

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE  
HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD  
DE MEDELLÍN

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE  
HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD  
DE MEDELLÍN RELACIONAR EL TIEMPO QUE SE IDENTIFICÓ EL PROBLEMA.

Según la Ley de protección de datos 1581, los nombres fueron cambiados, por temas de  
confidencialidad.

TRABAJO DE GRADO

OBTENCION DEL TITULO:

ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL

SONIA MILENA CASTRILLON LOPEZ  
ESTEFANIA RUA LOPERA  
NASLY MARCELA TILANO TASCÓN

ASESOR:HAROLD EDILBERTO VALENCIA GALLEGO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
UNIMINUTO – SECCIONAL BELLO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL  
2021

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por darnos la sabiduría, fortaleza, serenidad, entendimiento e inteligencia para continuar a pesar de las adversidades que se presentaron durante el proceso a nuestras familias por apoyarnos y ser nuestro bastòn en todo momento y a la academia por motivarnos a perseverar y a estudiar cada día màs.

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE  
HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD  
DE MEDELLÍN

**DEDICATORIA**

A nuestra familia t a nuestro equipo de trabajo por estar siempre presentes.

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Tabla de Contenido**

AGRADECIMIENTOS	2
DEDICATORIA	3
LISTA DE FIGURAS	7
LISTA DE TABLAS	10
INTRODUCCIÓN	12
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
CAPITULO 1	16
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	16
SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN	16
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	20
Pregunta general	20
Pregunta específica	20
OBJETIVOS	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos	21
JUSTIFICACIÓN	22
CAPITULO 2	25
MARCO REFERENCIAL	25
Antecedentes	25
Antecedentes Nacionales	25
Antecedentes internacionales	32
MARCO LEGAL	34
MARCO TEÓRICO	37

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Aproximación al estrés laboral	37
Estrés laboral en personal de salud	38
CAPITULO 3	52
DISEÑO METODOLÓGICO	52
Nivel investigativo cuantitativo	52
Diseño de investigación no experimental	53
Tipo de diseño transaccional descriptivo	53
Método deductivo	54
POBLACIÓN Y MUESTRA	55
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	56
Primera Encuesta	57
Segunda Encuesta	58
Información sociodemográfica:	61
Información ocupacional:	62
Condiciones intralaborales:	62
Condiciones extralaborales:	62
Variables personales relacionadas con el estrés laboral en el personal de salud	62
Sexo o género	62
Edad:	63
Estado civil	63
Antigüedad de trabajo	63
Características de personalidad y psicopatologías	63
PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	63
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	64
TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	65
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	66
CAPITULO 4	69
HALLAZGOS ENCONTRADOS	69
Figura primera encuesta	69
Figuras segunda encuesta	78
ANALISIS DE RESULTADOS	110

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE  
HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD  
DE MEDELLÍN

CAPITULO 5	124
CONCLUSIONES	124
RECOMENDACIONES	126
ANEXOS	127
Formato de entrevista	127
Primera entrevista	127
Segunda entrevista	127
Consentimiento informado	127
LISTA DE REFERENCIAS	127

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 Sexo	69
Figura 2 Edad	70
Figura 3 Estado civil	70
Figura 4 Escolaridad	71
Figura 5 Ocupación	71
Figura 6 Lugar de residencia	72
Figura 7 Estrato	72
Figura 8 Tipo de vivienda	73
Figura 9 Personas que dependen económicamente de usted	73
Figura 10 Lugar donde trabaja actualmente	74
Figura 11 Hace cuantos años trabaja en la empresa	74
Figura 12 Cargo que ocupa en la empresa	75
Figura 13 Cargo	75
Figura 14 Hace cuantos años desempeña el cargo	76
Figura 15 Área de trabajo en la empresa	76
Figura 16 Tipo de contrato actualmente	77
Figura 17 Horas que labora diariamente	77
Figura 18 Salario	78
Figura 19 Ruido	78
Figura 20 Frio	79

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Figura 21 Calor	79
Figura 22 Fresco y agradable	80
Figura 23 Luz agradable	80
Figura 24 Espacio	81
Figura 25 Exposición a sustancias químicas	81
Figura 26 Esfuerzo	82
Figura 27 Equipos o herramientas	82
Figura 28 Exposición a microbios	83
Figura 29 Accidente	83
Figura 30 Trabajo limpio y ordenado	84
Figura 31 Tiempo adicional	84
Figura 32 Tiempo	85
Figura 33 Trabajar sin parar	85
Figura 34 Esfuerzo mental	86
Figura 35 Concentrado	86
Figura 36 Memorizar información	87
Figura 37 Decisiones	87
Figura 38 Asuntos	88
Figura 39 Pequeños detalles	88
Figura 40 Valor económico	89
Figura 41 Dinero	89
Figura 42 Funciones	90

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Figura 43 Resultados	90
Figura 44 Salud	91
Figura 45 Órdenes contradictorias	91
Figura 46 Cosas innecesarias	92
Figura 47 Normas o procedimientos	92
Figura 48 Tareas de una forma más práctica	93
Figura 49 Horario de noche	93
Figura 50 Pausas	94
Figura 51 Días que se laboran	94
Figura 52 Días de descanso	95
Figura 53 Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	95
Figura 54 Discusión	96
Figura 55 Asuntos de trabajo	96
Figura 56 Tiempo reducido	97
Figura 57 Habilidades	97
Figura 58 Conocimientos	98
Figura 59 Aprender cosas nuevas	98
Figura 60 Capacidades	99
Figura 61 Pausas	99
Figura 62 Trabajo que se realiza en el día	100
Figura 63 Velocidad a la que se trabaja	100
Figura 64 Orden de actividades	101

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Figura 65 Asunto personal	101
Figura 66 Cambios beneficiosos	102
Figura 67 Cambios claros	102
Figura 68 Sugerencias de cambios	103
Figura 69 ideas	103
Figura 70 Los cambios dificultan la labor	104
Figura 71 Funciones	104
Figura 72 Decisiones	105
Figura 73 Resultados	105
Figura 74 Efecto de trabajo en la empresa	106
Figura 75 Objetivos	106
Figura 76 Orientación	107
Figura 77 Asuntos de trabajo	107
Figura 78 Capacitaciones	108
Figura 79 Capacitación útil	108
Figura 80 Capacitación para hacer mejor el trabajo	109

**LISTA DE TABLAS**

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE  
HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD  
DE MEDELLÍN

Tabla 1 Síntomas	29
Tabla 2 Cronograma	68

# PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo inicia con la revisión de los conceptos de salud más relevantes, para que de tal manera se logre tener claridad del rol del personal que trabaja en el sector salud del centro regulador de la Ips Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín; y de tal forma poder comprender porque este personal puede llegar a ser tan vulnerable a padecer y/o adquirir con tanta facilidad enfermedades que estén relacionadas con el estrés laboral; el riesgo psicosocial tiene una conexión con la organización del trabajo dado las funciones que se desempeñan, su entorno social y la realización de las tareas que puedan afectar el desarrollo del mismo, la salud física y mental de los colaboradores dada la similitud que hay entre el riesgo psicosocial y el estrés laboral, Se debe tener en cuenta que este personal por las funciones que realizan en su cotidianidad están en una constante presión, trabajo continuo y se ven enfrentados al dolor emocional y físico de más individuos.

Se realizó una investigación profunda en base de datos de varias universidades y fuentes académicas, como también de la normatividad vigente, esta investigación avanzó con la recolección de datos por medio de cuestionarios que arrojaron información importante que permitió formular estrategias para el control del riesgo psicosocial especialmente en el área donde se está investigando, en este caso es el centro regulador de una IPS Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín, estas funciones resultan muy similares a las mismas que desempeña el personal de los callcenter, que tienen como objetivo disminuir el estrés laboral, como aprender a manejar sus emociones, tener

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

control de sus problemas familiares, mantener un ambiente laboral ameno con adecuada comunicación asertiva, tareas claras, adecuación de la carga de laboral que se desempeña en su día a día, participación en la toma de decisiones de la empresa, esto conlleva a una mayor satisfacción personal y por ende una reducción en los factores estresantes generados por la labor.

Esta investigación pretende dejar una base para futuras generaciones investigadoras que pueda contribuir a la reducción de factores intralaborales, extralaborales e individuales, buscando disminuir la aparición de enfermedades que estén relacionadas con el factor psicosocial.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### RESUMEN

Este trabajo de grado compila la información obtenida de una investigación realizada al personal asistencial del centro regulador en una IPS universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín, donde se observó que el riesgo psicosocial era la problemática más prevalente debido a que los colaboradores se observaban desanimados, somnolientos, desconcertados y estresados, se va más a fondo de la situación con el fin de identificar de manera precisa qué cantidad de colaboradores están siendo afectados por el factor de riesgo psicosocial e identificar cuáles son las razones que conllevan a que presenten estrés laboral los colaboradores de esta área, se realiza una encuesta a el personal tomando como referente algunas preguntas de la batería de riesgo psicosocial que está en la Resolución 2646 de 2008 y otras de elaboración propia, se determinó y se analizó los resultados obtenidos en cada gráfica, y se realizó las recomendaciones que deberían tomarse como medida preventiva para minimizar el impacto psicológico en el personal del centro regulador.

**PALABRAS CLAVE:** centro regulador, IPS, Riesgo, psicosocial, estrés, impacto, mental, intralaboral, extralaboral, problemática.

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**ABSTRACT**

This work compiles the information obtained from a research carried out on the care staff of the regulatory center in a university IPS San Juan de Dios in the city of Medellín, where it was observed that psychosocial risk was the most prevalent problem because the collaborators were discouraged, sleepy, bewildered and stressed , the situation is examined in greater depth in order to identify precisely how many employees are being affected by the psychosocial risk factor and to identify the reasons why employees in this area are exposed to work stress, A survey of staff is carried out taking as reference some questions from the psycho-social risk group in Resolution 2646 and others of their own making, the results obtained in each graph were determined and analyzed, and the recommendations that should be taken as a preventive measure to minimize the psychological impact on the staff of the regulatory center were carried out.

**KEY WORDS:** regulatory center, IPS, Risk, psychosocial, stress, impact, mental, intra-work, extra-work, problematic

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

## **CAPITULO 1**

**PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA SAN JUAN DE DIOS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN**

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

- Gestión social, participación y desarrollo comunitario.

### **SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

- Seguridad y salud en el trabajo en poblaciones de alto impacto y de interés especial.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El personal que labora en instituciones prestadoras de servicios de salud son aquellos colaboradores que tienen contacto directo o indirecto con otros seres humanos, dado que todo aquello que ellos desarrollen se va a ver reflejado directamente en la condición clínica de los usuarios que requieren una atención de salud, un error que se pueda generar en dicho proceso puede llegar a producir una consecuencia grave que puede tener afectación tanto en el usuario como en el colaborador que la genere, las respuestas deben de ser en el menor tiempo posible y lo más certeras que se pueda, por lo cual se crea la necesidad de investigar los factores de riesgo psicosociales en el centro regulador de una IPS Universitaria de la ciudad de Medellín.

Teniendo en cuenta que en la vida del ser humano el empleo juega un papel muy importante, debido a que la mayoría del personal que labora actualmente, se pasan más tiempo en su lugar de trabajo que en su propia vivienda, lo que ha traído consigo que una serie de enfermedades que se relacionan con la vida laboral. En el siglo XXI el estrés se ha convertido en un fenómeno de gran importancia y se ha relacionado con las grandes demandas de trabajo. (Perio Silla, 2001; Parra & Paravic, 2002)

El personal que labora en el centro regulador de la IPS Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín, se ven a diario enfrentados en el desarrollo de su trabajo a condiciones estresante, debido a que están sometidos a condiciones tales como turnos

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

rotativos, nocturnos, trabajo bajo presión, situaciones de una mezcla de emociones, situaciones de urgencia y emergencia, lo que genera que tengan mayor vulnerabilidad a sufrir estrés laboral. (De Quirós-Aragón & Labrador-Encinas, 2007; Sánchez Vera, Loli Ponce, & Sandoval Vegas, 2015)

Los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral influyen en todos los colaboradores positiva o negativamente y si estos son perturbadores pueden llegar a desestabilizar el ambiente laboral, la constante necesidad de los seres humanos de relacionarse con su medio ambiente familiar, social y laboral lo llevan a permanecer en contacto con dicho ambiente. Si esta interrelación es perjudicial conlleva a generar barreras protectoras para poder enfrentarse a cambios que puedan suceder a su alrededor y conservar su calidad de vida (González Anaya & Polo García, 2013).

Un estudio realizado en Araucanía (Astudillo, Alarcón y Lema, 2009) relaciona cinco temas centrales con los que se genera el estrés laboral: puesto de trabajo, jefatura, ambiente físico, trabajo en equipo y ambiente psicosocial, se deduce que luego que estas condiciones de trabajo empiezan a fallar en el ambiente laboral y a generar alto nivel de estrés.

Por esto se hace importante señalar el estrés al que está expuesto el personal de salud, este personal debe aprender a manejar sus emociones, actuar con calma, tener un adecuado control de sus problemas familiares, deben aprovechar cada momento libre para realizar actividades que lo ayuden a olvidar a lo que se enfrenta día a día, al realizar este

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

tipo de actividades la persona disminuirá notablemente el grado de estrés (Gerencia en Salud Ocupacional y Auditoría en Salud Volumen 2).

En el año 2007 se realizó la primera encuesta de condiciones de salud y trabajo a nivel país, donde evidenció una alta prevalencia en el riesgo psicosocial, el 50% de los trabajadores manifestó estar afectado por las actividades monótonas y la exposición al trabajo con el público, así mismo entre el 20% y el 33% aseguraron estar presentando altos niveles de estrés laboral (social, 2007).

En el año 2013 se realizó la segunda encuesta donde la situación se vuelve más preocupante ya que el informe ejecutivo concluye que se presentó un incremento del 43% de los eventos de salud derivados de la ansiedad y la depresión entre los años 2009 y 2012 (social M. d., 2013) .

El análisis de las cifras también reveló que gran parte de otros eventos de salud como problemas osteomusculares o accidentes de trabajo se derivan de condiciones mentales o psicosociales poco favorables, por lo anterior podemos observar que teniendo en cuenta la normatividad que se cuenta en la actualidad vigente que busca la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la situación es inquietante, dado que se busca controlar y evitar el riesgo que genera la negligencia o incompetencia de las áreas, esto puede acarrear una serie de sanciones que están dadas por la resolución 2646 del 2008 y el decreto 1072 de 2015 (social M. d., 2013).

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Pregunta general

¿Cómo identificar cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial que influyen en el que hacer de un centro regulador de una IPS universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín?

Pregunta específica

¿Cuál es la importancia de analizar la matriz de riesgo y vulnerabilidad del centro regulador de una IPS universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín?

¿Cuál es la causa que genera mayor afectación de riesgo psicosocial en el quehacer del centro regulador de una IPS universitaria San Juan de Dios en la ciudad de Medellín?

¿Cómo verificar el plan de acción que aplica la IPS universitaria San Juan de Dios en la ciudad de Medellín con relación al riesgo psicosocial?

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### OBJETIVOS

#### Objetivo general

Identificar cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial que influyen en el que hacer de un centro regulador de una IPS Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín.

#### Objetivos específicos

- Evaluar la matriz de riesgo y vulnerabilidad del centro regulador de una IPS universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín.
- Analizar la causa que genera mayor afectación de riesgo psicosocial en el que hacer del centro regulador de una IPS universitaria San Juan de Dios en la ciudad de Medellín.
- Verificar el plan de acción que aplica la IPS universitaria San Juan de Dios en la ciudad de Medellín, con relación al riesgo psicosocial.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### JUSTIFICACIÓN

Hablar de riesgo psicosocial es hablar de la interacción entre el trabajador , la situación del trabajo y el entorno que lo rodea es allí donde se evidencian estos factores de riesgo que pueden afectar la organización, el ambiente laboral y el mismo trabajador produciendo diversos efectos negativos, Los factores psicosociales en el trabajo consiste en interacciones entre el trabajo , su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra parte, las capacidades del trabajador , sus necesidades su cultura y su situación personal fuera del trabajo , todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT & OMS, 1984)

En el siglo XXI el estrés laboral se ha convertido en un problema de salud. Las personas que laboran el sistema de salud, debido a la labor que realizan en su diario vivir se ven enfrentados a diversos factores que deterioran tanto su salud física como mental, por eso es importante determinar las condiciones y hacer una búsqueda de los factores asociados a la aparición del estrés laboral en estas personas que desempeñan estas funciones.

Las características del país y su estado de desarrollo industrial y social, hace que se encuentren sometidos a diversas amenazas de tipo natural, tecnológico y antrópico; estas pueden ocasionar situaciones de urgencia, emergencia y desastre a nivel nacional que deben ser reguladas en el menor tiempo posible, dicha atención debe ser atendida por personal calificado que tenga una gran habilidad para trabajar bajo presión, detrás de una

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

pantalla de computador y que puedan dar respuesta acertadas en dichas situaciones a las personas que requieren atención en un servicio hospitalario de tercer y cuarto nivel de complejidad, Debido a esta situación se busca generar estrategias tales como el desarrollo de técnicas que promuevan autonomía , habilidades que demande el puesto de trabajo, identidad y compromiso con la institución, así como también diseño de programas que promuevan recompensas por esfuerzo, responsabilidad y eficacia del trabajador, técnicas de relajación , pausas activas entre otras. Es de gran importancia la creación de programas que velen por el bienestar mental de los empleados en cualquier tipo de empresa, debe ser un compromiso por parte de los empleadores.

El (ministerio de la protección social)(2008) afirma que : “Con el fin de tomar medidas preventivas , las empresas y organizaciones deberían incluir dentro de sus programas la identificación de los riesgos psicosociales que generan tensión nerviosa y afecten la salud física mental y social del trabajador” (Vera Jaimes, 2010) , pues no hay duda de que la perfección , la tecnología y las máquinas no son lo más importante, es mucho más indispensable el recurso humano , de ahí la importancia de que en su lugar de trabajo se sienta en total bienestar tanto física como mentalmente.

Para evitar la aparición del estrés y mejorar la calidad de vida de las personas y el rendimiento de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Teniendo en cuenta que el personal del sector salud está relacionado directa o indirectamente con la condición de salud de los usuarios conlleva a que el factor emocional este muy unido a la labor realizada, por lo anterior el objetivo que se busca en el área de seguridad y salud en el trabajo es prevenir, mantener y controlar todos aquellos factores de

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

riesgo que puedan llegar afectar a los colaboradores a nivel emocional, mental, físico y social de la institución, haciendo enfoque en los programas de prevención y promoción que ayuden a generar estrategias para minimizar el impacto del riesgo. (Benavides, Ruiz y García, 2000).

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE  
HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD  
DE MEDELLÍN

**CAPITULO 2**

**MARCO REFERENCIAL**

Antecedentes

Antecedentes Nacionales

**Título 1:** Factores de Riesgos Psicosociales

**Autores:** Alejandro Enciso Saldarriaga, Mauricio López Sierra, Marcela  
Domínguez Ramírez

**Institución:** Universidad CES

**Objetivos:** Reconocer el comportamiento histórico del Riesgo Psicosocial en Colombia en los últimos veinte años, para aportar procesos de aprendizaje sobre el tema, a través de la revisión histórica de la normatividad, la aparición del estrés laboral como riesgo expresado y las estrategias existentes para su prevención.

**Diseño metodológico:** Monografía

**Año:** 2015

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Factores de riesgo psicosociales, a la hora de hablar de riesgo Psicosocial se encuentran muchas definiciones de diferentes autores, la de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su serie de seguridad, higiene y medicina del trabajo número 56 de 1984: dice que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra las capacidades del trabajador, las necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo a través de percepciones y experiencias que pueden influir en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo .

Teniendo en cuenta esta definición se puede decir que los factores de riesgos psicosociales pueden llegar a ser difíciles de identificar porque están sujetos a múltiples variables, es de resaltar que una gran parte de estas variables proviene del entorno laboral, como puede ser la carga laboral, los turnos de trabajo, el puesto de trabajo, a pesar que estos factores de riesgos pueden estar directamente relacionados con la persona, existe un factor subjetivo como lo es la historia de vida, las experiencias vividas en el transcurso de la vida pueden generar o desarrollar mecanismos protectores a ciertos factores psicosociales, se puede presentar casos donde la misma tarea puede ser ejecutada por personas con un entorno de vida distinto, pero a pesar de ser la misma tarea y a pesar de ser la misma tarea, expuestos a los mismo riesgos psicosociales como una elevada carga laboral, el ritmo de trabajo elevado se puede dar el caso que uno de los dos empleados genere un estrés como consecuencia de sus funciones y el otro no.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

A pesar de que existe el imaginario de que al riesgo solo se está expuesto en la jornada laboral, en el caso de factores de riesgo psicosocial, también existe posición fuera de la jornada laboral, por eso se habla de factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Los factores de riesgo extralaborales son algo a los que podemos estar expuestos por fuera de nuestro lugar de trabajo y que pueden llegar a ser inherentes a nuestra historia de vida, en este grupo podemos encontrar la forma en la que nos relacionamos con nuestros pares. la armonía familiar, también se puede ver una relación marcada por la historia económica de los sujetos, la forma en cómo la persona se percibe a sí misma, los logros alcanzados, entre otros.

Los factores de riesgo intralaborales están sujetos a nuestro entorno laboral, dentro de este grupo se encuentran factores del entorno y del puesto de trabajo, factores organizativos, relaciones en el trabajo, seguridad en el empleo y desarrollo profesional, carga total del trabajo.

A pesar que en esta lista se observa varios factores de riesgo psicosociales intralaborales se han identificado 5 grupos de factores de riesgo con mayor prevalencia, entre ellos están:

- Exceso de exigencias psicológicas del trabajo
- falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo
- Falta de apoyo social y de calidad en el liderazgo,
- Escasas compensaciones del trabajo
- Doble jornada.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

En la primera encuesta centroamericana de condiciones de trabajo y salud, organización Ibero Americana de la Seguridad Social(OISS) de 2011 que se llevó a cabo en 6 países que fueron: Costa Rica, Honduras, El salvador, Nicaragua, Guatemala, y Panamá, el resultado mostró un mayor índice de prevalencia en las mujeres que en los hombres para algunos de los Principales factores de riesgo psicosocial, mientras que los hombres tuvieron mayor prevalencia en los grupos de riesgo de seguridad y riesgos higiénicos.

Como conclusión de la encuesta, se indicó “La importancia de prestar atención a las condiciones de trabajo derivadas de la organización y las relaciones en el trabajo cuando se trata de entender la particular situación de las mujeres en el trabajo y el impacto de éste en su salud”(ENCISO SALDARRIAGA, LÓPEZ SIERRA, & DOMÍNGUEZ RAMÍREZ, 2015).

<b>SÍNTOMAS FÍSICOS</b>	<b>SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS</b>	<b>SÍNTOMAS CONDUCTUALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Insomnio</li> <li>★ Fatiga</li> <li>★ Reducción de la inmunidad ante infecciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Ansiedad</li> <li>★ Pérdida de la memoria</li> <li>★ Confusión</li> <li>★ Desmotivación</li> <li>★ Frustración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Hipersensibilidad</li> <li>★ Ira</li> <li>Retraimiento/comportamiento evasivo</li> <li>★ Propensión a</li> </ul>

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Presión arterial elevada</li> <li>★ Dolor en el pecho</li> <li>★ Sed</li> <li>★ Trastornos de peso</li> <li>★ Aumento del colesterol</li> <li>★ Trastornos de la piel</li> <li>★ Dolor de espalda</li> <li>★ Pérdida de la libido</li> <li>★ Dolor de cabeza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Deseo o necesidad de aislarse</li> <li>★ Inseguridad</li> <li>★ Pesimismo</li> <li>★ Depresión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>arriesgarse</li> <li>Ausentismo</li> <li>★ Abuso de las drogas o el alcohol</li> <li>★ Impaciencia</li> <li>★ Problemas con las relaciones interpersonales</li> <li>★ Cambios de humor</li> <li>★ Juegos de azar</li> <li>★ Promiscuidad</li> </ul>
--	--	--

Tabla 1 Síntomas

Fuente: Brun, 2005

**Título 2:** Formulación de estrategias para el control del riesgo psicosocial en la Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud (Ese Imsalud).

**Actor:** Jairo Alexis Muñoz Angarita

**Institución:** UNIMINUTO

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Objetivos:** Formular estrategias para el control del riesgo psicosocial en la Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud (Ese Imsalud).

**Diseño metodológico:** Cuantitativo

**Año:** 2020

El presente estudio tiene como objetivo la formulación de estrategias para el control y mitigación del riesgo psicosocial en una entidad pública mediante la aplicación de un instrumento de medición Batería de Riesgo Psicosocial, el cual está validado en Colombia por el Ministerio de Protección Social en colaboración con la Universidad Javeriana, con base en dicho estudio se lleva a cabo el análisis de los datos cuantitativos formulando estrategias, conclusiones y recomendaciones. El estudio es de tipo descriptivo y con un diseño transversal que se realiza en el segundo semestre del año 2020 que recoge la información al momento de aplicar la herramienta, la modalidad de aplicación inicialmente se hizo en físico y posteriormente se ajustó a una plataforma virtual llamada alista, perteneciente a la ARL Positiva, teniendo en cuenta las recomendaciones propias del Ministerio de Protección Social debido a los ajustes por la Pandemia del Covid 19. Dicha investigación es realizada en las instalaciones de la Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud, entidad que presta los servicios de primer nivel de atención en salud en la Ciudad de Cúcuta Norte de Santander, a una población convocada de más de mil

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

colaboradores divididos entre empleados de planta, oficiales y contratistas ( Muñoz Angarita,2020)

**Título 3:** Validación de instrumento para evaluar Riesgo Psicosocial en los trabajadores administrativos de la sede UVD de UNIMINUTO

**Actor:** Jairo Torres Rojas Merlit Johana Mora Castillo Angie Sugén Niño Reyes

**Institución:** UNIMINUTO

**Objetivos:** **Validar** un instrumento para la identificación de factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores administrativos de la sede UVD de UNIMINUTO

**Diseño metodológico:** Descriptivo

**Año:** 2020

Los factores de Riesgo Psicosocial (RP) hoy en día se han convertido en una condición de salud que es de índole prioritario a tratar en todas las organizaciones del país, es por ello que el grupo de investigación docente de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede UVD, junto al grupo de psicólogos estudiantes de la especialización en Gerencia de Riesgo Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, realizarán una

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

investigación con la cual se pretende dar a conocer, cuán importante es el manejo de los protocolos en RP, esto con el fin de prevenir los diversos factores de riesgo existentes en los administrativos de la sede UVD, por medio de esta investigación se busca propiciar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro en la salud física y mental de los colaboradores, teniendo en cuenta todos los parámetros de identificación y aplicando un instrumento de evaluación, que identifique la correlación entre el ambiente laboral de la sede y a su vez las condiciones de los trabajadores actuales (Torres Rojas, Mora Castillo, & Niño Reyes, 2020).

### Antecedentes internacionales

**Título 1:** Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario

**Objetivos:** Caracterizar los factores de riesgo psicosociales del personal administrativo corporación universidad de la costa - CUC y la determinación de su nivel de estrés.

**Actor:** Carmen-Helena Romero-Díaz, Rosana Beleño-Navarro, María Ucros-Campo, Ana Echeverría-González, Silvana Lasprilla-Fawcett

**Institución:** Corporación Universidad de la Costa - CUC.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### **Diseño metodológico:**

**Año:** 2015/2016

Ha sido posible caracterizar a los factores de riesgo psicosocial extralaborales, presentes en el personal administrativo de la Corporación Universidad de la Costa - CUC. En primer lugar, prevaleció el factor de riesgo “desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda”; en segundo lugar, se presentó la “situación económica del grupo familiar”, en tercer lugar, las “características de la vivienda y su entorno”. Otro factor de riesgo con cifras relevantes para un cuarto lugar, fue el de “tiempo fuera del trabajo” y en quinto, la “influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo”. Finalmente, en los niveles más bajos, se ubica los factores de riesgo de “relaciones familiares” y de “comunicación y relaciones interpersonales”.

El personal administrativo que labora en la institución está expuesto a los factores de riesgo psicosocial extralaboral y niveles de estrés significativos, que desprenden un llamado de atención, frente a las orientaciones ministeriales sobre los problemas epidemiológicos derivados de tales resultados, a partir de los cuales la institución puede encaminar su gestión con la intervención oportuna, para solventar las situaciones emergentes y recrear un clima laboral y de convivencia armónica para todos ( Romero Díaz , Beleño Navarro , Ucros Campo, Echeverría González, & Lasprilla Fawcett, 2016)

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### MARCO LEGAL

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”(Organización mundial de la salud ), por ende se busca con los factores psicosociales generar un equilibrio en la salud de los colaboradores, aunque en el ámbito laboral son sensibles de abordar, dado que a pesar de la normatividad que está vigente en la actualidad, son pocas las instituciones que la implementan como tal, por lo anterior, se pretende señalar en la actualidad qué legislación existe en Colombia que nos pueda ayudar a sustentar el manejo de riesgos psicosociales, lo anterior se realizará según la pirámide de Hans Kelsen:

Ley 9 de 1979. TITULO III Marco de Salud ocupacional, contiene los deberes y derechos de los empleadores y trabajadores, así como las precauciones que se deben tener en las industrias a nivel de higiene y seguridad industrial.

Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, se inicia la creación y función de los comités de convivencia, que son los encargados de regular todo acto de acoso laboral que se llegue a presentar en las empresas Colombianas.

Ley 1562 de 2012. Por la cual se moderniza el sistema de riesgos laborales e incluye a todas las personas que laboran sin importar el tipo de contratación, incluye a

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

todos los empleados en los programas de prevención, promoción del sistema de riesgos laborales.

Ley 1616 de 2013. Colombia. Ministerio de protección social, por la cual en el artículo 9 obliga a las Arl el acompañamiento a las instituciones que se ven afectadas por los factores de riesgo Psicosocial, para proteger mejor a la salud mental de los colaboradores.

Decreto 614 de 1984. Por el cual se determinan las bases para la organización y objetivo de administración de Salud Ocupacional en el país.

Decreto 2566 de 2009 Por la cual se establece una tabla de enfermedades incluyendo las que se deriven por factores de riesgo psicosocial y define las enfermedades laborales como todo suceso patológico que sobrevenga como consecuencia del trabajo, que desempeña el trabajador en el medio que se desempeñe.

Decreto 1443 de 2014, Colombia, Ministerio de trabajo, Por la cual se dictan pautas para implementar el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, el cual es el encargado de supervisar aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo siguiendo ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), en capítulo 6 nos habla de la planificación del SGSST, se toma el tema de la evaluación que debe de medir variables psicosociales, modernizando un adecuado programa de prevención, tomar medidas de control para disminuir estas variables.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Decreto 1071 de 2015, Colombia, Ministerio de trabajo, por la cual se expide un decreto único de reglamento de trabajo, regula la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de obligatorio cumplimiento.

Resolución 1016 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

Resolución 2646 de 2008. Colombia - Ministerio de la Protección Social. Se organiza y se busca proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que puedan aparecer en las diferentes organizaciones en nuestro contexto colombiano.

Resolución 2404 de 2019, Colombia, Ministerio de trabajo. Por la cual se adopta la batería de riesgo psicosocial, para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y se crean protocolos específicos.

Resolución 0312 de 2019. Donde se regula los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

# PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

## MARCO TEÓRICO

### Aproximación al estrés laboral

El estrés laboral en los últimos años se ha instalado como un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo y ha despertado interés y una alta preocupación debido a que está afectando la salud y el bienestar del trabajador y a su vez el rendimiento de las empresas. (Filippi & Zubieta, 2010).

El estrés como tal se ha intentado definir desde las diversas áreas que integran a los seres humanos, según la teoría del estrés que fue desarrollada por Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como una situación que resulta estresante a raíz o como consecuencia de las transacciones entre persona y entorno, que dependen inicialmente del impacto del estresor ambiental. Este impacto está dirigido por dos variables: en primer lugar, por las evaluaciones que hace la persona ante el agente estresor, y el otro es; por los recursos personales que se obtienen tanto sociales o culturales que dispone o prepara a la persona al enfrentarse a tal situación. Se deduce que es el resultado de la interacción entre el organismo y su entorno (Cano, Sánchez, Iruarrizaga, Dongil & Wood, 2010).

Según la unión europea es considerado como el segundo problema de salud más frecuente; se definirá como estrés a todas las situaciones en que la persona pueda llegar a sentir que su integridad física y emocional está en peligro; el estrés se presentará por ende en tres fases las cuales son: estrés normal, estrés anormal o distrés y estrés crónico, al llegar a un grado de estrés tan alto que se desarrolla el estrés crónico o síndrome de

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Bournout que puede desencadenar múltiples enfermedades, afectando mucho a la persona que lo padece. (Colica, 2010)

En la actualidad se refieren al estrés “como una experiencia producida a través de determinadas situaciones ambientales o personales que son percibidas por el sujeto como peligrosas en algún sentido y desencadenan vivencias emocionales, a la vez que activan una serie de procesos disponibles para afrontar esta situación y/o experiencia de estrés” (Filippi & Zubieta, 2010)

Hay que tener en cuenta que el estrés es un estado que no distingue género, raza, religión, edad, sexo, pero si se ve afectada más en algunas poblaciones o áreas que desarrolla el ser humano. En cuanto al sustento de las poblaciones más afectadas, El estrés laboral es definido como la creciente presión en el entorno del trabajo, que provoca en el trabajador tanto saturación física como mental que afectan no solo la salud física del trabajador si no el entorno que lo rodea. (Cruz Rubio, 2017)

### Estrés laboral en personal de salud

Cuando se realiza una búsqueda sobre el estrés en la población que labora actualmente en el área de la salud, se logra identificar con base al marco seleccionado para el diseño de este proyecto, se encuentra como uno de los principales síndromes “El Burnout”, el cual es un estado que desencadena afecciones físicas y psicológicas en los individuos que lo padecen, porcentualmente tiene un impacto relevante en el grupo de profesionales de la salud (Selmanovic, 2011).

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Los empleados deben de activar sus mecanismos de reacción, encontrar nuevos equilibrios y respuestas a nuevas situaciones, ya que necesariamente no es un fenómeno negativo, sino que también es una adaptación dinámica a una situación dada. Por el contrario, si la persona no es capaz de hacer frente a la situación, no tiene apoyo o es repetitivo o continuo entonces esta se conduce a enfermedades físicas y/o trastornos psicológicos. (Di Martino & Musri, 2001)

En la literatura se conoce el estrés laboral como síndrome de Burnout, síndrome de estar quemado, síndrome de quemazón, desgaste profesional o desgaste psíquico; aunque estos términos se deberían de diferenciar de otros conceptos muchas veces son confundidos con la depresión, estrés o insatisfacción laboral. Cabe señalar que la diferencia entre depresión o Burnout radica en que el primero reúne una serie de síntomas de bajo estado de ánimo generalizado en la persona mientras que el Burnout es temporal y específico al ambiente de trabajo. (Guerrero & Vicente, 2001)

Respecto a los factores de vulnerabilidad, causas y consecuencias del síndrome, existen varias investigaciones epidemiológicas y descriptivas que las señalan, cuando se inicia a leer sobre el estrés en el personal en el ámbito de la salud encontramos que Ortega y López (2004) las simplifica de forma sencilla pero muy completa donde se destacan algunas como factores de vulnerabilidad, así nombran las variables personales: sexo, edad, estado civil, tiempo de antigüedad en el trabajo, estrategias de afrontamiento, características de personalidad y psicopatologías y de tipo organizacional como: el clima laboral, la proporción de autonomía, la reciprocidad entre otros. y las altas demandas de

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

trabajo que se generan en los profesionales de salud, hacen que se genere en estos, una tensión emocional que tiene a generar malestar subjetivo y a expresarse en síntomas somáticos; a medida que transcurre se instala por etapas y da lugar al síndrome de Burnout. (Román Hernández, 2006)

Los profesionales de salud se enfrentan a diario a tareas complejas que son influidas por diversas circunstancias, unas relacionadas con su actividad laboral que tienen una alta implicación emocional y otras con la organización de su trabajo. Entre ellas se puede señalar:

- El enfrentamiento al sufrimiento o a la muerte del paciente.
- Situaciones de vida cotidiana
- Contacto continuo con pacientes muy enfermos los cuales exigen cierto grado de ayuda.
- Frustración por no poder curar o sanar ciertas lesiones que presentan los pacientes que se atienden a diario, ya que no han sido entrenados para esto
- Alta cantidad de pacientes a los que deben de atender durante las largas jornadas laborales
- Poca habilidad para enfrentar sus propias emociones, las de los pacientes y los familiares
- Turnos de trabajos irregulares, debido a que deben de cubrir tanto horario nocturno como diurno.
- Conflicto de roles

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

- Falta de conexión con el equipo de trabajo (Ortega Ruiz & López Ríos, 2003)

Por otra parte se categorizan las consecuencias, con variables como: la afección del ciclo biológico normal, las alteraciones psicológicas y/o emocionales, las alteraciones conductuales las cuales afectan los contextos donde se desenvuelve el profesional, llegando a emitir conductas como absentismo laboral o disminución en rendimiento, alteración en el ambiente laboral tornándose tenso, rencillas o problemas entre los mismos compañeros, entre otros.

Teniendo en cuenta algunos estudios realizados para el presente trabajo encontramos que el personal del área de la salud se ve principalmente afectado por el síndrome de Burnout presentando varias características como el cansancio emocional, despersonalización, disminución de la realización personal. Entre sus consecuencias se describen: cambios conductuales, deterioro de la salud, la aparición de hábitos de vida no saludables, actitudes defensivas e incremento de ausentismo laboral., donde se indica la importancia y prevalencia del Burnout se centra los esfuerzos en impactar la problemática por medio de estrategias que permitan identificar y manejar el estrés de forma efectiva, en un nivel de riesgo secundario, previniendo en un estadio no avanzado el desarrollo de la condición, disminuyendo las consecuencias y beneficiando la calidad de vida tanto de los médicos como los pacientes.

Hemos podido observar que las consecuencias del síndrome de Burnout impactan principalmente de manera negativa no solo la moral, la salud psicológica del personal

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

implicado, sino también como lo es para el personal paramédico de las ciudades Quirós y Labrador (2007), la calidad en la atención y tratamiento de los pacientes que se ven afectados, el rendimiento administrativo y la relación con pares laborales.

Se ha encontrado en la revisión teórica y de artículos realizada a través de este trabajo con relación al estrés laboral en el sector de la salud, que el síndrome de desgaste profesional “ Burnout”, se logró evidenciar que existe una serie de variables tanto físicas, psicológicas y sociales que logran cooperar a la aparición de síntomas somáticos, conductuales y emocionales que alteran la calidad de vida de quien lo padece y el cual se evidencia a través del en el actuar del personal, el agotamiento emocional, la despersonalización, el ausentismo laboral y el incremento en conductas agresivas o de riesgo, que comprometen la vida de los profesionales de la salud y por ende la integridad de los mismos consultantes.

En la revisión del material para el presente trabajo se encontró el Síndrome General de Adaptación SGA aporte realizado por Hans Sayle; se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental que se ve en tres fases o etapas, se considera como el gran pionero en el estudio del estrés y para quien este concepto era definido como una respuesta del organismo ante un determinado estímulo estresante persistente que genera un desequilibrio, ante el cual debe enfrentarse el individuo, razón por la cual identificó tres fases a través de las cuales se desarrolla la respuesta. La primera denominada, fase de alarma, que se caracteriza básicamente por la activación del organismo ante la presencia del estímulo amenazante. La siguiente fase que es la de resistencia o adaptación, en la que

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

el organismo hace uso de los recursos energéticos, para disminuir el desgaste en aquellos órganos que no están directamente relacionados con la situación generadora de estrés como en el caso del sistema digestivo, mientras que por el contrario los que participan activamente como el sistema inmune, incrementa la actividad (Melgosa, 1995, citado por, Naranjo, 2009).

