1.000.000,00         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>\$<br/>1.000.000,00</b> | <b>\$<br/>1.000.000,00</b> |

**Valoración salidas a campo**

| <b>Ítem</b>                                                 | <b>Costo unitario /<br/>por día</b> | <b># de días</b> | <b>Recursos del<br/>estudiante</b> | <b>Total</b>           |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------|------------------------------------|------------------------|
| Desplazamiento a la<br>sede para recolección<br>información | \$<br>20.000,00                     | 72               | \$ 1.440.000,00                    | \$ <b>1.440.000,00</b> |
| Refrigerios                                                 | \$<br>133.000,00                    | 18               | \$ 2.394.000,00                    | \$ <b>2.394.000,00</b> |
| Imprevistos                                                 | \$<br>20.000,00                     | 24               | \$ 480.000,00                      | \$ <b>480.000,00</b>   |
| <b>TOTAL</b>                                                |                                     |                  | <b>\$ 1.440.000,00</b>             | <b>\$ 1.440.000,00</b> |

**Materiales**

| <b>Materiales*</b>          | <b>Justificación</b>                                                  | <b>Fuente</b>                      | <b>Total</b>              |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
|                             |                                                                       | <b>Recursos del<br/>estudiante</b> |                           |
| Fotocopias e<br>impresiones | Fotocopias para diversos<br>trabajos en el proyecto e<br>instrumentos | \$ 1.000.000,00                    | \$<br><b>1.000.000,00</b> |

|              |                                 |    |                     |                           |
|--------------|---------------------------------|----|---------------------|---------------------------|
| Grabadora    | Grabación de los grupos focales | \$ | 550.000,00          | \$<br>550.000,00          |
| <b>TOTAL</b> |                                 | \$ | <b>1.550.000,00</b> | \$<br><b>1.550.000,00</b> |

#### Tabla Servicios Técnicos

| Tipo de servicio                                                | Justificación                                               | Fuente                     |               |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|
|                                                                 |                                                             | Recursos del<br>estudiante | Total         |
| Transcripción y<br>digitación de<br>entrevistas<br>(secretaria) | transcripción de información generada<br>por grupos focales | \$ 600.000,00              | \$ 600.000,00 |
| <b>TOTAL</b>                                                    |                                                             | \$ 600.000,00              | \$ 600.000,00 |

## 16. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rolo González G, Cabrera DD, Fernaud EH. Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) Development of a Subjective Mental Workload Scale (SCAM). 2009;25:2009–38.
2. NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. [cited 2023 Apr 22]; Available from: <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcglclefindmkaj/https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-534-Carga-mental-de-trabajo-Factores.pdf>
3. Moncada Lluís S, Llorens Serrano C, Salas Nicás S, Moriña Soler D, Navarro Giné A. LA TERCERA VERSIÓN DE COPSOQ-ISTAS21. UN INSTRUMENTO INTERNACIONAL ACTUALIZADO PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (\*) [Internet]. 2021. Available from: [www.msbs.es/resp](http://www.msbs.es/resp)
4. Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) [Internet]. [cited 2023 Jun 25]. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622009000100004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622009000100004)
5. Bardin Laurence, Suárez C. El análisis de contenido. Akal Ediciones; 1996. 183 p.
6. Trabajo: qué es, características, tipos e importancia [Internet]. [cited 2024 Jun 26]. Available from: <https://humanidades.com/trabajo/>
7. Caroca Marchant L. Entornos saludables.
8. Nacional Seguridad E Higiene En El Trabajo I DE. Documentos divulgados. [cited 2023 Apr 22]; Available from: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
9. La ergonomía en el trabajo mental [Internet]. [cited 2023 Apr 22]. Available from: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00151997000200011](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200011)
10. Salud mental en el trabajo: La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. [cited 2023 Nov 5]. Available from: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_856931/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm)
11. Bustamante Soto NE, Campoverde Jiménez GE, Mariño Andrade HG. Estrés laboral en el personal de la Fundación Donum. Anatomía Digital. 2023 Sep 4;6(3.2):70–85.
12. Inc G. State of the Global Workplace: Global Insights. 2023.
13. Tovar J. El estrés laboral como un factor de riesgo psicosocial en trabajadores colombianos: un scoping review [Internet]. 2020 [cited 2023 Oct 26]. Available from:

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/9eb97b37-110f-4efb-8922-a373a70a8840/content>

