

**DIAGNOSTICO DE RIESGO PSICOSOCIAL ÁREA DE URGENCIAS
DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO
EN LA CIUDAD DE PASTO**

INSUASTY DE LA ROSA JOHANN VLADIMIR

**UNIVERSIDAD CES DE MEDELLÍN
FACULTAD DE MEDICINA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD
Y SALUD EN EL TRABAJO
SAN JUAN DE PASTO
2016**

**DIAGNOSTICO DE RIESGO PSICOSOCIAL ÁREA DE URGENCIAS
DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO
EN LA CIUDAD DE PASTO**

**Trabajo de Grado Para Optar el Título de Especialista en Gerencia en Salud
Ocupacional**

INSUASTY DE LA ROSA JOHANN VLADIMIR

**Asesor
MARTA CECILIA GUTIERREZ RESTREPO
Magister Especialista**

**UNIVERSIDAD CES DE MEDELLÍN
FACULTAD DE MEDICINA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD
Y SALUD EN EL TRABAJO
SAN JUAN DE PASTO
2016**

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	7
RESUMEN	9
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 JUSTIFICACIÓN	13
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	15
1.4 OBJETIVOS	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos	15
1.5 FUNDAMENTACIÓN TEORICA	16
1.5.1 Marco Teórico	16
1.5.2 Marco Legal	26
1.6 HIPÓTESIS	28
1.7 DISEÑO METODOLÓGICO	28
1.7.1 Enfoque Metodológico de la Investigación	28
1.7.2 Enfoque	28
1.8 POBLACIÓN Y MUESTRA	29
1.8.1 Población	29
1.8.2 Muestra	30
1.9 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	30
1.9.1 Instrumento	30
1.9.2 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.	31
1.10 ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	31
2. PRESENTACION DE RESULTADOS	32
2.1 CARACTERIZACIÓN	32
2.1.1 Identificación del Puesto de Trabajo	32
2.1.2 Distribución de Población según Cargo y Género	33
2.1.3 Distribución de La Población Según tipo de Contrato y Género	33
2.1.4 Aspectos Sociales y Familiares	34
2.1.5 Condiciones de Vivienda y Estrato Socioeconómico	34
2.2 RESULTADOS DE LA PRUEBA	34
2.2.1 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral	34
2.2.2 Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	38
2.2.3 Evaluación del Estrés	41
3. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	44
BIBLIOGRAFIA	47
ANEXO	49

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Factores psicosociales de riesgo intralaboral	19
Tabla 2	Factores psicosociales de riesgo extralaboral o estrés	24
Tabla 3	Letra código de tamaño de muestra	29
Tabla 4	Planes de muestreo simple para inspección normal	30
Tabla 5	Cronograma	31
Tabla 6	Distribución de Cargo Según Sección	32
Tabla 7	Nivel de Riesgo Intralaboral por dominio	38

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1 Distribución de la población según cargo y género	33
Gráfica 2 Distribución de la población según tipo de contrato y género.	33
Gráfica 3 Distribución del personal respecto al estrato social.	34
Gráfica 4 Riesgo Intralaboral Formato A.	35
Gráfica 5 Relación Riesgo Intralaboral Formato A Vs Ocupación.	35
Gráfica 6 Nivel de Riesgo Intralaboral Formato A según Género.	37
Gráfica 7 Riesgo Intralaboral Formato A.	37
Gráfica 8 Nivel de Riesgo Intralaboral Formato B según Género.	38
Gráfica 9 Nivel de Riesgo Extralaboral General	39
Gráfica 10 Relación Riesgo Extralaboral Vs Ocupación	39
Gráfica 11 Nivel de Riesgo Intralaboral Formato A según Género.	40
Gráfica 12 Nivel de Estrés General	41
Gráfica 13 Relación Nivel de Estrés - Ocupación	42
Gráfica 14 Nivel de Estrés según Género.	42

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo A	Ficha de datos generales	50
Anexo B	Cuestionario para la evaluación del estrés	54
Anexo C	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A	56
Anexo D	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B	68
Anexo E	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	79

GLOSARIO

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional

Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

RESUMEN

Los tiempos modernos traen consigo mayores exigencias laborales y sociales para las personas, influyendo en su comportamiento y manera de reaccionar frente a situaciones extremas y cotidianas; en salud ocupacional esto se incluye dentro de los riesgos psicosociales.

Más aún, en la actualidad existe una tendencia a buscar los medios necesarios para generar una adecuada calidad de vida y bienestar en todas las actividades que se realizan a diario, y el contexto de trabajo, no está exento de ser un ambiente que pueda proporcionar bienestar físico, mental y social.

Es por eso que, si se habla de bienestar en el trabajo, se atiende el estado de salud en las dimensiones antes mencionadas. A nivel físico, es uno de las más susceptibles a un riesgo debido a la exposición de diferentes factores, procurando proteger esta dimensión al máximo, desde los mecanismos de prevención; a nivel mental, es constituida como la energía vital que le permite al hombre desenvolverse en su contexto desde sus percepciones e interrelaciones con sus semejantes, una dimensión clave para el presente estudio, porque es en la exposición de esta área donde se presentan la mayoría de factores de riesgo psicosocial. A nivel social, se encamina a las habilidades que nos permiten relacionarnos con nosotros mismos, el contexto y los otros, fundamental para la calidad de vida en las organizaciones y el clima de trabajo.

Por ende, a nivel mundial importantes organizaciones y entidades se encuentran a la vanguardia liderando el bienestar en los contextos de trabajo y la salud mental dentro de los mismos, este es el caso de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y Organización Internacional del Trabajo (OTI).

En Colombia actualmente se ha legislado al respecto, de tal manera que dados los lineamientos, los empleadores tomen las medidas necesarias para identificar, evaluar, prevenir y monitorear los riesgos psicosociales con el fin de evitar las patologías causadas por estrés laboral.

Así mismo, el conocimiento y aplicación de la resolución 2646 de 2008, que busca hacer del ambiente laboral un medio seguro y saludable psicológicamente para el trabajador, más cuando las enfermedades causadas por estrés laboral se encuentran mencionadas en la última tabla de enfermedades profesionales, según decreto 2566 de 2009.

Por lo tanto, surge el interés de la presente investigación por llevar a cabo un diagnóstico de riesgo psicosocial en el área de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro en la ciudad de Pasto, con el fin de identificar los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del área de urgencias; a

través de la caracterización sociodemográfica, principales factores de riesgo psicosocial y evaluación de resultados, buscando apoyar el interés de las empresas e instituciones por velar de su talento humano y ofrecer un espacio idóneo para que las personas se proyecten hacia una mejor calidad de vida en el trabajo.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los factores de riesgo psicosocial, son un punto determinante en todos los contextos de trabajo, teniendo en cuenta el creciente interés de las empresas e instituciones por velar y cuidar del talento humano que lo conforma. Es así como, la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera el riesgo psicosocial como uno de los cuatro tipos de riesgos laborales, conjuntamente con la higiene, la ergonomía y la seguridad; originándose cuando las personas son afectadas fisiológica y psicológicamente al desempeñar una actividad incidiendo en su salud y productividad, en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, canalizado a través de las percepciones y experiencias, pueden repercutir en la salud, rendimiento y la satisfacción laboral del individuo. Desde un enfoque de promoción de la salud la OMS la define como *el proceso que permite a las personas adquirir mayor control sobre su propia salud y mejorarla*⁽¹⁾

Los riesgos psicosociales, pueden afectar directamente al trabajador, generando efectos psicológicos tales como estrés, depresión, sentimientos de fracaso, trastornos de la personalidad entre otros; físicamente, pueden causar insomnio, desordenes cardiovasculares, digestivos y osteomusculares; y en algunos casos, las personas puede volverse adictas al consumo de alcohol, tabaco o alguna sustancia psicoactiva.