Finalmente identificó una tercera fase denominada de desgaste, que está relacionada directamente con el sometimiento que tiene el individuo cuando se encuentra ante la presencia prolongada de un estímulo estresor y a través de lo cual el organismo puede llegar a desencadenar múltiples patologías, por la pérdida de energía, que incluso pueden poner en riesgo, la vida de la persona (Naranjo, 2009).

De esta manera nos surge la inquietud de intentar abordar este tema desde diferentes perspectivas, razón por la cual es posible destacar que desde la psico-biología del estrés, se tiene en cuenta lo referente a los diferentes tejidos, órganos y cambios metabólicos que están directamente relacionados con las consecuencias evidentes en el organismo, ante la presencia de un estímulo amenazante, En este sentido, podemos determinar que con base en el componente biológico del individuo, se encuentran algunos hallazgos relacionados con la estimulación del Sistema Nervioso y la descarga de Adrenalina por las Glándulas médula suprarrenales la cual se produce ante los eventos que se salen de lo habitual del individuo, proceso que por ser autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa que produce el estrés (Gómez & Escobar, 2006).

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Aportes como los descritos anteriormente, promueven el hecho de que algunos autores logran dar conceptos fundamentales encaminados a la profundización en la investigación sobre el estrés con lo cual aparecen por ejemplo las primeras nociones sobre homeostasis, que comprenden el conjunto de procesos fisiológicos encargados de mantener una constante de equilibrio en el medio interno del individuo, favoreciendo así que se regulen las influencias del medio externo y las respuestas correspondientes del organismo, ante la presencia de un estímulo desencadenante como es el estrés (Barraza, 2007, citado por, Nunziatina & Marizabel, 2012).

Con el ánimo de ir más allá del estudio de la intensidad del estímulo, Hans Seyle profundiza su investigación, en función de la respuesta como tal, de esta manera logró caracterizar el estrés, como la respuesta que se origina a partir de la exigencia ante determinada situación desencadenante de estrés, sobre el individuo. Dado lo anterior se llegó a considerar el estrés como la consecuencia originada a partir de la relación entre el individuo y el entorno, situación que puede ser evaluada como una amenaza, con lo cual se sobrepasan los recursos del individuo, poniendo en peligro su bienestar (Naranjo, 2009).

Podemos resaltar los aportes realizados por Cannon, destacamos el carácter adaptativo de la respuesta de estrés ante determinada situación que amenaza, la cual da como resultado una activación del organismo a nivel fisiológico, es decir que tras la reacción de alarma, se presenta el aumento en los niveles de adrenalina, ante una situación en la cual el individuo logra percibir un riesgo potencial (Mason 1968, citado por, Barraza 2007).

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Los aportes de Cannon en cuanto a la activación del organismo ante la presencia de un estímulo que lograra alterar el equilibrio interno del individuo, favoreció el origen de una perspectiva neurovegetativa, con la cual identificó la respuesta de lucha / huida, no solo para poder enfrentar la situación que genera el malestar sino que además le permite al organismo regresar a un punto en el cual pueda de nuevo hallar su punto de equilibrio, para el óptimo desempeño y funcionamiento dentro del contexto cotidiano. De acuerdo con este proceso se logró identificar, además, la participación activa del sistema nervioso simpático y la médula suprarrenal, los cuales interactúan para la secreción de noradrenalina y adrenalina, en los momentos de enfrentar las situaciones que generan estrés (Linares, Búron, Rodríguez, López & Guadalupe, 2008).

En este sentido desde lo propuesto en el anterior modelo, el estrés es psicológico y su percepción se origina de la relación entre el individuo y su entorno, relación que se suscita de la evaluación de tipo cognitivo, lo cual hace que la persona como manejable o inmanejable, de acuerdo a sus recursos personales. Esta evaluación se presenta en dos niveles: primaria, se origina en cada encuentro con una demanda externa o interna, de la cual se desprenden los siguientes estilos de valoración: amenaza (daño o pérdida), desafío (beneficio); esta última no desencadena respuestas de estrés; y Secundaria, hace referencia a evaluación de recursos propios para afrontar la situación específica que nos está generando el estrés (Lazarus & Folkman, 1986, citados por, González & Landero, 2008).

Se puede encontrar a medida que se revisa el material de estudio que el grado de estrés percibido por cada individuo tiene ciertas consecuencias (cansancio emocional y

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

síntomas psicossomáticos) está determinado por la valoración que hace el sujeto de sus recursos personales; el cansancio emocional y el estrés tienen efectos en los síntomas psicossomáticos, así como la autoestima, el apoyo social y la autoeficacia sobre el estrés. Se puede realizar propuestas para trabajar en un grupo intervención para la prevención y el tratamiento de síntomas psicossomáticos, se debería tener en cuenta los siguientes aspectos: técnicas que permitan modificar la valoración a situaciones estresantes que están siendo percibidas erróneamente como desencadenantes de los recursos personales, así mismo como estrategias para mejorar apoyo social, autoeficacia, autoestima, ya que hacen parte de la explicación del estrés percibido y podrían ser factores frente al estrés, dado lo anterior mediante programas de bienestar laboral que permitan una sana convivencia y expresión de emociones en situaciones desencadenantes de estrés.

Tras la revisión de investigaciones, se encontró que el estrés percibido ha originado una serie de síntomas como fibromialgia que se relaciona con Variables autoestima, autoeficacia y apoyo social, por otro lado no se confirmó que el Burnout sea predictor de síntomas psicossomáticos de la nombrada enfermedad, sumado a estos hallazgos, una búsqueda exhaustiva por sus autores González-Ramírez, García-Campayo y Landero-Hernández (2011), afirman que tienen el primer modelo transaccional validado en este tipo de enfermedad; el estudio fue de tipo transversal, evaluaron la eficacia de un modelo basado en la teoría transaccional para explicar el estrés percibido y los síntomas en personas con fibromialgia, para ello analizo variables de Apoyo social, Auto-eficacia, Autoestima, Estrés percibido, Burnout y Síntomas, empleando una muestra de 165

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

pacientes con diagnóstico de fibromialgia, de edad media de 43,28 años en su mayoría de sexo femenino.

En Lazarus y Folkman (1986), proponen que existen dos tipos de afrontamiento que desarrollamos ante el estrés: afrontamiento dirigido al problema, donde el fin es manejar o solucionar el problema y afrontamiento dirigido a la emoción, el cual pretende disminuir o regular la respuesta emocional que origina el problema. Esta decisión depende de la valoración de la demanda, si la condición amenazante se valora como irremediable, al aceptarlo el objetivo se dirigirá más a la emoción y viceversa (Cano-Vindel et al 2010).

Se busca evaluar si la variable estado de ánimo negativo puede ser consecuencia del estrés percibido y del estilo de afrontamiento, así mismo analizaron si hay diferencia en las estrategias de afrontamiento en función de la edad o el género, se busca encontrar una relación entre el desgaste emocional producto de estresores, es prudente desarrollar estrategias dirigidas a disminuir el estrés percibido y dando respuestas con estrategias adecuadas ante los eventos estresores, siguiendo este planteamiento podría ser prudente diseñar una herramienta que enseñe a las personas con estrategias generales, para aprender de una manera amplia encontrando sus propias estrategias para tener un adecuado afrontamiento, lo anterior se podría ejecutar mediante el programa de bienestar laboral.

Es significativo entonces, resaltar las dos vías de respuesta, es decir, la relacionada con la respuesta rápida o inmediata que se da como resultado en segundos ante las situaciones en las cuales el individuo debe reaccionar tan rápido como le sea posible ante el

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

estresor y este tipo de respuesta es más conocida como de lucha – huida. Así mismo se encuentra la segunda vía de respuesta, la cual está caracterizada siendo una vía neuroendocrina, por la secreción de corticoides y que, tras recibir la información del estresor, busca favorecer de igual manera el equilibrio del organismo (Lamaire & Wallace, 2010).

Así mismo, otro de los enfoques relevantes para abordar lo referente al tema del estrés, es el modelo biopsicosocial presentado por (Gómez & escobar, 2006). Estas investigaciones surgen a partir de los avances modernos en tecnología médica y de laboratorio, partiendo desde un extenso número de estudios multidisciplinarios durante la década de los ochenta, tiempo en el cual se demuestra que existe una gran relación entre el cerebro y los sistemas endocrino e inmune, los cuales logran favorecer el desarrollo de enfermedades como el estrés, ligado a las respuestas emocionales y fisiológicas (Ramírez & Hernández, 2007).

Se hace necesario reconocer también los factores sociales que influyen en el estrés, ya que normalmente los estudios respecto al tema, se han fundamentado en aspectos de salud y factores biológicos, para llevar a cabo el presente trabajo es importante ver al estrés desde sus diferentes perspectivas y enfoques, por esta razón es necesario revisar los factores sociales que determinan la presencia del estrés como sucesos vitales, adquisición de roles o los contratiempos que se presentan día a día, pero que resultan demandantes y estresantes en el diario vivir.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Las factores sociales no se limitan al número de variables como el sexo, la edad, el nivel socioeconómico, sino que además las variables que desencadenan el estrés se convierten en un portafolio amplio de posibilidades como el fumar, consumir drogas, la no ejercitación física, dietas poco saludables hasta el punto de llegar a desatar enfermedades físicas, las relaciones interpersonales; el estado de estrés que se genere en contextos como el laboral o familiar entre otros, puede ser un precipitante para desencadenar practicas poco saludables que siguen aumentando los niveles de estrés y sus connotaciones a nivel fisiológico, social, familiar y laboral, modificando estilos de vida que pueden llegar a resultar poco saludables para cada uno de los individuos que desarrollan estrés, (Undurraga & Martínez, 2009). También podemos encontrar en el ámbito organizacional competitividad laboral, interrelación con los pares, el tráfico, la contaminación auditiva que en estos tiempo modernos se sufre, los conflictos familiares, entre muchos otros que los organismos humanos deben enfrentar y para los cuales no existe una preparación fisiológica y mental con los que se pueda contrarrestar y tener el cuerpo preparado para enfrentar dichas situaciones (Sandin, 2003).

Los estresores de tipo social y psicológico pueden generar la aparición o un incremento de síntomas de enfermedad o las mismas enfermedades como lo es para el primer caso la continua consulta en el médico por síntomas y signos como alteraciones cardiovasculares, hipertensión, úlcera péptica, dolores musculares, asma, jaquecas, pérdida de la calidad de vida, depresión y otros problemas de salud que son precipitantes por

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

indebido manejo y afrontamiento de las situaciones demandantes, esto genera un aumento en el ausentismo laboral (Gil, Nuñez & Santoyo, 2006).

los principales factores de agotamiento del síndrome de agotamiento laboral “Bournout”, agotamiento emocional: es la sensación de desgaste, sobre esfuerzo físico, agotamiento y fatiga, actitud fría y despersonalizada: sentimientos, actitudes y respuestas negativas, ironía e irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo , actitudes de distanciamiento, cinismo y hostilidad, baja realización, logro profesional o personal, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión, baja autoestima, afectación de las relaciones profesionales y personales (Ministerio de trabajo & Pontificia Universidad Javeriana, 2015).

La IPS Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín fue creada hace más de 20 años, donde se ha evidenciado un largo trayecto en el sistema de los riesgos, e ha incursionado en la investigación de los mismos para el bienestar y mejora de los colaboradores y así poder llegar a generar confort o disminuir el impacto de los riesgos, ayudando a aumentar la productividad de los servicios de salud.

La institución se dedica día a día a buscar el bienestar de los usuarios y acompañantes de los mismos, por ende se debe trabajar en un equilibrio en los trabajadores, cuando hablamos de riesgo psicosocial en Colombia hacemos referencia a la resolución 2646 del 2008, donde tiene como principal objetivo designar las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

continuo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo y así poder determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Todo lo anterior se busca intervenir a través de baterías de riesgo psicosocial que son aplicadas después de cierto periodo de tiempo, donde según su resultado, se realizan planes de intervención ajustándose a cada una de las áreas de la institución.

# PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

## CAPITULO 3

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### Nivel investigativo cuantitativo

Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va agotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediaciones obtenida utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones (Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014).

Este estudio es cuantitativo porque se busca generar la respuesta a la pregunta de investigación por medio de la utilización de métodos matemáticos y de comprobación que nos permitan validar la hipótesis o comprobar de los factores que generan estrés laboral en el personal labora en el centro regulador de una IPS universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### Diseño de investigación no experimental

“Investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se da en su contexto natural, para analizarlos” (Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

Este estudio investigativo es no experimental ya que se pretende observar los fenómenos tal cual como se dan en el contexto natural y posteriormente se examinarán los resultados.

### Tipo de diseño transaccional descriptivo

Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, están son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores. (Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

Este estudio es de diseño transaccional descriptivo ya que se pretende ubicar varias variables en el grupo del personal asistencial que labora en el centro regulador de una IPS universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín y proporcionar su descripción y establecer una hipótesis.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### Método deductivo

“Es el razonamiento que parte de un marco general de referencia hacia algo en particular. Se utiliza para inferir de lo general a lo específico, de lo universal a lo individual”. (Farji-Brener, 2007).

Este estudio es de método deductivo ya que desde un marco general como lo este es el estrés laboral se pretende llegar a un fin particular como sería el estrés laboral en el personal que labora en el centro regulador de una IPS universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín con el fin de poder obtener información precisa de que tanto afecta a este personal el estrés laboral y poder sugerir posibles medidas.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### POBLACIÓN Y MUESTRA

Todo el personal del centro regulador de la IPS Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de la Medellín (Tecnólogos en administración en salud, técnicos profesionales y tecnólogos en Atención Pre hospitalaria, Enfermeros profesionales, auxiliares de enfermería, Profesional en administración en salud, trabajador social) que labora en el área son 57 colaboradores

Se realiza una Muestra: encuestar al 50% de los colaboradores del Centro regulador, para que el 98% de las veces el dato a medir esté en el intervalo  $\pm 5\%$  respecto al dato que observa en la encuesta.

La muestra tomada corresponde al 70% mujeres , con un rango de edad de los 30 a los 35 años, donde el 55% de esta población es soltera y tan solo un 30% son casados, se encontró que un 60% de la muestra son técnicos y/o tecnólogos, la gran mayoría de colaboradores reside en la ciudad de Medellín y pertenece al estrato socioeconómico 3, habitan en vivienda arrendada , el 50% de este personal tiene un periodo de antigüedad de 1 a 5 años cuyo tiempo es el mismo que lleva desempeñando la labor con una jornada de horarios rotativos con un salario fijo.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

De los 57 colaboradores del centro regulador de la IPS Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín (Tecnólogos en administración en salud, técnicos profesionales y tecnólogos en Atención Pre hospitalaria, Enfermeros profesionales, auxiliares de enfermería, Profesional en administración en salud, trabajador social, entre otros.) Se realiza la encuesta a 27 colaboradores que laboran en el área los cuales se encuentran en un rango de edad entre los 30 y los 35 años, se utilizó un cuestionario basado en la resolución 2646 de 2008 el cual se envió y fue desarrollado vía internet. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

No se pudo continuar con las entrevistas por el aumento del volumen de trabajo que se obtuvo por uno de los picos de la pandemia.

De antemano cabe aclarar que el siguiente formulario es netamente académico y su validez es para fines prácticos, este estudio está limitado en aspectos como diseño, validez, y confiabilidad del cuestionario, todo inicia con la expedición de la resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención e intervención.

Se realiza esta técnica para lograr identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan mayormente a los empleados del centro regulador y lograr dar un manejo y recomendación que ayuden a disminuir el impacto de la problemática.

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Primera Encuesta

1. ¿Sexo?
2. ¿Edad?
3. ¿Estado civil?
4. ¿Escolaridad?
5. ¿Cuál es su ocupación o profesión?
6. ¿Lugar de residencia actual?
7. ¿Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda?
8. ¿Tipo de vivienda?
9. ¿Número de personas que depende económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)?
10. ¿Lugar donde trabaja actualmente?
11. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?
12. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?
13. ¿Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el Cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le Entregó este cuestionario?
14. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?
15. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

16. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)
17. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la Empresa para su cargo
18. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

<https://docs.google.com/forms/d/13dZIOBnxIIZN561r8gf4Hm4okKylNrIIWDROxMu4ggk/edit>

Segunda Encuesta

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?

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

12. ¿El lugar donde trabajo es limpio y ordenado?
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?
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 muchos asuntos al mismo tiempo?
21. ¿Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles?
22. ¿En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor económico?
23. ¿En mi trabajo respondo por dinero de la empresa?
24. ¿Cómo 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?
31. ¿Trabajo en horario de noche?

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

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. ¿Cuándo 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?
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?
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. ¿Cuándo se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias?

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

52. ¿Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor?
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?
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?

[https://docs.google.com/forms/d/1\\_5i8wraWtR5TjNFLujOUxDO7pxZrdxajCb3GUhVL80/edit](https://docs.google.com/forms/d/1_5i8wraWtR5TjNFLujOUxDO7pxZrdxajCb3GUhVL80/edit)

Las variables a medir son:

Información sociodemográfica:

Edad, género, estado civil, número de hijos, estrato socioeconómico, grado de escolaridad, ocupación o profesión, lugar de residencia actual, tipo de vivienda (propia, familiar, o en arriendo), número de personas a cargo.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### Información ocupacional:

Lugar actual de trabajo, antigüedad en la empresa, Nombre del cargo, antigüedad en el cargo actual, tipo de contrato, horas de trabajo diarias contractualmente establecidas, modalidad de pago.

### Condiciones intralaborales:

Carga laboral, carga mental, demandas emocionales, responsabilidades con el cargo, demandas de jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

### Condiciones extralaborales:

Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda.

### VARIABLES PERSONALES RELACIONADAS CON EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD

#### Sexo o género

Con relación al sexo en algunos estudios las mujeres puntúan más alto que los hombres, y viceversa en otros estudios. Por lo contrario, Parkes (1998) menciona que la variable sexo en relación con el estrés laboral se debe de tomar como una variable moderada más que mostrar un efecto global. (Atance, 1997; Lozano & Montalbán, 1999; Muñoz, López, Fernández, Medina, Pérez, & Torrente, 2001; De la Fuente, García, Ortega, & De la Fuente, 1994)

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### Edad:

A mayor edad se ha demostrado que el estrés laboral disminuye (De la Fuente, García, Ortega, & De la Fuente, 1994).

### Estado civil

Algunos estudios señalan que los casados son más propensos a padecer estrés laboral, y otros señalan a los separados y divorciados debido a la baja realización personal. (Tello, Tolmos, Vállez, & Vázquez, 2002; Atance, 1997).

### Antigüedad de trabajo

Las personas que llevan trabajando entre 5 a 10 años son más propensas a tener estrés laboral (Atance, 1997).

### Características de personalidad y psicopatologías

Se han asociado con el mayor número de quejas físicas y se ha relacionado a la ansiedad y la depresión como predisponentes para desarrollar estrés laboral. (Torrado, Fernández-Ríos, & Martínez, 1996; Aluja, 1997).

## **PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Inicialmente se realizará la explicación del diligenciamiento del cuestionario, así como el marco legal que lo soporta. Se informará a los participantes sobre el manejo de la información enmarcada en los parámetros de la confidencialidad para protección de su identidad

La recolección de la información se realizará mediante cuestionarios donde se identifique los aspectos Intralaborales, extralaborales, individuales del estrés laboral de los

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

colaboradores del centro regulador de la IPS universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín que llevan más de 1 año de vinculación en la empresa.

Se realizará la aplicación al total de los colaboradores del centro regulador, cada colaborador debe diligenciar el consentimiento informado en el que aceptará ser parte de la evaluación y en el que autorizará el uso de sus respuestas para el análisis de resultados. Posteriormente se realizará la aplicación de cada uno de los cuestionarios que conforman el instrumento utilizado para este proyecto académico y finalmente la tabulación de datos y análisis de resultados.

### **PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Se reunirán y ordenarán los datos, se transcribieron detalladamente los resultados del estudio, y se confrontan con los datos antes solicitados de la batería de riesgo psicosocial realizada en el año 2019 al centro regulador y completan la información teórica.

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

La investigación es de tipo cuantitativo y los datos que se toman en cuenta serán respuesta de selección múltiple en el cuestionario aplicado. Los resultados del cuestionario serán procesados estadísticamente y luego graficados.