14. Omaira A. Factores de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud de los profesionales de la salud en Colombia [Internet]. 2021 [cited 2023 Oct 26]. Available from: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4201/1.%20TRABAJO%20FINAL%20PROYECTO%20DE%20GRADO%20%2818.08.2021%29.pdf?sequence=1>
15. INSST. Estrés laboral - INSST [Internet]. [cited 2023 Oct 26]. Available from: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
16. Ingrese al mundo de compartir - Sociedad Multiespecializada en Estética [Internet]. [cited 2023 Oct 26]. Available from: <https://www.multispecialtysociety.com/about/what-is-the-ams>
17. Salud ocupacional: los trabajadores de la salud [Internet]. [cited 2023 Apr 22]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
18. Cali es hoy en día una “fabrica” de belleza [Internet]. [cited 2023 Apr 22]. Available from: <https://www.elpais.com.co/salud/cali-es-hoy-en-dia-una-fabrica-de-belleza.html>
19. Cali y Bogotá, las ciudades con más turismo de salud | Finanzas | Economía | Portafolio [Internet]. [cited 2023 Apr 22]. Available from: <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/cali-y-bogota-las-ciudades-con-mas-turismo-de-salud-569369>
20. Más de 60 centros de estética en el Distrito de Santiago de Cali han obtenido la certificación como establecimientos bioseguros [Internet]. [cited 2024 Oct 3]. Available from: <https://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/181377/mas-de-60-centros-de-estetica-en-el-distrito-de-santiago-de-cali-han-obtenido-la-certificacion-como-establecimientos-bioseguros/>
21. de Salud Carlos III Escuela Nacional de Medicina del Trabajo I. Adaptaciones de puestos de trabajo de centros de salud en trabajadores especialmente sensibles a riesgos laborales.
22. Rubio-Valdehita S, Rodrigo-Tapias I. Sources of Mental Workload in a Sample of Nurses and Auxiliary Nursing Technicians from Madrid (Spain). [cited 2023 Apr 22];1:177–85. Available from: [https://doi.org/10.21865/RIDEP43\\_177](https://doi.org/10.21865/RIDEP43_177)
23. Gómez-Urquiza JL, Monsalve-Reyes CS, San Luis-Costas C, Fernández-Castillo R, Aguayo-Estremera R, Cañadas-de la Fuente GA. Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. Aten Primaria [Internet]. 2017 Feb 1 [cited 2023 Nov 16];49(2):77–85. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656716301755>
24. del Río Arteaga M, Olivares Gómez O. Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Suseso-Istas 21: un estudio descriptivo con fines de prevención en la red de atención primaria de la Comuna de

Quellón. Medwave [Internet]. 2010 Oct 1 [cited 2023 Nov 16];10(09). Available from: [https://www.academia.edu/72224188/An%C3%A1lisis\\_de\\_los\\_resultados\\_obtenidos\\_en\\_la\\_aplicaci%C3%B3n\\_del\\_cuestionario\\_de\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_riesgos\\_psicosociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_Suseso\\_Istas\\_21\\_un\\_estudio\\_descriptivo\\_con\\_fines\\_de\\_preveni%C3%B3n\\_en\\_la\\_red\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_primaria\\_de\\_la\\_Comuna\\_de\\_Quell%C3%B3n](https://www.academia.edu/72224188/An%C3%A1lisis_de_los_resultados_obtenidos_en_la_aplicaci%C3%B3n_del_cuestionario_de_evaluaci%C3%B3n_de_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo_Suseso_Istas_21_un_estudio_descriptivo_con_fines_de_preveni%C3%B3n_en_la_red_de_atenci%C3%B3n_primaria_de_la_Comuna_de_Quell%C3%B3n)

25. Bustamante M, Maldonado A, García L, Hernández Luis. Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua. 2015;
26. De Jesús Pérez Villavicencio J, Jesús &, Franco Enríquez G. Harmful effects of the work process in a public hospital in Mexico City. Vol. 23.
27. Hernández-Nariño A, Delgado-Landa A, Marqués-León M, Nogueira-Rivera D, Medina-León A, Negrín-Sosa E. Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2016 Jul 1;15(31):66–87.
28. Organisation mondiale de la santé., Organisation panaméricaine de la santé publique. Metodología de gestión productiva de los servicios de salud : Introducción y generalidades. Pan American Health Organization; 2010. 43 p.
29. Matute-Calle BP, Murillo-Párraga DY. La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. 2021 Jul 1;6(12):179.
30. Aguilar C, Chaves O, Loaiza C, Vega M. (24) competencias costaricenses.
31. Zabalegui A. Perfil competencial de las enfermeras. Nursing (Ed española). 2019 May;36(3):6.
32. Rojas FR, Sazo MM, Poblete IF, Osorio PF, Alcántara VÁ, Riquelme JO, et al. Percepción de carga mental de trabajo en personas funcionarias administrativas que se desempeñan en una municipalidad de Chile. Enfermería Actual de Costa Rica [Internet]. 2022 Jun 14 [cited 2023 Apr 22];43(43). Available from: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-45682022000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-45682022000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
33. Vista de Evaluación de la carga mental en personal administrativo de empresa atunera [Internet]. [cited 2023 Nov 5]. Available from: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1888/2287>
34. Gomez H, Esguerra P. Factores psicosociales de trabajo [Internet]. 2013. Available from: <http://creativecommons.Org/licenses/by-nc-nd/2.5/co/y>
35. Tascon Lopez MA. Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en una Institución Educativa Pública de la Ciudad de Palmira en el segundo semestre de 2019. [Internet]. Universidad del Valle; 2019 [cited 2023 Nov 19]. Available from: <https://hdl.handle.net/10893/21695>

