

**ANALISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE
URGENCIAS EN LOS HOSPITALES PUBLICOS SAN PEDRO DE LA CIUDAD DE
PASTO, PABLO TOBÓN URIBE DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, HOSPITAL
UNIVERSITARIO DE SANTANDER Y EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE
CARTAGENA DE COLOMBIA**

AUTORA

YERLY ARANGO SUAREZ

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Agosto de 2019

**ANALISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE
URGENCIAS EN LOS HOSPITALES PUBLICOS SAN PEDRO DE LA CIUDAD DE
PASTO, PABLO TOBÓN URIBE DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, HOSPITAL
UNIVERSITARIO DE SANTANDER Y EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE
CARTAGENA DE COLOMBIA**

Autor

YERLY SOLEY ARANGO SUAREZ

Director

NASLESY LILIANA CARDENAS

Ingeniera Industrial

Esp. SIG HSEQ

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

PAMPLONA, Agosto de 2019

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado 1

Jurado 2

Pamplona, Agosto de 2019

Contenido

TÍTULO	7
RESUMEN	7
Palabras clave	9
INTRODUCCIÓN	10
1. DEFINICION DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	14
2. NORMATIVA COLOMBIANA DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	18
3. PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL HOSPITALARIO.	19
4. METODOLOGIA.....	39
4.1 CONSECUENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL HOSPITALARIO.....	39
4.1.1 SINTOMAS	39
4.1.2 ENFERMEDADES	42
5. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN	43
6. CONCLUSIÓN.....	45
7. BIBLIOGRAFÍA	48
8. ANEXOS	53

TABLAS

Tabla 1 Hospitales Públicos en Colombia	19
Tabla 2 Resultado general de la evaluación del estrés.....	36
Tabla 3 Síntomas de la exposición a riesgos psicosociales	39
Tabla 4 Medidas de intervención.....	43

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	54
---	----

TÍTULO

ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL DE URGENCIAS EN LOS HOSPITALES PÚBLICOS SAN PEDRO DE LA CIUDAD DE PASTO, PABLO TOBÓN URIBE DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER Y EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CARTAGENA DE COLOMBIA.

RESUMEN

En Colombia el sector salud es uno de los más cambiantes debido a las diferentes variables tales como cierres de EPS, cobertura, liquidaciones, la creación de nuevos decretos que de una u otra manera alteran el diario vivir de los Colombianos; esto ha traído como consecuencia la inconformidad en la mayoría de los ciudadanos que manifiestan desconcierto por los servicios prestados que no son de buena calidad, en el conjunto de los casos generado por la baja capacidad en la cobertura de los centros hospitalarios en cuanto al tema de infraestructura y talento humano que debido a la poca inversión de las entidades gubernamentales no se cuenta con los recursos suficientes para poder abarcar la demanda que se presenta. Lo anterior se ve repercutido en el personal profesional en el área de la salud de manera negativa ya que estos son los principales encargados de dar atención a los pacientes sin importar las malas condiciones en las que se encuentren los establecimientos.

Durante años se le ha brindado prioridad a los riesgos físicos, haciendo enfoque en la mejora de las instalaciones en cuanto a disminución de ruidos , vibraciones, radiación ,condiciones ambientales de laboratorios y de iluminación además en todo lo que incluyen los estudios ambientales, sin embargo en este documento es posible entender la gravedad de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, los cuales se miden por el impacto que genera en la salud de los operarios, por esto se hace necesario identificar los factores de este riesgo, ya que es de vital importancia enfocarse y brindarle prioridad a los problemas que afronta el personal de urgencias en el día a día del desarrollo de su trabajo, Los riesgos físicos pueden ser mitigados mediante medidas preventivas o correctivas, sin embargo los riesgos psicológicos son difíciles de mitigar, puesto que cada día surgen problemas diferentes que deben ser tratados con prevalencia; ya que del estado de ánimo y del estado mental del funcionario depende la calidad en la prestación del servicio. Buscando la mitigación de estos riesgos se puede dar cumpliendo a la normativa aplicable y el deber como empresa de velar por la seguridad, bienestar y salud del talento humano en sus puestos de trabajo.

El estrés laboral es una enfermedad de origen laboral reportado por el Ministerio del Trabajo en la tabla de Enfermedades Laborales, perteneciente al grupo IV denominado Trastornos Mentales y del Comportamiento, por lo cual es una amenaza para la salud mental, que puede generar enfermedades cardiovasculares y accidentes de trabajo (1). Según los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia(2), se evidenció la prevalencia de estrés por exposición a factores de riesgo psicosocial, principalmente en los trabajadores que atienden

público, por ser vulnerables a la violencia verbal de un tercero.(Sarsosa-prowesk & Charria-ortiz, 2017)

El objetivo de esta investigación es identificar cuáles son los principales factores que generan el riesgo psicosocial en el equipo de trabajo en urgencias de los hospitales públicos llamados San Pedro de la ciudad de Pasto, Pablo Tobón Uribe de la ciudad de Medellín, Hospital Universitario de Santander y en el hospital Universitario de Cartagena, analizando las fuentes de riesgo psicosocial aplicadas en este sector, obtener la información necesaria para identificar los factores de riesgo más latentes en el área de trabajo de los operarios en los hospitales del sector público.

En el presente documento se pretende dar análisis a ciertos estudios enfocados al análisis de riesgos psicosociales de cuatro hospitales del país, con el fin de resaltar la importancia que tiene el análisis de los factores o circunstancias que afectan la salud mental y emocional de los empleados del área de urgencias de los hospitales públicos en Colombia.

Palabras clave:

Peligro, riesgos laborales, riesgo psicosocial, factores, salud y bienestar.

INTRODUCCIÓN

El concepto de riesgo laboral para la salud aparece con el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud, algo que aparece en la alta edad Media y en el Renacimiento con la aparición y desarrollo de los gremios y la preocupación por el buen hacer y la experiencia adquirida por los trabajadores artesanos. La experiencia adquiere un valor al mismo tiempo que en las ciudades disminuye la subordinación a los señores. Los gremios, primera aproximación a los sindicatos, suponen la primera defensa formal contra determinadas condiciones laborales y trato a los trabajadores. El riesgo laboral contra la salud aparece definido como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores.(Jiménez, 2011) Los factores psicosociales son actualmente un tema de controversia de acuerdo a lo anterior, como condiciones potenciales de producir daño, son situaciones presentes en todos en los puestos de trabajo, que están directamente relacionados con la organización del trabajo, el ejercicio de la tarea, la carga mental, carga física, entorno laboral y la probabilidad latente de que éstas condiciones generen en el trabajador una alteración en salud (Gil-Monte, 2012).

En la actualidad se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales los siguientes: Estrés laboral Violencia en el trabajo Estrés ocupacional Violencia física Estrés o síndrome de desgaste profesional (Burnout) Actos o actitudes de violencia física Tecno estrés

Acoso laboral: sexual, por razón de sexo, moral, discriminatorio... Estrés postraumático de origen laboral
Violencia de terceros.

El trabajo es una actividad indispensable en la vida de todas las personas, ya que representa calidad de vida y le permite al ser humano poder satisfacer las necesidades, sin embargo el ejercicio de este trae consigo la exposición a riesgos que pueden generar daños en la salud, alteraciones físicas, mentales psicológicas y sociales (Moreno, 2011). Las malas condiciones laborales han fomentado las amenazas a la salud con la ocurrencia de accidentes y enfermedades relacionadas con las actividades o tareas que tienen los trabajadores en sus cargos.

Estas afectaciones de la salud pueden ser generadas por las características de las condiciones en el área de trabajo tratando aspectos del área laboral con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo, es decir que dependiendo del sector industrial y las actividades que realiza el operario dentro de su cargo (Moncada et al. 2014).