### **TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con lo encontrado en el análisis y la discusión del marco teórico se comparará con los resultados encontrados en la aplicación del cuestionario.







# PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

## CAPITULO 4

### HALLAZGOS ENCONTRADOS

A continuación se relacionan las gráficas de la recolección de los datos encontrados en la encuesta que se realizaron al centro regulador:

Figura primera encuesta

Sexo  
20 respuestas

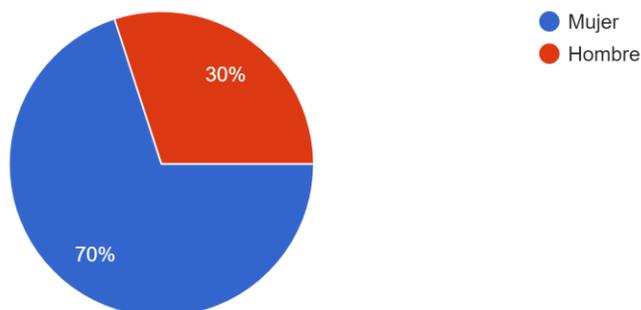


Figura 1 Sexo

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

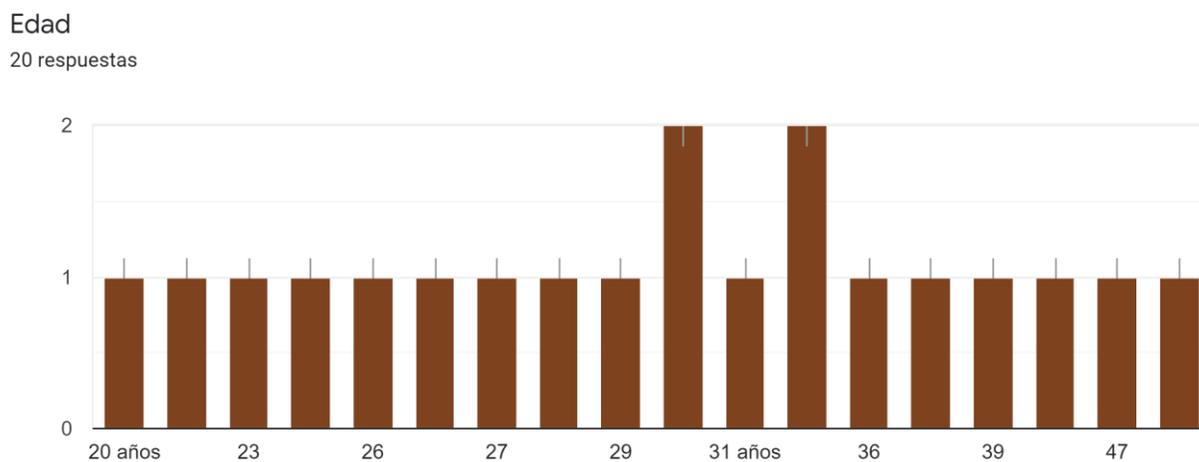


Figura 2 Edad

Autor: Elaboración propia

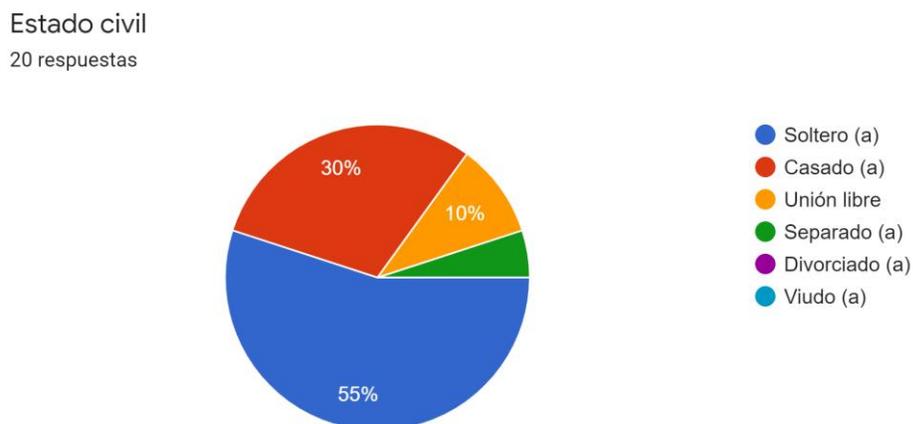


Figura 3 Estado civil

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Escolaridad

20 respuestas

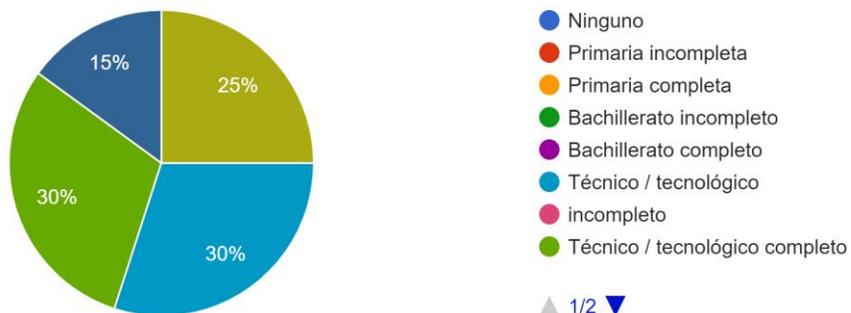


Figura 4 Escolaridad

Autor: Elaboración propia

¿Cuál es su ocupación o profesión?

20 respuestas

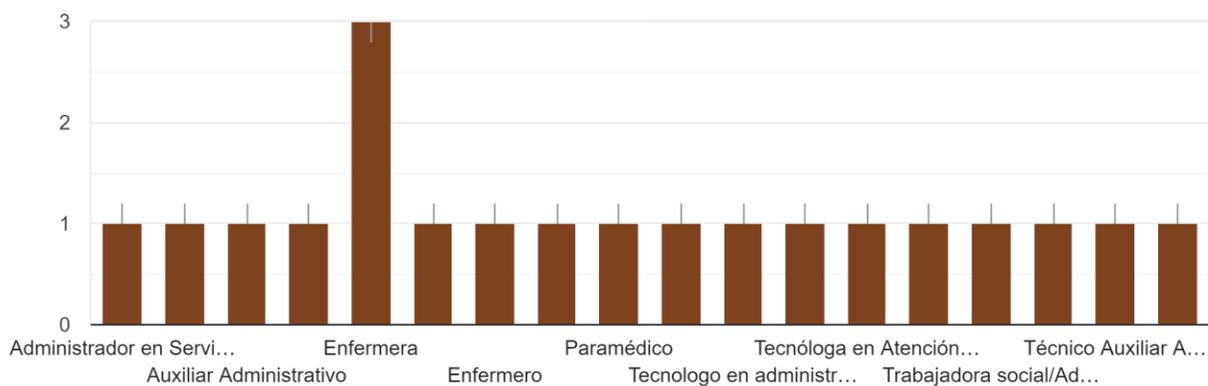


Figura 5 Ocupación

Autor: Elaboración propia



## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Tipo de vivienda  
20 respuestas

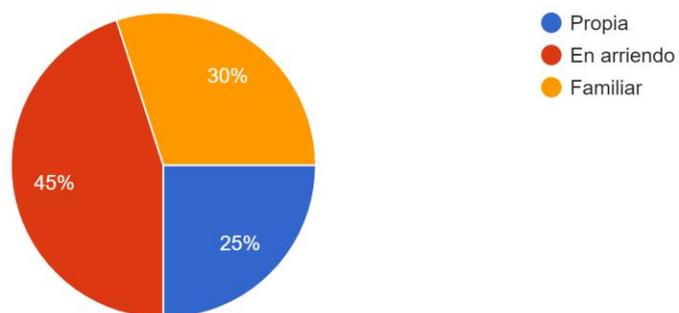


Figura 8 Tipo de vivienda

Autor: Elaboración propia

Número de personas que depende económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)  
20 respuestas

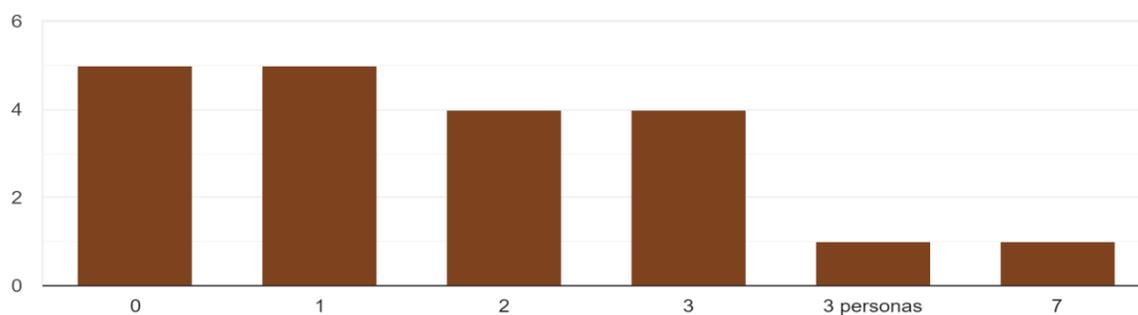


Figura 9 Personas que dependen económicamente de usted

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Lugar donde trabaja actualmente:

20 respuestas

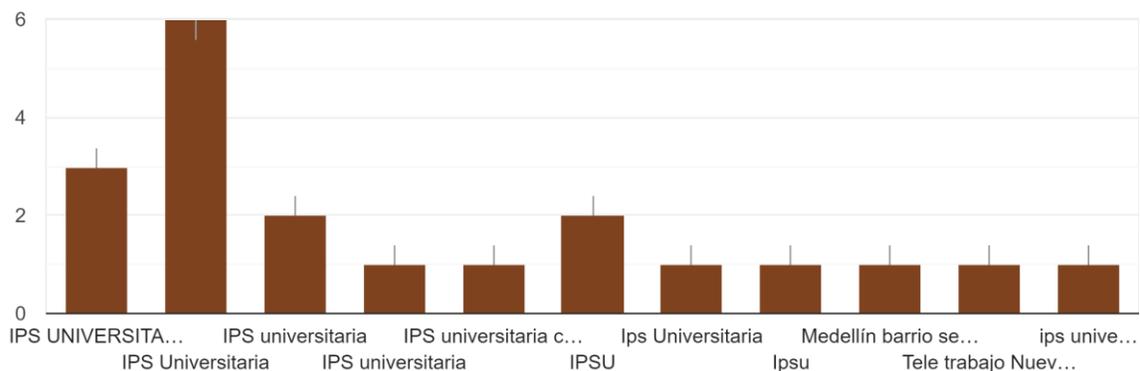


Figura 10 Lugar donde trabaja actualmente

Autor: Elaboración propia

¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

21 respuestas

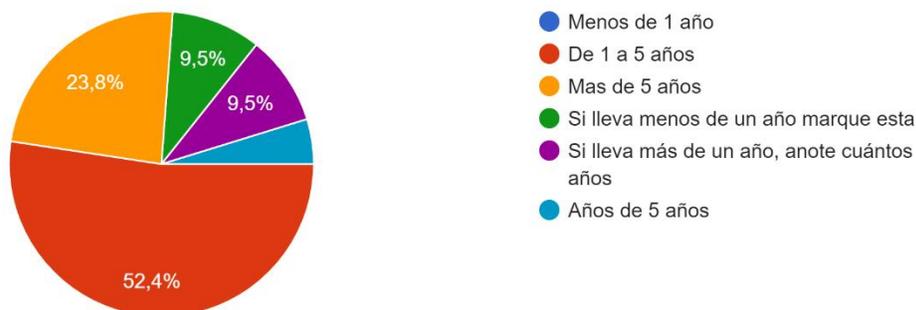


Figura 11 Hace cuantos años trabaja en la empresa

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

21 respuestas

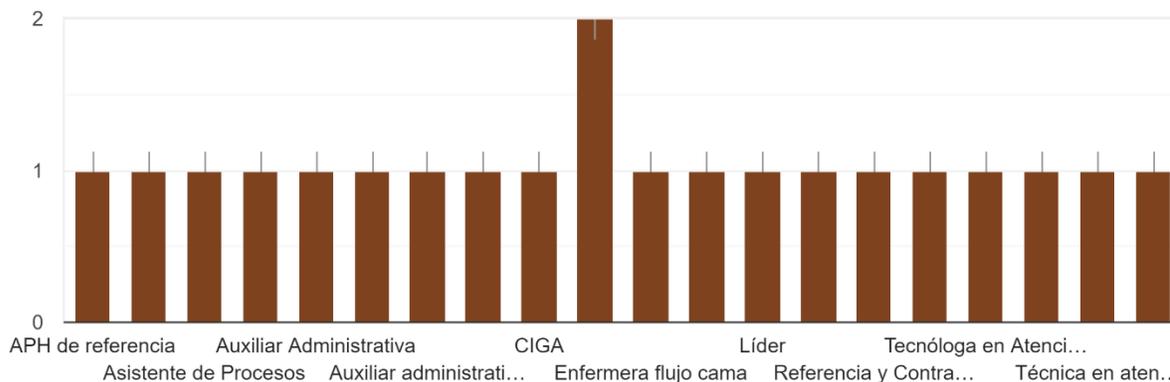


Figura 12 Cargo que ocupa en la empresa

Autor: Elaboración propia

Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el Cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida...oyo a la persona que le Entregó este cuestionario