36. Pinillos-Patiño Y, Acosta-Fernández M, Jiménez-Torres SE, Gauna-Quiñonez A. Psychosocial factors in residents of medical specialties in Barranquilla. Work demands dimensions. *Revista de Salud Publica*. 2022 Mar 1;24(2).
37. Cuarán Jaramillo AL, López Salazar DM. Factores de riesgo psicosocial y accidentalidad laboral en una unidad quirúrgica de la ciudad de Cali 2012. [Internet]. 2017 [cited 2023 Nov 13]. Available from: <https://hdl.handle.net/10893/10534>
38. Factores de riesgo psicosocial y accidentalidad laboral en una unidad quirúrgica de la ciudad de cali pdf free download [Internet]. [cited 2023 Nov 14]. Available from: <https://docplayer.es/77844884-Factores-de-riesgo-psicosocial-y-accidentalidad-laboral-en-una-unidad-quirurgica-de-la-ciudad-de-cali-2012.html>
39. Charry Peralta CM, Olmos Botero IC. Percepción del factor psicosocial conciliación tiempo laboral, familiar y personal en funcionarios de una empresa del orden nacional que ejerce actividades de justicia del municipio de Cali según modalidad de vinculación. [Internet]. 2017 [cited 2023 Nov 19]. Available from: <https://hdl.handle.net/10893/10522>
40. Leonardo C, Jimenez P, Nelcy M, Galvez G, Bogotá E. Kennedy en Bogotá SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES. [cited 2023 Apr 25]; Available from: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8152/1/RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20EN%20EL%20SALÓN%20DE%20BELLEZA%20SANDRA%20UBICADO%20EN%20LA%20LOCALIDAD%20DE%20KENNEDY%20EN%20BOGOT.pdf>
41. Home - Splendor de Gloria Jaramillo [Internet]. [cited 2023 Apr 25]. Available from: <https://www.splendordegloria.com/>
42. Loaiza C, Herazo L, Ruiz Dayana. Factores protectores psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de peluquerías de la localidad de tunjuelito de bogotá [Internet]. 2016 [cited 2023 Apr 22]. Available from: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/21821/LoaizaArocaCindyEliaa2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
43. Oficina internacional del trabajo ginebra. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. [cited 2023 Jun 5]; Available from: <https://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
44. Enciclopedia OIT Tomo 2 Capítulo 34. Factores Psicosociales y de Organización | PDF [Internet]. [cited 2023 Nov 30]. Available from: <https://es.scribd.com/doc/92083218/Enciclopedia-OIT-Tomo-2-Capitulo-34-Factores-psicosociales-y-de-organizacion>
45. Qué son los riesgos psicosociales | ISTAS [Internet]. [cited 2024 Jun 26]. Available from: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales/que-son-los-riesgos-psicosociales>
46. Moncada Lluís S, Llorens Serrano. Manual del método CoPsoQ-istas21 VERSION 2 [Internet]. 2014. Available from: <http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentosmanual>

47. Palacio D, Proteccion Social M. Res\_2646\_2008. 2008;
48. Johnson J V, Hall EM. Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population.
49. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. J Occup Health Psychol [Internet]. 1996 [cited 2023 Nov 26];1(1):27–41. Available from: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F1076-8998.1.1.27>
50. Healthy work : stress, productivity, and the reconstruction of working life : Karasek, Robert (Robert A.) : Free Download, Borrow, and Streaming : Internet Archive [Internet]. [cited 2026 Feb 13]. Available from: <https://archive.org/details/healthyworkstres0000kara>
51. Canepa, Díaz C. Carga mental. <http://journals.openedition.org/laboreal> [Internet]. 2013 Jul 1 [cited 2024 Jun 26];9(Volume 9 N°1). Available from: <http://journals.openedition.org/laboreal/6342>
52. Nogareda C. NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación.
53. Sapienza Organizacional. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056603003>
54. González R. Relación de la carga mental de trabajo con satisfacción laboral y bienestar subjetivo trabajo fin de máster. 2017.
55. Dalmau Pons I. Evaluación de la carga mental en tareas de control: técnicas subjetivas y medidas de exigencia [Internet]. Barcelona; 2008 [cited 2025 Dec 1]. Available from: <https://www.tdx.cat/handle/10803/6777?jsessionid=7441B4A95E43C07F2AB142AC36114C4B#page=1>
56. Kahneman D. Attention and Effort. 1973 [cited 2023 May 1]; Available from: [https://kahneman.scholar.princeton.edu/sites/g/files/toruqf3831/files/kahneman/files/attention\\_lo\\_quality.pdf](https://kahneman.scholar.princeton.edu/sites/g/files/toruqf3831/files/kahneman/files/attention_lo_quality.pdf)
57. 8.1. Carga mental y recursos de procesamiento - Psikipedia [Internet]. [cited 2024 Jun 27]. Available from: <https://psikipedia.com/libro/atencion/carga-mental-y-recursos>
58. Atención dividida y combinación de tareas | PsicoUNED [Internet]. [cited 2024 Jun 27]. Available from: <https://psicouned.com/apuntes/psicologia-atencion/atencion-dividida/>
59. Perez-Hernandez E. Desarrollo de los procesos atencionales [Internet]. 2008. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/39576811>
60. Johnson Addie, Proctor RW. Atención : teoría y práctica. Ramón Areces; 2015.
61. Perspectiva Actual de la Atención - Teorías y Modelos Explicativos de la Atención [Internet]. [cited 2024 Jun 27]. Available from: <https://1library.co/article/perspectiva-actual-atenci%C3%B3n-teor%C3%ADas-modelos-explicativos-atenci%C3%B3n.qmww199z>
62. Díaz-Ocejo J, Mora JA. Control del Pensamiento y sus Estrategias en el Deporte [Internet]. 2008. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/332350737>