Siendo el talento humano la mayor riqueza con la que cuenta una empresa, es deber del empleador velar por la seguridad del mismo dentro de las instalaciones de la empresa y durante las actividades laborales en las que se desempeñe, así lo menciona el Código sustantivo del trabajo en su Art. 56 “Obligaciones de las partes en general” y en el Art. 57 “Obligaciones especiales del patrono”. Esto debe cumplirse por parte del empleador como un deber, es por ello que las empresas buscan garantizar las condiciones óptimas para los trabajadores, buscando la prevención de sanciones que pueden incurrir el hecho de no cumplir.

Cuando se incurren en temas de prevención de lesiones y enfermedades laborales, además de la protección y la promoción de la salud de los trabajadores, se habla del sistema de seguridad y salud en el trabajo, el cual cumple con este objetivo. El decreto 1072 del 2015 es el documento único reglamentario del sector trabajo, en el Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores numeral seis, establece la “gestión de riesgos y peligros” y en la Resolución 0312:2019 se exige “la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos” es por ello que durante años se han venido evaluando los puestos de trabajo, dando cumplimiento a este estándar a través de la matriz de riesgos, los Check-lists, el análisis de árbol de fallas, los diagrama causa-efecto, el análisis modal de fallos y efectos (AMFE), el análisis funcional de operatividad (HAZOP) y análisis de capas de protección (LOPA) en donde se identifican los peligros presentes, se valoran los riesgos y se plantean las medidas de intervención necesarias para disminuir el nivel de riesgo.

Sin embargo durante años la preocupación por los riesgos a los que están expuestos los trabajadores se ha enfocado por los riesgos laborales, pero actualmente se ha generado una gran atención por los riesgos psicosociales que necesitan una mayor atención por sus fuertes afectaciones en la salud de los trabajadores, por ello una atención integral a la salud necesita brindar una atención especial a los factores y riesgos psicosociales (Jiménez, 2011)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) definió en 1984 los riesgos psicosociales como aquellos aspectos relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar al bienestar y la salud del trabajador 1. Cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a sus necesidades, expectativas o capacidades, se producen situaciones de riesgo, con posibles consecuencias para las personas y para la organización 2,3. La exposición a factores psicosociales adversos en el entorno laboral produce tensión mental, que si se mantiene

en el tiempo, incrementa el riesgo de enfermedades cardiovasculares, musculo-esqueléticas, gastrointestinales y psicológicas 4,5, aumentando también el absentismo, la conflictividad laboral y los abandonos voluntarios de la empresa.

En el sector salud uno de los peligros que mayor afectación representa para los funcionarios que laboran es tales como profesionales en el área de la salud, el cual es generado por múltiples factores, entre ellos se encuentran las largas jornadas laborales a las que se ven expuestos por la necesidad que genera sus cargos, las condiciones de la tarea como la carga mental que representa las responsabilidades y el exceso de pacientes que deben atender, demandas emocionales que incurren en el trato con clientes molestos o en diferentes estados de ánimo que pueden generar una afectación en el trabajador, entre otros factores que también generan la presencia de este riesgo.

En Colombia la Resolución 2646 de 2008, el Ministerio de Protección Social, establece y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, y monitoreo, permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial del trabajo y la determinación de origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, señala que los factores psicosociales comprenden los aspectos intra laborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador.(Vargas-morales & Fikri-benbrahim, 2018)

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente lo que se buscó en la investigación fue identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área de urgencias de cuatro hospitales públicos, realizando un análisis de riesgos psicosociales al sector urgencias en la

fundación hospital San Pedro en la ciudad de Pasto, en el Hospital Pablo Tobón Uribe, de la ciudad de Medellín, Hospital Universitario de Santander y en el hospital Universitario de Cartagena, con base a esta información se identifican los factores más latentes respecto al riesgo psicosocial, en donde se encontró como principal riesgo al estrés, el cual es una enfermedad de origen laboral reportada por el Ministerio de trabajo en la tabla de enfermedades laborales, pertenecientes al grupo IV denominado trastornos mentales y del comportamiento por lo cual es considerada como una amenaza para la salud mental, que produce enfermedades cardiovasculares y accidentes de trabajo.¹ Se sugirieron unas medidas de intervención que contrarresten el impacto que se está generando esta patología en los trabajadores y disminuir el nivel de riesgo.

1. DEFINICION DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

En la actualidad se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales los siguientes:

Estrés laboral -Violencia en el trabajo

Estrés ocupacional - Violencia física

Estrés o síndrome de desgaste profesional (Burnout)

Actos o actitudes de violencia física

Tecno estrés Acoso laboral: sexual, por razón de sexo, moral, discriminatorio.

Estrés postraumático de origen laboral

Para poder entender la definición es necesario partir del concepto de riesgo el cual hace referencia a la “probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo” y

¹ MINISTERIO DEL TRABAJO. Decreto 1477 del 2014.

el factor de riesgo es la posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, daño o lesión². Cuando se habla de riesgos psicosociales hace referencia a aquellos que generan una repercusión negativa en la salud de los trabajadores, estos se originan en la organización del trabajo y producen reacciones de tipo fisiológico, emocionales y conductuales que en la vida cotidiana son conocidas por “estrés”, pero que según el nivel de exposición, intensidad o frecuencia pueden generar enfermedades laborales a largo plazo.

En la actualidad, en la literatura sobre el tema existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas. Quizás sea oportuno tratar de matizarlas.

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. “Los factores psicosociales en el

² MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2646 de 2008.

trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” 12. Las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos 12. Llama la atención que la práctica totalidad del listado siga siendo actual.

A partir de entonces, el concepto de factores psicosociales laborales y de factores organizacionales laborales se asocia y tienden a intercambiarse tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y La Salud en el Trabajo 13. Ambos expresan la importancia que tienen los factores sociales en la conducta y en la salud de los trabajadores, positiva y negativamente.

Lamentablemente, se ha insistido, de hecho, mucho más en los factores psicosociales negativos que en los positivos, en los riesgos que en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas. La perspectiva legal, que puede ser obvia, parece que debe centrarse en la evitación del daño, en la obligación de no causar lesiones a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual y organizacional debería haber atendido tanto a las repercusiones negativas como a las positivas. Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludables 14.

En este sentido, parece que debería diferenciarse entre los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo. Los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional 15, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos 16, los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador 17, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves.

Entre los factores psicosociales y los riesgos psicosociales hay otras diferencias importantes, como que los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador tales como han sido recogidos en la mayoría de constituciones nacionales actuales, y que por lo mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional. Ejemplos de ello son las directivas a nivel europeo “Framework Agreement on Work Related Stress” 26 y la “Framework Agreement on Harassment and Violence at Work” 27 que sugieren posibles bases legales europeas. Como respuesta a tales iniciativas, diferentes países europeos

han procedido a elaborar legislaciones nacionales específicas referidas estrictamente a los riesgos psicosociales 28.(Jiménez, 2011)

2. NORMATIVA COLOMBIANA DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

En Colombia se cuenta con las siguientes normativas aplicables en cuanto a riesgos psicosociales:

La Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10, numeral 12 menciona que las empresas deben “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generales por los riesgos psicosociales”.³

El Decreto 1832 de 1994 el ministerio del trabajo adopta la tabla de enfermedades laborales, en el Artículo 1 Numeral 42 establece las patologías causadas por el estrés los cuales provienen como efectos de los riesgos psicosociales⁴.

El Decreto 1295 de 1995 en el Artículo 2, plantea los objetivos generales de riesgos profesionales, en donde solicita a las empresas establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud de los trabajadores donde haya presencia de riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento o de seguridad. ⁵

³ LOS MINISTROS DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL Y DE SALUD. Resolución 1016 de 1989

⁴ MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 1832 de 1994.

⁵ MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 1295 de 1995.