Las consecuencias expuestas anteriormente, se ven respaldadas por los resultados de los estudios epidemiológicos, tanto los realizados en el contexto del trabajo como de la salud pública, demostrando el influjo de las condiciones psicosociales propias de la vida del trabajo en el incremento de procesos mórbidos. De igual manera, estudios relacionados con enfermedades causadas por estrés, indican que, en la Unión Europea y Estados Unidos, si bien se observa una tendencia al reconocimiento de casos como mobbing, burnout, enfermedades mentales y algunas cardiovasculares, tales reconocimientos suelen hacerse luego que el trabajador ha interpuesto un proceso judicial y ha aportado pruebas suficientes para demostrar la presencia de condiciones de trabajo estresantes⁽²⁾

A nivel de Latinoamérica, en Chile, el reconocimiento de una enfermedad como profesional está reglamentado en el Decreto Supremo 109 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, del 7 de Junio de 1969. En el numeral 13 del artículo 19 se reconocen las Neurosis Profesionales incapacitantes como enfermedad

profesional en todos los trabajos que se expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa a efecto

La lista de enfermedades profesionales establecida en Colombia está compuesta por más de cuarenta patologías que se han venido recopilando mediante resoluciones como la 1832 de 1994. El artículo 42 de la citada resolución establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivos o monótonos, o combinados con ritmo o control impuesto por la maquina. Trabajos con turnos nocturno y trabajo con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto de miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica grave o colon irritable. Lo anterior ha generado un movimiento importante en relación con la búsqueda de criterios diagnósticos que permitan la calificación del origen común o profesional de tales patologías.⁽³⁾

En este sentido, se puede evidenciar la importancia de evaluar la incidencia de este tipo de riesgos, puntualmente en la población de un contexto laboral como lo es el clínico hospitalario, en el área o sala de urgencias; dado los diversos estudios que se han llevado a cabo al respecto en Colombia, por citar en el caso de Manizales, con la Universidad de Manizales, al realizar un estudio para determinar los factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de Assbasalud E.S.E. Manizales, encontrando que en una población de 89 trabajadores de los servicios de urgencias, 61% auxiliares de enfermería, 19% médicos, se evidencio que el 55% perciben bastante calidad de vida laboral, 11% satisfacción laboral, se encontraron relaciones de la calidad de vida laboral con el estrato socioeconómico, motivación intrínseca, apoyo directivo, satisfacción laboral, y salud general. Algunos trabajadores están insatisfechos con su estabilidad en el empleo y con el salario que reciben.⁽⁴⁾

Teniendo en cuenta lo anterior, la población de trabajadores del área de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro, de la ciudad de Pasto, conformada por: médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, camilleros, entre otros, no están exentos a presentar en algún momento, en el ejercicio de sus labores diarias un riesgo de tipo psicosocial; motivo por el cual, el presente proyecto busca identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentra expuesta esta población, a partir de un estudio de caracterización demográfica, un diagnóstico y evaluación de dichos factores, en aras de promover el mejoramiento de su calidad de vida.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Los factores de riesgo psicosocial son generadores de otros factores que afectan la vida laboral de un trabajador, no solo en su ambiente organizacional; sino a su vez en la ambiente familiar y personal.

Así, cada vez más, se incrementan las enfermedades de tipo psicosocial como son: gastritis, úlceras, colon irritable, cefaleas tensionales, cáncer de tipo gástrico, entre otras; de ahí, la importancia de ejecutar este proyecto de investigación, el cual contribuirá a la mejora en el desempeño laboral y familiar de cada uno de los trabajadores de sala de urgencias, logrando identificar esos factores a los que están expuestos constantemente por su labor, por tanto, el trabajo es una de las actividades sobre las que se organiza la sociedad y por ello en los estados modernos se incluye entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad e higiene en el trabajo⁽⁵⁾.

En este sentido, el presente estudio de diagnóstico de riesgo psicosocial, adscrito dentro de la Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Facultad de Medicina de la Universidad CES de Medellín, busca convertirse en un aporte significativo a nivel académico, en tanto la evaluación de este tipo de riesgo, teniendo en cuenta la aplicación de la batería de evaluación del riesgo psicosocial que la cual evalúa tres aspectos: intrahistoria, extrapolables y estrés; para que sea un punto de referencia bibliográfico para quienes se interesen en profundizar acerca de este tema, cuenta con una visión interdisciplinar desde el campo de la Psicología, que brinda una mirada más al comportamiento humano desde el sentir, pensar y actuar que realza este tipo de propuestas investigativas.

De igual manera y teniendo en cuenta que, en Colombia diez Administradoras de Riesgos Profesionales aportan datos correspondientes a los casos de enfermedades profesionales generadas por estrés en el trabajo, correspondientes al periodo 1994- 2002 (primer trimestre), muestran 48 eventos calificados, de los cuales 44 (91%) fueron trabajadores hombres y 4 (9%) mujeres. El 40% de los eventos ocurrieron en el personal de servicios de seguridad del Estado (prisiones e inteligencia civil), le siguen trabajadores de distintas empresas de servicios (financiero, energía, educación, comunicación, servicios temporales y vigilancia), que cobijan el 33% de los casos (Villalobos, 2004); esta investigación es novedosa porque permite profundizar el riesgo psicosocial en una población particular, de manera que, aportará significativamente a mejorar las condiciones del ambiente de trabajo al identificar los factores que pueden verse lesionados en el ejercicio profesional y asistencial en un servicio de tercer y cuarto nivel de complejidad donde ingresan toda clase de pacientes como lo es el servicio de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro, donde es significativo los niveles de estrés dado el trato y manejo de pacientes, usuarios, compañeros de trabajo, personal administrativo entre otros. ⁽⁶⁾

Por otra parte, el interés por investigar acerca de este tema, es motivado porque va a permitir hacer un comparativo entre lo que los organismos internacionales también han llevado a cabo en relación a su aporte al estudio de los factores psicosociales (Román, 1996). De ahí que, en 1950, la Primera Reunión del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre Medicina del Trabajo, significó la importancia de los factores psicosociales; para el año 1982, la Organización Mundial de la Salud realizó un estudio sobre los factores psicosociales y la prevención de accidentes y en 1984 se publica el documento "Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo" que reúne la experiencia y conocimientos adquiridos hasta ese momento acerca de la identificación, evaluación y efectos de los factores psicosociales y sugiere acciones de promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores, que para el presente estudio y los futuros, permitirán generar más herramientas dinámicas con miras a la construcción de ambientes de trabajo saludables para la salud física, psíquica y emocional de los trabajadores.⁽⁷⁾

Ahora bien, dentro de las entidades es importante contar con el bienestar del empleado, buscando un equilibrio a su integridad y su salud, para que de igual forma se beneficie la entidad, en el sentido de obtener reconocimiento por su productividad e innovación frente al mercado al que se exponga; y beneficio hacia el empleado, buscando un reconocimiento por su trabajo, empeño y dedicación, logrando de esta manera, trabajar con seguridad y sin riesgo alguno en donde se desenvuelva.

Entonces, se ha planteado en el presente trabajo identificar cuáles son esos factores de riesgos psicosociales que presentan los médicos y enfermeras del servicio de urgencias, buscando estrategias idóneas que propendan el bienestar de los trabajadores en cuanto a su calidad de vida y bienestar laboral, dando cabida a la articulación de algunos lineamientos teóricos y de praxis, desde una disciplina que también aporta significativamente en este estudio, como lo es la Psicología y retomando el planteamiento del NIOSH (1996) (American National Institute of Occupational Safety and Health) organismo Norteamericano encargado de realizar investigaciones sobre las condiciones de trabajo que pueden influir en el bienestar físico y mental de los trabajadores, quienes entienden la psicología del trabajo como la aplicación de la psicología en pro de mejorar la calidad de vida laboral, proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores; lo cual representa un aporte a la disciplina, generando una mirada articuladora y novedosa para futuros estudios de la Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad CES de Medellín.

Por otra parte, el aporte también se visualiza para la Fundación Hospital San Pedro y los profesionales que laboran en el servicio de Urgencias, debido a que éste tipo de investigaciones no se han realizado dentro de la entidad, lo cual deja ver claramente la importancia de la evaluación y aportes del quehacer psicológico dentro de esta área de estudio; así mismo, se estaría posicionando desde la

psicología organizacional, que, el área de recursos humanos promoció el talento humano idóneo para que apoye el crecimiento de los empleados en la institución y genere otro tipo de escenarios que les permita prevenir la ocurrencia o permanencia de factores de riesgo de tipo psicosocial en sus labores diarias y, coadyuve de manera paralela a un fortalecimiento y mejora constante en la atención de los usuarios y pacientes de esta entidad.

Finalmente, se puede decir que la investigación es viable y cuenta con el aval del Hospital para su desarrollo, debido que el tema es de gran interés para ser abordado con el personal asistencial y profesional del servicio o área de urgencias, además que involucra directamente el área de bienestar del trabajador y por ende, las funciones a cargo del Departamento de Talento Humano.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué factores de riesgo psicosociales afectan a los trabajadores del área de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro de la Ciudad de Pasto?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General Identificar los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del área de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad de Pasto.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar socio demográficamente la población de estudio.
- Determinar los principales factores de riesgo psicosocial a los cuales se ven expuestos los colaboradores del área de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro.
- Analizar los resultados para lograr una prevención e implementación de acciones correctivas frente a los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores del área de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro.

1.5 FUNDAMENTACIÓN TEORICA

1.5.1 Marco Teórico Desde los primeros inicios de la historia del hombre, él ha empezado a generar y a exponerse a diferentes tipos de riesgos, este es el caso, por ejemplo cuando empezó a ser cazador y enfrentaba a animales salvajes para su propia existencia, hasta llegar de ser nómada, volverse sedentario y empezar con otro tipo de actividades.

Actividades que al parecer no le generaban ningún tipo de riesgo, sin embargo, los años han pasado, en la actualidad se encuentran más latentes los peligros y riesgos en todo tipo de actividad que realiza, siendo necesario hacer evidentes en qué consisten para poder prevenirlos o en caso de existir, disminuir su incidencia.