20 respuestas

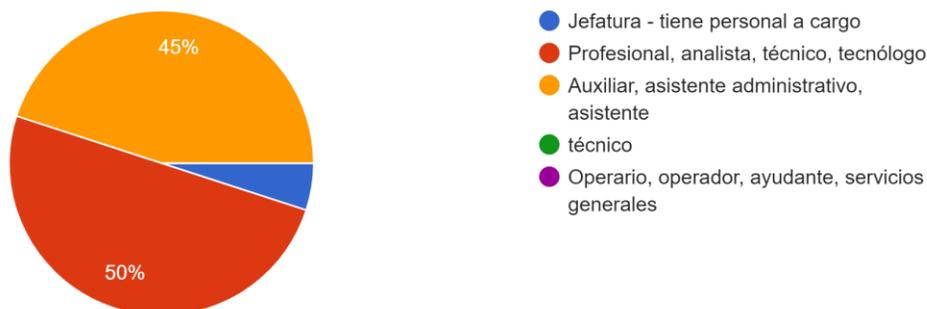


Figura 13 Cargo

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

20 respuestas

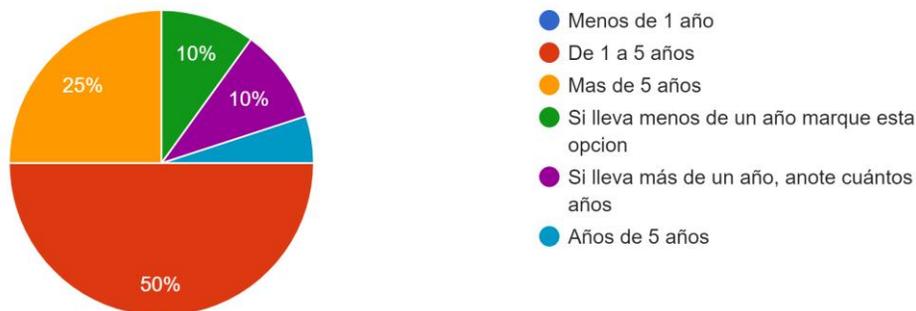


Figura 14 Hace cuantos años desempeña el cargo

Autor: Elaboración propia

Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

20 respuestas

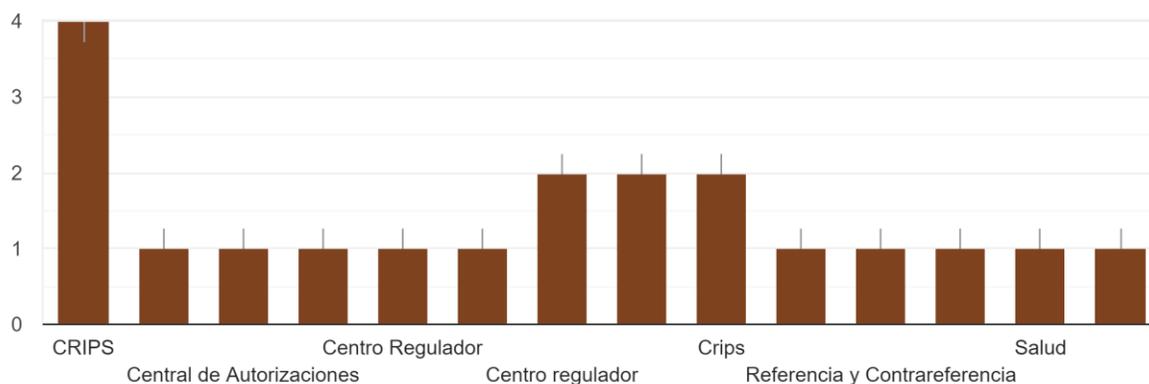


Figura 15 Área de trabajo en la empresa

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

21 respuestas

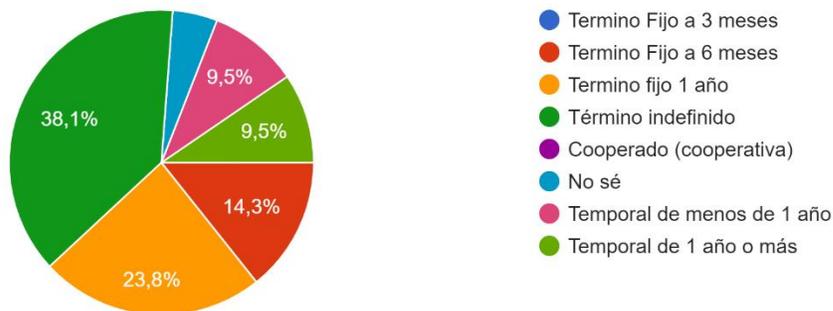


Figura 16 Tipo de contrato actualmente

Autor: Elaboración propia

Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la Empresa para su cargo

20 respuestas

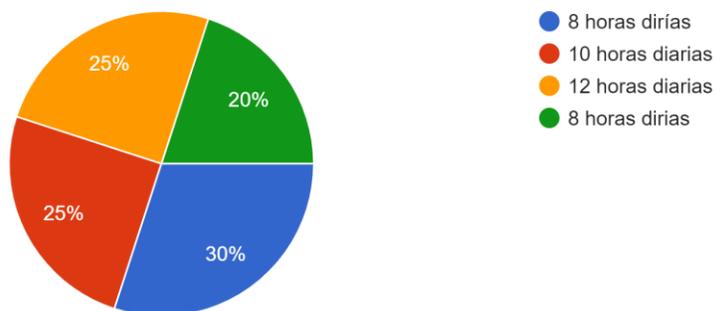


Figura 17 Horas que labora diariamente

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

20 respuestas

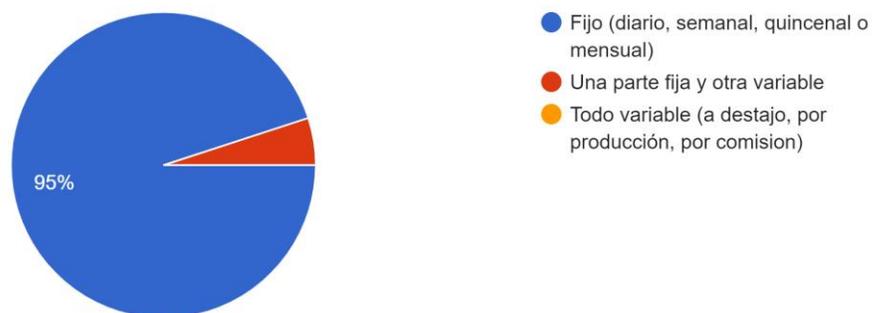


Figura 18 Salario

Autor: Elaboración propia

Figuras segunda encuesta

El ruido en el lugar donde trabajo es molesto

26 respuestas

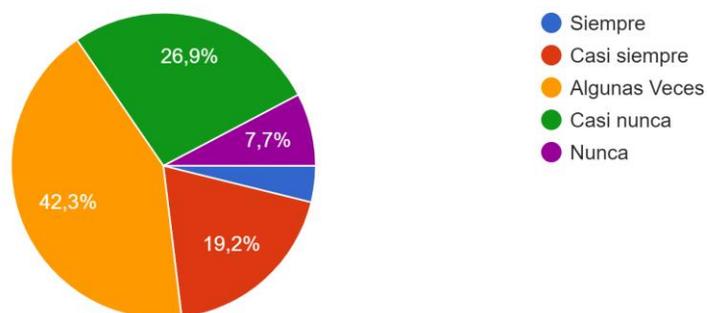


Figura 19 Ruido

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

En el lugar donde trabajo hace mucho frío

26 respuestas

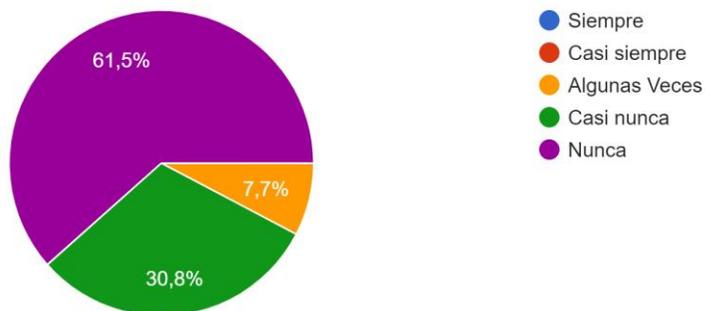


Figura 20 Frio

Autor: Elaboración propia

En el lugar donde trabajo hace mucho calor

27 respuestas

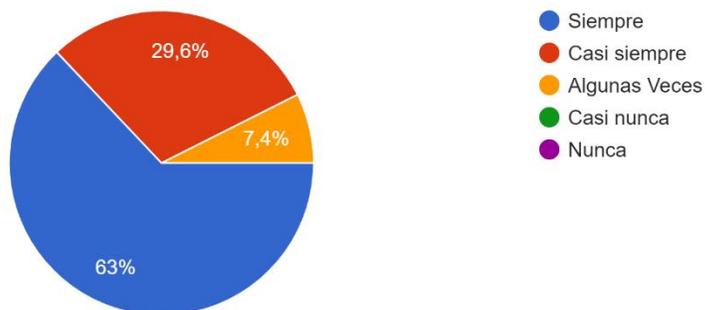


Figura 21 Calor

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable

26 respuestas

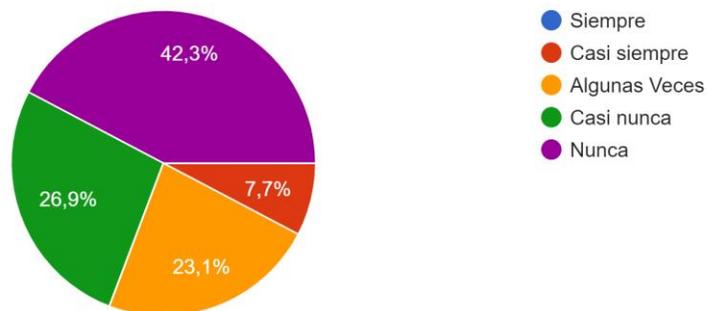


Figura 22 Fresco y agradable

Autor: Elaboración propia

La luz del sitio donde trabajo es agradable

27 respuestas

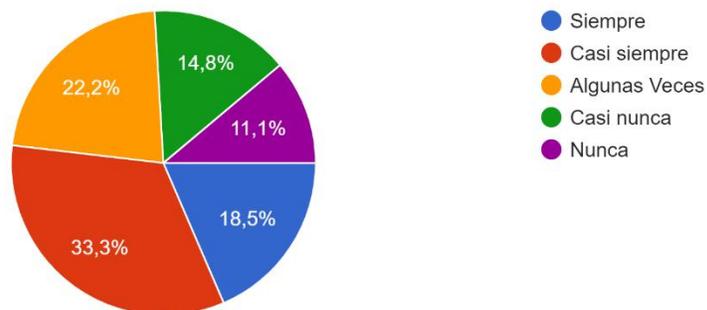


Figura 23 Luz agradable

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

El espacio donde trabajo es cómodo

26 respuestas

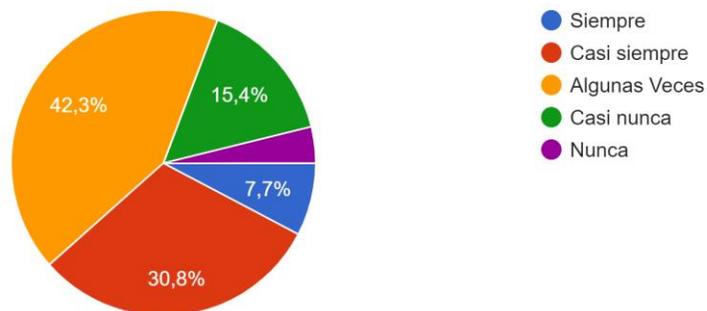


Figura 24 Espacio

Autor: Elaboración propia

En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud

27 respuestas

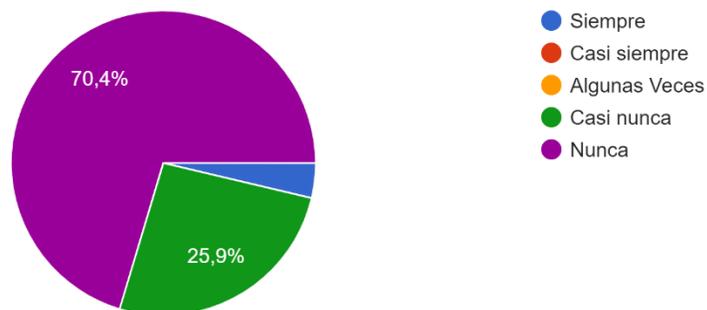


Figura 25 Exposición a sustancias químicas

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico

26 respuestas

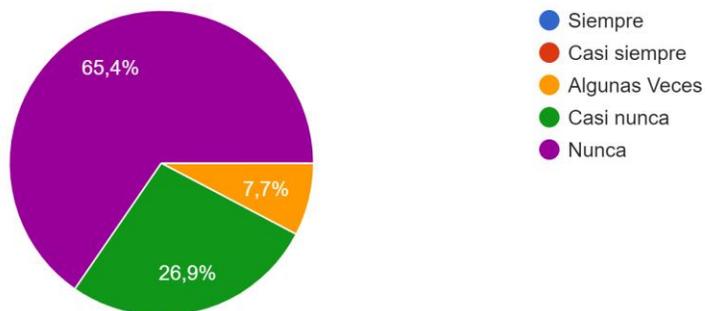


Figura 26 Esfuerzo

Autor: Elaboración propia

Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos

26 respuestas

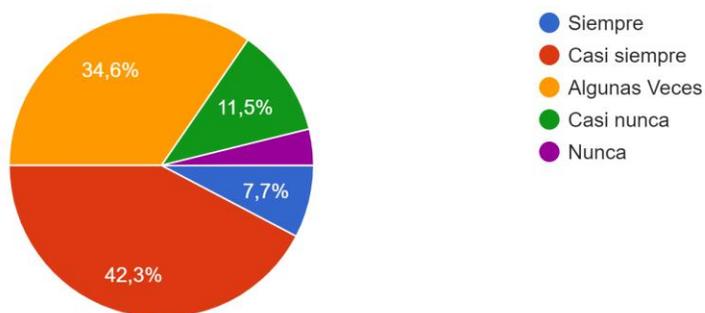


Figura 27 Equipos o herramientas

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud  
27 respuestas

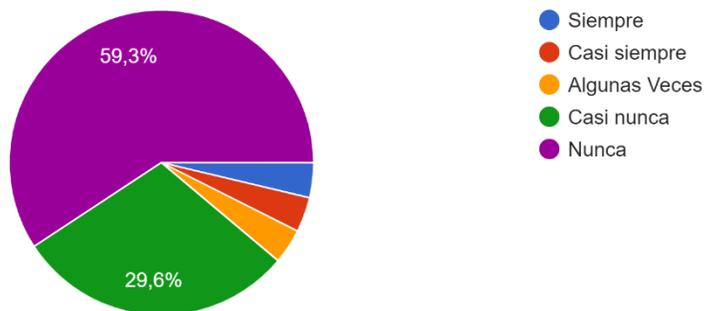


Figura 28 Exposición a microbios

Autor: Elaboración propia

Me preocupa accidentarme en mi trabajo  
26 respuestas

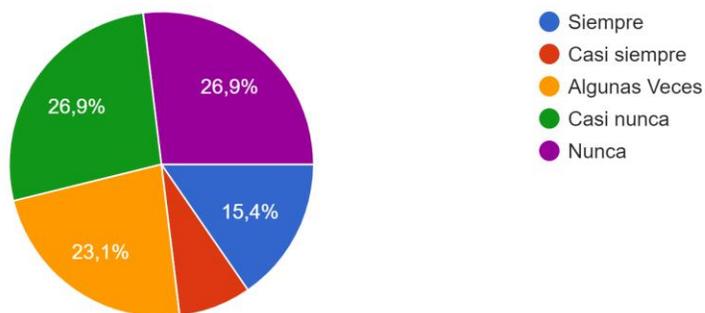


Figura 29 Accidente

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

El lugar donde trabajo es limpio y ordenado

27 respuestas

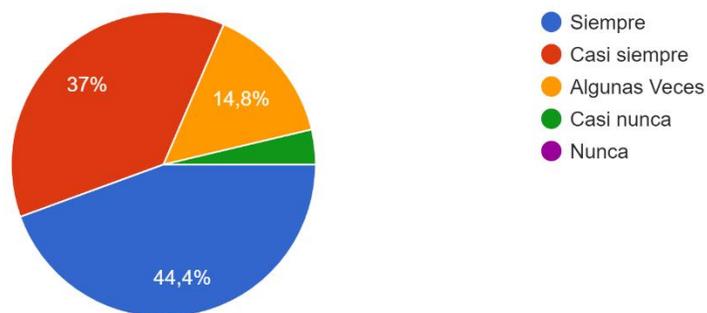


Figura 30 Trabajo limpio y ordenado

Autor: Elaboración propia

Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional

27 respuestas

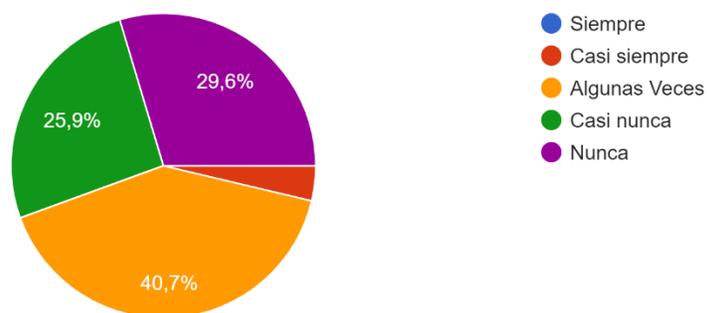


Figura 31 Tiempo adicional

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes

26 respuestas

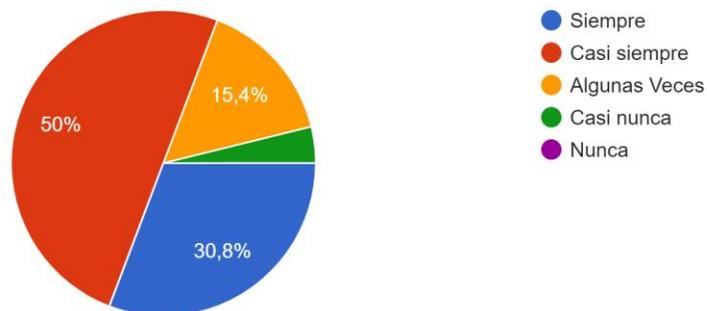


Figura 32 Tiempo

Autor: Elaboración propia

Por la cantidad de trabajo que tengo de botrabajar sin parar

26 respuestas

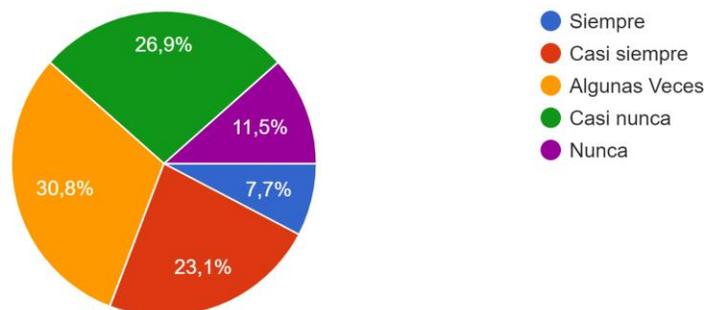


Figura 33 Trabajar sin parar

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental

26 respuestas

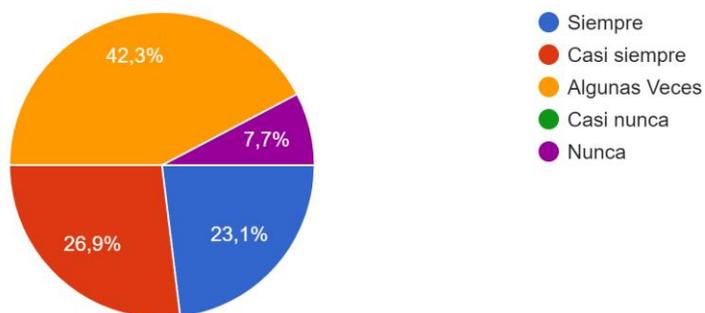


Figura 34 Esfuerzo mental

Autor: Elaboración propia

Mi trabajo me exige estar muy concentrado

26 respuestas

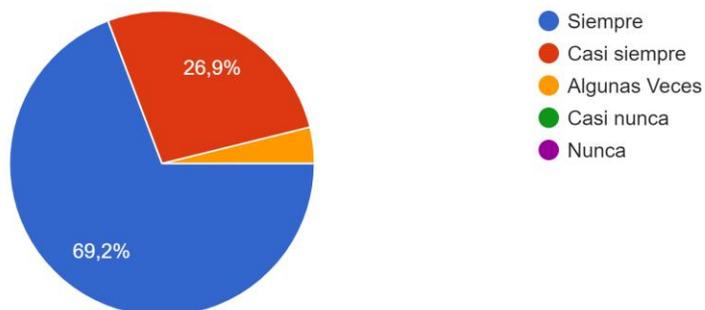


Figura 35 Concentrado

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Mi trabajo me exige memorizar mucha información