Con la Resolución 2646 de 2008 se establecieron las disposiciones y la responsabilidad para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo⁶.

3. PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL HOSPITALARIO.

En Colombia existen alrededor de 263 hospitales públicos, los cuales cuentan con atención en el área de urgencias, en cada departamento existen por lo menos dos excepto en los departamentos de Vaupés, Vichada y San Andrés. A continuación se puede observar el listado de hospitales públicos que hay por cada Departamento.

Tabla 1 Hospitales Públicos en Colombia

AMAZONAS	LETICIA	HOSPITAL SAN RAFAEL
	ANDES	HOSPITAL SAN RAFEL
	APARTADO	HOSPITAL ANTONIO ROLDAN
	BELLO	HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ
	BELLO	HOSPITAL ROSALPI
	CALDAS	HOSPITAL REGIONAL SAN VICENTE DE PAUL E.S.E.
	CAUCASIA	HOPITAL CESAR URIBE PIEDRAHITA
	CHIGORODO	HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
	CIUDAD BOLIVAR	HOSPITAL LA MERCED
	EL BAGRE	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
	ENVIGADO	ESE MANUEL URIBE ANGEL

⁶ MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2646 de 2008.

ANTIOQUIA	ITAGUI	HOSPITAL DEL SUR GABRIEL JARAMILLO
	MEDELLIN	EPS METROSALUD BUENOS AIRES
	MEDELLIN	EPS METROSALUD SAN JAVIER
	MEDELLIN	EPS METROSALUD SANTACRUZ
	MEDELLIN	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN VICENTE DE PAUL
	MEDELLIN	HOSPITAL BELEN
	MEDELLIN	UNIDAD INTERMEDIA DE MANRIQUE
	MEDELLIN	UNIDAD SANTO DOMINGO SABIO
	MEDELLIN	HOSPITAL LUIS CARLOS SARMIENTO ANGULO.
	MEDELLIN	HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN
	MEDELLIN	I.P.S. UNIVERSITARIA CLINICA LEON XIII - MEDELLIN
	NECOCLI	HOSPITAL SAN SEBASTIAN DE URABA
	PUERTO BERRIO	HOSPITAL LA CRUZ
	RIONEGRO	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	STA FE DE ANTIOQUIA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	STA ROSA DE OSOS	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	TARAZA	HOSPITAL SAN ANTONIO
	TURBO	E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE
	YARUMAL	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
YOLOMBO	HOSPITAL SAN RAFAEL	
ARAUCA	ARAUCA	ESE H. SAN VICENTE DE ARAUCA
	ARAUQUITA	HOSPITAL SAN LORENZO
	SARAVENA	HOSPITAL DE SARARE SAN RICARDO DE PAMAPURI
	TAME	HOSPITAL SAN ANTONIO
ATLANTICO	BARRANQUILLA	HOSPITAL GENERAL
	BARRANQUILLA	HOSPITAL LA MANGA
	BARRANQUILLA	HOSPITAL NIÑO JESUS
	BARRANQUILLA	HOSPITAL NAZARETH
	MALAMBO	E.S.E. SANTA MARIA MAGDALENA - MALAMBO - ATLANTICO

	SABANALARGA	HOSPITAL REGIONAL
	SOLEDAD	HOSPITAL JUAN DOMINGUEZO ROMERO
BOGOTA DISTRITO	BOGOTA D.C.	CAMI PABLO VI BOSA
	BOGOTA D.C.	CORPORACION HOSPITALIRIA JUAN CUIDAD
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL CENTRO ORINETE II NIVEL
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL CHAPINERO
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL DE BOSA
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL DE FONTIBÓN
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL DE MEISSEN
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL DE USAQUEN I NIVEL
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL DE USME
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL DEL SUR I NIVEL
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL EL CARMEN
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL ENGATIVÁ
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL LA SAMARITANA

	BOGOTA D.C.	HOSPITAL RAFAEL URIBE
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL SAN BLAS
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL SAN CRISTOBAL E.S.E
	BOGOTA D.C.	HOSPITAL VISTA HERMOSA
	BOGOTA D.C.	INSTITUTO MATERNO INFANTIL
	BOGOTA D.C.	KENNEDY-H DE O KENNEDY
	BOGOTA D.C.	PUENTE ARANDA-H C POLICIA NAL
	BOGOTA D.C.	SAN CRISTOBAL-H LA VICTORIA
	BOGOTA D.C.	SUBA-CAMI SUBA
	BOGOTA D.C.	TUNJUELITO -H EL TUNAL
	BOGOTA D.C.	USAQUEN-H SIMON BOLIVAR
BOLIVAR	ACHI	E.S.E. HOSPITAL LOCAL SAN JOSE ACHI
	ARJONA	HOSPITAL LOCAL
	CARMEN DE BOLIVAR	HOSPITAL MONTECARMELO
	CARTAGENA	AUXILIAR CL.MATERNIDAD RAFAEL CALVO
	MAGANGUE	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	MARIALABAJA	HOSPITAL LOCAL
	MOMPOS	E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANTA MARIA DE MOMPOS
	SAN JUAN NEPOMUCENO	HOSPITAL DE SAN JUAN NEPOMUCENO
	SANTA ROSA DEL SUR	HOSPITAL MANUEL ELKIN PATARROYO
	TURBACO	HOSPITAL DE TURBACO
BOYACA	AQUITANIA	HOSPITAL DE AQUITANIA
	CHIQUINQUIRA	ESE HOSPITAL REGIONAL CHIQUINQUIRA
	DUITAMA	HOSPITAL REGIONAL
	EL COCUY	HOSPITAL SAN JOSE
	GARAGOA	HOSPITAL REGIONAL NIVEL II DE ATENCION VALLE DE TENZA E.S.E.
	GUATEQUE	HOSPITAL REGIONAL NIVEL II DE ATENCION VALLE DE TENZA E.S.E.
	GUICAN	HOSPITAL ANDRES GIRARDOT
	MIRAFLORES	HOSPITAL REGIONAL MIRAFLORES E.S.E.

	MONQUIRA	HOSPITAL MONQUIRA E.S.E.
	PUERTO BOYACA	HOSPITAL JOSE CAYETANO VASQUEZ
	SOATA	HOSPITAL SAN ANTONIO
	SOGAMOSO	HOSPITAL REGIONAL
	TUNJA	TUNJA-H SAN RAFAEL
CALDAS	CHINCHINA	HOSPITAL SAN MARCOS E.S.E.
	LA DORADA	HOSPITAL SAN FELIX E.S.E.
CAQUETA	FLORENCIA	FLORENCIA-H C LAS MALVINAS
	FLORENCIA	HOSPITAL MARIA INMACULADA
	SAN VICENTE DEL CAGUAN	HOSPITAL LOCAL SAN RAFAEL
CASANARE	AGUAZUL	HOPITAL LOCAL JUAN HERNANDO URREGO
	PAZ DE ARIPORO	CENTRO DE SALUD PAZ DE ARIPORO
	YOPAL	YOPAL-H LA YOPAL
CAUCA	GUAPI	HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS
	PAEZ	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL- BELALCAZAR
	POPAYAN	HOSPITAL DEL NORTE
	POPAYAN	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE
	TORIBIO	HOSPITAL TORIBIO
	EL BORDO - PATIA	ESE NIVEL I EL BORDO
	JAMBALO	HOSPITAL JAMBALO
	POPAYAN	HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.
	SANTANDER DE QUILICHAO	HOSPITAL FCO PAULA SDER E.S.E. NIVEL II
CESAR	AGUACHICA	HOSPITAL AGUACHICA
	AGUSTIN CODAZZI	HOSPITAL AGUSTIN CODAZZI
	CHIRIGUANA	HOSPITAL SAN ANDRES
	VALLEDUPAR	HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA
	VALLEDUPAR	HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ
	CONDOTO	HOSPITAL SAN JOSE
	ISTMINA	HOSPITAL EDUARDO SANTOS