63. Modelo de Filtro Rígido y Atenuado - Broadbent y Treisman [Internet]. [cited 2024 Jun 27]. Available from: <https://www.psicologia-online.com/modelo-de-filtro-rigido-y-atenuado-2081.html>
64. Anne Treisman \_ AcademiaLab [Internet]. [cited 2024 Jun 27]. Available from: <https://academia-lab.com/enciclopedia/anne-treisman/>
65. Rubio S, Lourdes V, Moreno L, Martín J, Marian G, Díaz J. Modelos y procedimientos de evaluación de la carga mental de trabajo models and procedures of evaluation of the mental workloads. Vol. 6. 2007.
66. Métodos subjetivos-Indicadores objetivos de la repercusión de la carga [Internet]. [cited 2024 Jun 27]. Available from: <https://1library.co/article/m%C3%A9todos-subjetivos-indicadores-objetivos-repercusi%C3%B3n-carga-indicadores.y90eroly>
67. Parchar A. “Elaboración de una propuesta de fortalecimiento o mejora en la organización del puesto de trabajo, con el fin de prevenir o revertir la aparición de la fatiga mental en personal médico del área de emergencia del hospital vicente corral moscoso. cuenca 2018.” cuenca,ecuador; 2019.
68. Murillo Moreira KX, Delgado Arteaga LJ, Olmedo Vera JH, Cantos Santana EM. Evaluación de la carga mental en personal administrativo de empresa atunera. RECIMUNDO. 2022 Sep 27;6(4):610–5.
69. Ceballos-Vásquez P, Rolo-González G, Hernández-Fernaude E, Díaz-Cabrera D, Paravic-Klijn T, Burgos-Moreno M, et al. Validación de la Escala Subjetiva de Carga mental de trabajo (escam) en profesionales de la salud de Chile. Universitas Psychologica. 2016;15(1):261–70.
70. Toledano-Toledano F, Domínguez-Guedea MT. Psychosocial factors related with caregiver burden among families of children with chronic conditions. Biopsychosoc Med. 2019 Mar 8;13(1).
71. Fernandes C, Pereira A. Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. Rev Saude Publica. 2016;50.
72. Ceballos-Vásquez P, Rolo-González G, Hernández-Fernaude E, Díaz-Cabrera D, Paravic-Klijn T, Burgos-Moreno M, et al. Validación de la Escala Subjetiva de Carga mental de trabajo (escam) en profesionales de la salud de Chile. Universitas Psychologica [Internet]. 2016 [cited 2023 Jun 29];15(1):261–70. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672016000100020&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672016000100020&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
73. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, María del Pilar Baptista Lucio D, Méndez Valencia Christian Paulina Mendoza Torres S. Con la colaboración de [Internet]. 2014 [cited 2025 Dec 1]. Available from: [file:///D:/Downloads/Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed%20(1).pdf)

74. Vilar eugenia. La entrevista grupal, Instrumento para la investigación/Intervención en psicología social [Internet]. 2019 [cited 2025 Dec 2]. Available from: [https://publicaciones.xoc.uam.mx/TablaContenidoLibro.php?id\\_libro=817](https://publicaciones.xoc.uam.mx/TablaContenidoLibro.php?id_libro=817)
75. Vásquez PC, Klijn TP, Moreno MB, Barriga O. VALIDACIÓN DE ESCALA SUBJETIVA DE CARGA MENTAL DE TRABAJO EN FUNCIONARIOS/AS UNIVERSITARIOS. Ciencia y enfermería [Internet]. 2014 Aug 1 [cited 2023 Jun 25];20(2):73–82. Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
76. Mateus JC, Varela MT, Caicedo DM, Arias NL, Jaramillo CD, Morales LC, et al. Resolución 8430 de 1993. Biomedica [Internet]. 2019 Sep 1 [cited 2024 Jun 27];39(3):448–63. Available from: <https://perfilesycapacidades.javeriana.edu.co/es/publications/resoluci%C3%B3n-8430-de-1993>
77. Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo - Función Pública [Internet]. [cited 2025 Jan 19]. Available from: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
78. Fernando Boveda L. Trabajo y desempleo. Algunas repercusiones de la banalización de una injusticia [Internet]. 2006 [cited 2025 Dec 3]. Available from: [http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/036\\_psicologia\\_social2/documentos/banalizacion.pdf](http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/036_psicologia_social2/documentos/banalizacion.pdf)
79. Stress, Appraisal, and Coping - Richard S. Lazarus, PhD, Susan Folkman, PhD - Google Libros [Internet]. [cited 2023 May 1]. Available from: [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lazarus,+R.,+%26+Folkman,+S.+\(1984\).+Stress:+Appraisal+and+coping.+Nueva+York:+Springer+Publishing+Company.&ots=DgKPiolfLf&sig=pKH27BfPHDFokvkim\\_kgnkwksik#v=onepage&q=Lazarus%2C%20R.%2C%20%26%20Folkman%2C%20S.%20\(1984\).%20Stress%3A%20Appraisal%20and%20coping.%20Nueva%20York%3A%20Springer%20Publishing%20Company.&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lazarus,+R.,+%26+Folkman,+S.+(1984).+Stress:+Appraisal+and+coping.+Nueva+York:+Springer+Publishing+Company.&ots=DgKPiolfLf&sig=pKH27BfPHDFokvkim_kgnkwksik#v=onepage&q=Lazarus%2C%20R.%2C%20%26%20Folkman%2C%20S.%20(1984).%20Stress%3A%20Appraisal%20and%20coping.%20Nueva%20York%3A%20Springer%20Publishing%20Company.&f=false)
80. Karasek RA. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. Adm Sci Q. 1979 Jun;24(2):285.
81. OIT. Working Time and Work-Life Balance Around the World. 2022 [cited 2025 Dec 3]; Available from: [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed\\_protect/%40protrav/%40travail/documents/publication/wcms\\_864222.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_protect/%40protrav/%40travail/documents/publication/wcms_864222.pdf)
82. Ministerio Del trabajo. Resolución 2404. 2019 [cited 2025 Dec 3]; Available from: [https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/2020-05/resolucion\\_2404\\_de\\_2019.pdf](https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/2020-05/resolucion_2404_de_2019.pdf)
83. APA's. Work and Well-being 2021 Survey report [Internet]. 2021 [cited 2025 Dec 4]. Available from: <https://www.apa.org/pubs/reports/work-well-being/compounding-pressure-2021>