26 respuestas

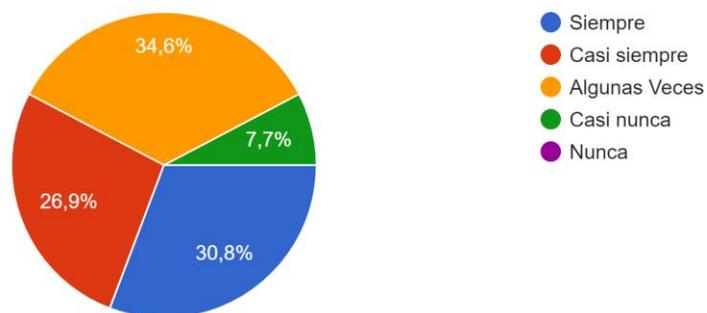


Figura 36 Memorizar información

Autor: Elaboración propia

En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido

26 respuestas

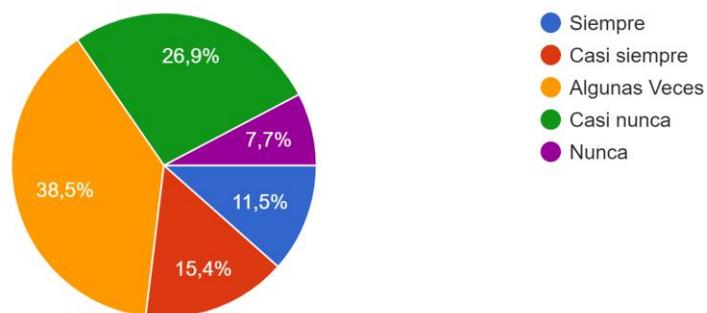


Figura 37 Decisiones

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo

26 respuestas

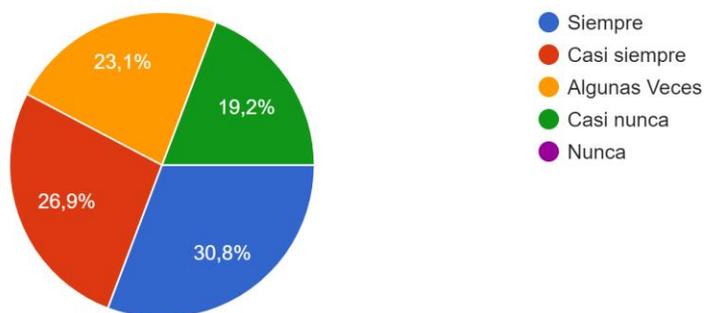


Figura 38 Asuntos

Autor: Elaboración propia

Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles

26 respuestas

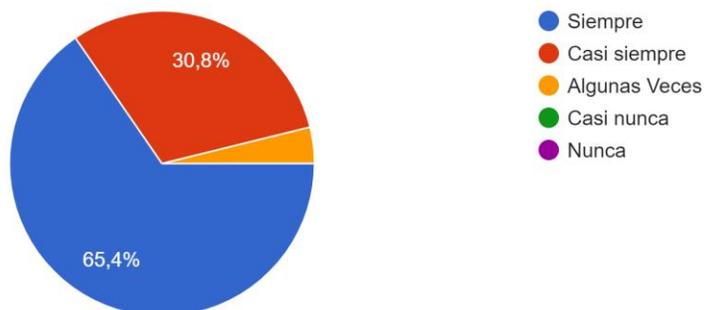


Figura 39 Pequeños detalles

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor económico

26 respuestas

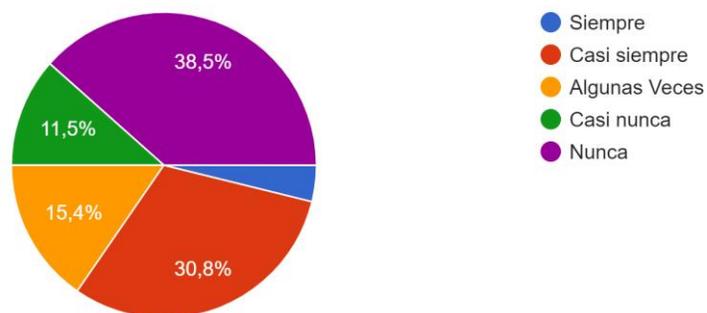


Figura 40 Valor económico

Autor: Elaboración propia

En mi trabajo respondo por dinero de la empresa

26 respuestas

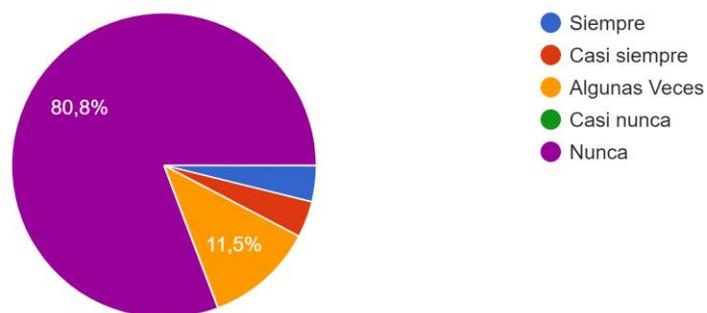


Figura 41 Dinero

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros

26 respuestas

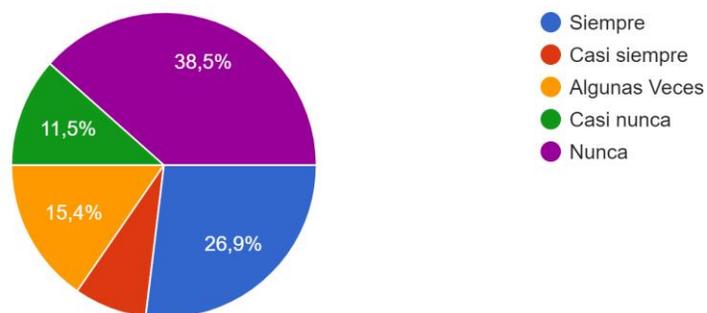


Figura 42 Funciones

Autor: Elaboración propia

Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo

26 respuestas

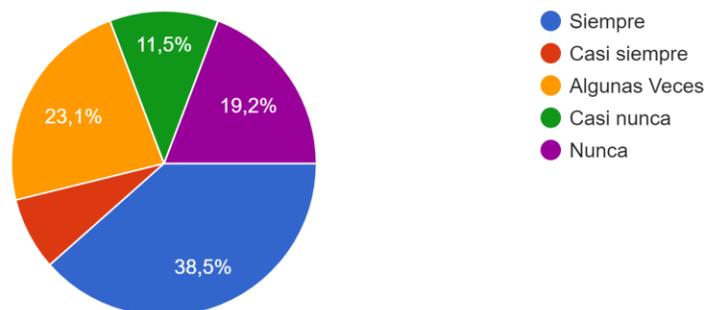


Figura 43 Resultados

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas

26 respuestas

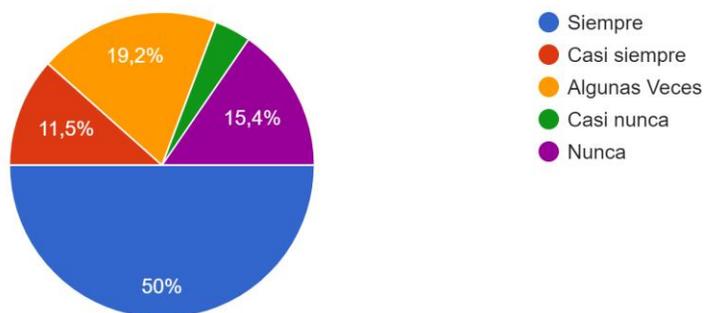


Figura 44 Salud

Autor: Elaboración propia

En el trabajo me dan órdenes contradictorias

26 respuestas

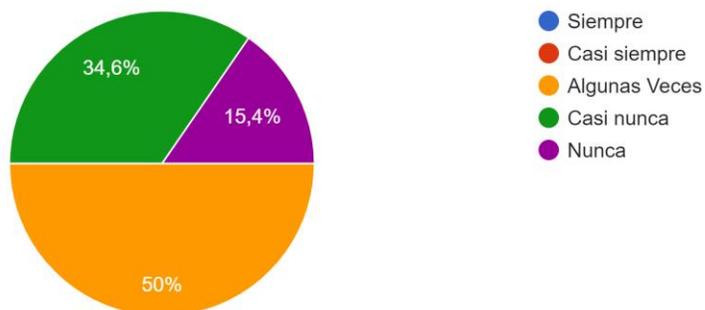


Figura 45 Órdenes contradictorias

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias

26 respuestas

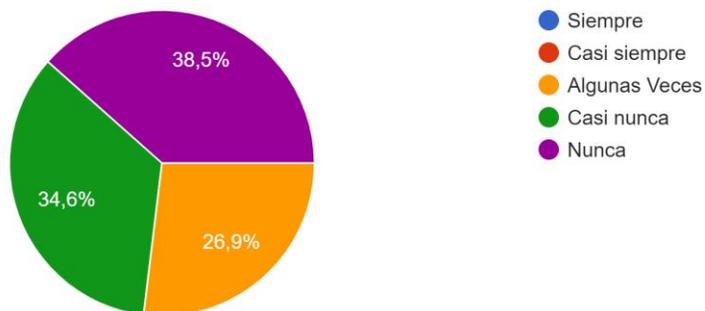


Figura 46 Cosas innecesarias

Autor: Elaboración propia

En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos

26 respuestas

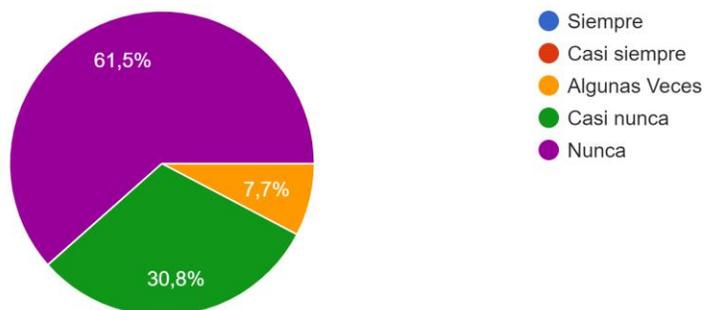


Figura 47 Normas o procedimientos

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica

26 respuestas

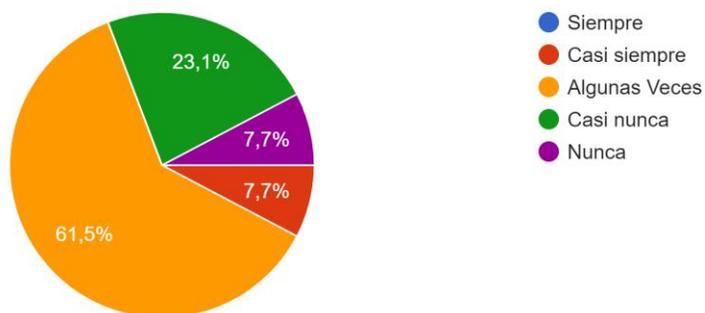


Figura 48 Tareas de una forma más práctica

Autor: Elaboración propia

Trabajo en horario de noche

26 respuestas

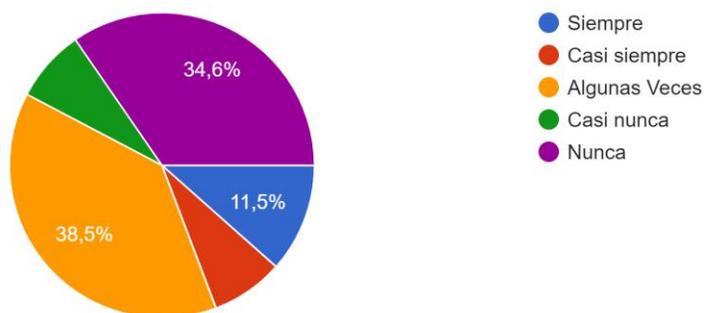


Figura 49 Horario de noche

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar

26 respuestas

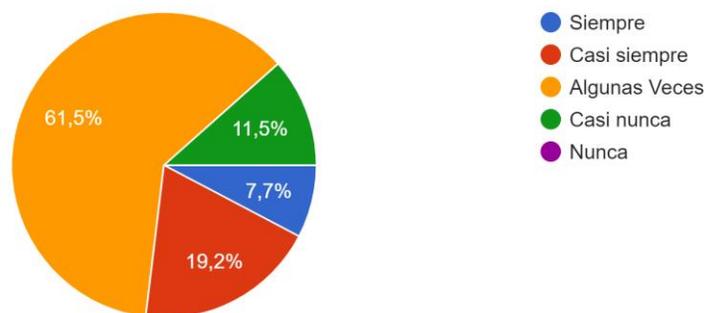


Figura 50 Pausas

Autor: Elaboración propia

Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana

26 respuestas

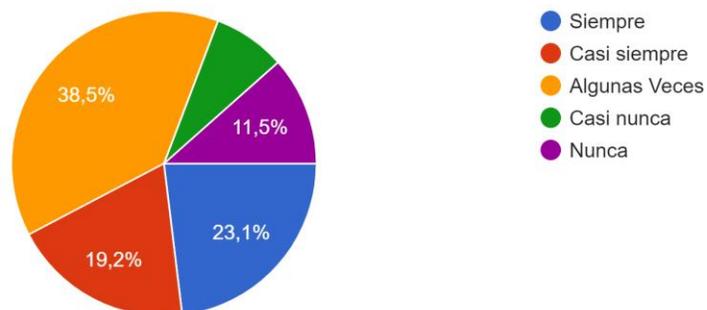


Figura 51 Días que se laboran

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes

26 respuestas

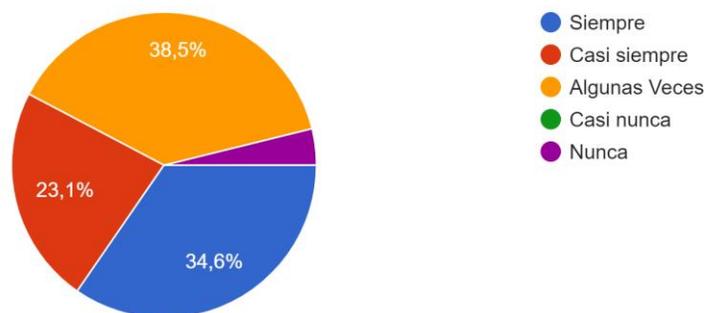


Figura 52 Días de descanso

Autor: Elaboración propia

Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo

26 respuestas

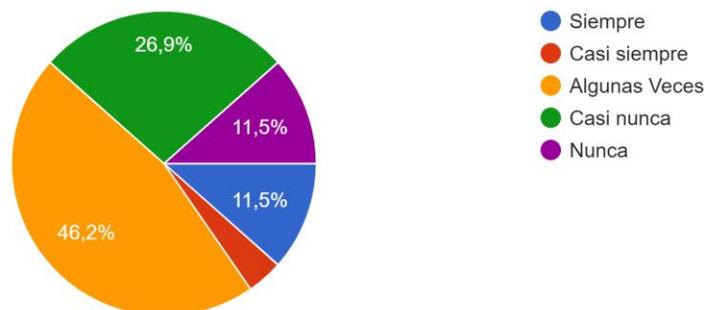


Figura 53 Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo

26 respuestas

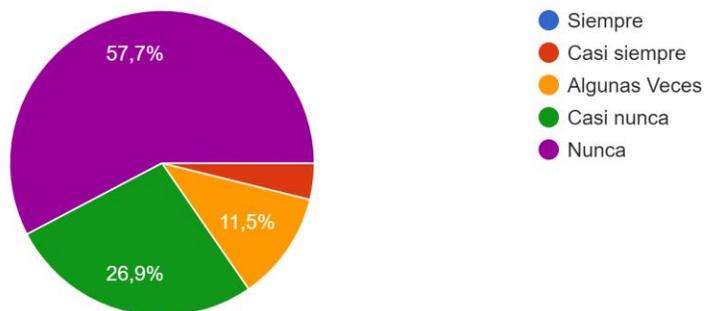


Figura 54 Discusión

Autor: Elaboración propia

Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa

26 respuestas

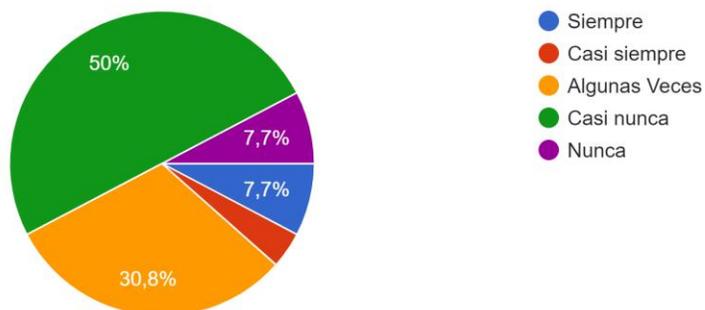


Figura 55 Asuntos de trabajo

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco

26 respuestas

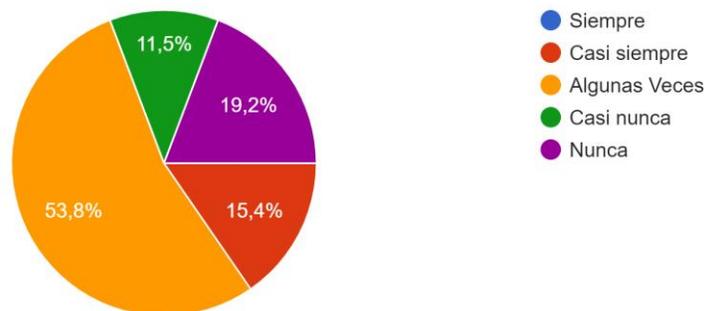


Figura 56 Tiempo reducido

Autor: Elaboración propia

Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades

26 respuestas

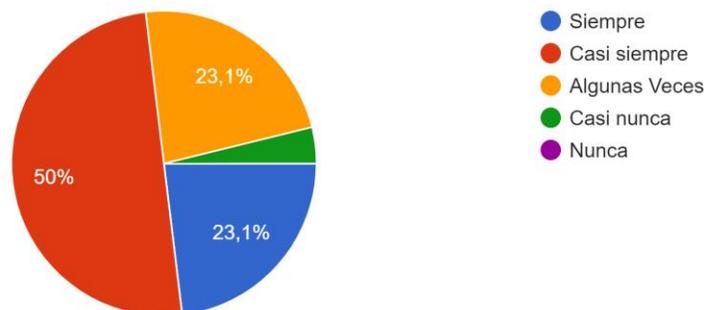


Figura 57 Habilidades

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos

26 respuestas

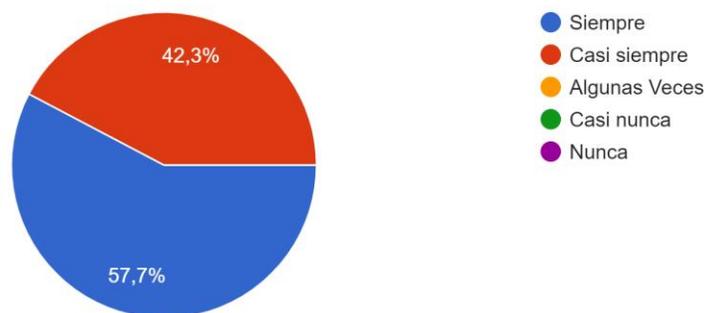


Figura 58 Conocimientos

Autor: Elaboración propia

Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas

26 respuestas

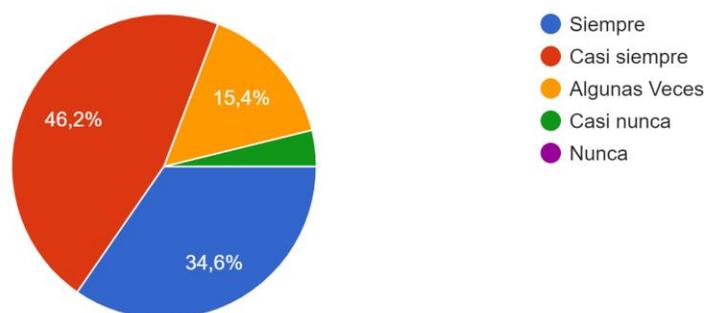


Figura 59 Aprender cosas nuevas

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.