En primera instancia, es importante precisar la diferencia entre peligro y riesgo. Al hablar de peligro, se hace referencia a la inminencia de sufrir un accidente o enfermedad; en cambio, el riesgo, es la posibilidad de que ocurra un accidente o enfermedad. En el caso de la presente investigación, se tendrá en cuenta los riesgos a los cuales se ve expuesta una persona en su lugar de trabajo, que pueden ser biomecánicos, biológicos, físico y químicos, eléctricos y psicosociales; prestando interés en los de tipo psicosocial.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo están asociados con múltiples factores perjudiciales para la salud, como lo son los problemas cardiovasculares, mentales o osteomusculares (Benavides, et al., 2002). No solo estos son los problemas que acarrear los riesgos psicosociales, también se encuentran relacionados los problemas de hipertensión, ansiedad, colon irritable, depresión, enfermedades acidopépticas, problemas digestivos, úlceras, cansancio físico, etc (Villalobos, 2004). En Colombia son 40 las patologías que se desencadenan debido a los patrones de estrés por los factores de riesgo en el trabajo, mostrando que la sobre carga laboral, trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivos, monótonos, combinados con ritmo o control impuestos por la maquina, y trabajos por turnos, nocturnos o con estresantes físicos y psicosociales aumentan las patologías (Villalobos, 2004).⁽⁸⁾

Así, el trabajo es la principal actividad diaria que realizan el hombre y la mujer y a través de este, la humanidad ha logrado su desarrollo. Sin embargo, el tipo y las condiciones de trabajo influyen significativamente en la salud, privilegiándola o deteriorándola.

La salud y el trabajo son hechos históricos, tienen realidades sociales concretas que se encuentran en estado de permanente cambio. Las formas de organización y las condiciones de trabajo varían históricamente y con ellas las circunstancias que agreden o favorecen la salud de los trabajadores. En este sentido, resulta evidente que las condiciones de trabajo y las agresiones a su salud que

enfrentaba un trabajador en la antigüedad, son muy distintas a las que enfrenta un trabajador de esta época. Así mismo, el tipo de enfermedad mas difundido entre los trabajadores varia históricamente; un ejemplo es que la alta incidencia de enfermedades infecciosas que sufrían los trabajadores en épocas pasadas, ha cedido su lugar a la neurosis ocupacional y a otros trastornos mentales de la sociedad capitalista moderna, fruto en gran parte de tareas sumamente repetitivas, monótonas o de extenuantes y rotativos turnos.⁽⁹⁾

Las condiciones del medio ambiente laboral y el tipo de organización del trabajo, tienen influencia directa e indirecta sobre la problemática de salud. La influencia indirecta, se relaciona a los bajos ingresos que reciben los trabajadores que se traducen en inadecuadas condiciones de vida: alimentación deficiente, vivienda inadecuada, malos servicios, vestido, recreación faltante. Como consecuencia, el organismo del trabajador, es más susceptible a las enfermedades y los accidentes y es más sensible a los efectos tóxicos de diversas sustancias que usa o que se encuentran presentes en los lugares de trabajo, ejemplo: plomo, mercurio, estaño, entre otros.⁽¹⁰⁾

Por su parte, la influencia directa, atiende factores como la presencia de contaminantes en el medio, la implantación de ritmos rápidos, el alargamiento de la jornada de trabajo, entre otros, los que producen un deterioro de la salud de los trabajadores.

Teniendo en cuenta lo anterior, la consecuencia lógica de las inadecuadas condiciones de trabajo es el deterioro de la salud y de la fuerza de trabajo, lo que se traduce en: a. Incremento del ausentismo laboral; b. Disminución de la esperanza de vida; c. La agresión de las enfermedades ocupacionales y de los accidentes de trabajo; d. Una mayor frecuencia de las enfermedades comunes.

Frente a esta realidad y en relación a los tipos de influencia directa o indirecta, los trabajadores del servicio de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro, se pueden ver expuestos constantemente a estas situaciones, razón por la cual es de vital importancia, determinar cuales están más presentes.

Ahora bien, con respecto a los factores de riesgo psicosocial, uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema en el trabajo fue "Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control" documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. En el cual se constata que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.⁽¹¹⁾

En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema "los factores psicosociales en el trabajo son complejos y

difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos; por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global, por ende, instancias como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) centra su atención en el trabajador real y concreto y a sus necesidades; insistiendo en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa, los cuales pueden ser: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico⁽¹²⁾

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud", editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper⁽⁸⁾; donde se expone que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador, siendo la complejidad del tema y la importancia del trabajador real, los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Así pues, y para efectos del presente estudio, un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi, al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos, si en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales. Es en la década 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud. Tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud.⁽⁸⁾

De igual manera, autores como Carayon, Haims y Yang⁽⁹⁾ definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths⁽¹⁵⁾, los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales; Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. De ahí que, conviene precisar de datos exactos relacionados con características sociodemográficas de la población de estudio y un diagnóstico y evaluación para determinar desde la singularidad de cada

trabajador y su puesto de trabajo, a que riesgo se expone y en que forma la maneja para que este no atente a su salud ni al desempeño de sus labores.

Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, Roozeboom, Houtman y Van den Bossche⁽¹⁶⁾ identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la tabla presente a continuación: (ver tabla 1)

Intralaborales

Tabla 1. Factores psicosociales de riesgo intralaboral

DOMINIO	DIMENSIÓN	INTERVENCIÓN SUGERIDA
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES	Características de liderazgo	▪ Evaluación de las competencias de liderazgo para todos los líderes. ▪ Plan de mejoramiento individual con cada líder evaluado. ▪ Plan de mejoramiento grupal con todos los líderes en competencias de liderazgo y seminario ▪ Capacitación en acoso laboral y manejo de conflictos
	Relaciones sociales en el trabajo	▪ Capacitación a todo el personal en temáticas como: relaciones interpersonales, trabajo en equipo y comunicación, lo cual puede ser reforzado con campañas y concursos. ▪ Capacitación y fortalecimiento al comité de convivencia laboral. ▪ Campañas y divulgación del manual de convivencia laboral. ▪ Sensibilización a todo el personal en manejo de conflictos y acoso laboral.
	Retroalimentación del desempeño	▪ Revisar el proceso de evaluación de desempeño y hacer ajustes en caso necesario.

		▪ Capacitar a los líderes en evaluación de desempeño. ▪ Los líderes deben construir con los servidores el plan de mejoramiento individual, Talento Humano deberá hacer seguimientos a estos planes de mejoramiento. ▪ Implementar estrategias de reconocimiento por desempeño.
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del rol	▪ Revisar manual de funciones. ▪ Entregar o socializar el manual de funciones con los servidores. ▪ Los líderes deben fortalecer los grupos primarios con sus equipos de trabajo. ▪ Capacitar los líderes en responsabilidad civil y administrativa desde su rol.
	Capacitación	▪ Identificar necesidades de capacitación en el personal. ▪ Diseñar programas de capacitación acordes con las necesidades identificadas y equitativas. ▪ Establecer alianzas externas con entidades de formación y entrenamiento. ▪ Incluir en los programas de capacitación temas resultantes de la evaluación de desempeño.
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	▪ Evaluar competencias en el personal. ▪ Implementar programas para fortalecimiento de competencias. ▪ Establecer alianzas con entidades externas para fortalecimiento de competencias. ▪ Fortalecer concursos internos con propuestas de mejora desde los Servidores. ▪ Implementar movimientos internos acorde con los perfiles

		de cargo y manual de funciones, que posibiliten que los Servidores desarrollen nuevas competencias.
	Participación y manejo de cambio	▪ Gerenciar los cambios organizacionales lo cual implica: ▪ Planearlos ▪ Socializarlos con el personal ▪ Tener en cuenta las ideas del personal ▪ Comunicar permanentemente todo lo relacionado con los cambios ▪ Fortalecer la comunicación organizacional
	Control y autonomía sobre el trabajo	▪ _Fortalecer procesos de entrenamiento ▪ _Entregar manuales de funciones ▪ _Retroalimentaciones permanentes ▪ _Concursos con ideas creativas e innovadoras
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	▪ _Evaluar puestos de trabajo ▪ _Adecuar puestos de trabajo en caso necesario ▪ _Fortalecer el SVE para riesgo ergonómico ▪ _Fortalecer las pausas activas ▪ _Capacitar a las personas que trabajan por fuera de la Entidad en prevención de riesgo público
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas emocionales	▪ Desarrollar el programa de salud mental con actividades como: ▪ Para las personas expuestas a este factor, implementar un programa continuo con temáticas como: inteligencia emocional, manejo de conflictos, manejo del estrés y manejo del tiempo libre. ▪ Complementar este programa de capacitación con estrategias alternativas (yoga, meditación, masajes, etc.)