84. Salvagioni DAJ, Melanda FN, Mesas AE, González AD, Gabani FL, De Andrade SM. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. PLoS One. 2017 Oct 1;12(10).
85. Nacional de Seguridad Higiene en el Trabajo - INSHT I. Notas Técnicas de Prevención Factores psicosociales: metodología de evaluación NTP 0926 [Internet]. 2012. Available from: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuite>
86. Leka S, Jain A. Health impact of psychosocial hazards at work: An overview. 2010 [cited 2025 Dec 4]; Available from: <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/40253b69-a533-4f27-af56-bdddbad63ec0/content>

## **17.ANEXOS**

### **ANEXO A.**



#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Condiciones psicosociales en el trabajo relacionadas a la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética de la ciudad de Santiago de Cali

**Investigador:** FABIAN PULIDO RAMIREZ

**Entrevistador:** DIEGO FERNANDO VIERA BRAVO

#### **¿De qué se trata el estudio?**

El presente estudio busca analizar los factores psicosociales del trabajo relacionados con la carga mental en el personal operativo y administrativo de una clínica IPS de salud y estética de la ciudad de Santiago de Cali.

Para este estudio son importantes las experiencias y las vivencias de los trabajadores, por ello la información se obtendrá por medio de entrevistas en profundidad, dicha entrevista puede tardar entre una hora y media y dos horas.

Para el desarrollo de la entrevista se utilizará el salón de capacitaciones de la empresa, conocido por ser un lugar en el que usted se sentirá cómodo(a), ya que no se presentan interrupciones y se pueda establecer un diálogo apropiado para el

estudio. Es importante realizar la grabación con previa autorización suya, pues la información que usted suministre tiene que transcribirse para luego ser analizada.

Su participación es completamente voluntaria, no debe sentirse obligado(a) a participar y si en medio de la entrevista usted cambia de opinión se daría por finalizada su participación sin que esto tenga ningún problema o inconveniente para Usted. En que consiste su participación en el estudio: Luego de acceder de forma voluntaria, se realizará una entrevista en profundidad la cual tiene como objetivo establecer un diálogo en donde usted cuente sus vivencias y experiencias realizando su trabajo; aunque el objetivo es recopilar información sobre sus vivencias, tenga en cuenta que Usted puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento. Recuerde que a pesar de que se vaya a grabar la entrevista se guardará la confidencialidad de la entrevista, por ello, se empleará un seudónimo para que Usted nos sea identificado(a) al momento de transcribir la entrevista.

Riesgos de participar en la investigación: Su participación en la investigación implica algunos riesgos que Usted debe conocer por lo cual se enunciarán a continuación:

- Riesgo de confidencialidad: Se refiere al riesgo de que los datos e información suministrada en la entrevista sean revelados; sin embargo este riesgo se gestionará así: solo el investigador/entrevistador tendrá las grabaciones bajo su custodia. El riesgo de revelar su identidad se gestionará mediante el uso de un seudónimo y no se emplearán datos de identificación como su número de documento de identidad.

Beneficios para los participantes: Cabe aclarar que por participar en esta investigación Usted no recibirá ningún beneficio de forma directa ni representado en dinero o especies; sin embargo, el participar en esta investigación puede contribuir a comprender las condiciones psicosociales en el trabajo relacionadas a la carga mental en el personal operativo y administrativo de la empresa.

Costo de la participación: Participar en la presente investigación no tiene ningún costo para Usted.

Entiendo que la entrevista debe ser grabada y por tanto accedo a que se realice la grabación para que posteriormente sea transcrita

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Autorizo que la información recolectada en la investigación pueda ser utilizada en futuros estudios con previa autorización por un comité de ética.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Luego de leer el presente documento o que me haya sido leído, que me fueron aclaradas las dudas, luego de comprender para qué se realizará la investigación y que en el proceso puede desistir de mi participación, procedo a firmar de forma voluntaria el presente documento autorizando con ello mi participación.

Firma de aceptación de participación \_\_\_\_\_

Nombre completo del participante \_\_\_\_\_

Firma de testigo No. 1 \_\_\_\_\_

Firma del testigo No. 2 \_\_\_\_\_

Firma de investigador/entrevistador \_\_\_\_\_

Fecha de la entrevista \_\_\_\_\_

Se realizará entrega de una copia a Usted como participante y otra para el investigador/entrevistador

En caso de presentar alguna duda o inquietud referente a la investigación puede contactar al investigador/entrevistador por los siguientes medios:

**Teléfono:** 318 623 86 39 (Entrevistador)

**Correo electrónico:** [diego.viera@correounivalle.edu.co](mailto:diego.viera@correounivalle.edu.co)

**ANEXO B.**



**ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA:**

**Fecha:** D: \_\_\_\_ / M: \_\_\_\_ / A: \_\_\_\_

**Código del Encuestado:** \_\_\_\_\_

**DATOS SOCIODEMOGRAFICOS**

**I. Edad:** \_\_\_\_ años

**II. Sexo:** ☐ Femenino ☐ Masculino

**III. Estado Civil:**

- ☐ Soltero (a)
- ☐ Casado (a)
- ☐ Unión libre
- ☐ Divorciado (a)
- ☐ Viudo (a)
- ☐ Separación en proceso judicial

**IV. Nivel de Escolaridad:**

- ☐ Básica primaria
- ☐ Básica secundaria
- ☐ Técnico (a) en: \_\_\_\_\_
- ☐ Tecnólogo (a) en: \_\_\_\_\_
- ☐ Profesional en: \_\_\_\_\_
- ☐ Posgrado ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**V. Ciudad Residencia:** \_\_\_\_\_