CHOCO	QUIBDO	HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS
	QUIBDO	QUIBDO-H ISMAEL ROLDÁN
	TADO	HOSPITAL SAN JOSE
CORDOBA	CANALETE	ESE CAMU CANALETE
	CERETE	HOSPITAL SAN DIEGO
	LORICA	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
	MONTERIA	CAMU LA GRANJA
	MONTERIA	ESE CAMU EL AMPARO
	MONTERIA	ESPECIAL H. SAN JERONIMO
	SAHAGUN	HOSPITAL SAN JUAN
	SAN ANDRES DE SOTAVENTO	ESE HOSPITAL SAN PABLO APOSTOL
	VALENCIA	ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
CUNDINAMARCA	CAQUEZA	HOSPITAL SAN RAFAEL
	CHIA	HOSPITAL SAN ANTONIO
	FACATATIVA	HOSPITAL SAN RAFAEL
	FUSAGASUGA	HOSPITAL SAN RAFAEL
	GIRARDOT	HOSPITAL SAN RAFAEL
	SOACHA	HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS
	UBATE	HOSPITAL EL SALVADOR
	ZIQUAIRA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	M.ADRID	HOSPITAL SANTA MATILDE - MADRID - CUNDINARMACO
	LA MESA	Hospital: E.S.E. Hospital La Mesa. La Mesa - Cundinamarca
GUAINIA	PUERTO INIRIDA	HOSPITAL MANUEL ELKIN PATARROYO PUERTO INIRIDA
GUAVIARE	EL RETORNO	ESE RED DE SERV. DE PRIMER NIVEL EL RETORNO
	MIRAFLORES	HOSPITAL ALBERT SCHWEITZER
	SAN JOSE DE GUAVIARE	HOSPITAL SAN JOSE DE GUAVIARE
	ACEVEDO	HOSPITAL FLORENTINO SOLARTE
	AIPE	HOSPITAL SAN CARLOS
	CAMPOALEGRE	HOSPITAL DEL ROSARIO
	GARZÓN	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

HUILA	GIGANTE	HOSPITAL SAN ANTONIO
	GUADALUPE	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE
	LA PLATA	HOSPITAL DEPTAL SAN ANTONIO DE PADUA
	NEIVA	NEIVA-H HERNANDO MONCALEANO
	NEIVA	HOSPITAL: E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA. HUILA – NEIVA
	PALERMO	E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE AISIS
	PITALITO	HOSPITAL JESUS ANTONIO CASTRO VARGAS
	RIVERA	HOSPITAL DIVINO NIÑO
	SAN AGUSTIN	HOSPITAL ARCENIO REPISO
	SANTA MARIA	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
	TELLO	E.S.E. MIGUEL BARRETO LOPEZ
	TIMANA	HOSPITAL SAN ANTONIO TIMANA - HUILA
	LA GUAJIRA	BARRANCAS
MAICAO		HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO
MANAURE		HOSPITAL ARMANDO PABON LOPEZ
RIOHACHA		HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS
SAN JUAN DEL CESAR		H. SAN RAFAEL NIVEL II
URIBIA		H. NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO
URIBIA - NAZARETH		Hospital: E.S.E. Hospital de Nazareth. Uribia - La Guajira
MAGDALENA	ARIGUANI	HOSPITAL ALEJANDRO MAESTRE SIERRA
	CIENAGA	HOSPITAL SAN CRISTOBAL
	EL BANCO	HOSPITAL LA CANDELARIA
	EL BANCO	HOSPITAL E.S.E. SAMUEL VILLANUEVA VALEST
	EL RETEN	HOSPITAL LOCAL DE EL RETEN
	FUNDACION	HOSPITAL SAN RAFAEL
	PIVIJAY	HOSPITAL SANTANDER HERRERA
	SAN SEBASTIAN DE BUENA VISTA	HOSPITAL RAFAEL PABA MANJARRES
	SANTA ANA	HOSPITAL LOCAL NUESTRA SEÑORA SANTA ANA

	SANTA MARTA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ALEJANDRO PROSPERO REVEREND – BASTIDAS
	SANTA MARTA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ALEJANDRO PROSPERO REVEREND - LA CANDELARIA
	SANTA MARTA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ALEJANDRO PROSPERO REVEREND – MAMATOCO
	SANTA MARTA	HOSPITAL UNIVERSITARIO FERNANDO TROCONIS
	ZONA BANANERA	HOSPITAL LOCAL ZONA BANANERA
META	ACACIAS	H. MUNICIPAL DE ACACIAS ESE
	GRANADA	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA
	VILLAVICENCIO	I.P.S. LA ESPERANZA
	VILLAVICENCIO	VILLAVICENCIO-H DEPTAL DE VILLAVICENCIO
NARIÑO	BARBACOAS	HOSPITAL SAN ANTONIO BARBACOAS - NARIÑO
	EL CHARCO	CENTRO DE SALUD EL CHARCO - NARIÑO
	IPIALES	HOSPITAL CIVIL
	IPIALES	IPS MUNICIPAL DE IPIALES
	LA UNION	HOSPITAL EDUARDO SANTOS
	PASTO	CENTRO DE SALUD SAN LORENZO
	PASTO	CENTRO DE SALUD SAN VICENTE
	PASTO	CLINICA MARIDIAZ
	PASTO	HOSPITAL CIVIL DE PASTO
	PASTO	HOSPITAL SAN PEDRO DE PASTO
	PASTO	IPS INDIGENA DE CARLOSAMA
	PASTO	PASTO H DEPTAL DE NARIÑO
	SAMANIEGO	HOSPITAL LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS
	TUMACO	TUMACO H. SAN ANDRES TUMACO
TUQUERRES	HOSPITAL SAN JOSE	
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	CUCUTA- CL BARCO DE LEONES
	CUCUTA	CUCUTA- H ERASMO MEOZ
	CUCUTA	UNIDAD BASICA COMUNEROS
	CUCUTA	UNIDAD BASICA LA LIBERTAD
	OCAÑA	HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES

	PAMPLONA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	TIBU	HOSPITAL SAN JOSE
	VILLA DEL ROSARIO	HOSPITAL JORGE CRISTO SAHIUM
PUTUMAYO	COLON	HOSPITAL PIO XII
	MOCOA	MOCOA-H REGIONAL JOSE MARIA HERNANDEZ
	ORITO	E.S.E. HOSPITAL ORIO
	PUERTO ASIS	HOSPITAL SAN FRANCISCO
	PUERTO GUZMAN	ESE H. JORGE JULIO GUZMAN
	PUERTO LEGUIZAMO	ESE HOSPITAL MARIA ANGELINES
	SAN MIGUEL	HOSPITAL FRONTERIZO LA DORADA
	VALLE DEL GUAMUEZ	ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
QUINDIO	ARMENIA	ARMENIA.H. REDSALUD ARMENIA E.S.E
	ARMENIA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	CALARCA	HOSPITAL LA MISERICORDIA
	LA TEBAIDA	E.S.E. HOSPITAL PIO X
	MONTENEGRO	HOSPITAL SAN VICENTE
	QUIMBAYA	HOSPITAL QUIMBAYA
RISARALDA	DOSQUEBRADAS	HOSPITAL SANTA MONICA DOSQUEBRADAS
	LA VIRGINIA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO H. SAN PEDRO Y SAN PABLO
	PEREIRA	E.S.E. SALUD PEREIRA HOSPITAL KENNEDY
	PEREIRA	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JORGE
	SANTA ROSA DE CABAL	E.S.E. H. SAN VICENTE DE PAUL
SAN ANDRES	SAN ANDRES	HOSPITAL DEPARTAMENTAL AMOR DE PATRIA
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	ESE HOSPITAL SAN RAFAEL
	BUCARAMANGA	ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMON GONZALEZ VALENCIA
	BUCARAMANGA	HOSPITAL LOCAL DEL NORTE
	FLORIDABLANCA	ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	GIRON	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	PIEDRECUESTA	HOSPITAL PIEDECUESTA