		▪ _ Identificar las personas que tienen algún diagnóstico asociado a la salud mental, para hacer seguimiento y acompañamiento al tratamiento realizado por su EPS. ▪ _ Hacer evaluación psicológica (personalidad) a las personas que tienen exposición a este riesgo y que presentan índices altos en ausentismo o accidentalidad.
	Demandas cuantitativas	▪ Evaluar carga laboral ▪ Revisar tiempos y movimientos ▪ Asignar tareas acordes con el cargo y el tiempo para realizarlas
	Demandas de carga mental	▪ Capacitar al personal en manejo del tiempo libre ▪ Fortalecer pausas activas ▪ Implementar acciones orientadas a descarga mental (yoga, meditación, masajes, etc.)
	Exigencia de responsabilidad del cargo	▪ Claridad en el perfil de cargo ▪ Pausas activas ▪ Capacitación en manejo del tiempo libre ▪ Fortalecimiento en competencias asociadas a la toma de decisiones
	Demandas de la jornada de trabajo	▪ Planeación adecuada de turnos y horarios ▪ Establecimiento legal de las horas extras acorde con las exigencias del Ministerio ▪ Capacitación en manejo del tiempo libre
	Consistencia del rol	▪ Manuales de funciones y darlos a conocer ▪ Diseño de perfiles de cargo y diseño de puestos de trabajo ▪ Adecuada selección de personal
	Influencia del trabajo sobre el	▪ Capacitación manejo del tiempo libre

	entorno extralaboral	
RECOMPENSAS	Reconocimiento y compensación	▪ Revisar escala salarial. ▪ Dar a conocer, divulgar los programas de bienestar laboral.
RECOMPENSAS	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	▪ Diseño de política de incentivos y beneficios ▪ Implementación planes de beneficios legales y extralegales ▪ Contratación que brinde estabilidad ▪ Capacitar a los líderes en estrategias de motivación para el personal.

Fuente Min. Protección Social.

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales⁽¹²⁾, o psicosociales de trabajo que como tal, pueden ser positivas o negativas⁽⁸⁾. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Así como también, las formas acertadas de cultura empresarial, liderazgo, clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo⁽¹³⁾, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral; desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths⁽¹⁵⁾ cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés, en la tabla siguiente, se recoge opciones posibles. (Ver Tabla N° 2)

Extralaboral

Tabla 2. Factores psicosociales de riesgo extralaboral o estrés

DIMENSIÓN	INTERVENCIÓN SUGERIDA
Situación económica del grupo familiar	▪ Capacitar a los servidores en economía familiar y si se puede incluir sus familias. ▪ Incentivar el ahorro en los servidores a través de alianzas bancarias.
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	▪ Desarrollar programas de prevención con los servidores y sus familias para trabajar diferentes temáticas: ▪ Encuentros de pareja ▪ Talleres y salidas con adolescentes ▪ Programas para padres e hijos menores
Desplazamiento vivienda ï trabajo ï vivienda	▪ Al momento de la selección de personal identificar el lugar de residencia evitando contratar personas que vivan muy retirado o que les implique más de un transporte público. ▪ Tener en cuenta el lugar de residencia al momento de planear turnos y horarios. ▪ Tener en cuenta el lugar de residencia al momento de ubicar a los servidores en sedes externas o proyectos externos.
Tiempo por fuera del trabajo	▪ Capacitación en manejo del tiempo libre ▪ Convenios y programas con entidades externas o con la Caja de Compensación Familiar para aprovechamiento del tiempo libre del empleado y su familia
Relaciones interpersonales Relaciones familiares	▪ Capacitación en: manejo de conflictos, inteligencia emocional, comunicación efectiva

	▪ Capacitación en relaciones de pareja, crianza de los hijos, hijos adolescentes.
Características de la vivienda y del entorno	▪ Fortalecer programas de bienestar laboral con énfasis en consecución o mejoramiento de vivienda. ▪ Capacitación en riesgo público. ▪ Planeación de turnos y horarios acorde con las condiciones de ubicación de la vivienda.

Fuente Min. Protección Social.

Así, los factores psicosociales según determina la Resolución 2646 de 2008, comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas.

En este sentido y entendiendo la relación del hombre con su mundo de trabajo y las consecuencias que de ellos se derivan, se considera la importancia de referirse a la Salud Ocupacional; considerada como una disciplina y estrategia para conservar la salud de los hombres trabajadores y mujeres trabajadoras. El Comité Conjunto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud han propuesto la siguiente definición:

“La disciplina de la Salud Ocupacional tiene como finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos, ubicar y mantener los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”

Sus objetivos fundamentales son: conseguir que los trabajadores se vean libres, a lo largo de su vida de trabajo, de cualquier daño a su salud ocasionado por las sustancias que manipulan o elaboran, por los equipos, maquinas y herramientas que utilizan, o por las condiciones en que se desarrollan sus actividades. Igualmente intenta mantener un ambiente agradable y libre de incomodidades, para garantizar al hombre y a la mujer la posibilidad de conservarse sanos, íntegros y productivos en sus ocupaciones.

Para alcanzar este objetivo utiliza herramientas de las ingenierías y de la medicina, así como de otras disciplinas afines, para medir, evaluar y controlar las condiciones ambientales que podrían afectar el bienestar de los trabajadores.

1.5.2 Marco Legal Los factores de riesgo en las organizaciones son importantes para los trabajadores, los directivos y la sociedad en general. Por tal motivo, a nivel nacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que apoyan el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral, es así como, en el Artículo 25 de los Derechos Fundamentales en la Constitución política de Colombia, contempla: "El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en toda sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas"

En este orden de ideas, el hombre durante su vida se ve expuesto a cambios constantes de actividad, cambio que lo lleva a modificar su ambiente con la misma frecuencia. Así, el trabajo como actividad cotidiana que demanda la mayor parte del tiempo, exige para su práctica un ambiente concreto; dicho ambiente este en las empresas, las cuales tienen sus áreas y condiciones claramente definidas, al igual que sus factores de riesgo, los cuales pueden incrementarse por los procesos o actividades que se realizan para obtener la producción.

Si bien, el trabajo es una de las áreas que favorece en el ser humano su crecimiento y desarrollo personal y profesional, como uno de los planteamientos constantes dentro de su proyecto de vida; es importante contar con una entidad a nivel mundial que ampare y proteja esta causa. En este caso, la Organización Mundial de la Salud (OMS), expresa en su plan 2008-2017 que los países de la región de Iberoamérica han diseñado y suscrito un plan para conseguir los propósitos allí enunciados, en particular los objetivos de la estrategia Iberoamericana de seguridad y salud 2010-2013; en el objetivo específico número cinco, donde se plantea: Avanzar en el estudio de la multicausalidad de los accidentes de trabajo y en el conocimiento de las enfermedades profesionales para los cual la OISS asume el compromiso de poner a disposición de los países, antes de 2013, herramientas orientativas para la valoración del riesgo químico, de los derivados de agentes físicos y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo

Ante esta normativa, se evidencia un precedente del lugar primordial que juega el trabajo y seguridad en la vida de las personas, para que estas, puedan realizar en condiciones óptimas sus labores diarias y además, sientan que crecen dentro de sus contextos laborales.

De igual manera, la Ley 9a. de 1979. Es la ley Marco de la Salud Ocupacional. Artículos 80,81 y 84 (preservación, conservación y mejoramiento de la salud de los individuos en sus ocupaciones).

En Colombia para los factores de riesgo psicosociales el Ministerio de Protección Social decreta mediante la resolución 2646 de 2008 acciones para identificar, evaluar y generar medidas preventivas que favorezcan a los trabajadores y empresarios en la minimización de riesgos psicosociales, la cual tiene por objeto,

establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo. En el literal c) de artículo 2° del Decreto 614 de 1984, se señala como objeto de la salud ocupacional: proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo; en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

De igual manera, se encuentra el Decreto 1832 de 1994 y el Decreto 2566 de 2009: los cuales se relacionan en la tabla de enfermedades profesionales y se señalan en el numeral 42 del artículo 1° las patologías causadas por estrés en el trabajo.

En este mismo orden, se encuentra la Ley 1566 de 2012, en el artículo 2, afirma que toda persona que sufra trastornos mentales o cualquier otra patología derivada del consumo, abuso y adicción a sustancias psicoactivas lícitas o ilícitas, tendrá derecho a ser atendida en forma integral por las Entidades que conforman el Sistema General de Seguridad Social en Salud y las instituciones públicas o privadas especializadas para el tratamiento de dichos trastornos.

En correspondencia, está el Artículo 7, De conformidad con lo preceptuado en el artículo anterior, resuelve que las Administradoras de Riesgos Profesionales, a través de los programas de salud ocupacional, implementarán el proyecto institucional preventivo del consumo, abuso y adicción a las sustancias mencionadas en el artículo 1 o de la presente ley, en el ámbito laboral.

Otro aspecto importante a resaltar es en el ámbito de la salud mental; para ello, a nivel de normatividad esta la Ley 1616 de 2013, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. Artículo 9, promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral, donde las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

También se encuentra el Decreto 1443 de 2014, por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y

Salud en el Trabajo (SG-SST). Desde su Artículo 2, numeral 11, Condiciones de salud: El conjunto de variables objetivas y de auto -reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora; y numeral 12, Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: d) la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.