26 respuestas

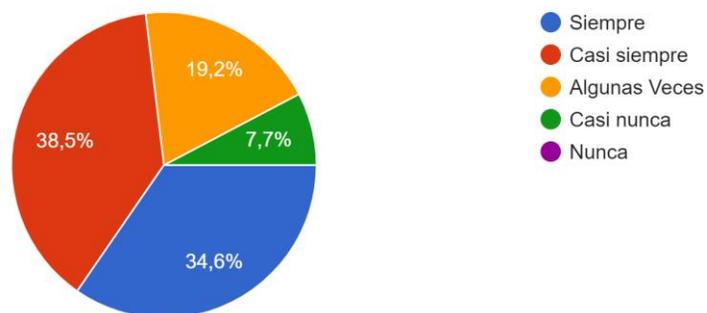


Figura 60 Capacidades

Autor: Elaboración propia

Puedo tomar pausas cuando las necesito

26 respuestas

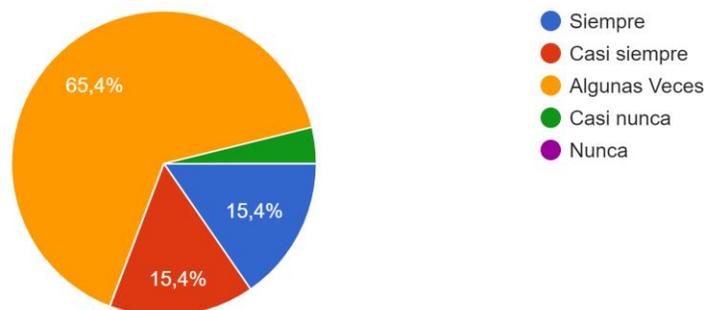


Figura 61 Pausas

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día

26 respuestas

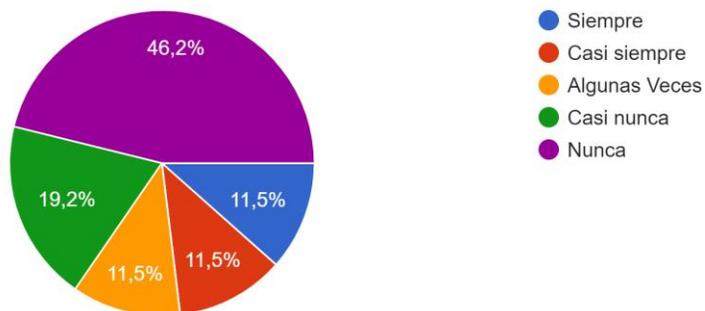


Figura 62 Trabajo que se realiza en el día

Autor: Elaboración propia

Puedo decidir la velocidad a la que trabajo

26 respuestas

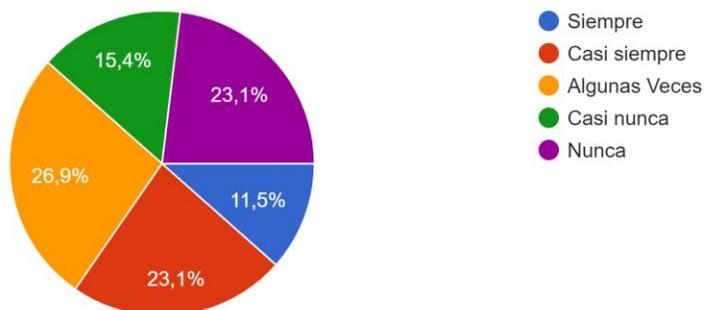


Figura 63 Velocidad a la que se trabaja

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo

26 respuestas

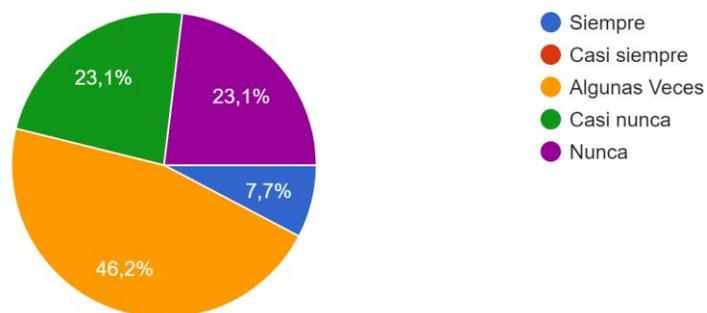


Figura 64 Orden de actividades

Autor: Elaboración propia

Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal

26 respuestas

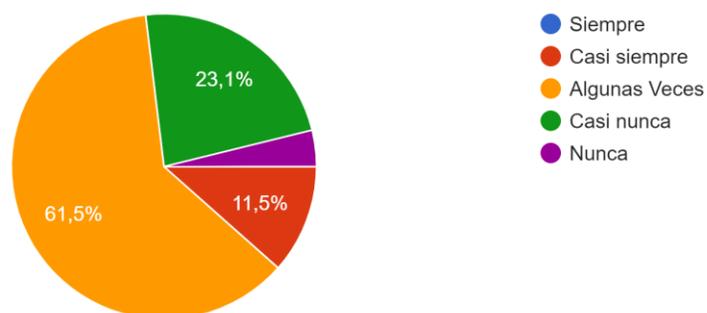


Figura 65 Asunto personal

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos

26 respuestas

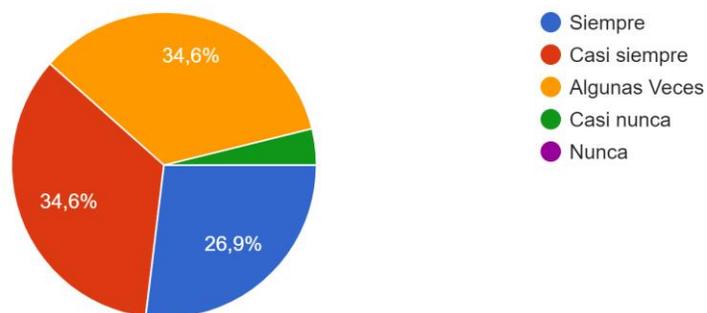


Figura 66 Cambios beneficiosos

Autor: Elaboración propia

Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo

26 respuestas

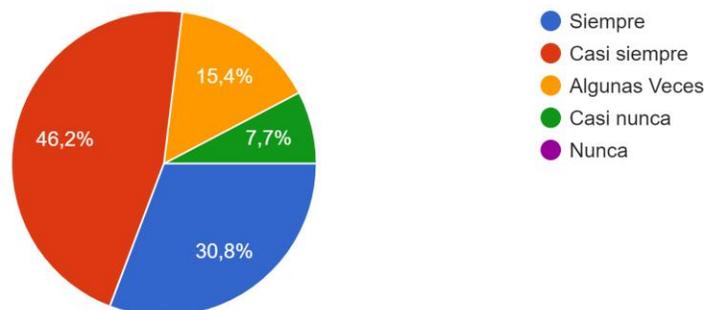


Figura 67 Cambios claros

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo

26 respuestas

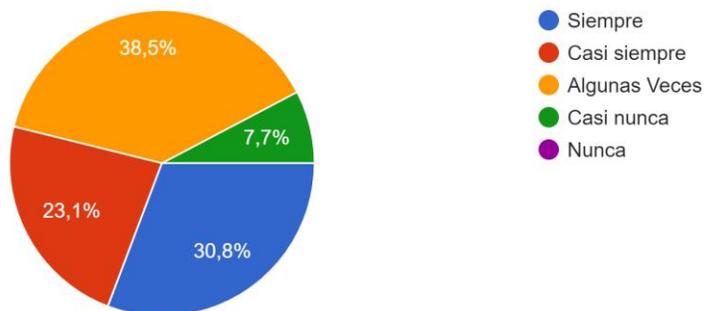


Figura 68 Sugerencias de cambios

Autor: Elaboración propia

Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias

26 respuestas

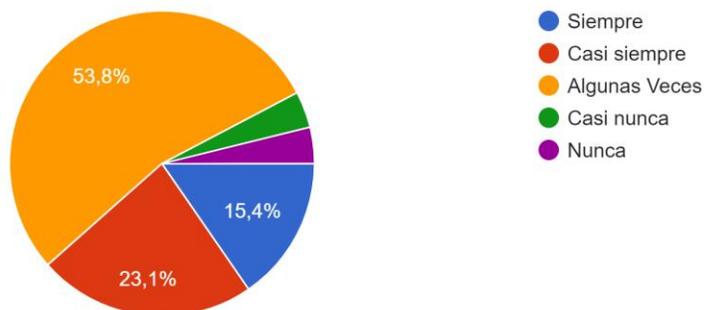


Figura 69 ideas

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor

26 respuestas

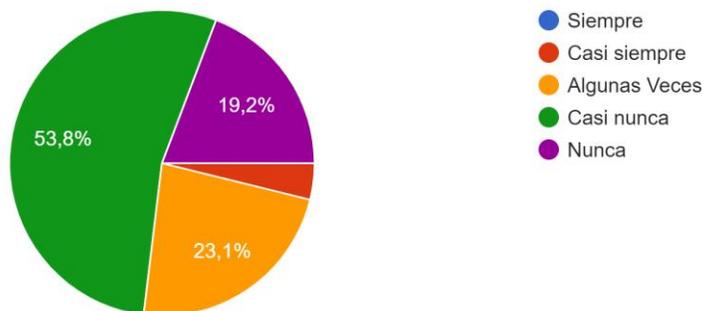


Figura 70 Los cambios dificultan la labor

Autor: Elaboración propia

Me informan con claridad cuáles son mis funciones

26 respuestas

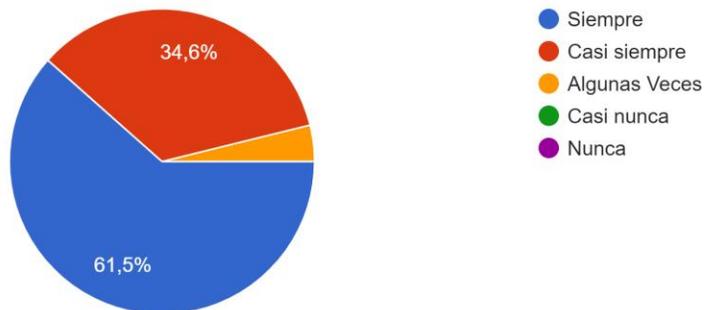


Figura 71 Funciones

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo

26 respuestas

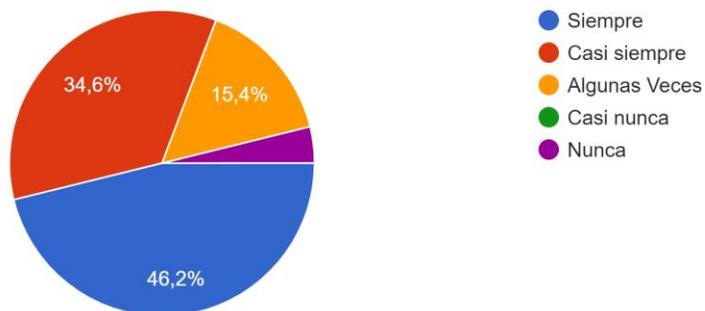


Figura 72 Decisiones

Autor: Elaboración propia

Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo

26 respuestas

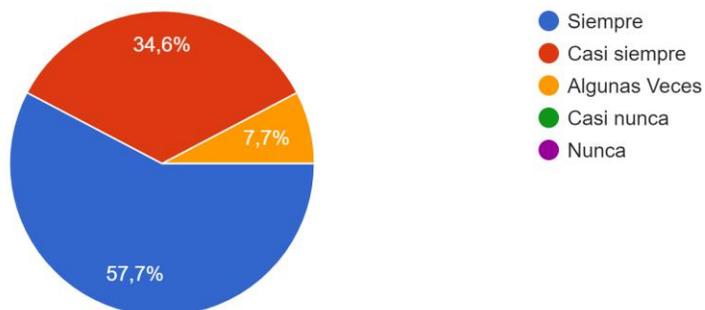


Figura 73 Resultados

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa

26 respuestas

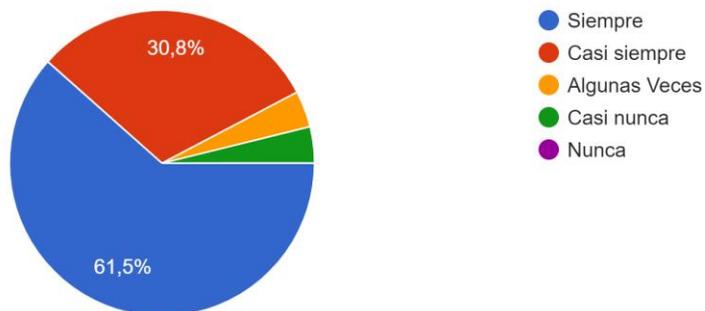


Figura 74 Efecto de trabajo en la empresa

Autor: Elaboración propia

Me explican claramente los objetivos de mi trabajo

26 respuestas

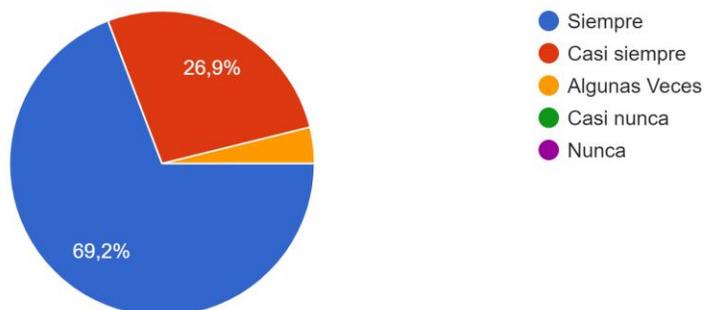


Figura 75 Objetivos

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo

26 respuestas

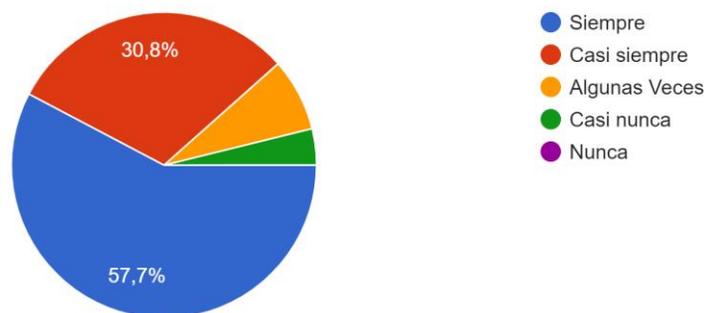


Figura 76 Orientación

Autor: Elaboración propia

Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo

26 respuestas

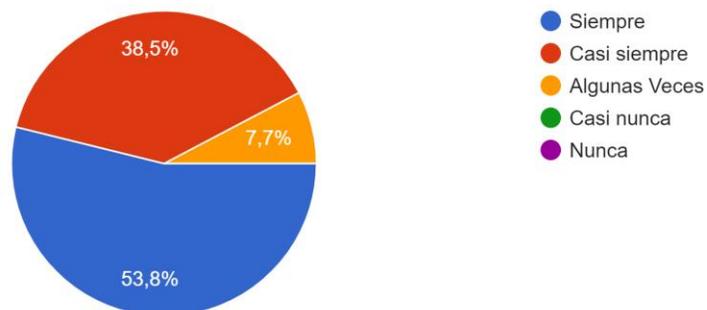


Figura 77 Asuntos de trabajo

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo

26 respuestas

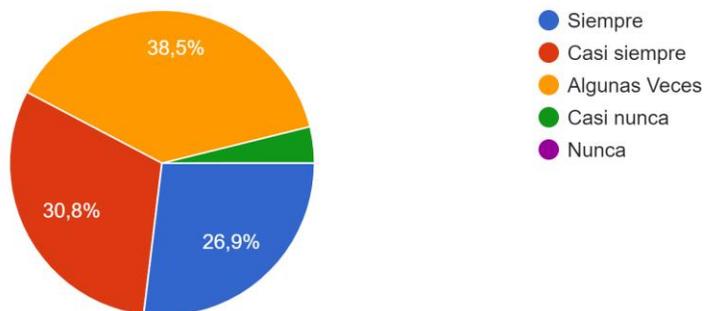


Figura 78 Capacitaciones

Autor: Elaboración propia

Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo

26 respuestas

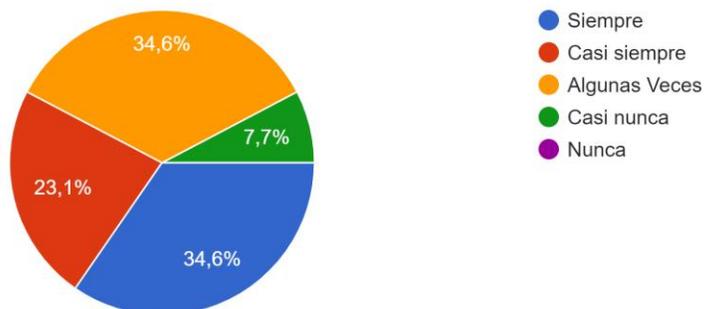


Figura 79 Capacitación útil

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo

26 respuestas

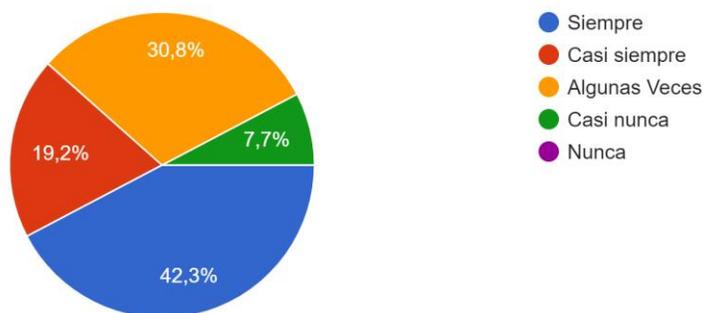


Figura 80 Capacitación para hacer mejor el trabajo

Autor: Elaboración propia

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### ANALISIS DE RESULTADOS

Este apartado se consolidará la información que se obtuvo como resultado de la aplicación de la entrevista de riesgo psicosocial al centro regulador de la IPS Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín:

**Figura 1:** El 71,4% del personal que labora en el centro regulador son mujeres.

**Figura 2:** Los colaboradores del centro regulador están en un rango de edad de los 30 a 35 años de edad.

**Figura 3:** El 57,1% del personal del centro regulador están solteros, el 28,6% están casados y el 9,5% se encuentran en unión libre.

**Figura 4:** Se evidencia que el perfil profesional del personal que labora en el centro regulador es del 57,2% son técnico so tecnólogos, un 28,6% tienen posgrado complete y un 14,3% son profesionales.

**Figura 5:** Los perfiles profesionales del personal que labora en el centro regulador son los siguientes: Enfermeros profesionales ocupan un porcentaje 28,6%, le sigue personal de atención pre hospitalaria 43,2% y el restante son Auxiliares administrativas en salud, trabajador social.

**Figura 6:** El personal que trabaja en el Centro regulador de la IPS residen en la ciudad de Medellín con UN porcentaje de 76,5%, los otros viven en Municipios aledaños como Guarne, Sabaneta, Caldas, Envigado, entre otros.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 7:** Se evidencia que el 52,4% de los colaboradores del centro regulador pertenecen al estrato socioeconómico nivel 3, mientras que un 28.6% pertenece al estrato 2 y un 19% al estrato 4.

**Figura 8:** El 47,6 % de los colaboradores habita en vivienda arrendada, solo un 23.8 en vivienda propia, el resto dice que habita en vivienda familiar.

**Figura 9:** Un 28.6% no tienen personas a cargo, 23.8% solo tiene 2 personas a cargo mientras que un 38% tienen a cargo entre 3 y 4 personas a cargo y solo 4.8 tienen a más de 3 personas a cargo.

Figura 10: Todo el personal está vinculado directamente a la institución.

**Figura 11:** Se evidencia que el 52,4% de los colaboradores lleva de 1 a 5 años laborando en la empresa, el 23,8% llevan más de 5 años en la institución laborando y tan solo el 9,5% lleva menos de 1 año laborando por lo que se puede observar una estabilidad laboral.

**Figura 12:** El personal que labora en El Centro regulador desempeñan los siguientes cargos: APH de referencia, APH de CIGA, asistente de procesos, asistente de referencia y contra referencia, Auxiliar de referencia y contra referencia, enfermeros de contra referencia, Enfermero de Flujo de cama, Líder de referencia y contra referencia, Enfermera administrativa.

**Figura 13:** El 52,4% de los colaboradores del centro regulador se desempeñan en cargos como profesional, analista, técnico y tecnólogos, y un 42.9% se desempeñan como auxiliares administrativos y asistentes.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 14:** el 52,4% llevan desempeñando el mismo cargo por un periodo de 1 a 5 años, un 23,8% llevan más de 5 años, y tan solo 9.5% lleva menos de 1 año.

**Figura 15:** Todo el personal encuestado trabaja en El Centro regulador pero en diferentes procesos como: asignación de camas, contra referencia, referencia, altas tempranas, programas de P Y P, taquillas, CIGA, entre otros.

**Figura 16:** el 38,1% del personal que labora en el centro regulador Cuenta con un contrato indefinido, el 23,8% Cuenta con un contrato a término fijo inferior a 1 años, el 14,6% tienen un contrato laboral a un tiempo inferior a 6 meses y el resto con contrato laboral temporal de entre 6 meses y 1 año.

**Figura 17:** se evidencia que el 28,6% labora en una jornada laboral rotativa de 12 horas, el 23,8 labora 10 horas diarias en una jornada fija y el restante 8 horas diarias en una jornada fija.

**Figura 18:** El 95,2% de los colaboradores del centro regulador recibe un salario fijo y el 4.8% recibe una parte fija y otra variable.

### Segunda encuesta

**Figura 19:** el 44% de los colaboradores manifiesta que algunas veces el ruido donde trabaja es molesto, el 18,5 dice que el ruido casi siempre es molesto, mientras que 25,9% dice que el ruido casi nunca es molesto.

**Figura 20:** el 59,3 % de los colaboradores dice que casi nunca en el lugar donde labora hace frio, el 33,3% afirma que casi nunca hace frio, mientras que 7,4% afirma que nunca hace frio.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 21:** El 63% manifiesta que siempre en el lugar donde trabaja hace mucho calor, el 29,6 % afirma que casi siempre hace calor y el 7,4% manifiesta que algunas veces.

**Figura 22:** el 40,7 de los colaboradores manifiesta que el aire no es fresco ni agradable, el 29,6% manifiesta que casi nunca el aire es agradable, mientras que el 22,2% afirma que solo algunas veces el aire es agradable.

**Figura 23:** El 33,3% afirma que casi siempre la luz del sitio donde trabaja es agradable, el 22, 2 % manifiesta que solo algunas veces es agradable, mientras que 18,5% afirma que siempre es agradable y el 14,8 dice que casi nunca es agradable, el 11,1% afirma que nunca es agradable.

**Figura 24:** el 40.7% afirma que el espacio donde trabaja es cómodo, el 29,6% manifiesta que solo algunas veces es agradable, el 18,5% dice que casi nunca es cómodo y solo el 7,4% afirma que siempre es cómodo.

**Figura 25:** el 70,4% de los colaboradores afirma que nunca está expuesto a sustancias químicas, el 25,9 manifiesta que casi nunca, y el 3,7 afirma que siempre está expuesto a estas sustancias

**Figura 26:** El 66,7% de los colaboradores afirma que nunca el trabajo que realiza debe hacer mucho esfuerzo físico, el 29,5% manifiesta que casi nunca y 7,4% dice que algunas veces.

**Figura 27:** EL 40,7 % de los trabajadores dice que casi siempre los equipos o herramientas con los que trabaja son cómodos, el 37% manifiesta que algunas veces, el

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

11.1 % afirma que casi nunca, el 7,4% dice que siempre y solo el 3,7% manifiesta que nunca son cómodos.

**Figura 28:** el 59,3 % de los trabajadores del centro regulador afirma que nunca está expuesta a microbio, animales o plantas que pongan en riesgo su salud, el 29,6% dice que casi nunca, el 3,7% manifiesta que siempre, 3,7% casi siempre y el 3,7 % casi nunca está expuesto a estos.

**Figura 29:** el 25,9% de los colaboradores dice que casi nunca está preocupado por accidentarse en su trabajo, el 25,9% afirma que nunca se preocupa por accidentarse, el 29.5% manifiesta que algunas veces y 7,4% afirma que casi siempre está preocupado por accidentarse en el trabajo.

**Figura 30:** el 44,4% de los colaboradores dice que siempre el lugar es limpio y ordenado, el 37,5% manifiesta que casi siempre, el 14,8 % que algunas veces y solo el 3,7% dice que nunca está limpio y ordenado.

**Figura 31:** el 40,7 % de los colaboradores dice que se deben de quedar tiempo adicional por la cantidad de trabajo, el 29,6% afirma que nunca, el 25,9% manifiesta que casi nunca y el 3,7% dice que siempre.

**Figura 32:** el 48,1 % de los trabajadores manifiesta que tiene tiempo para tener a tiempo sus deberes, el 33,3% dice que siempre le alcanza el tiempo, el 14,8% dice que algunas veces y el 3,7 % dice que casi nunca.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 33:** el 29,6% manifiesta que casi nunca debe de trabajar sin parar, el 29,6% afirma que algunas veces no puede parar, el 22,2% dice que casi siempre, el 11,1% que nunca y el 7,4% que siempre debe de trabajar sin parar.

**Figura 34:** el 44,4% de los colaboradores afirma que algunas veces su trabajo le exige mucho esfuerzo mental, el 25,9% afirma que casi siempre, el 22,2% que siempre y solo el 7,4% afirma que nunca.

**Figura 35:** el 66,7% de los colaboradores afirma que siempre su trabajo le exige estar muy concentrado, el 29,6% que casi siempre y solo el 3,7% que algunas veces.