	SAN GIL	ESE HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL
	SOCORRO	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	VELEZ	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SUCRE	COROZAL	HOSPITAL REGIONAL DE COROZAL
	SAN MARCOS	HOSPITAL DE SAN MARCOS
	SINCELEJO	HOSPITAL REGIONAL DE SINCELEJO
	SINCELEJO	IPS LAS AMERICAS - SINCELEJO
	SINCELEJO	U. MATERNO INFANTIL SAN LUIS
TOLIMA	CAJAMARCA	E.S.E. HOSPITAL DE CAJAMARCA - TOLIMA
	CHAPARRAL	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA
	COYAIMA	E.S.E. HOSPITAL DE COYAIMA
	ESPINAL	HOSPITAL SAN RAFAEL
	FRESNO	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
	GUAMO	E.S.E. HOSPITAL DE GUAMO
	HONDA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
	IBAGUE	HOSPITAL SAN FRANCISCO
	IBAGUÉ	HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA
	LIBANO	HOSPITAL REGIONAL DE LIBANO
	MARIQUITA	HOSPITAL SAN JOSE
	ORTEGA	E.S.E. HOSPITAL DE ORTEGA
	PLANADAS	E.S.E. HOSPITAL DE PLANADAS
	PURIFICACION	HOSPITAL LA CANDELARIA
	RIOBLANCO	E.S.E. HOSPITAL DE RIOBLANCO
ROVIRA	E.S.E. HOSPITAL DE ROVIRA	
VALLE	BUENAVENTURA	HOSPITAL REGIONAL DE BUENAVENTURA
	BUENAVENTURA	SAN AGUSTIN (PTO. MERIZALDE)
	BUENAVENTURA	E.S.E. LUIS ABLANQUE DE LA PLATA - BUENAVENTURA - VALLE
	BUGA	HOSPITAL SAN JOSE
	CALI	CALI H. JOAQUIN PAZ BORRERO
	CALI	CENTRO HOSPITAL CAÑAVERALEJO
	CALI	HOSPITAL BASICO CARLOS HOLMES TRUJILLO

	CALI	HOSPITAL CARLOS CARMONA
	CALI	SAN JUAN DE DIOS
	CALI	UNIVERSITARIO EVARISTO GARCIA
	CARTAGO	SAGRADO CORAZON DE JESUS
	PALMIRA	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
VAUPES	MITU	HOSPITAL SAN ANTONIO

VICHADA	PUERTO CARREÑO	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
---------	----------------	---------------------------

HOSPITALES PRIVADOS

ANTIOQUIA	MEDELLIN	CLINICA DEL PRADO
BOGOTA DISTRITO	Bogota	CLINICA COLSUBSIDIO R
	Bogota	CLINICA CAFAM 51
	Bogotá	CLINICA COLOMBIA
	Bogotá	CLINICA REINA SOFIA
	Bogotá	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE
	Bogota	HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSE
CASANARE	Yopal	CLINICA CASANARE
CORDOBA	Monteria	CLINICA ZAYMA
LA GUAJIRA	Riohacha	CLINICA RIOHACHA
SUCRE	Sincelejo	POLICLINICO DE LA MEDALLA MILAGROSA
	Sincelejo	CLINICA LAS PEÑITAS

El personal que labora en los diferentes puestos de trabajo de urgencias debe tener cierto perfil profesional, a continuación se describe cada uno de estos.

Responsable de la unidad, requiere experiencia de por lo menos cinco años en medicina de urgencias y emergencias.

Médicos, pueden ser de planta (solución más frecuente utilizada) como especialistas que están de guardia y acuden a los llamados de emergencias, La función de un médico de urgencias

es evaluar, estabilizar y atender a los pacientes que están o que pueden estar sufriendo una enfermedad o lesión grave o urgente. Los médicos de hospital están sometidos a la sobrecarga laboral por falta de personal, además pueden sufrir hiperfrecuentación de las consultas de los pacientes además de padecer el síndrome de burnout.

Responsable de enfermería, La función de las enfermeras de emergencia es evaluar, dar prioridad a la atención de los pacientes y proporcionar cuidados de enfermería a los pacientes que acuden a una urgencia. Pueden sufrir diferentes riesgos psicosociales tales como estrés, acoso laboral y síndrome de burnout.

Auxiliar de enfermería, Las tareas de las Auxiliares de Enfermería son las derivadas de las necesidades de los pacientes en función de la planificación de cuidados y por delegación enfermera. Pueden sufrir diferentes riesgos psicosociales tales como estrés, acoso laboral y síndrome de burnout,

Celador / personal de transporte interno y gestión auxiliar. Otros miembros del personal pueden estar involucrados en la atención hospitalaria, pueden incluir un radiólogo, un técnico de radiología, un terapeuta respiratorio para pacientes con este tipo de problemas, los celadores que se encargan del transporte de los pacientes en el hospital, religiosos y voluntarios.

Personal auxiliar administrativo. (SOCIAL, 2010)

Residentes y estudiantes de medicina: Algunos hospitales son hospitales docentes. Es decir, el equipo del hospital incluye a estudiantes de medicina que se encuentran en distintas etapas de formación y que son supervisados por el médico responsable, un residente es un médico licenciado que se está formando como especialista después de licenciarse en la facultad

de medicina, aunque estos miembros del equipo no son responsables directos del enfermo a menudo son miembros activos del equipo.

Fisioterapeutas: Los fisioterapeutas valoran y tratan a las personas que tienen dificultades funcionales; por ejemplo, para caminar, cambiar de posición, o ir de la cama a la silla. Estos problemas pueden aparecer o empeorar en el hospital porque los pacientes tienen que permanecer en cama mucho tiempo (reposo en cama), como puede ocurrir después de la cirugía, o porque su enfermedad empeora.

Trabajadores sociales: Los trabajadores sociales proporcionan apoyo, información y educación. Ayudan a la gente a prepararse para el alta del hospital identificando y organizando servicios de apoyo que pueden ser proporcionados en el hogar y en la comunidad.

Los profesionales de la salud deben:

- POSEER una sólida formación científica y técnica en el campo correspondiente de las ciencias de la salud, sustentada en el conocimiento y comprensión de las ciencias básicas y de las ciencias sociales pertinentes.
- TENER una clara visión de responsabilidad y justicia social que los faculte para un ejercicio, comprometido y responsable en términos, científicos y sociales, de la práctica profesional respectiva.
- CONTAR con una formación ética y deontológica que oriente, en todo momento, sus comportamientos y los haga poseedores de altos estándares de desempeño y un amplio

sentido de profesionalismo, expresado en una clara conciencia de que el honor y la dignidad de la profesión configuran un paradigma de alto desempeño y prestigio en la sociedad.

- EVIDENCIAR habilidades para reconocer situaciones y problemas que inciden en la salud de individuos y grupos sociales y según sean los escenarios de desempeño de sus actividades, propender por la conservación, el mantenimiento y el desarrollo de la salud de esos individuos y grupos comunitarios y la sociedad en general.

- ESTAR capacitados para inter-relacionarse con otros profesionales de la salud y con actores de otras disciplinas, en particular con aquellos que se desempeñan en campos de actividad donde se generan los determinantes sociales y ambientales de la salud, individual y colectiva.

- DESARROLLAR amplias capacidades de comunicación y de gestión para asumir un liderazgo transformador de realidades en función de la salud y ejercer el muy importante e irrenunciable rol de agentes representantes de los usuarios individuales y de los grupos sociales ante el sistema de servicios de salud.