1.6 HIPÓTESIS

Los diferentes factores de riesgo psicosocial pueden afectar directamente al trabajador con el desarrollo normal de sus actividades

Los diferentes factores de riesgo psicosocial pueden afectar directamente a incrementar el estrés laboral en los trabajadores del área de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad de Pasto

1.7 DISEÑO METODOLÓGICO

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

1.7.2 Enfoque. Se utilizará un enfoque cuantitativo, no experimental. Este tipo de enfoque, según Kerlinger⁽⁹⁾, es definido como cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones; en este sentido, se encarga de observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos; de carácter transeccional ya que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

1.8 POBLACIÓN Y MUESTRA

1.8.1 Población Enfermeras Jefes, Auxiliares y médicos del servicio de urgencias vinculados a la Fundación Hospital San Pedro de la Ciudad de Pasto.

Diseño Muestral. Se tomarán las tablas de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 2859-1 de 2002. (Ver Tabla 3 y 4).

Tabla 3. Letra código de tamaño de muestra

TAMAÑO DEL LOTE	NIVELES GENERALES DE INSPECCIÓN		
	90%	95%	99%
2 A 8	A	A	B
9 A 15	A	B	C
16 A 25	B	C	D
26 A 50	C	D	E
51 A 90	C	E	F
91 A 150	D	F	G
151 A 280	E	G	H
281 A 500	F	H	J
501 A 1200	G	J	K
1201 A 3200	H	K	L
3201 A 10000	J	L	M
100001 A 35000	K	M	N
35001 A 150000	L	N	P
150001 A 500000	M	P	Q
500001 A MAS	N	Q	R

Tabla 4. Planes de muestreo simple para inspección normal

LETRA	MUESTRA
A	2
B	3
C	5
D	8
E	13
F	20
G	32
H	50
J	80
K	125
L	200
M	315
N	500
P	800
Q	1250
R	2000

1.8.2 Muestra teniendo en cuenta la tabla de muestreo tomada de la norma técnica Colombiana NTC ISO 2859-1 de 2002 se tendrá como muestra representativa un número de veinte (20) personas par reallizar la evaluación.

1.9 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

1.9.1 Instrumento: Batería de Instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial- Universidad Javeriana, estandarizada por el Ministerio de la Protección social 2010.

1.9.2 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

1.10 ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 5 Cronograma

		CRONOGRAMA DEL PROYECTO														Cód:											
																Mod:											
																Ver											
NOMBRE DEL PROYECTO		Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial Área de urgencias Fundación Hospital San Pedro Pasto -Nariño- Colombia																									
DURACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO EN MESES		Agosto -Septiembre 2015																									
Importante: Para efectos de la convocatoria, el cronograma sólo debe incluir las actividades propias de la ejecución del proyecto (Aquellas posteriores a su aprobación)																											
Nº	ACTIVIDAD	MES																									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	Presentación de proyecto con directivas del Hospital																										
2	Evaluación de factores de riesgo Psicosocial en el área de urgencias																										
3	Análisis de resultados																										
4	socialización de Resultados																										
5																											

2. PRESENTACION DE RESULTADOS

2.1 CARACTERIZACIÓN.

Datos Socio-Demográficos Para la ejecución de esta investigación se conto con la participación de 20 trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro en la ciudad de Pasto, 8 persona de género femenino y 12 de ellos de género masculino, con edades entre los 26 y 64 años, con una edad media de 35,6 años. Por otro lado se puede observa que el 100% de la población encuestada cuenta con afiliación al régimen contributivo en salud, pensión y riesgos laborales.

En lo referente al estado civil 3 de ellos son casados, 1 divorciado o separado de su pareja, 1 viudo, 4 viven en unión libre, y 11 son solteros.

2.1.1 Identificación del Puesto de Trabajo En la tabla 6 se muestra la distribución de los trabajadores teniendo en cuenta la sección donde se desempeñan y el cargo que ocupan dentro de la Fundación Hospital San Pedro.

Tabla 6. Distribución de cargos según sección.

Sección	Cargo					Total
	Auxiliar Enfermería	Enfermería	Médico General	Médico Especialista		
Urgencias	7	3	9	1		20

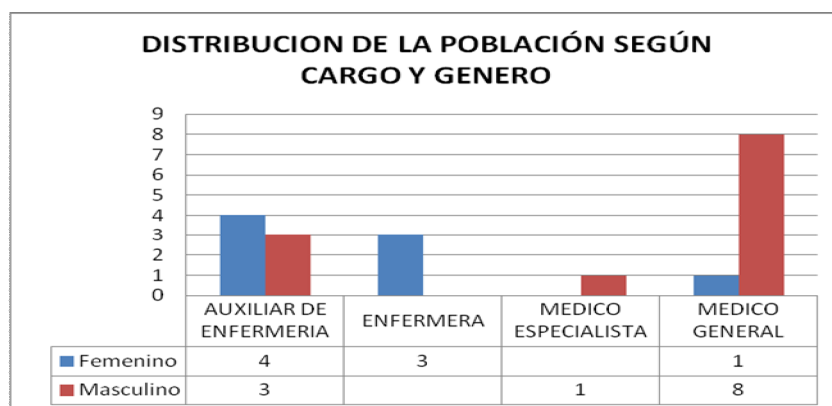
Fuente esta investigación

Por otro lado se puede observar que los trabajadores tienen como antigüedad tanto en la empresa como en el cargo que desempeñan entre uno y veintisiete años, con un promedio de tiempo de años.

Finalmente se puede observar que el cargo que ocupan las personas a las que se les aplico la betería dentro del hospital está acorde a su grado de escolaridad, teniendo de esta manera un mejor desempeño en su área.

2.1.2 Distribución de Población según Cargo y Género. En lo referente a la distribución de la población con el cargo y género, la Gráfica 1 muestra que de los empleados que decidieron participar en la aplicación de la prueba son en un 60% de género masculino y un 40% de género femenino, los cuales se distribuyen en diferentes cargos dentro del área de Urgencias.

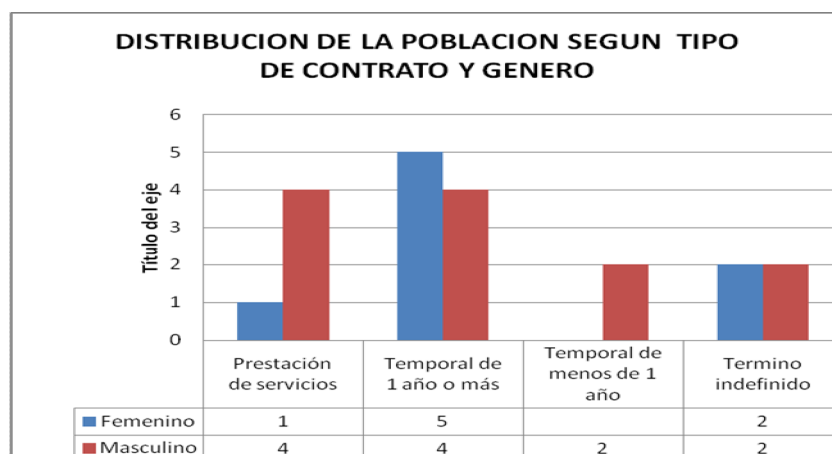
Gráfica 1. Distribución de la población según cargo y género.



Fuente esta investigación

2.1.3 Distribución de La Población Según tipo de Contrato y Género Por otro, en la Gráfica 2 se puede observar la distribución teniendo en cuenta el tipo de contrato y el género de los participantes.

Gráfica 2. Distribución de la población según tipo de contrato y género.



Fuente esta investigación

2.1.4 Aspectos Sociales y Familiares En lo referente a la cantidad de personas que tienen cargo los empleados de la Fundación Hospital San Pedro, del área de urgencias a las cuales se les aplicó la batería de riesgo psicosocial, se observó que el 40% tiene a cargo a 3 personas, el 25% a una persona, el 15% a 2 personas, el 10% a cuatro y a seis personas respectivamente, y finalmente solo un 10% no tiene personas a cargo.

2.1.5 Condiciones de Vivienda y Estrato Socioeconómico Con respecto al estrato social al que pertenecen, se puede observar que los profesionales de la salud a los que se les aplicó la encuesta habitan en barrios estratificados entre 1 y 4 (ver gráfica 3).

Gráfica 3. Distribución del personal respecto al estrato social.



Fuente esta investigación

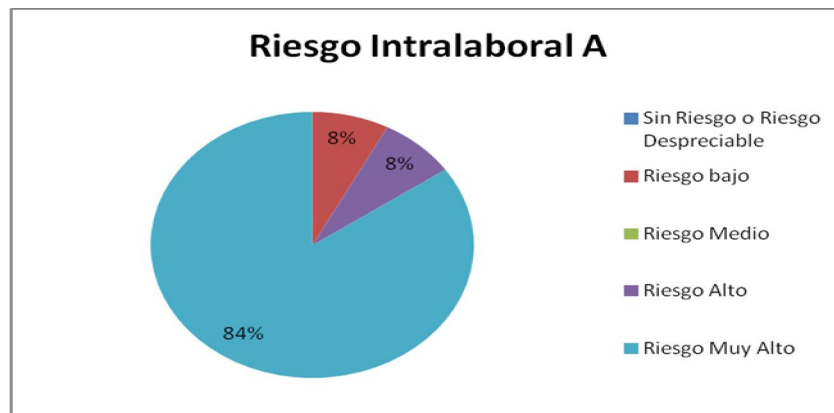
A su vez, el tipo de tenencia de la vivienda en la que habitan los trabajadores, indica que un 30% lo hacen en vivienda propia, un 35% en arrendo, y un 35% convive con la familia en una vivienda de tipo familiar.