**Figura 36:** el 37% de los colaboradores afirma que siempre debe de memorizar mucha información, el 25,9% que casi siempre, el 29,6% manifiesta que siempre y el 7,4% manifiesta que casi nunca.

**Figura 37:** el 37% afirma que algunas veces debe de tomar decisiones difíciles en muy poco tiempo, el 29,6% dice que casi nunca, el 14,8% casi siempre, el 11,1% siempre y el 7,4% que nunca debe de tomar decisiones difíciles en muy poco tiempo.

**Figura 38:** el 29,6% de los colaboradores afirma que siempre debe de atender muchos asuntos al mismo tiempo, el 25,9% dice que algunas veces y el 18,5% dice que casi nunca debe de atender muchos asuntos al mismo tiempo.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 39:** el 66% de los colaboradores dice que siempre debe fijarse en pequeños detalles, el 33,3% afirma que casi siempre y el 3,7% manifiesta que solo algunas veces debe de fijarse en pequeños detalles.

**Figura 40:** el 40,7% de los colaboradores afirma que nunca debe de responder por cosas de mucho valor económico, el 29,6% casi siempre lo debe de hacer, el 14,8% algunas veces, el 11,1% casi nunca y solo el 3,7% si debe de responder por muchas cosas de valor económico.

**Figura 41:** el 81, 5% afirma que nunca debe de responder por dinero de la empresa, el 11,1% que algunas veces debe de responder por dineros, el 3,7% casi siempre y solo el 3,7 siempre debe de responder por dineros de la empresa.

**Figura 42:** el 37% de los colaboradores afirma que nunca debe de responder por la seguridad de otros, el 29,6% afirma que siempre, el 11,1% dice que casi nunca, el 14,8 afirma que solo algunas veces y el 7,4 % afirma que siempre debe de responder por la seguridad de todos.

**Figura 43:** el 40,7 de los colaboradores afirma que siempre debe de responder ante su jefe por todos los resultados de su área de trabajo, el 22,2% afirma que algunas veces, el 18,5% dice que nunca, el 11,1% afirma que casi nunca y el 7,4% dice que casi siempre debe de responder por los resultado de su área de trabajo.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 44:** el 51% de los colaboradores dice que siempre su trabajo le exige cuidar la salud de otras personas, 18,5% algunas veces, el 14,8% manifiesta que nunca, el 11,1% afirma que casi siempre, el 3,7% manifiesta que casi nunca debe de cuidar la salud de otras personas.

**Figura 45:** el 51,9% de los colaboradores afirma que algunas veces recibe órdenes contradictorias, el 33,3% dice que casi nunca y el 14,8% afirma que nunca recibe órdenes contradictorias.

**Figura 46:** el 37% de los trabajadores afirma que nunca le piden hacer cosas innecesarias, el 33,3% afirma que casi nunca y el 29,6% afirma que algunas veces.

**Figura 47:** el 59,3% de los colaboradores manifiestan que nunca debe pasar por alto normas o procedimientos, el 29,6% dice que casi nunca y el 11,1% afirma que algunas veces.

**Figura 48:** el 63% de los colaboradores dice que algunas veces debe de hacer cosas que se pueden hacer de una manera más práctica, el 22,2 % dice que casi nunca, el 7,4 dice que casi siempre, y el 7,4% nunca.

**Figura 49:** el 40,7% de los colaboradores afirma que algunas veces debe de trabajar de noche, el 33,3% dice que nunca, el 11,1% manifiesta que siempre, el 7,4% afirma que casi siempre y el 7,4% dice que casi nunca debe de trabajar en horario de noche.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 50:** el 63% de los colaboradores afirma que algunas veces le es posible tomar pausas para descansar, el 18,5% afirma que casi siempre el 11,1% dice que casi nunca y el 7,4% dice que siempre puede tomar pausas para descansar.

**Figura 51:** el 40,7 % de los colaboradores dice que algunas veces debe de laborar días de Descanso, festivos o fines de semana por su trabajo, el 22,2% manifiesta que siempre, el 18,5% manifiesta que casi siempre, el 11,1% dice que nunca, y el 7,4% manifiesta que casi nunca.

**Figura 52:** el 40,7 % de los colaboradores manifiestan que algunas veces puede tomar días de descanso al mes, el 33,3% dice que siempre, el 22,2% afirma que casi siempre y el 3,7 % manifiesta que nunca puede tomar días de descanso.

**Figura 53:** el 48,1% de los colaboradores afirma que algunas veces cuando está en su casa sigue pensando en trabajo, el 25,9% dice que casi nunca, el 11,1 % afirma que nunca, el 11,1% manifiesta que siempre y el 3,7% dice que casi siempre sigue pensando en trabajo cuando está en su casa.

**Figura 54:** el 59,3% manifiesta que nunca disfruta con su familia o amigos por causa de su trabajo, el 25,9% dice que casi nunca, el 11,1% manifiesta que algunas veces y el 3,7 afirma que casi siempre.

**Figura 55:** el 51,9% de los colaboradores manifiestan que casi nunca debe de atender asuntos de trabajo cuando está en su casa, el 29,6% afirma que algunas veces, el

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

7,4% dice que nunca, el 7,4% manifiesta que siempre y el 3,7% afirman que casi siempre debe de atender cosas de trabajo cuando está en la casa.

**Figura 56:** el 51,9% de los colaboradores afirma que algunas veces el tiempo que pasa con su familia y amigos es muy poco, el 18,5% manifiesta que nunca, el 14,8% dice que casi nunca y el 14,8% manifiesta que casi siempre el tiempo es muy reducido.

**Figura 57:** el 48,1 % de los colaboradores manifiestan que casi siempre su trabajo le permite desarrollar sus habilidades, el 25,9% afirma que solo algunas veces, el 22,2% manifiesta que siempre y el 3,7% manifiesta que casi nunca se le permite desarrollar sus actividades.

**Figura 58:** el 55,6% manifiesta que siempre su trabajo le permite aplicar sus conocimientos, el 44,4% afirma que casi siempre se lo permite.

**Figura 59:** el 44,4 % de los colaboradores dice que casi siempre su trabajo le permite aprender cosas nuevas, el 33,3 % afirma que siempre, el 18,5% manifiesta que solo algunas veces y el 3,7% dice que casi nunca se le permite aprender nuevas cosas.

**Figura 60:** El 37% de los colaboradores manifiestan que se le asignan su trabajo teniendo en Cuenta sus capacidades, el 37% dice que siempre, el 18,5% afirma que algunas veces y el 7,4% manifiesta que casi nunca.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 61:** el 66,7% afirma que algunas veces puede tomar pausas cuando las necesita, el 14,8% de los colaboradores dice que algunas veces, el 14,8% afirma que siempre y el 3,7% afirma que casi nunca.

**Figura 62:** el 44,4% de los colaboradores afirma que nunca puede decidir cuánto trabajo hace en el día, el 18,5% manifiesta que casi nunca, el 14,8 manifiesta que siempre, el 11,1% dice que casi siempre y el 11,1 % afirma que algunas veces.

**Figura 63:** el 25,5% de los colaboradores afirman que algunas veces pueden decidir la velocidad en la que trabajan, el 22,2% afirma que casi siempre, el 14,8% afirma que casi nunca, el 14,8% dice que siempre y el 22,2 % afirma que nunca.

**Figura 64:** el 48.1% de los colaboradores manifiestan que algunas veces se puede cambiar el orden de sus actividades en su trabajo, el 22,2% afirma que casi nunca, el 22,2% dice que nunca y el 7,4% dice que siempre puede cambiar el orden de sus actividades.

**Figura 65:** el 59,3% de los colaboradores afirma que algunas veces puede parar un momento su trabajo para atender un asunto personal, el 25,9% afirma que casi nunca y el 11,1% manifiesta que casi siempre y el 3,7% dice que nunca.

**Figura 66:** el 33,3% de los colaboradores dice que algunas veces los cambios en su trabajo han sido beneficiosos, el 33,3% manifiesta que casi siempre, el 29,9% manifiesta que siempre y el 3,7% manifiesta que nunca.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 67:** el 48,1 % de los colaboradores dice que casi siempre les explican el cambio que se va a presentar en su trabajo, el 29,6% afirma que siempre, el 14,8% dice que algunas veces y el 7,4% manifiesta que casi nunca.

**Figura 68.** El 40,7% afirma que algunas veces puede dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en su trabajo, el 29,6% afirma que siempre, el 22,2 % dice que casi siempre y el 7,4% afirma que casi nunca puede dar sugerencias sobre los cambios.

**Figura 69:** el 55,6% de los colaboradores afirma que algunas veces cuando se presentan cambios en su trabajo tienen en cuenta sus ideas y sugerencias, el 22,2 % dice que casi siempre, el 14,8% manifiesta que siempre, el 3,7% dice que nunca y el 3,7% afirma que casi nunca.

**Figura 70:** el 55,6% de los colaboradores afirma que casi nunca los cambios que se presentan en su trabajo dificultan su labor, el 22,2% dice que algunas veces, el 18,5% manifiesta que nunca y el 3,7% afirma que casi siempre.

**Figura 71:** el 59,3% de los colaboradores afirma que siempre le informan con claridad cuáles son sus funciones, el 33,3% dice que casi siempre y el 7,4% manifiesta que algunas veces.

**Figura 72:** el 44,4% de los colaboradores dice que siempre le informan cuales son las decisiones que puede tomar, el 33,3% manifiesta que casi siempre, el 18,5% dice que algunas veces y el 7,3% manifiesta que nunca.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 73:** El 55,6% de los colaboradores afirman que siempre le explican los resultados que deben lograr en su trabajo, el 37% dice que casi siempre y el 7,4% afirma que algunas veces le explican claramente los resultados que deben lograr.

**Figura 74:** el 59,3% de los colaboradores afirman que casi siempre explican claramente el efecto de su función en la empresa, el 29,6% afirma que casi siempre, el 7,4% afirma que algunas veces y el 3,7% afirma que casi nunca.

**Figura 75:** el 66,7% de los colaboradores afirman que siempre le explican claramente los objetivos de su trabajo, el 25,9% dice que casi siempre y el 7,4% afirma que algunas veces.

**Figura 76:** el 55,6% de los colaboradores afirma que siempre le informan claramente quién lo puede orientar para desempeñar su trabajo, el 33,3 % afirma que casi siempre, el 7,4% dice que algunas veces y el 3,7% afirma que casi nunca.

**Figura 77:** el 51,9 de los colaboradores afirman que siempre le informan con quien puede resolver un asunto de trabajo, el 40,7 % dice que casi siempre y el 7,4% dice algunas veces.

**Figura 78:** el 37% de los trabajadores dice que casi siempre la empresa le permite asistir a capacitaciones relacionadas con su trabajo, el 33,3% dice que casi siempre y el 25,9 % afirma que siempre y el 3,7% afirma que casi nunca.

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**Figura 79:** el 37% de los colaboradores afirma que algunas veces recibe capacitación útil para realizar sus funciones, el 33,3% afirma que siempre, el 22,2% dice que casi siempre y el 7,4% afirma que casi nunca.

**Figura 80:** el 40.7% de los colaboradores afirma que casi siempre recibe capacitaciones que lo ayudan a realizar mejor su trabajo, el 33.3% afirma que algunas veces, el 18.5% dice que algunas veces y el 7.4% manifiesta que casi nunca.

# PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

## CAPITULO 5

### CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada, se concluye que:

El personal se encuentra expuesto a una gran cantidad de estrés derivado de sus funciones diarias, y de tal forma influyendo de una forma negativa en su salud física y mental, pudiendo ocasionar enfermedades de origen ocupacional con énfasis en el factor psicosocial tales como enfermedades respiratorias, cardiovasculares, gastrointestinales, musculoesqueléticas, mentales, entre otras, y de tal forma afectando su rendimiento laboral y su vida personal.

Por el alto volumen de trabajo que debe realizar el personal del centro regulador de una Ips Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín se le dificulta realizar pausas activas, teniendo en cuenta que se evidencio que el tiempo es muy reducido.

Teniendo en cuenta que el proceso es del sector salud siendo este un proceso cambiante que se estructura por medio de proyectos a nivel institucional, donde se ve involucrado el 100% del personal y este mismo no puede asistir en su totalidad a las capacitaciones por el alto volumen de trabajo y por la rotación de los turnos, siendo estos unos de los principales factores.

Se encontró que el lugar por su infraestructura está expuesto a temperaturas altas y falta de flujo de aire, y en este lugar laboran una cantidad de trabajadores por turno lo que hace que el área de trabajo no sea fresco y agradable, afectando el rendimiento laboral de estos.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Se encontró que los colaboradores después de terminar su jornada laboral deben en muchas ocasiones continuar atendiendo asuntos laborales, aumentando esta problemática por el gran volumen laboral y la emergencia sanitaria que está atravesando el país, por lo que se les dificulta estar desconectados totalmente de su labor y tener un momento de descanso.

Con la investigación y elaboración de este trabajo se busca que la Ips San Juan de Dios de la ciudad de Medellín adopte medidas preventivas y correctivas con el fin de minimizar el impacto del riesgo psicosocial en el personal del centro regulador.

Es importante el manejo de una adecuada comunicación asertiva en el centro regulador de una Ips Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín ya que permite mejorar las relaciones interpersonales, generando que el personal trabaje en equipo y de tal manera mejore su clima organizacional.

## PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

### RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer una buena comunicación entre los colaboradores y sus relaciones interpersonales posibilitando de esta manera que se mantenga un ambiente laboral agradable.

Se propone que las capacitación a los empleados sean rotativas para garantizar la asistencia del 100% del personal del centro regulador de una Ips Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín.

Se recomienda la creación de un sistema de vigilancia epidemiológico enfocado al riesgo psicosocial donde se establezca un plan de acción y un programa de capacitaciones enfocado a la prevención, control y mitigación de los factores intralaborales, extralaborales e individuales que se pueden derivar en el área.

Realizar estrategias como campañas de prevención de los factores de riesgo psicosocial en el centro regulador de la IPS ya que la labor no se detendrá y la prevención es la mejor forma de evitarlo.

Se recomienda al área de seguridad y salud en el trabajo realizar periódicamente las evaluaciones médicas ocupacionales (exámenes de ingreso, periódicos y de egreso) para conocer el estado de salud de los colaboradores y llevar el control específico.

Incentivar al personal que se haga participe del programa de riesgo psicosocial como zona de relajación, terapia psicosocial, pausas activas realizadas por personal de la ARL entre otros.

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

**ANEXOS**

Formato de entrevista

Primera entrevista

<https://docs.google.com/forms/d/13dZIOBnxIIZN561r8gf4Hm4okKyINrIIWDROxMu4ggk/edit>

Segunda entrevista

[https://docs.google.com/forms/d/1\\_5i8wraWtR5Tj-NFLujOUxDO7pxZrdxajCb3GUhVL80/edit](https://docs.google.com/forms/d/1_5i8wraWtR5Tj-NFLujOUxDO7pxZrdxajCb3GUhVL80/edit)

Consentimiento informado

<https://docs.google.com/forms/d/1tOOtQjnE7osCDfN26hLKCHmvzA7jOGwDFxftAjWtos8/edit>

**LISTA DE REFERENCIAS**

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

- Atence Martinez, J. C. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario., *Revista Española de Salud Pública*, 71, 293-303.
- Bernaldo de Quirós, M., & Labrador Encinas, F. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 323-335.
- Cólica, P. (2010). *Estrés laboral bournout el sindrome de estrés de los call center*. Argentina: Editorial brujas.
- De la Fuente, E., García, J., Ortega, A., & De la Fuente, I. (1994). Salud Laboral.
- Evaluación de burnout en profesionales sanitarios. . *Revista de la Facultad de Humanidades de Jaén*, 3, 93-104.
- Congreso de Colombia. (2006). *ley 1010*.
- Defensoría del pueblo. (2013). *Ley 1616*.
- Di Martino, V., & Musri, M. (2001). Guidance for the Prevention of stress and violence at the workplace. *MINISTRY OF HUMAN RESOURCES MALAYSIA*.
- Domínguez Ramírez, M., López Sierra. Enciso Saldarriaga, A. (2015). *Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia*. CES.

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

ENCISO SALDARRIAGA, A., LÓPEZ SIERRA, M., & DOMÍNGUEZ RAMÍREZ, M. (2015).

*CRONOLOGÍA DE LA NORMATIVIDAD DE LOS FACTORES DE RIESGO*. Medellín:  
CES.

Farji-Brener, A. (2007). Una alternativa para la enseñanza del método hipotético-deductivo.

*Scielo* 716.

Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia:

Mc Graw Hill Education.

Filippi, G., & Zubieta, E. (2010). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Buenos

Aires: Eudeba.

González Anaya, L., & Polo García, C. (2013). *RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS*

*EN EL PERSONAL DEL SECTOR*. Bogotá.

Guerrero Castro, E., & Vicente Castro, F. (2001). *Síndrome de "Burnout" o desgaste profesional*

*y afrontamiento del estrés en el profesorado*. España: Universidad de Extremadura.

Ministerio de justicia. (2009). *Decreto 2566*.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de*

*factores de riesgo psicosocial*.

Bogotá D.C., Julio de 2010: Dirección General de Riesgos Profesionales.

Ministerio de salud y protección social. (2012). *Ley 1562*.

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Ministerio de trabajo, Pontificia Universidad Javeriana. (2015). *Síndrome de Agotamiento laboral - "Burnout" Protocolo de prevención y actuación*. Bogotá.

Ministerio de trabajo. (1984). *Decreto 614*.

Ministerio de trabajo. (2014). *Decreto 1443*.

Ministerio de trabajo. (2015). *Decreto 1071*.

Ministerio de trabajo. (2015). *Decreto 1072*.

Ministerio de trabajo. (2019). *Resolución 0312*.

Ministerio de trabajo. (2019). *Resolución 2404*.

Ministro de la Protección Social. (s.f.). Resolución 2646 de 2008. Colombia.

Muñoz Angarita, J. (2020). *Formulación de estrategias para el control del riesgo psicosocial en la Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud (Ese Imsalud)*. Cúcuta.

Organización internacional de trabajo. (s.f.). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*.

Organización mundial de la salud . (s.f.). *¿Cómo define la OMS la salud?*

Ortega Ruiz, C., & López Ríos, F. (2003). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. . *international Journal of Clinical and Health Psychology*, I, 137-160.

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

OIT, & OMS. (1984). *Factores psicosociales, naturaleza, incidencia y prevalencia*

Parra, S., & Paravic, T. (2002). *Satisfacción laboral en enfermeros/as*. Ciencia y enfermería.

Perio Silla, J. (2001). EL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA. *Investigación Administrativa*, 31-40.

Protección del medio ambiente. (1979). *Ley 9*.

Román Hernández, J. (2006). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Red Revista Cubana de Salud Pública*, 10.

Romero Díaz, C., Beleño Navarro, R., Ucros Campo, M., Echeverría González, A., & Lasprilla Fawcett, S. (2016). *Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario*. Cartagena: Universidad de la costa.

Sánchez Vera, K., Loli Ponce, R., & Sandoval Vegas, M. (2015). Prevalencia estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud. *Revista enfermería Heriana*, 116-122.

Secretaría del hábitat. (1989).

Resolución 1016.social, M. d. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá. social, M. d. (2013).

PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL QUE HACER EN EL CENTRO REGULADOR DE UNA IPS UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

*Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales.* Bogotá.

Tello, S., Tolmos, M., Vállez, R., & Vázquez, M. (2002). Estudio del síndrome de burnout en los médicos internos residentes del Hospital clínico de San Carlos.

Torrado, V., Fernández-Ríos, L., & Martínez, M. (1996). Estrés laboral y estado de salud entre psicólogos clínicos y psiquiatras. *Clínica y Salud*, 2, 163-180.

Torres Rojas, J., Mora Castillo, M., & Niño Reyes, A. (2020). *Validación de instrumento para evaluar Riesgo Psicosocial en los trabajadores administrativos de la sede UVD de UNIMINUTO.* Bogotá.

Vera Jaimes, M. (2010). *Diseño y ejecución de un programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal que labora en la empresa disprofarm de la ciudad de Cúcuta.* Bucaramanga.