- CONTRIBUIR a la investigación y el desarrollo y gestión del conocimiento en relación con la salud, para compartir y socializar ese conocimiento, así como para reconocer limitaciones y la necesidad de actualización permanente de las competencias inherentes a la práctica y desempeño profesional respectivos, con altos estándares de calidad y humanismo. (*PERFILES Y COMPETENCIAS*, 2016)

Investigando los estudios realizados al sector salud en Colombia, en donde se aplican baterías de riesgos psicosociales para determinar cuáles son los factores que están en mayor porcentaje en el ámbito laboral, se encontraron los siguientes casos:

En la ciudad de Cartagena en el año 2016 se realizó un análisis de riesgos psicosocial en el personal de asistencia en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

“La mayoría (74%) de los trabajadores considera que su jefe brinda siempre o casi la posibilidad de tener contacto con él. Siempre tienen buena relación y apoyo de sus compañeros, 61% considera que no tienen control sobre el tiempo y cantidad de trabajo que realizan. El pago del salario no es puntual y los trabajadores tienen muy pocas posibilidades de ascenso y además sienten que la empresa muy pocas veces se preocupa por su bienestar. La prevalencia de nivel más alto de riesgo correspondió a un 76% por exceso de carga laboral, por alta exigencia de esfuerzo mental un 75% y está relacionado con el poco control sobre el trabajo en un 57%. Los trabajadores se exponen a jornadas laborales extensas, poco tiempo de descanso, cansancio y falta de sueño por jornadas nocturnas, escasa interacción con la familia y el contacto constante con situaciones de extremo sufrimiento y dolor”⁷

Según la información obtenida es posible evidenciar la presencia del factor de riesgo psicosocial identificada como “estrés”, generada por la carga mental que se genera por la alta exigencia de esfuerzo mental y en segunda instancia se encuentra la organización del trabajo el cual se evidencia por las largas jornadas laborales.

⁷ Gómez E , Rodríguez A , Ordosgoitia K , Rojas M, Severiche C(2016). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias.

En la ciudad de Bogotá en el año 2017 se realizó un análisis de los factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

“En cuanto a la exposición de riesgos psicosociales, las dimensiones más desfavorables para la salud fueron el ritmo de trabajo, 97,6%; inseguridad sobre las condiciones de trabajo, 66,1% y las exigencias de esconder emociones, 65,2%. Respecto a las dimensiones favorables para la salud, se destaca el sentido de trabajo, 90,8% y las posibilidades de desarrollo, 90,7%. La investigación evidencia las condiciones psicosociales que pueden repercutir en la salud de la población sujeto de estudio.”⁸

Analizando el caso es posible identificar al estrés como factor de riesgo psicosocial, generado por la carga mental, la organización del trabajo y factores personales en cuanto el personal manifiesta tener emociones escondidas y esto afecta directamente la salud mental de los trabajadores y repercute en el ámbito laboral.

En la ciudad de Cali en el año 2017 se realizó un estudio sobre el estrés laboral en el personal asistencial en cuatro instituciones de salud, este tema va directamente relacionado con el riesgo psicosocial, según los resultados obtenidos de las cuatro entidades utilizando una muestra de 595 participantes, se obtuvo un puntaje del 21,7 lo cual representa un nivel alto de estrés laboral, concretamente en síntomas fisiológicos e intelectuales y laborales.⁹

⁸ Jiménez C, Margarita M, Nelly E (2017). Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de BOGOTÁ, Colombia

⁹ CHarria V. Estrés (2017) laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia.

Tabla 2 Resultado general de la evaluación del estrés

SINTOMAS	PUNTAJE TOTAL	NIVELES DE SÍNTOMAS DE ESTRÉS
Fisiológicos	28,6	Muy alto
Comportamiento social	15,8	Medio
Intelectual y laboral	20,6	Alto
Psicoemocionales	11,6	Bajo
Total general estrés	21,7	Alto

En la ciudad de Pasto en el año 2017 se realizó un diagnóstico de riesgo psicosocial área de urgencias, aplicando la batería de riesgo psicosocial a 20 trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la Ciudad de Pasto.

“Los resultados obtenidos en esta prueba arrojan que un 50% de la población presenta muy alta la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa, perjudicial para la salud, por lo que se requiere una intervención inmediata, tanto los hombre como las mujeres presentan niveles muy altos de estrés presentan altos niveles de estrés dentro y fuera del trabajo, ya que estos niveles se asocian directamente a los riesgos intralaboral y Extra laboral”.¹⁰

¹⁰ Vladimir I (2017). Diagnóstico de riesgo psicosocial área de urgencias de la fundación hospital san pedro en la ciudad de pasto.

Según los casos anteriores es posible determinar al estrés como el principal factor de los riesgos psicosociales en el ámbito intralaboral y Extra laboral en los trabajadores de los hospitales del sector público de Colombia. El estrés es una enfermedad de origen laboral reportada por el Ministerio de trabajo en la tabla de enfermedades laborales, pertenecientes al grupo IV denominado trastornos mentales y del comportamiento por lo cual es considerada como una amenaza para la salud mental, que produce enfermedades cardiovasculares y accidentes de trabajo.¹¹

Los factores que pueden generar estrés son tres, en primera instancia se encuentran los laborales en donde influyen los factores físicos como es la iluminación, el ruido y la temperatura en los puestos de trabajo, sin embargo según los análisis realizados no son muy relevantes en este ámbito, por ende se entraría a evaluar el segundo factor, los cuales son aquellos dependientes del trabajo como la carga mental ocasionada por el exceso de trabajo y el control sobre el trabajo, este si aplica al sector hospitalario por la cantidad de pacientes que deben atender las 24 horas del día y durante toda la semana, lo cual genera esta carga.

Como tercer factor se encuentran aquellos dependientes de la organización del trabajo, en el sector hospitalario el personal se ve expuesto a jornadas laborales extensas, a una alta productividad y horas extras lo cual repercute en la salud física y mental de los trabajadores. Finalmente otro factor que influye es el familiar, en este caso el personal carece de tiempo para compartir y disfrutar de su familia, lo cual genera problemas personales que también repercuten en la salud de los trabajadores.

¹¹ Ministerio del trabajo. Decreto 1477 del 2014

Sin embargo también se debe tener en cuenta la posible existencia del acoso laboral, también llamado MOBBING conocido como el atacar o atropellar , en este caso es cuando la situación se prolonga ya sea generada por parte de sus compañeros de trabajo o por un superior, esto genera estrés. Las empresas deben tener el comité de convivencia laboral para poder tratar este tipo de casos y tomar medidas de acción, ya sea para lograr una conciliación, o cambiar los puestos de trabajo, entre otras soluciones que se pueden dar para evitar que se siga presentando esta situación. Por otro lado también es muy común el término “BURNOUT” también entendido por estar quemado, lo cual hace referencia al agotamiento psicofísico lo cual trae consigo un sentimiento de fracaso, la falta de interés en su puesto de trabajo y un gran desequilibrio emocional.

Según lo mencionado anteriormente todos son los factores de riesgo psicosocial que se encuentran en el sector hospitalario, manteniendo una exposición continua en los trabajadores, siendo la causa del estrés laboral, que a su vez trae consigo la baja productividad de los trabajadores, disminución en la calidad del trabajo, mayor desgaste de la persona, posibles enfermedades laborales, accidentes, incidentes, ausentismo, entre otras posibles consecuencias.

Como se puede apreciar en esta investigación hay varios factores que pueden influir para que se genere el estrés, por tanto es algo tedioso poder controlarlos todos, sin embargo es posible utilizando herramientas como la ergonomía, para poder tratar de mitigarlos se deben tomar medidas de acción aplicando medias de intervención.

4. METODOLOGIA

El tipo de estudio utilizado se da bajo los parámetros de un estudio descriptivo. Para Hernández, Fernández y Baptista(8), la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; a su vez que, miden de manera independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible. En este caso, se puede ver que, al tener en cuenta las variables sociodemográficas de la población objeto de estudio así como la medición de los principales factores de riesgo psicosocial, a través de un instrumento de recolección de información se buscará identificar con precisión los riesgos a los cuales se ven expuestos los participantes.

4.1 CONSECUENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL HOSPITALARIO.

4.1.1 SINTOMAS

Algunos de los síntomas que presentan el personal de sector salud expuesto a riesgos psicosociales según el análisis realizado anteriormente:

Tabla 3 Síntomas de la exposición a riesgos psicosociales

FÍSICOS	EMOCIONALES	COGNITIVOS	CONDUCTUALES
Sudoración excesiva, especialmente en las manos.	Estado de nerviosismo. Angustia. Ganas de llorar. Cambios de humor.	Dificultad para concentrarse. Alteraciones de la memoria.	Llanto. Actitud brusca en el trato con otras personas.

<p>Tensión muscular, generalmente en la espalda y el cuello (contracturas).</p> <p>Alteración de la respiración.</p> <p>Hormigueo en el estómago.</p> <p>Calambres intestinales.</p> <p>Diarrea o estreñimiento.</p> <p>Náuseas.</p> <p>Palpitaciones.</p> <p>Aumento de la frecuencia cardiaca.</p> <p>Incremento de la tensión arterial.</p> <p>Dolores de cabeza de tipo migrañoso.</p> <p>Opresión en el pecho.</p>	<p>Irritabilidad.</p> <p>Preocupación desproporcionada.</p> <p>Ansiedad.</p> <p>Depresión.</p> <p>Agresividad.</p>	<p>No ser capaz de tomar decisiones.</p> <p>Pensamientos repetitivos.</p> <p>Lentitud en el desarrollo del pensamiento lógico.</p> <p>Sensación de fracaso.</p>	<p>Irritabilidad.</p> <p>Aparición de tics nerviosos.</p> <p>Trastornos en la actividad sexual, como ausencia del deseo sexual.</p> <p>Alteraciones del sueño (insomnio o dormir en exceso).</p> <p>Necesidad de comer compulsivamente o pérdida del apetito.</p> <p>Tics nerviosos.</p> <p>Problemas sexuales.</p> <p>Comer en exceso o dejar de hacerlo.</p> <p>Beber o fumar más de lo que se hace habitualmente.</p>
---	--	---	--

Dificultad para tragar. Sequedad de boca. Aparición de llagas en la mucosa oral. Exacerbación de eccemas. Temblor. Manos y pies fríos. Disfunción sexual. Ausencia o aumento del apetito. Cansancio.			
--	--	--	--

4.1.2 ENFERMEDADES

Según la ARL SURA las cinco enfermedades más comunes generadas por el estrés y el análisis realizado a los casos presentados se encuentran las siguientes:

Enfermedades coronarias: Obesidad, consumo de tabaco y alcohol, eleva la presión sanguínea, causando problemas como ataques cardíacos.

Piel: Problemas cutáneos como descamación, acné, caída del cabello, resequedad y picazón en la piel, sudor excesivo, rosácea, uñas quebradizas y urticaria.

Trastornos menstruales: Alterar ciclos menstruales de la mujer con nefastas consecuencias para su salud como la ausencia permanente del periodo menstrual o amenorrea, esterilidad o infertilidad (puesto que las hormonas sexuales y las que se producen por el estrés se regulan por la misma glándula, que es el hipotálamo). También puede desencadenar problemas ovulatorios, periodos menstruales irregulares, entre otros.

Problemas digestivos: Estudios recientes demostraron que el estrés causa los problemas digestivos en las mujeres. El colon irritable, algunas formas de gastritis, náuseas, diarreas, inflamación, dolor abdominal, entre otros, están secretamente relacionados con el estrés en las mujeres. Estas enfermedades pueden estar relacionadas también con la ansiedad y la depresión. La forma más clara de saber si estas enfermedades son causadas por el estrés, es que no son continuas, si no que se presentan frecuentemente sin una causa específica. Consulta a tu médico en caso de que alguno de los malestares anteriores se presente con frecuencia.

Problemas mentales: El estrés puede desencadenar problemas mentales graves en las mujeres. Ansiedad, depresión, insomnio, ataques de pánico, neurosis, etc., pueden ser enfermedades mentales muy graves que pueden tener su origen en una vida acelerada y con mucho estrés en la

cotidianidad. Muchas veces, el tratamiento para el estrés puede incluir medicamentos y terapia diaria para tratar de reducir el estrés del día a día.¹²

5. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN

Las medidas de intervención se pueden realizar en medio, fuente e individuo. Para tratar de mitigar y reducir el riesgo psicosocial en el personal del sector hospitalario se realizarán dos propuestas, una con el enfoque de mitigar el riesgo desde la organización y la segunda previniendo el estrés desde el individuo.

Tabla 4 Medidas de intervención

INTERVENCIÓN
<p>Capacitaciones sobre el riesgo psicosocial.</p> <p>Capacitaciones en manejo de estrés.</p> <p>Rotación de personal.</p> <p>Desarrollar programas de intervención en crisis.</p> <p>Elaborar códigos o manuales de convivencia en los que se identifiquen los tipos de comportamiento aceptables en la empresa tanto para clientes como para el personal.</p> <p>Fomentar el apoyo entre el equipo de trabajo en la realización de las tareas.</p> <p>Garantizar el respeto y el trato justo a las personas.</p> <p>Fomentar la claridad y la transparencia organizativa.</p>

¹² Síntomas del estrés. Sanitas. Disponible en: <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/sintomas-estres.html>

Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo.

Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios.

Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar personas de forma saludable.

Contratación de personal que abastezca la cantidad de clientes.

Rotación de personal.

Política clara para prevenir

Actividades educativas y formativas con los trabajadores con el objeto de modificar actitudes o respuestas.

Establecer el procedimiento para denunciar hechos constitutivos de acoso laboral, garantizando la confidencialidad y el respeto por el trabajador

6. CONCLUSIÓN

Siendo el personal el mayor patrimonio de cualquier empresa, es necesario tener identificados los peligros y tomar las medidas de intervención necesarias para mitigar y reducir el impacto en los trabajadores, en cuanto a los riesgos psicosociales es notorio el peligro que representa para los trabajadores del sector salud, es necesario estar al tanto de los casos que se tengan en la empresa relacionados con el estrés, tener conformado y activo el comité de convivencia laboral, además se considera importante la presencia de un psicólogo que pueda orientar a los trabajadores en cuanto a sus problemas familiares y personales. Todo en pro del bienestar físico y psicológico de los operarios.

Por otro lado también fue notoria la eficiencia de la fuente de riesgo psicosocial y la importancia de su aplicación para analizar los factores que están afectando la salud de los trabajadores, en esta se pueden identificar y analizar las medidas de intervención necesarias para minimizar y reducir el los niveles de riesgo relacionados con este peligro.

Según los casos analizados en el sector hospitalario, el factor principal en cuanto a los riesgos psicosociales es el estrés, el cual se puede evidenciar en los casos señalados durante el estudio, sin embargo es algo que todos los usuarios evidencian día a día dentro de los centros médicos, ya que la cantidad de pacientes supera la capacidad de los empleados, el ambiente laboral se torna pesado, evidenciando los factores que generan el estrés, desde el ámbito organizacional, el laboral (iluminación, ruido, vibraciones), la carga mental, los factores familiares y factores personales. Es decir que el análisis para identificar los factores que están

generando el estrés es bastante amplio, pero como se mencionó anteriormente, con la batería de riesgo psicosocial es posible realizar este proceso de manera más sencilla.