2.2 RESULTADOS DE LA PRUEBA

2.2.1 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Este nivel aborda la medición de las condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desarrolla (Ministerio de la Protección Social 2010), en particular se realiza el cálculo del nivel de riesgo de las dimensiones de Liderazgo y Relaciones Sociales, el control, la demanda y la recompensa que reciben los trabajadores por su trabajo.

Formato A Esta prueba fue aplicada a 13 personas, como se puede ver en la grafica 4, los resultados obtenidos en esta prueba evidencian, un riesgo muy alto en un 84%, de la población, Un 8%, presenta riesgo alto, y el 8% restante presenta Riesgo medio a nivel psicosocial Intralaboral.

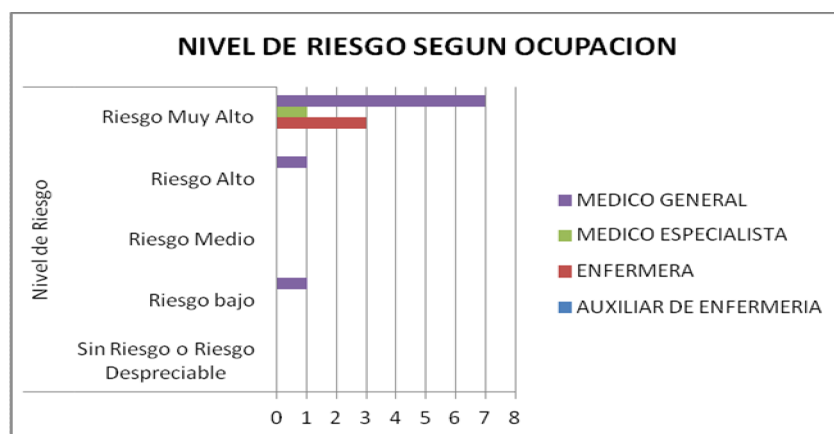
Gráfica 4. Riesgo Intralaboral Formato A.



Fuente esta investigación

Relación Riesgo Intralaboral A ï Ocupación En la grafica 5, se puede observar que los médicos generales son los que mayor riesgo a nivel intralaboral presentan, seguido por las enfermeras, a pesar de que el médico especialista es uno solo, también presenta riesgo muy alto, esto se puede deber a las elevadas cargas de trabajo y al trabajo sobre presión que se tiene esta área del hospital.

Gráfica 5. Relación Riesgo Intralaboral Formato A Vs Ocupación.



Fuente esta investigación

ITEMS FORMATO A	
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 a muchos asuntos al mismo tiempo
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles

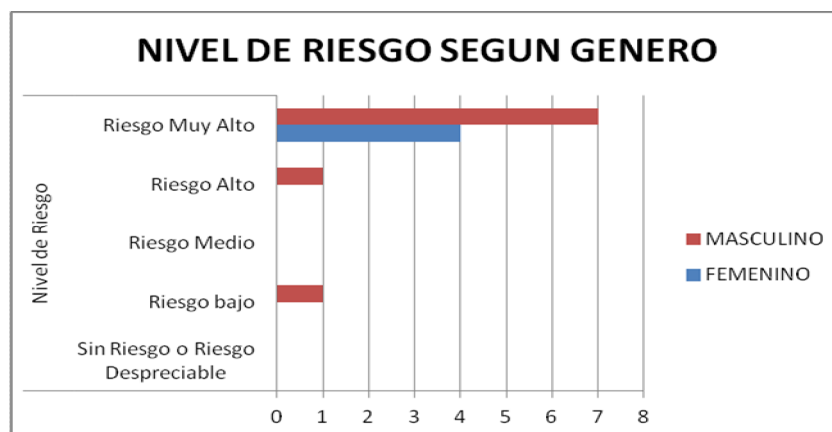
Los Items antes mencionados están relacionados con la carga laboral y el esfuerzo físico y mental que requiere el desempeño de las funciones que genera el área de urgencias.

Relación Riesgo Intralaboral según el Género. En la gráfica 6, se puede observar que son los hombres los que presentan niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy altos, igualmente son ellos los que presentan riesgo alto y medio. Los ítems mencionados a continuación son los causantes de los niveles altos en riesgo intralaboral.

24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas
31	Trabajo en horario de noche
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes

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

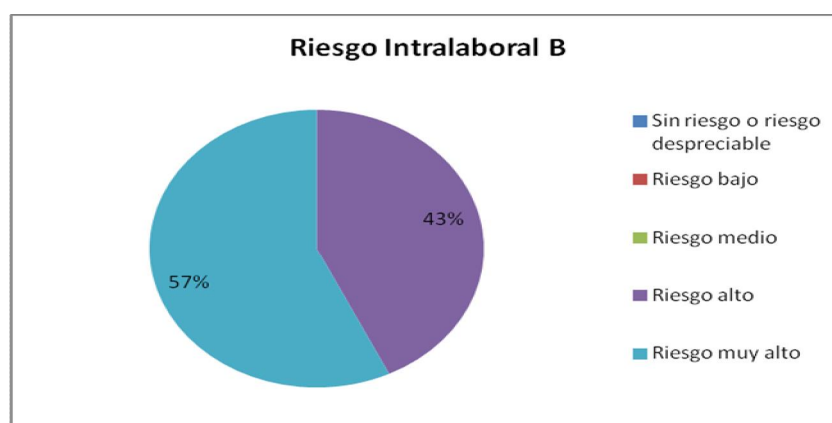
Gráfica 6. Nivel de Riesgo Intralaboral Formato A según Género.



Fuente esta investigación

Formato B Esta prueba fue aplicada a 7 personas de nivel operativo, en este caso siete auxiliares de enfermería, los resultados obtenidos en esta prueba (Ver Grafica 7) evidencia un riesgo muy Alto en un 57% y Riesgo Alto en un 43%.

Gráfica 7. Riesgo Intralaboral Formato B.



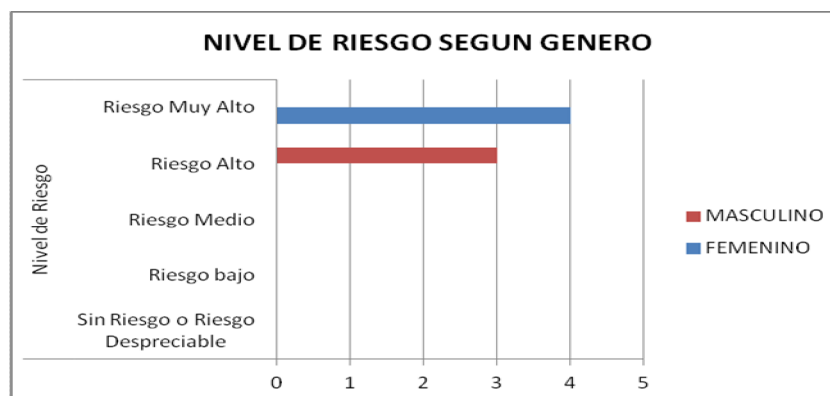
Fuente esta investigación

Relación Riesgo Intralaboral B ï Ocupación Teniendo en cuenta la grafica anterior (Gráfica 7), y el cargo que desempeñan las personas que realizaron esta prueba, se puede concluir que el riesgo a nivel intralaboral es muy alto, dado que 4 auxiliares de enfermería lo presentan así, y las otras tres personas presentan riesgo Alto a nivel psicosocial.

Relación Riesgo Intralaboral según el Género. En la grafica 8, se puede observar que son las mujeres las que presentan niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy altos, teniendo en cuenta que ellas son mayoría en este cargo. Los ítems mencionados en el formato B son reflejo de este alto riesgo.

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 hacer cálculos matemáticos
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles
21	Trabajo en horario de noche
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes

Gráfica 8. Nivel de Riesgo Intralaboral Formato B según Género.



Fuente esta investigación

Tabla 7 Nivel de riesgo intralaboral en cada dominio

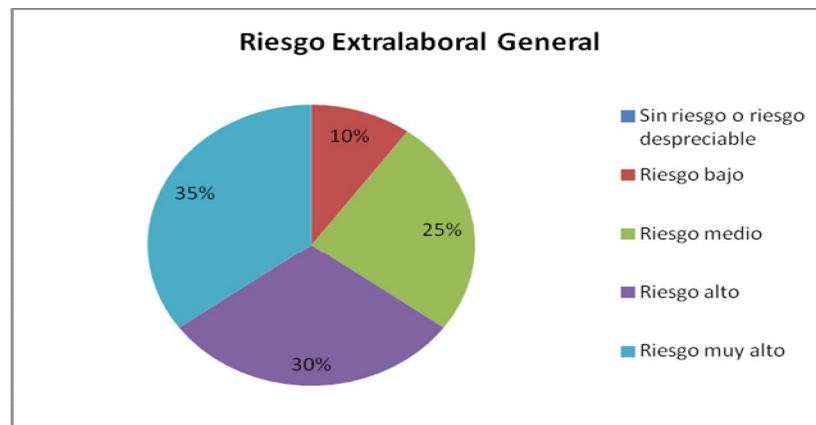
CARGO	DOMINIOS			
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	DEMANDAS DEL TRABAJO	RECOMPENSAS
MEDICO ESPECIALISTA	alto	alto	medio	medio
MEDICO GENERAL	alto	alto	alto	alto
ENFERMERA	alto	alto	alto	alto
AUXILIAR DE ENFERMERIA	alto	alto	alto	alto

Fuente esta investigación

2.2.2 Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral Estas condiciones comprenden los aspectos relacionados con el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación y relaciones interpersonales, la situación económica del grupo familiar, las características de la vivienda y de su entorno, la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y por último el desplazamiento vivienda ï trabajo ï vivienda, que debe realizar el trabajador para desarrollar su trabajo y que pueden influir en la salud y el bienestar del individuo.