**VI. Antigüedad en el cargo:** \_\_\_\_\_ años

**VII. Tipo de Contratación:**

- ☐ Contrato a término fijo
- ☐ Contrato a término indefinido
- ☐ Prestación de Servicios
- ☐ Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**VIII. ¿Con qué tipo de etnia se identifica?**

- ☐ Afrocolombiano
- ☐ Indígena
- ☐ Mestizos
- ☐ Palenquero

Otra; ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

*Fuente: Elaboración propia basada y adaptada de la investigación “factor psicosocial conciliación tiempo laboral, familiar en trabajadores de un gremio sindical de una universidad del suroccidente colombiano 2022”*

## ANEXO C.



### **PREGUNTAS PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA SOBRE LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LA EMPRESA**

#### **Estructura General de la Entrevista (Adaptable a cada perfil):**

##### **Introducción (2 minutos):**

- Agradecer su participación y explicar brevemente el objetivo de la entrevista (comprender las condiciones de trabajo y su relación con la carga mental).
- Asegurar la confidencialidad de sus respuestas.
- Indicar la duración aproximada de la entrevista.

#### **2. Protocolos de Trabajo (Preguntas generales para todos, con enfoque en su área):**

- ¿Existen protocolos o guías de procedimiento definidos para las tareas que usted realiza?
- ¿Con qué frecuencia consulta o utiliza estos protocolos?
- ¿En qué medida considera que los protocolos actuales son claros y fáciles de seguir?
- ¿Encuentra obstáculos para seguir los protocolos establecidos?  
¿Cuáles? (Ejemplos: falta de tiempo, recursos, claridad, etc.)
- ¿Ha recibido capacitación sobre los protocolos de su puesto de trabajo? ¿Cuándo fue la última vez?
- ¿Considera que los protocolos se actualizan de manera oportuna?
- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar los protocolos existentes?

**3. Carga Mental y Aspectos Psicosociales (Preguntas generales para todos):**

- En su día a día laboral, ¿cuáles son las tareas o situaciones que le generan mayor exigencia mental? (Ejemplos: concentración, toma de decisiones, atención al detalle, manejo de imprevistos, etc.)
- ¿Cómo describiría el ritmo de trabajo en su puesto? (Ejemplos: pausado, constante, acelerado, con picos de trabajo intenso)
- ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en general?

**Preguntas Específicas por Perfil para Funciones y Procedimientos:**

**Esteticistas:**

- ¿Cuáles son los tratamientos o procedimientos estéticos que realiza con mayor frecuencia?
- Podría describir brevemente los pasos principales que sigue para realizar un [mencionar un tratamiento específico]?
- ¿Qué tipo de productos o equipos utiliza en sus procedimientos? ¿Sigue algún protocolo específico para su uso y mantenimiento?
- ¿Cómo maneja las posibles complicaciones o reacciones adversas durante un tratamiento? ¿Existe un protocolo para esto?
- ¿Cómo se asegura de la higiene y esterilización de los equipos y el área de trabajo entre clientes?

**Secretarias Administrativas:**

- ¿Cuáles son sus principales responsabilidades y tareas diarias?
- ¿Qué sistemas o software utiliza para la gestión de citas, historias clínicas, facturación, etc.? ¿Existen protocolos para su uso?

- ¿Cómo es el proceso para agendar o reprogramar citas?
- ¿Cómo maneja la información confidencial de los pacientes? ¿Conoce y sigue algún protocolo de protección de datos?
- ¿Cómo es el flujo de comunicación con los diferentes profesionales de la clínica?

#### **Médicos:**

- ¿Cuáles son las principales consultas o procedimientos médicos que realiza en la clínica?
- Podría describir brevemente el proceso que sigue para la consulta de un paciente con [mencionar una condición frecuente]?
- ¿Qué herramientas o equipos utiliza para el diagnóstico y seguimiento de los pacientes? ¿Existen protocolos para su uso?
- ¿Cómo realiza el registro de la información del paciente en la historia clínica? ¿Siguiendo algún protocolo específico?
- ¿Cómo se coordina con otros profesionales de la clínica para la atención integral del paciente?

#### **Odontólogos:**

- ¿Cuáles son los tratamientos odontológicos que realiza con mayor frecuencia en la clínica?
- Podría describir brevemente los pasos principales que sigue para realizar una [mencionar un tratamiento específico]?
- ¿Qué equipos e instrumental utiliza en sus procedimientos? ¿Siguiendo protocolos de esterilización y desinfección específicos?
- ¿Cómo realiza la planificación del tratamiento para sus pacientes? ¿Existen guías o protocolos para esto?

- ¿Cómo informa y educa a sus pacientes sobre los procedimientos y cuidados posteriores?

### **Micropigmentadoras:**

- ¿Cuáles son los procedimientos de micropigmentación que realiza?
- Podría describir brevemente los pasos principales que sigue para realizar un [mencionar un procedimiento específico]?
- ¿Qué tipo de pigmentos y agujas utiliza? ¿Sigue algún protocolo específico para su selección y uso seguro?
- ¿Cómo garantiza la higiene y asepsia durante el procedimiento? ¿Qué protocolos de bioseguridad sigue?
- ¿Cómo maneja las expectativas del cliente y el consentimiento informado antes del procedimiento?

### **Supernumeraria (Considerando que puede cubrir diferentes roles):**

- **Al inicio de la entrevista, es importante preguntar:** ¿En qué diferentes puestos o funciones suele trabajar dentro de la clínica? (Esto te permitirá enfocar las siguientes preguntas según su experiencia reciente o más frecuente).
- Para cada rol que mencione (o para el rol que esté desempeñando actualmente):
  - ¿Cuáles son sus principales tareas y responsabilidades en este puesto?
  - ¿Existen protocolos o guías de procedimiento específicos para estas tareas? ¿Podría mencionar alguno?
  - ¿Con qué frecuencia realiza [mencionar una tarea específica del rol]?

- ¿Qué herramientas o equipos utiliza para llevar a cabo estas tareas?  
¿Sigue algún protocolo para su uso?
- Si su rol implica atención al paciente: ¿Cómo es el proceso de interacción con los pacientes? ¿Existen protocolos para la atención y comunicación?
- Si su rol implica tareas administrativas: ¿Qué sistemas o software utiliza? ¿Existen protocolos para su manejo?
- Si su rol implica apoyo a otros profesionales: ¿Cómo se coordina con ellos para realizar sus tareas? ¿Existen flujos de trabajo definidos?
- ¿Encuentra diferencias significativas en los protocolos o la forma de trabajar entre los diferentes puestos que cubre? ¿Cuáles?
- 

**Auxiliar de Doctores (Asistente de Médico u Odontólogo):**

- ¿A qué doctores (o especialidades) asiste principalmente en su trabajo diario?
- ¿Cuáles son sus principales funciones y responsabilidades como auxiliar? (Ejemplos: preparación de la consulta, asistencia durante procedimientos, organización de materiales, etc.)
- Para la preparación de la consulta: ¿Qué tareas realiza antes de que el doctor atienda al paciente? ¿Sigue algún protocolo para esto?
- Durante la consulta o procedimiento: ¿Cómo asiste al doctor? ¿Existen protocolos específicos para los diferentes tipos de procedimientos? (Ejemplos: entrega de instrumental, aspiración, etc.)
- ¿Cómo se encarga de la limpieza, desinfección o esterilización del instrumental y el área de trabajo entre pacientes? ¿Podría describir brevemente el protocolo que sigue?

- ¿Cómo gestiona el inventario de materiales e insumos necesarios para la atención médica u odontológica? ¿Existe algún protocolo para esto?
- ¿Cómo apoya en el registro de la información del paciente (si aplica)?  
¿Conoce y sigue algún protocolo de confidencialidad?
- ¿Cómo se comunica con los pacientes bajo la supervisión del doctor?  
¿Existen pautas o protocolos para esto?

### **Preguntas Generales para Supernumeraria y Auxiliar de Doctores :**

- **Para la Supernumeraria:**
  - ¿Siente que la rotación entre diferentes puestos le genera alguna dificultad o exigencia adicional? ¿Cuál?
  - ¿Recibe la capacitación adecuada para los diferentes roles que debe cubrir?
  - ¿Cómo se adapta a las diferentes dinámicas de trabajo y equipos en cada puesto?
- **Para la Auxiliar de Doctores:**
  - ¿Cómo es la comunicación y coordinación con los doctores con los que trabaja?
  - ¿Siente que su labor es reconocida por los doctores y otros miembros del equipo?
  - ¿Qué tan involucrada se siente en el proceso de atención al paciente?
  -

### **Mercaderistas (Responden llamadas y chats, agendan y confirman citas ):**

- **Al inicio de la entrevista, aclarar si ambos realizan las mismas funciones o si hay alguna especialización entre ellos.**

- ¿Cuáles son sus principales tareas diarias en relación con la atención de llamadas y chats?
- ¿Qué tipo de información suelen solicitar los pacientes o clientes a través de estos canales?
- ¿Existe un protocolo o guion para responder las llamadas y los mensajes de chat? ¿Podría describir brevemente los puntos clave?
- ¿Qué sistema o herramienta utilizan para agendar las citas? ¿Existe un protocolo para el proceso de agendamiento (disponibilidad, tipos de citas, información requerida, etc.)?
- ¿Cómo realizan la confirmación de las citas? ¿Con qué anticipación se hace y qué información se incluye en la confirmación? ¿Existe un protocolo para esto?
- ¿Cómo manejan las cancelaciones o reprogramaciones de citas? ¿Existe un protocolo específico?
- ¿Cómo gestionan las preguntas o inquietudes de los pacientes sobre los servicios, precios, o preparación para los procedimientos? ¿Tienen acceso a información estandarizada para responder?
- ¿Cómo transfieren las llamadas o consultas a otros miembros del equipo (médicos, esteticistas, etc.) si es necesario? ¿Existe un protocolo para esto?
- ¿Llevan algún registro de las llamadas, chats o citas agendadas? ¿Qué tipo de información registran y con qué finalidad?

#### **Auxiliar Contable:**

- ¿Cuáles son sus principales responsabilidades y tareas diarias en el área contable?
- ¿Qué software o sistemas contables utiliza para realizar sus tareas?  
¿Existen protocolos para su uso y la gestión de la información?

- ¿Cuáles son los procesos contables específicos en los que participa (ejemplos: facturación, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, etc.)? ¿Podría describir brevemente el flujo de alguno de ellos?
- ¿Existen protocolos o procedimientos definidos para la gestión de la documentación contable (recibo, archivo, etc.)?
- ¿Cómo se asegura de la exactitud y el cumplimiento de las normativas contables en sus tareas?
- ¿Cómo es el flujo de información contable con otros departamentos de la clínica?
- ¿Participa en la elaboración de informes contables? ¿Sigue algún formato o procedimiento específico?

**Personal de Mantenimiento:**

- ¿Cuáles son sus principales responsabilidades en el mantenimiento de las instalaciones y equipos de la clínica?
- ¿Existe un cronograma o plan de mantenimiento preventivo? ¿Cómo se lleva a cabo y se registra?
- ¿Qué protocolos sigue para la revisión y el mantenimiento de equipos específicos (ejemplos: equipos médicos, equipos estéticos, aires acondicionados, etc.)?
- ¿Cómo se gestionan las reparaciones o averías? ¿Existe un procedimiento para reportar y solucionar problemas?
- ¿Qué protocolos de seguridad sigue al realizar sus tareas (ejemplos: manejo de herramientas, sustancias, etc.)?
- ¿Cómo se asegura del cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en las áreas comunes y de trabajo?
- ¿Lleva algún registro de las actividades de mantenimiento realizadas?

**Personal de Sistemas:**

- ¿Cuáles son sus principales responsabilidades en la gestión y el soporte de los sistemas informáticos de la clínica?
- ¿Qué sistemas o software son críticos para el funcionamiento de la clínica (ejemplos: sistema de gestión de citas, historias clínicas electrónicas, software contable, etc.)? ¿Existen protocolos para su uso y mantenimiento?
- ¿Existen protocolos de seguridad informática para proteger la información de la clínica y de los pacientes? ¿Cuáles son las principales medidas implementadas?
- ¿Cómo se gestionan las copias de seguridad de la información? ¿Con qué frecuencia se realizan y dónde se almacenan? ¿Existe un protocolo de recuperación de datos?
- ¿Cómo se brinda soporte técnico a los usuarios en caso de problemas con los sistemas o equipos informáticos? ¿Existe un procedimiento para reportar y solucionar incidencias?
- ¿Existen protocolos para la instalación y actualización de software y hardware?
- ¿Cómo se gestionan los accesos y permisos de los usuarios a los diferentes sistemas?

**Gerente General / Dueña:**

- Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales procesos operativos y administrativos que se llevan a cabo en la clínica?
- ¿Cómo se definen y comunican los protocolos y procedimientos de trabajo en la clínica?
- ¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los protocolos existentes?  
¿Cuál es el proceso para realizar estas actualizaciones?

- ¿Cómo se asegura del cumplimiento de los protocolos por parte de todo el personal? ¿Existen mecanismos de supervisión o seguimiento?
- ¿Cómo describe la cultura organizacional de la clínica en relación con la calidad del trabajo y el cumplimiento de normas?
- ¿Cuáles son los principales desafíos que percibe en relación con la gestión del personal y la carga de trabajo?
- ¿Cómo se fomenta la comunicación y la colaboración entre los diferentes equipos y profesionales de la clínica?
- ¿Qué mecanismos existen para recibir y atender las sugerencias o quejas del personal en relación con las condiciones de trabajo y los protocolos?
- ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal y se identifica la necesidad de capacitación en relación con los protocolos y procedimientos?

#### **Personal de Aseo:**

- ¿Cuáles son sus principales tareas y responsabilidades diarias en la limpieza y el mantenimiento de la higiene de la clínica?
- ¿Existe un cronograma o plan de limpieza establecido para las diferentes áreas de la clínica (consultorios, sala de espera, baños, áreas administrativas, etc.)? ¿Podría describir brevemente cómo se organiza su trabajo?
- ¿Qué productos de limpieza y desinfección utiliza en su trabajo? ¿Existen protocolos o instrucciones específicas para el uso seguro y efectivo de estos productos?
- ¿Con qué frecuencia realiza la limpieza de cada una de las áreas de la clínica? ¿Hay alguna área que requiera una limpieza más frecuente o con protocolos especiales (ejemplo: áreas de procedimientos)?

- ¿Existen protocolos específicos para la limpieza y desinfección de áreas donde se realizan procedimientos médicos o estéticos? ¿Podría describir alguno de ellos?
- ¿Cómo se encarga de la gestión de los residuos (basura común, residuos biosanitarios si aplica)? ¿Existen protocolos para la separación, almacenamiento y disposición de estos residuos?
- ¿Qué equipos o herramientas utiliza para realizar su trabajo (ejemplos: trapeadores, aspiradoras, carros de limpieza)? ¿Existe algún protocolo para su uso y mantenimiento básico?
- ¿Cómo se asegura de mantener la higiene en los baños y otras áreas de alto tránsito? ¿Existen protocolos específicos?
- ¿Tiene alguna responsabilidad en la reposición de suministros básicos (papel higiénico, jabón, toallas de papel, etc.)? ¿Existe algún procedimiento para esto?
- ¿Qué protocolos de seguridad sigue al realizar sus tareas (ejemplos: uso de guantes, mascarillas, ventilación de áreas, manejo de productos químicos)?
- ¿Cómo reporta cualquier problema de limpieza o mantenimiento que detecte en las instalaciones?

## **ANEXO D.**

### **PREGUNTAS GUÍA DE LAS SESIONES – ENTREVISTA GRUPAL**

1. ¿Al realizar su trabajo, qué es lo que más les genera estrés?
2. Al realizar el trabajo, se puede presentar agotamiento ya sea físico o mental. ¿En trabajo qué les genera agotamiento mental?
3. ¿Cuáles son las mayores dificultades que se les han presentado al atender pacientes?

4. ¿En algunas ocasiones las pacientes pueden llegar a ser groseras y maltratarlas a ustedes, cuando esto ha ocurrido, por qué creen que las pacientes las maltratan?
5. ¿Cómo su trabajo afecta su vida personal?
6. Una de las condiciones que puede hacer más fácil o difícil el trabajo hace referencia al trabajo en equipo. ¿Cómo percibe Usted el trabajo en equipo dentro de la empresa?
7. ¿Qué sugerencias tendría Usted en cuenta para que la empresa implementara con el fin de mejorar su calidad de vida laboral?