Se logró la identificación de los factores de riesgo en el sector hospitalario, en donde prevaleció el estrés principalmente, teniendo esta información y analizando las posibles causas desde lo laboral, organizacional, personal y familiar, se realizaron unas medidas de intervención para la reducción del nivel de riesgo en los puestos de trabajo, contribuyendo a la promoción de la salud y bienestar de los trabajadores desde el análisis de los riesgos psicosocial. La medición de los riesgos psicosociales para la FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO, es una herramienta inicial para implementar un sistema de vigilancia epidemiológica para este riesgo.

A través de las diferentes dimensiones estudiadas, la empresa podría iniciar una planeación de proyección social para con sus colaboradores, con el objeto de mejorar la calidad de vida tanto de la persona como de su familia. Se pudo evidenciar durante el análisis de los documentos que en el hospital universitario de Cartagena El promedio de edad del personal de enfermería que participó en el estudio fue de 34 años, el 90% (72) corresponden al sexo femenino con procedencia urbana 68.8% (55). Con relación al estado civil el 35% (28) son casados, el 28.8% (23) viven en unión libre y el 26.2% (21) son solteros. En cuanto al número de hijos la Mediana es. El 80% (64) del personal son auxiliares de enfermería y el 20% (16) enfermeras. Del 20% de profesionales universitarios solo el 1.2% (1) es especialista.

Por otro lado en cuanto a los factores de riesgo de la primera dimensión de la encuesta de diagnóstico de Riesgo Psicosocial implementada, que corresponde al contenido de la tarea, el ítem más importante fue el relacionado con el tiempo disponible de trabajo para realizar todas las tareas, se encontró que el 75% de los trabajadores dice que no es suficiente, datos similares encontró Campanario¹⁵ en un estudio realizado en un hospital universitario en Sevilla(España), donde el personal presenta la misma situación en un 96.8%, esto debido a la sobrecarga de trabajo, interrupciones frecuentes en la realización de las tareas y/o falta de tiempo, condición que se acentúa por estar en un servicio de urgencias.(Corto, Psicosocial, El, & Enfermería, 2015)

En el hospital Pablo Tobón Uribe de la ciudad de Medellín se pudo evidenciar que los factores de riesgo psicosocial se presenta como circunstancias que afectan a las personas en su calidad de vida, comportamiento y productividad, generando desmotivación e insatisfacción en el trabajo, utilizando como medida de prevención se debe enfocar en actividades que propendan el mejoramiento de las áreas evaluadas y que están en un nivel muy dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de los riesgos psicosociales.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. LOS MINISTROS DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL Y DE SALUD. Resolución 1016 de 1989
2. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 1832 de 1994.
3. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 1295 de 1995.
4. MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2646 de 2008.
5. Moreno, B. 2011. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y seguridad del trabajo. (España). 57(1):4-19.
6. Moncada, S.; Llorens, C.; Andrés, R.; Moreno, N.; Molinero, E. 2014. Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras versión media.
7. Jiménez C, Margarita M, Nelly E. Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de BOGOTÁ, Colombia, En línea: <https://www.hgm.gov.co/images/PDF/gestion-conocimiento/2011-investigaciones/calidad-percibida-por-usuarios-del-servicio-de-urgencias.pdf>
8. Ortiz F, Jaramillo V. Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. En línea:
9. <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
10. Jiménez B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. En línea:
11. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

12. Nelson P. Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00155.pdf>
13. Gómez E , Rodríguez A , Ordosgoitia K , Rojas M, Severiche C(2016). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias. En línea: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v15n27/1794-2470-nova-15-27-00077.pdf>
14. Gabriel E, Julieta S, Farías A, Fernández A. Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000300006
15. Gil Monte PR. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev Esp Salud Pública.2009; 83(2):169-73.
16. Jiménez, B. 2011. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales (Madrid. España.)
17. Acevedo G, Farías A, Sánchez J. Trabajar en el sector salud. Factores 6. Eller NH, Netterström B, Gyntelberg F, Kristensen TS, Nielsen F, Steptoe A. Influyentes en las condiciones y medioambiente de trabajo. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Córdoba; 2011. 125 p.
18. Muñiz Saborido JR. Factores Psicosociales. En: Gestal JJ, Acevedo G. Salud Laboral, Prevención de Riesgos en el Trabajo, Aplicación al Sector Salud en la República Argentina. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela; 2009. pp. 407-17.

19. España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. VI Encuesta de Condiciones de Trabajo. Madrid: MTAS; 2008. P. 183.
20. Chile. Superintendencia de la Seguridad Social. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO-ISTAS 21. Santiago de Chile: SISS; 2009. p 33.
21. Prieto, Gamo y Figueroa. Percepción de los riesgos de su puesto de trabajo de los médicos internos residentes de un hospital secundario. *Educ Med.* 2011;14(3):163-170
22. Escriba Agüir V, Bernabé-Muñoz Y. Exigencias laborales psicológicas percibidas por médicos especialistas hospitalarios. *Gaceta Sanitaria* 2.002; 16(6):487-496.
23. Contreras F, Barbosa D, Juárez F, Uribe AF, Mejía C. Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología.* 2009; 12(2):13-26.
24. España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 388: Ambigüedad y Conflicto de Rol. Madrid: INSHT; 1998.
25. Guic E, Mora P, Rey R, Robles A. Estrés organizacional y salud en funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago [en línea]. *Rev méd Chile.* 2006; 134(4):447-455. [Consultado 4 sep 2013]. Disponible en:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872006000400007&lng=es
26. Acevedo G, Farias A, Sánchez J, Astegiano C, Buffa G, Álvarez Loyaute GF, et al. Condiciones y medio ambiente de trabajo en hospitales públicos provinciales de la ciudad de Córdoba. *Rev Salud Pública.* De próxima aparición 2014.

27. Paredes OL, Sanabria Ferrand PA. Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Rev Fac Med.* 2008; 1 6(1) :25-32
28. Corto, T., Psicosocial, R., El, E. N., & Enfermería, P. D. E. (2015). *NURSING PSYCHOSOCIAL RISK . URGENCY SERVICE AT THE. 32.*
29. Jiménez, B. M. (2011). *del trabajo.* 4–19.
30. *PERFILES Y COMPETENCIAS.* (2016). 1–337.
31. Sarsosa-prowesk, K., & Charria-ortiz, V. H. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Introducción. *Universidad y Salud, 20(1), 44.*
<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
32. Vargas-morales, A., & Fikri-benbrahim, N. (2018). *Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia Staff burnout and psychosocial risk factors in a long-stay hospital in Spain Burnout e fatores de risco psicossocial em funcionários de um hospital de longa permanência. 34(11), 1–18.*
<https://doi.org/10.1590/0102-311X00189217>
33. Corto, T., Psicosocial, R., El, E. N., & Enfermería, P. D. E. (2015). *NURSING PSYCHOSOCIAL RISK . URGENCY SERVICE AT THE. 32.*
34. Jiménez, B. M. (2011). *del trabajo.* 4–19.
35. *PERFILES Y COMPETENCIAS.* (2016). 1–337.
36. Sarsosa-prowesk, K., & Charria-ortiz, V. H. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Introducción. *Universidad y Salud, 20(1), 44.*
37. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>

38. Vargas-morales, A., & Fikri-benbrahim, N. (2018). *Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia Staff burnout and psychosocial risk factors in a long-stay hospital in Spain Burnout e fatores de risco psicossocial em funcionários de um hospital de longa permanência*. 34(11), 1–18.
<https://doi.org/10.1590/0102-311X00189217>

8. ANEXOS

Los siguientes anexos fueron utilizados durante el desarrollo del trabajo, en los aspectos tales como el desarrollo y las conclusiones, ya que de esta información se utilizó en el desarrollo del trabajo, siendo útil en la parte de análisis, falencias y medidas de prevención.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Anexo 1 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboralFecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL****FORMA A**



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					