Al realizar la medición del nivel de riesgo de las condiciones Extralaborales a las cuales se encuentran expuestos lo trabajadores, se puede determinar lo siguiente: esta prueba fue aplicada a una muestra significativa del personal de la área de urgencias de la Fundación Hospital San Pedro (20 personas). Los resultados obtenidos en esta prueba (Ver Grafica 9) evidencian un riesgo muy alto en un 35%, de la población, un 30% presenta riesgo alto, un 25% riesgo medio y un 10% riesgo bajo.

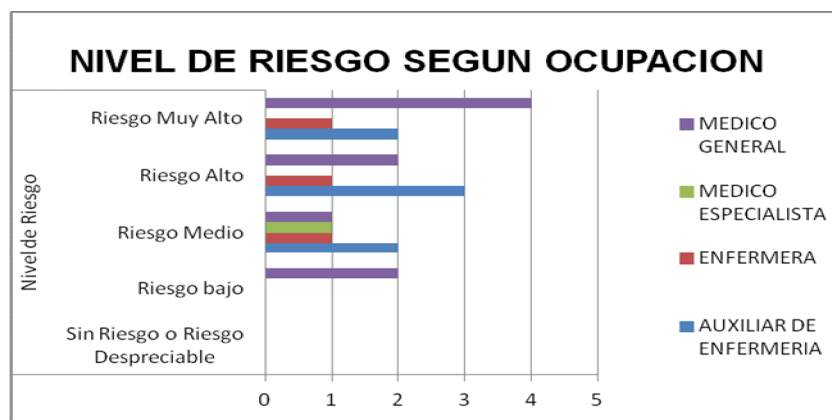
Gráfica 9. Nivel de Riesgo Extralaboral General



Fuente esta investigación

Relación Riesgo Extralaboral ï Ocupación En la grafica 10, se puede observar que los médicos generales son los que mayor riesgo a nivel extralaboral presentan, seguido por las Auxiliares de enfermería, el tercer lugar a nivel de riesgo extralaboral lo ocupan las enfermeras y por último el médico especialista.

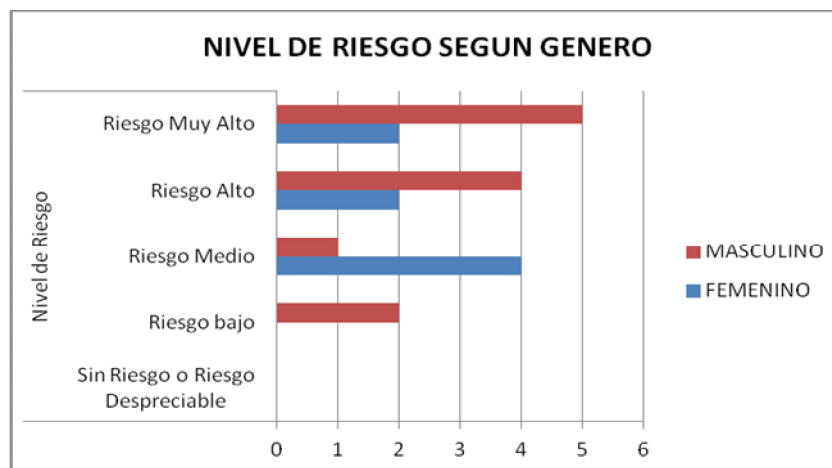
Gráfica 10. Relación Riesgo Extralaboral Vs Ocupación.



Fuente esta investigación

Relación Riesgo Extralaboral según el Género. En la grafica 11, se puede observar que son los hombre los que presentan niveles de riesgo psicosocial intralaboral muy alto y alto, por otro lado las mujeres presentan en su mayoría riesgo medio, seguido en igual proporción por el riesgo alto y muy alto a nivel extralaboral.

Gráfica 11. Nivel de Riesgo Intralaboral Formato A según Género.



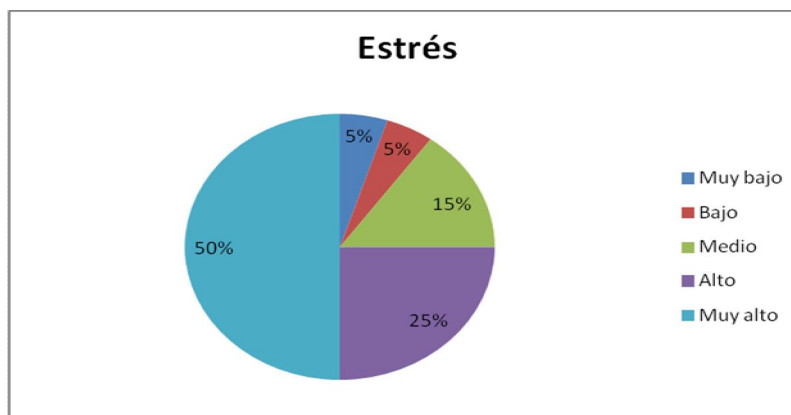
Fuente esta investigación

Los items que se describen a continuación son los que contribuyen a presentar altos niveles en el área extralaboral, algunos por problemas económicos o familiares de tipo relacional o comunicacional.

1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo
5	La zona donde vivo es segura
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas
20	Converso con personas cercanas sobrediferentes temas
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo
25	La relación con mi familia cercana es cordial
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera

2.2.3 Evaluación del Estrés. Esta prueba fue aplicada a 20 trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la Ciudad de Pasto. Los resultados obtenidos en esta prueba arrojan que un 50% de la población presenta muy alta la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa, perjudicial para la salud, por lo que se requiere una intervención inmediata. El 25% de la población presenta un nivel de estrés alto, el 15% presenta nivel de estrés medio, el 5% presenta nivel bajo y el restante 5% nivel de estrés muy bajo (ver Grafica 12)

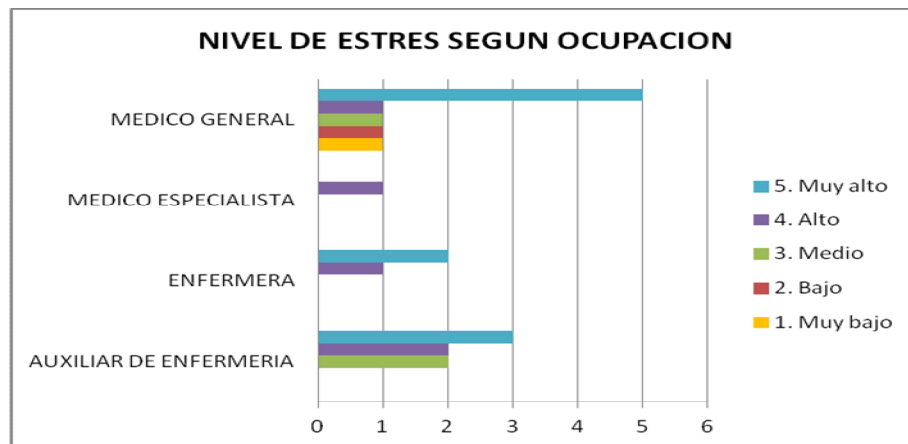
Gráfica 12. Nivel de Estrés General



Fuente esta investigación

Relación Nivel de Estrés ï Ocupación En la grafica 13, se puede observar que los médicos generales son los que mayor nivel de estrés, seguido por las auxiliares de enfermería y enfermeras.

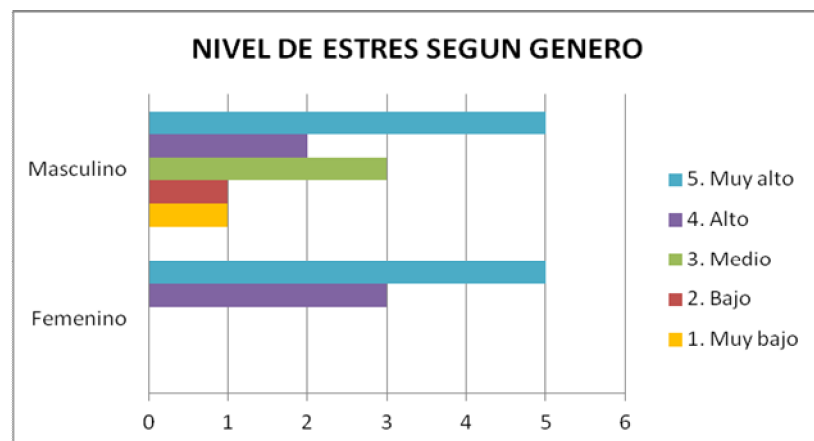
Gráfica 13. Relación Nivel de Estrés - Ocupación.



Fuente esta investigación

Relación Nivel de Estrés según el Género. En la grafica 14, se puede observar que tanto los hombre como las mujeres presentan niveles muy altos de estrés, seguido igualmente en los dos géneros por niveles altos de estrés dentro y fuera del trabajo, ya que estos niveles se asocian directamente a los riesgos intralaboral y extralaboral.

Gráfica 14. Nivel de Estrés según Género.



Fuente esta investigación

A decir verdad a diferencia de los items de riesgo intralaboral y estralaboral los items de evaluación del estrés no se podrian describir de manera especifica puesto que todas la preguntas apuntan a alguna o algunas descripciones que hacen los trabajadpores de esta área, no se puede generalizar los sibtomas en todos (as) pero las preguntas son frecuentes en la gran mayoria.

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.
3. Problemas respiratorios.
4. Dolor de cabeza.
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.
7. Cambios fuertes del apetito.
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).
9. Dificultad en las relaciones familiares.
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.
12. Sensación de aislamiento y desinterés.
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.
17. Cansancio, tedio o desgano.
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.
19. Deseo de no asistir al trabajo.
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.
21. Dificultad para tomar decisiones.
22. Deseo de cambiar de empleo.
23. Sentimiento de soledad y miedo.
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

3. Recomendaciones y Conclusiones

3.1 Recomendaciones

En los niveles de Riesgo muy Alto intralaboral y extralaboral se recomienda una intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, dado que puede asociarse a niveles muy altos de estrés.

El resto de la población amerita acciones o programas de promoción a fin de mantener los niveles de riesgo más bajos posibles.

En el caso de los niveles Muy Altos de Estrés, dada la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Para el Nivel de Estrés Alto, teniendo en cuenta la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados, finalmente el resto de la población requiere o es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante mencionar cada una de las dimensiones y dominios que se evaluaron y que se debe intervenir con cada grupo de trabajadores:

En el primer dominio está el liderazgo y relaciones sociales

- ✓ Evaluación de las competencias de liderazgo para todos los líderes.
- ✓ Plan de mejoramiento individual con cada líder evaluado.
- ✓ Plan de mejoramiento grupal con todos los líderes en competencias de liderazgo y seminario
- ✓ Capacitación en acoso laboral y manejo de conflictos

Para el tema de relaciones sociales se debe trabajar por cada grupo identificado los siguientes aspectos.

- ✓ Capacitación a todo el personal en temáticas como: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación asertiva

- ✓ Capacitación y fortalecimiento al comité de convivencia laboral.
- ✓ Campañas y divulgación del manual de convivencia laboral.
- ✓ Sensibilización a todo el personal en manejo de conflictos y acoso laboral.

Frente al tema de Control sobre el trabajo (claridad del rol y retroalimentación del desempeño) se debe:

- ✓ Revisar manual de funciones con líderes del área.
- ✓ Socializar los cambios en el manual de funciones.
- ✓ Los líderes deben fortalecer los grupos primarios con sus equipos de trabajo.
- ✓ Capacitar los líderes clarificando su rol.

Las Demandas de trabajo deber ser intervenidas desde estos dóminos: (demandas emocionales exigencia de responsabilidad del cargo consistencia del rol).

- ✓ Para las personas expuestas a este factor, implementar un programa continuo con temáticas como: inteligencia emocional, manejo de conflictos, manejo del estrés y manejo del tiempo libre.
- ✓ Complementar este programa de capacitación con estrategias alternativas (yoga, meditación, masajes, etc.)
- ✓ Se debe dar claridad en el perfil de cargo
- ✓ Realizar Pausas activas diariamente
- ✓ Fortalecimiento en competencias asociadas a la toma de decisiones.

Recompensas (derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza), se debe implementa políticas de incentivos.

- ✓ Diseño de política de incentivos y beneficios
- ✓ Implementación planes de beneficios legales y extralegales
- ✓ Contratación que brinde estabilidad
- ✓ Capacitar a los líderes en estrategias de motivación para el personal.

Extralaboral (situación económica del grupo familiar relaciones interpersonales y familiares)

- ✓ Capacitar a los trabajadores en economía familiar.
- ✓ Desarrollar programas de prevención con los trabajadores y sus familias.
- ✓ Encuentros de pareja
- ✓ Programas para padres e hijos menores

3.2 Conclusiones

La medición de los riesgos psicosociales para la FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO, es una herramienta inicial para implementar un sistema de vigilancia epidemiológica para este riesgo.

En general se puede observar en este estudio que se encuentran dimensiones muy importantes para para institución puesto que ponen el alerta a los líderes y a la alta dirección de igual forma sirven de puntal para mantener un buen clima laboral y fortalecer las relaciones interpersonales.

Una vez implementado y ejecutado un sistema de vigilancia, es importante medir su cobertura e impacto a través de indicadores que permitan mantener y mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo.

A través de las diferentes dimensiones estudiadas, la empresa podría iniciar una planeación de proyección social para con sus colaboradores, con el objeto de mejorar la calidad de vida tanto de la persona como de su familia.

BIBLIOGRAFIA

- (1) Oficina Regional de la OMS PARA Europa. Documento de discusión sobre el concepto y los principios de la promoción de la salud. Citado por Ilona Kickbush. *Promoción de la Salud: Una perspectiva mundial en la Organización Panamericana de la Salud*, Promoción de la Salud: una antología 1996 p.16
- (2) Scielo. Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en ... Disponible en: scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864
- (3) Alcaldía de Bogotá. Decreto 1832 de 1994 Nivel Nacional - Consulta de la Norma: ... Disponible en: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8802
- (4) Universidad Manizales. Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los ... Disponible en: www.umanizales.edu.co/.../4-calidad_vida_laboral_trabajadores_ASSBA
- (5) González, P., Peiró, J.M., & Bravo, M. Calidad de vida laboral. En: J.M.Peiró & F.Prieto (Eds.): *Tratado de Psicología del Trabajo* (vol. 2). Madrid: Síntesis, 1996. pp. 161-186.
- (6) Cronología de la Normatividad de los Factores de ... - Universidad Ces Disponible en: bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/.../2/Cronologia_Normatividad.pdf
- (7) Conferencia Internacional del Trabajo - ILO Disponible en: www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/.../wcms_103489.pdf
- (8) Mesa Orduz Yadira Fernanda. Identificación de factores de riesgo psicosocial laboral en los proveedores de salud (medico y enfermeras) del servicio de urgencias en la empresa social del estado, Hospital Universitario de Santander Bucaramanga. 2011.
- (9) Guido Ceballos. Salud Ocupacional - SlideShare Disponible en: es.slideshare.net/GuidoECeballosHuertas/salud-ocupacional-5290925
- (10) Salud Ocupacional: 6. RELACIÓN SALUD TRABAJO Disponible en: salud-ocupacional-nusefa.blogspot.com/.../6-relacion-salud-trabajo.html

- (11) Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y ...
Disponible en:
www.insht.es/.../Documentacion/.../factores%20riesgos%20psico.pdf
- (12) Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y ...
Disponible en:
www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../factores%20riesgos%20psico.pdf
- (13) Raija Kalimo, Mostafa A. El-Batawi & Cary L. Cooper. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Organización Mundial de la Salud, 2008
- (14) Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. Psychosocial work factors and work organization. In W. Karwowski (Ed.), The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors, 2001. pp. 111-121. London: Taylor y Francis.
- (15) Cox, T. & Griffiths, A. J. The assessment of psychosocial hazards at work. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology, 1996. pp. 127-146. Chichester: Wiley and Sons.
- (16) Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S. Leka & T. Cox (Eds.), The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF. 2008. pp. 17-36. Nottingham: I-WHO.
- (17) Mintzberg, H. Structure in fives: designing effective organizations. Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall, 1993
- (18) Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria, 16, 222-229, 2009
- (19) Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la investigación. Cuarta Edición. México: McGraw Hill, 2006
- (20) Kerlinger, F. & Lee, H. Investigación del Comportamiento. Cuarta Edición. México: McGraw Hill, 2002

ANEXOS

Anexo A. Ficha de datos generales



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
— Bogotá —

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)

--

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

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

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

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

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

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

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



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

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo B. Cuestionario para la evaluación del estrés

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo C. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

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

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

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



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	☐
No	☐

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

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

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

Anexo D. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



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

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



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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	☐
No	☐

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados	☐	☐	☐	☐	☐
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	☐	☐	☐	☐	☐
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes	☐	☐	☐	☐	☐
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	☐	☐	☐	☐	☐
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	☐	☐	☐	☐	☐
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan	☐	☐	☐	☐	☐
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	☐	☐	☐	☐	☐
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	☐	☐	☐	☐	☐
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo	☐	☐	☐	☐	☐

Anexo E. Cuestionario de factores psicosociales extralaborales

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X				

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN