

**Riesgos psicosociales en el recurso humano del Hospital José María Hernández
(II Nivel) durante la emergencia sanitaria por Covid-19**



Andrea Paola Morillo Gómez
Mile Mayerlin Morillo Gómez
Diliam Carmenza Torres Urbano

Universidad EAN
Facultad Ciencias de la salud
MBA-Administración en servicios en Salud
Popayán, Colombia

2021

**Riesgos psicosociales en el recurso humano del Hospital José María Hernández
(II Nivel) durante la emergencia sanitaria por Covid-19**

Andrea Paola Morillo Gómez

Mile Mayerlin Morillo Gómez

Diliam Carmenza Torres Urbano

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en MBA-Administración en servicios en Salud

Director (a):

Jorge Ernesto Ochoa

Modalidad: Trabajo Dirigido

Universidad EAN

Facultad Ciencias de la salud

MBA-Administración en servicios en Salud

Popayán, Colombia

2021

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

**Firma del director del trabajo de
grado**

Dedicatoria

A Dios, gracias por permitirnos estar aquí, por darnos la oportunidad de servirle en cada uno de nuestros pacientes.

A nuestras familias por ser nuestra mayor motivación.

A todos nuestros colegas, que día a día están luchando por salvar las vidas que esta pandemia nos quiere arrebatar.

Agradecimientos

Universidad EAN

Por brindarnos las herramientas y diversas opciones para no dar marcha atrás en la consecución de este logro.

Jorge Ernesto Ochoa

Director de Tesis

Por sus conocimientos, paciencia y acompañamiento en este proceso.

Resumen

El presente es un estudio de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, tuvo como objetivo Identificar los riesgos psicosociales durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el recurso humano del Hospital José María Hernández. Para la ejecución del estudio participaron 512 trabajadores. La recolección de la información se realizó aplicando la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Resolución 2404 de 2019), este instrumento nos permitió identificar el riesgo psicosocial de los trabajadores basados en las condiciones intralaborales y extralaborales e individuales identificando factores de riesgo en las formas A y B. Los resultados concluyen que a nivel intralaboral la población a quienes se les aplicó el cuestionario FORMA A (trabajadores con personas a cargo y profesionales) el dominio Liderazgo y relaciones sobre el trabajo y el dominio Demandas del trabajo fueron los que obtuvieron el mayor nivel de riesgo, para la población B (trabajadores administrativos y auxiliares) los dominios que son considerados un factor de riesgo son: Demanda sobre el trabajo y el dominio de recompensa. El entorno intralaboral no fue considerado como factor protector a diferencia del entorno extralaboral. En cuanto a los resultados obtenidos en el cuestionario para la **evaluación del estrés** se identificó un **riesgo alto** para la forma A y B.

Palabras clave

COVID-19, Pandemia, Salud Mental, Profesional sanitario, riesgo, psicosocial.

Abstract

This is a descriptive study with a quantitative approach and its objective was to identify the psychosocial risks during the COVID-19 health emergency among the human resources of the José María Hernández Hospital. A total of 512 workers participated in the study. The collection of information was performed by applying the Battery of Instruments for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors (Resolution 2404 of 2019), the questionnaire is applied in two forms A and B according to the study population and identifies four evaluation domains: demands of work, control over work, leadership, social relations and reward, each one with the respective dimensions that constitute the psychosocial factors evaluated, the battery are made by seven instruments in which the information is collected on intra-work, extra-work and individual conditions (demographic and occupational) and includes a questionnaire for the evaluation of stress, allowing to establish the presence or absence of intra- and extra-occupational psychosocial risk factors as well as the degree of risk on a five-level scale: no risk or negligible risk, low risk, medium risk, high risk and very high risk.

This instrument allowed us to identify the psychosocial risk of workers based on intralaboral and extralaboral and individual conditions identifying risk factors in the A and B forms. The results conclude that at the intralaboral level the population to whom the FORMA A questionnaire was applied (workers with dependents and professionals) the domain Leadership and relationships on the job and the domain Demands of the job were those that obtained the highest level of risk, for population B (administrative and auxiliary workers) the domains that are considered a risk factor are: Demands on the job and the reward domain. The intra-work environment was not considered a protective factor, unlike the extra-work environment. As for the results obtained in the stress evaluation questionnaire, a high risk was identified for form A and B.

Key words

COVID-19, Pandemic, Mental Health, Health professional, risk, psychosocial.

Tabla de contenido

1. Introducción	122
2. Objetivos.....	155
2.1 Objetivo general	155
2.2 Objetivos específicos.....	155
3. Justificación	166
4. Marco de referencia	20
4.1 Antecedentes investigativos	222
4.1.1 La salud mental.....	255
4.1.2 Riesgos psicosociales.....	266
4.1.3 Batería de riesgos psicosociales (Ministerio de salud y protección social, 2010)	277
4.2 Marco institucional.....	277
5. Diseño metodológico	299
6. Resultados	311
6.1 Resultados sociodemográficos	311
6.2 Resultados de los cuestionarios.....	333
6.3 Resultados del cuestionario Forma A - intralaboral.....	355
6.3.1 Nivel de riesgo psicosocial intralaboral Forma A	366
6.3.2 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	377
6.3.3 Dominio control sobre el trabajo	399

6.3.4 Dominio demandas del trabajo	40
6.3.5 Dominio de recompensas.....	411
6.4 Análisis del cuestionario Forma B - Intralaboral	422
6.4.1 Nivel del riesgo general intralaboral Forma B	433
6.4.2 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	444
6.4.3 Dominio de control sobre el trabajo	455
6.4.4 Dominio de demanda del trabajo.....	466
6.4.5 Dominio de recompensas.....	477
6.5 Análisis del cuestionario Forma A - Extralaboral	478
6.6 Análisis del cuestionario Forma B - Extralaboral	499
6.6.1 Nivel de riesgo psicosocial extralaboral forma B.....	50
6.7 Análisis escala de estrés	50
6.8 Resultados generales	511
6.9 Discusión de los resultados	522
6.9.1 Factores de riesgo psicosocial identificados.....	533
6.9.2 Factores protectores identificados	577
7. Conclusiones	599
Referencias bibliográficas	611
Anexos	655

Lista de tablas

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica de los colaboradores de la E.S.E Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020.	311
Tabla 2. Análisis de resultado batería de riesgos	333
Tabla 3. Escala de estrés	344
Tabla 4. Resultados Forma A Intralaboral	355
Tabla 5. Resultados Forma B Intralaboral	422
Tabla 6. Extralaboral Forma A	488
Tabla 7. Datos Extralaboral Forma B	499

1. Introducción

La República Popular China, a finales del mes de diciembre del año 2019 anunció a la OMS la presencia SARS-CoV-2, en Wuhan, ciudad de la provincia china de Hubei. El SARS-CoV-2 pertenece a la familia de los coronavirus y causa manifestaciones clínicas englobadas bajo el término COVID-19. Los coronavirus son una extensa familia de virus, la cual, en humanos, causan infecciones respiratorias, cuyo espectro puede variar desde el resfriado común hasta enfermedades como el síndrome respiratorio de oriente medio (MERS) y síndrome respiratorio agudo severo (SRAS), shock séptico y fallo multiorgánico (Ministerio de Sanidad, 2020).

Con el fin de organizar la prestación de servicios de salud brindados en Colombia en el marco de la pandemia y la emergencia sanitaria a causa del SARS-CoV-2 (COVID-19), el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución N° 385 del 12 de marzo de 2020 declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y adopta medidas para hacer frente al virus.

Basados en lo anterior y con el fin de organizar la prestación de servicios de salud en Colombia, a nivel departamental también se definieron medidas de contingencia, el departamento de Putumayo mediante el Decreto 111 del 13 de marzo de 2020 ratifica la situación de calamidad pública, de igual manera a nivel institucional la ESE Hospital José María Hernández mediante Resolución N° 199 del 20 de marzo de 2020 establece el estado de emergencia.

La E.S.E. Hospital José María Hernández, es el único Hospital de Referencia, de II Nivel, para la atención de usuarios del departamento del Putumayo. Se encuentra ubicada en el municipio de Mocoa, capital del mismo departamento, y tiene una cobertura del bajo y medio Putumayo con

una población en su área de influencia de 119.699 habitantes, distribuidos así: Mocoa: 58.938 habitantes, Villagarzón: 24.096 habitantes, Puerto Guzmán: 36.665 habitantes, las distancias entre cada uno de los municipios son significativas y en su mayoría las vías están en malas condiciones de mantenimiento y tránsito, situación que afecta la prestación de servicios de salud en la medida en que la referencia y contra referencia de pacientes se realiza en su mayoría por vía terrestre, lo cual incrementa los riesgos para la vida de las personas y los costos de los servicios.

Durante la pandemia el Hospital José María Hernández se vio obligado a ajustar los recursos humanos y financieros a las necesidades que esta situación desencadenó como la falta de recursos por desabastecimiento, el aumento en la demanda de los servicios de salud, la deserción del personal, los ausentismos por incapacidad, la escasez de personal técnico, profesional y especializado, los sobrecostos en honorarios del recurso humano, entre otros, fueron algunas de las problemáticas que se agudizaron durante la pandemia en el Hospital; por otro lado, el entorno psicosocial del recurso humano también se afectó durante la emergencia sanitaria. En este aspecto, dentro de las repercusiones más importantes de esta pandemia se encuentra el impacto a la salud mental del personal sanitario que atiende a pacientes con COVID-19, aumentando el riesgo de desarrollar, desde trastornos psicológicos hasta enfermedades mentales.

Durante la pandemia el personal sanitario se vio obligado a extender sus jornadas laborales lo cual se convirtió en otro riesgo importante para los trabajadores de salud especialmente de las áreas asistenciales, el incremento de las horas laboradas originan problemas personales (insomnio, irritabilidad, dispepsia) como de relación familiar y social (mayor aislamiento y menor participación en actividades sociales) generando fatiga crónica, cansancio emocional y estrés laboral (Síndrome de burnout) (Rodríguez, 2009).

Los profesionales sanitarios y sociosanitarios presentaron síntomas significativos de malestar psicológico derivado de la pandemia de la Covid-19, así lo afirma primer estudio global sobre impacto del COVID-19 en la salud de los trabajadores de Affor que sugiere que el 40 % del personal sanitario y sociosanitario requeriría una valoración detallada para valorar la presencia de trastornos de ansiedad y depresión, los cuales, según Lozano (2020) no solo afectan la calidad de la atención que brinda el personal de salud, su capacidad de comprensión clínica o sus habilidades en la toma de decisiones, sino que también pueden tener un impacto significativo en su bienestar y en su calidad de vida.

Aunque todavía es pronto para determinar las consecuencias a largo plazo a nivel de salud mental en el personal sanitario y efectos en el entorno psicosocial es importante identificar condiciones y factores de riesgo con el fin de priorizar las acciones de intervención. Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue aplicar un instrumento que permitiera identificar cuáles son los riesgos psicosociales del personal sanitario de un hospital de II nivel.

Basados en lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los riesgos psicosociales en el recurso humano del Hospital José María Hernández que se evidencian en los resultados de la batería de riesgo psicosocial (Resolución 2404 2019 del Ministerio de Protección social) durante la emergencia sanitaria?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Identificar los riesgos psicosociales de la emergencia sanitaria por COVID-19 mediante el análisis de los factores intralaboral, extralaboral y niveles de estrés del recurso humano que labora en la ESE Hospital José María Hernández en el departamento de Putumayo durante el año 2020.

2.2 Objetivos específicos

Aplicar un instrumento de medición estandarizado para la población colombiana que permita identificar en los trabajadores los factores de riesgo psicosocial.

Conocer los riesgos psicosociales a nivel intralaboral y extralaboral que percibe el recurso humano de la ESE Hospital José María Hernández.

Determinar el nivel de estrés de los trabajadores de la ESE Hospital José María Hernández durante el año 2020 en el marco de la pandemia por COVID-19

3. Justificación

Para iniciar es importante precisar que esta investigación se inscribe en el campo de ciencia, tecnología e innovación, dentro del grupo de investigación en salud GIS, teniendo en cuenta la línea de investigación de gestión en salud.

A partir de lo anterior, en primer lugar se justifica este trabajo de investigación desde la necesidad que ha existido en conocer los riesgos laborales a los que se expone el personal de la salud en todo el mundo; en Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social (2020) refiere que el personal asistencial de salud está expuesto a altas demandas laborales y a condiciones poco seguras, mientras que, la Organización Mundial de la Salud (2019) sugiere que los trastornos más frecuentes de los trabajadores son la depresión y la ansiedad, los cuales tienen repercusiones económicas importantes, se ha estimado que cuestan anualmente a la economía mundial US\$ 1 billón en pérdida de productividad. De acuerdo con lo anterior, esta situación se agudizó con la declaración de pandemia a nivel mundial la cual generó nuevas y diversas formas de trabajo que han afectado no solo la dinámica de la atención sino también la dinámica de la vida de cada persona.

De esta manera, ante la declaración de emergencia sanitaria se adoptaron medidas para hacer frente al virus, a través de estrategias de acción para la prestación de servicios de salud durante las etapas de contención y mitigación de la pandemia con el fin de mejorar la disponibilidad y capacidad resolutoria necesaria para garantizar la atención en salud; en este plan de acción todos los sectores involucrados en el proceso de atención han tenido que ajustar sus estrategias y modalidades de intervención y manejo de recursos, financieros, de infraestructura y de igual manera con el recurso humano.

Específicamente, en las empresas de salud se han experimentado cambios constantes de los modelos de atención que han llevado a aumentar las exigencias buscando una rentabilidad financiera en época de pandemia, poniendo a estas empresas y a sus trabajadores en niveles más competitivos con metas y búsqueda de resultados a corto plazo lo cual genera altas demandas a nivel psicológico, físico y mental para los trabajadores en quienes se concentran estas exigencias. Por esta razón, toda la evolución que ha tenido el mundo laboral ha dado como resultado nuevos factores de riesgo psicosocial que afectan la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores trayendo consigo consecuencias como alteraciones psicológicas, estrés, ansiedad, pensamientos o ideas irracionales, temor, entre otras en el personal asistencial de salud.

En este sentido, el recurso humano, especialmente en estos casos de emergencia sanitaria, puede llegar a presentar cambios emocionales debido al entorno laboral en el que se desempeñan, ya que deben controlar sus emociones y afrontar las dificultades, además de apoyar también las necesidades emocionales de sus pacientes y familiares. Por ejemplo, en el estudio realizado por Cuartas, Cano, López, & Quintero (2018) en una institución de tercer nivel, el 70.1% de la población fue diagnosticada con algún trastorno depresivo, siendo la depresión grave sin síntomas psicóticos el diagnóstico más frecuente. Más adelante, en un estudio realizado en Perú por Huarcaya-Victoria (2020) en el marco de la pandemia, ante la presentación de casos y muertes por COVID-19, el personal de salud experimentó problemas psicológicos, como ansiedad, depresión y estrés.

Por lo anterior, Lozano (2020) afirma que estos problemas de salud mental tienden a reducir o afectar el servicio que se le presta al usuario, su capacidad de comprensión clínica o sus habilidades en la toma de decisiones, como también puede generar un gran impacto en su salud mental afectando su entorno social y familiar, la carga laboral aumentada en condiciones de

emergencia limita el tiempo que normalmente las personas comparten con sus familias, y muchas veces estas situaciones obligan a acatar aislamientos totales del círculo familiar. Así las cosas, las declaraciones de emergencia se han convertido en los espacios determinantes de las capacidades de sostenibilidad de las empresas del sector salud donde las situaciones mencionadas han generado la necesidad de buscar estrategias para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios; uno de los aspectos que más se ha visto afectado posterior al impacto financiero es la permanencia del recurso humano debido al aumento de situaciones que han generado consecuencias personales y colectivas.

Por lo tanto, es fundamental evaluar constantemente los riesgos psicosociales que pueden desencadenar alteraciones en la salud mental de los trabajadores y más en situaciones de emergencia o situaciones que modifican la dinámica normal del contexto laboral, con el fin de proteger y generar estrategias que ayuden a mejorar el bienestar personal y familiar; estrategias para minimizar los riesgos psicosociales como la prestación de asistencia social a los equipos de trabajo, las familias y los allegados, asesoramientos u orientaciones para los trabajadores de salud sobre cómo manejar el estrés, la ansiedad y la depresión, remuneraciones económicas, entre otras.

De esta forma, en Colombia se logró establecer la presencia del riesgo psicosocial que resultó en legislaciones que buscan el control y minimización de riesgo de los factores psicosociales, en este aspecto, la resolución 2646 de 2008 hace referencia a las “disposiciones y responsabilidades para la identificación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo”; así mismo, la Resolución 2404 del 22 de julio de 2019, adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los Factores

Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

Como herramienta de aplicación para poder evaluar en forma válida y confiable el riesgo psicosocial, el Ministerio de la Protección Social, desde la dirección general de riesgos profesionales a través de la Universidad Javeriana, realizaron la estructuración para desarrollar la batería que evaluara los factores de riesgos psicosociales. En el marco de la ley 100 de 1993 esta batería es aplicable a los trabajadores tanto de empresas privadas como públicas.

Por lo anterior se considera necesaria la aplicación de instrumentos que permitan identificar los riesgos psicosociales en el talento humano, determinar el impacto de las situaciones de emergencia mediante la medición del nivel de riesgo y poder de esta manera priorizar las estrategias que permitan mejorar la salud mental de los trabajadores.

4. Marco de referencia

Tras el anuncio de la República Popular China a la OMS sobre la presencia SARS-CoV-2 de la familia de los coronavirus, en Wuhan, una ciudad de la provincia china de Hubei en el mes de diciembre del 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y adopta medidas para hacer frente al virus, en este contexto el departamento de Putumayo define las medidas de contingencia mediante Decreto 111 del 13 de marzo de 2020 en el cual ratifica la situación de calamidad pública; de igual manera la ESE Hospital José María Hernández mediante Resolución No. 199 del 20 de marzo de 2020 establece el estado de emergencia a nivel institucional.

Ante esta declaración el Ministerio de Salud y Protección Social estableció un Plan de Acción para la prestación de servicios de salud durante las etapas de contención y mitigación de la pandemia con el fin mejorar la disponibilidad y capacidad resolutiva necesaria para garantizar la atención. Con lo referente al Talento Humano en Salud (THS), este plan define las acciones necesarias para su implementación en los diferentes territorios y prestadores de servicios de salud, con el fin de fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias de los diferentes perfiles y de esta manera optimizar el ejercicio y desempeño del THS.

El personal de salud al convertirse en la primera línea de respuesta durante la emergencia se ha expuesto a una serie de riesgos psicosociales debido a los cambios repentinos en la normalidad laboral, los cuales han tenido efectos a nivel a personal, familiar y también a nivel institucional, el aumento de ausentismos, incapacidades, renunciaciones entre otros generando un riesgo inminente en la salud mental de los empleados del sector salud. Por esta razón, el Ministerio de

salud y protección social (2020) indica que los esfuerzos que se deben realizar por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) con sus trabajadores afiliados, deberán estar orientados a la identificación y atención integral de los problemas y trastornos mentales de los trabajadores del sector salud que atiende la emergencia sanitaria por el brote de COVID-19.

En este aspecto, el Estudio nacional de salud mental de Colombia (2003) evidencia que el 40,1 % de la población colombiana entre 18 y 65 años ha sufrido, está sufriendo o sufrirá alguna vez en la vida un trastorno psiquiátrico diagnosticado; de ese porcentaje, el 16 % han sido reportados en el último año y el 7,4%, en el último mes. Por otro lado, los trastornos de ansiedad encabezan la lista con el 19,5% de los casos nacionales, seguidos por los trastornos del estado de ánimo con el 13,3%, los trastornos por control de impulsos con el 9,3% y los relacionados con el consumo de sustancias psicoactivas con el 9,4% según datos reportados por el Ministerio de salud y protección social y la Fundación FES social (2005).

De esta manera, el trabajo es uno de los ambientes que en mayor medida afectan la salud física y mental de las personas, en situación de emergencia las condiciones laborales se ajustan, sufriendo cambios continuos con el fin de adaptarse a la nueva realidad y a los nuevos retos, cambios que pueden afectar positiva o negativamente la salud mental de los trabajadores. Por este motivo las intervenciones en materia de salud mental deben formar parte de una estrategia integrada de salud y bienestar de las empresas que abarque la prevención, la detección temprana, el apoyo y la reincorporación o readaptación. Por lo anterior, es importante hacer estudios en este campo que permitan formular diagnósticos ante diferentes condiciones de trabajo, determinando los riesgos a los cuales se expone el personal y el impacto psicosocial de los mismos, estudios que

soporten la importancia de diseñar estrategias que permitan prevenir y promover la salud mental de los trabajadores.

El sector salud junto a sus equipos de trabajo han sido en este contexto los más afectados por representar la primera línea de atención en esta situación de emergencia, quienes además de adaptarse a un realidad mundial han tenido que adaptar sus condiciones laborales, horarios, espacios y protocolos convirtiéndose por este motivo en una población con un importante riesgo de presentar en el ejercicio de sus funciones alteraciones en su entorno psicosocial, alteraciones emocionales, tales como ansiedad, depresión, estrés, alteraciones en el sueño entre otras. Por consiguiente, los factores psicosociales 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

Ahora bien, con el fin de poder evaluar el riesgo psicosocial de los trabajadores, el Ministerio del trabajo mediante Resolución 2404 de 2019 adopto la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial instrumento que se utilizó para este estudio.

4.1 Antecedentes investigativos

Los profesionales sanitarios y sociosanitarios presentan síntomas significativos de malestar psicológico derivado de la pandemia de Covid-19. Así lo apunta el Primer estudio global sobre impacto del COVID-19 en la salud de los trabajadores realizado por Affor (2020) donde reportan que el 40 % del personal sanitario y sociosanitario requeriría una valoración detallada por parte del área de salud ocupacional para valorar la presencia de trastornos de ansiedad y depresión. Por

otra parte, Lozano (2020) en un estudio que realizó en China hizo referencia al impacto que ha tenido el COVID-19 en el personal de salud y en sus repercusiones a nivel psicológico; este estudio se realizó con 246 profesionales de la salud, de los cuales 43 eran hombres médicos y 187 eran mujeres enfermeras, indicando que el mayor porcentaje de ansiedad lo presentaron las mujeres con un 25,67% frente a los hombres con un 11,63%.

Lozano (2020) menciona además las fases en las cuales se presentan los síntomas de ansiedad según el grado de contagio, las cuales las enuncia de la siguiente manera: 1) Pre-fase: No casos en nuestra unidad, en esta fase surgen síntomas de ansiedad anticipatoria, la cual se evidencia por la incapacidad de pensar con claridad, sentirse sobre pesado, errores de comunicación y agotamiento laboral. 2) Fase inicial: 1 Caso, Se incrementan los síntomas de la ansiedad anticipatoria. 3) Fase principal: Escalada – muchos casos, los síntomas de ansiedad se incrementa surgiendo así el miedo al contagio familiar y se aumenta la carga laboral. 4) Última fase: Final inmediato, se presentan síntomas de estrés post traumático y de agotamiento.

En este mismo aspecto, Gerardo y Ojeda (2020) afirman que el COVID-19 desencadena una serie de factores de estrés a la población como el riesgo de infectarse e infectar a otras personas, confundir síntomas de fiebre con síntomas del COVID-19 y el temor de los padres de familia de que sus hijos se contagien, este tipo de factores se incrementan en las personas en condición de vulnerabilidad.

Por otro lado, Erquicia, Valls, Barja, Gil y Miquel (2020), en su investigación denominada *Impacto emocional de la pandemia Covid-19 en los trabajadores sanitarios* mencionan que, en uno de los brotes de infección más importantes de Europa, el (71,6%) de profesionales de la salud reportó síntomas de ansiedad y depresión y el 14,5% síntomas de estrés agudo. El estudio analizó además los factores de riesgo asociados a mayor malestar psicológico dentro de los cuales estaba

el ser mujer u hombre joven, desempeñarse como auxiliar de enfermería, celador o técnico de radiología, estar en contacto directo con pacientes Covid-19, no haberse realizado la PCR, tener la sensación de no contar con los elementos de protección personal y haber experimentado la muerte de una persona cercana por Covid-19, este estudio concluyó que el afrontamiento inicial de la situación de crisis asociada a la pandemia de Covid-19 tuvo un importante impacto emocional en los profesionales sanitarios analizados.

En este mismo año, González (2020) concluyó que durante la pandemia del COVID-19 han aumentado los síntomas psiquiátricos en los trabajadores sanitarios, particularmente, han aumentado los síntomas de estrés laboral, de estrés postraumático, ansiedad, depresión e insomnio. Los trabajadores sanitarios más afectados en salud mental durante la pandemia por COVID-19 son las enfermeras. Por otro lado, según un estudio realizado por la Universidad Autónoma de Bucaramanga (2020), 7 de cada 10 médicos generales presentan síntomas de ansiedad o estrés laboral, mientras que otros cuatro presentan cuadros de miedo por el COVID-19, además, Monterrosa et al. (2020) sugieren que, factores como el distanciamiento social y el confinamiento juegan un papel fundamental a la hora de generar factores de estrés en la comunidad debido al incumplimiento de ciertas medidas sanitarias que conllevan al aumento de contagiados.

Más adelante Silva y Silva (2021) desarrollaron una revisión sistemática mediante la cual afirmaron que los trastornos relacionados con el estrés, la ansiedad y la depresión pueden considerarse reacciones emocionales normales a una pandemia consideran que el síndrome de burnout es un problema potencial en época de pandemia, las enfermeras y los médicos están particularmente expuestos a los riesgos del síndrome de burnout porque su exposición al trabajo suele ser alta, con jornadas laborales largas y un alto nivel de exigencia y sobrecarga laboral. Los autores mencionados también subrayan que el nivel de deterioro de la salud mental de los

profesionales de la salud que estuvieron en los equipos de primera línea para COVID-19 osciló entre medio y alto, destacando como síntomas principales: ansiedad, depresión, preocupación e insomnio, además de un alto nivel de estrés; a pesar de las diferencias en el número de muertes / pacientes en diferentes países, el síndrome de burnout tiene que ser una preocupación mundial, ya que el COVID-19 ha puesto en grave peligro a los sistemas de salud y a los propios profesionales. Otro factor que genera gran aprensión entre enfermeros y médicos es el número de muertes por COVID-19 entre los propios profesionales; según lo informado por la COFEN (como se citó en Silva y Silva, 2021), Brasil es uno de los países con mayor mortalidad de enfermeras por la pandemia COVID-19, reportando al 28 de mayo de 2020, 157 muertes y más de 17.000 casos confirmados.

4.1.1 La salud mental

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948) la salud mental es un estado de bienestar en el que la persona es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad. La promoción de la salud mental consiste en acciones que creen condiciones de vida, que propicien la salud mental y permitan a las personas adoptar y mantener modos de vida saludable (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2019).

Cabanyes (2012) define la salud mental como la ausencia de locura, y la locura en este caso sería algún tipo de enfermedad mental, refiere que es todo un desafío tratar de determinar si el porcentaje de personas enfermas mentalmente es mayor o menor a la proporción de personas sanas a nivel mental. Así mismo, destaca la importante interconexión que existe entre todas las

dimensiones humanas teniendo en cuenta el componente biopsicosocial del hombre, pues si bien cada una de ellas se puede explicar de manera individual, no se pueden desligar, ya que se ha encontrado evidencia de que una afecta a la otra directa o indirectamente.

4.1.2 Riesgos psicosociales

Mansilla (2012) menciona que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Por otro lado, Moreno y Báez (2010) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Dichos factores psicosociales pueden convertirse en condiciones de riesgo según la intensidad y tiempo de exposición, causando diferentes efectos en la salud del trabajador a nivel físico, psíquico o social; y a nivel organizacional puede generar: ausentismo, rotación, accidentalidad y bajo desempeño. En este aspecto, según la Resolución 2646 del 2008,

“Los factores de riesgo psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Ministerio del trabajo, 2008).

4.1.3 Batería de riesgos psicosociales (Ministerio de salud y protección social, 2010)

La batería de riesgo psicosocial es una herramienta de la *Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*, la cual es de obligatoria aplicación para todas las empresas colombianas, sin importar su número de trabajadores ni el sector económico. El diagnóstico de riesgo psicosocial permite identificar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa para mejorar los factores de riesgo psicosocial y por ende la productividad en el trabajo.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial debe realizarse de forma periódica, de conformidad al nivel de riesgo de la empresa; sin embargo, cuando se han identificado factores psicosociales nocivos que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo, deberá realizarse la evaluación de forma anual, caso contrario cuando el nivel de riesgo es medio o bajo, se deberá realizar la evaluación como mínimo cada dos años.

4.2 Marco institucional

En la actualidad, la Empresa Social del Estado ESE Hospital José María Hernández cuenta con patrimonio propio y autonomía administrativa adscrita a la dirección seccional de salud e integrante del sistema general de seguridad social en salud y sometida al régimen jurídico. El Hospital tiene jurisdicción en todo el territorio del departamento del Putumayo; el domicilio y sede de sus órganos administrativos es la ciudad de Mocoa y su objeto es la prestación de servicios de salud de primero, segundo y tercer nivel de atención.

La E.S.E. Hospital José María Hernández, es el único hospital de referencia, de II Nivel, para la atención de usuarios del bajo y medio Putumayo del Departamento.

Los servicios que ofrece la Empresa Social del Estado Hospital José María Hernández están dirigidos a las entidades promotoras de salud con las cuales mantiene relaciones contractuales, como empresas promotoras de salud, administradoras del régimen subsidiado, cajas de compensación y empresas solidarias de salud; administraciones municipales y departamentales, usuarios potenciales del régimen contributivo y subsidiado del sistema general de seguridad social y clientes particulares directos.

El capital humano de la institución está conformado por: médicos generales, médicos especialistas en pediatría, cirugía general, anestesiología, medicina interna, ginecobstetricia, urología, ortopedia y traumatología; cuenta además con los servicios de apoyo de psicólogos, fonoaudiólogos, terapeuta ocupacional, bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, fisioterapeutas y terapeutas respiratorias, auxiliares de enfermería, enfermeras, trabajadores sociales, auxiliar de asignación de citas, odontólogos, auxiliares de odontología, higienistas orales, radiólogo, profesionales y especialistas en el área administrativa y financiera, técnicos y auxiliares administrativos y demás personal necesario para la prestación de los servicios.

5. Diseño metodológico

El tipo de estudio escogido para la investigación es de carácter descriptivo con un enfoque cuantitativo. La información fue recolectada a través de la aplicación de la Batería de Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales. La cual está conformada por los siguientes cuestionarios:

- Factores de riesgo psicosocial intralaboral: Forma A: aplicable a trabajadores con personas a cargo y profesionales. Forma B: aplicable a trabajadores administrativos y auxiliares.
- Factores de riesgo psicosocial extralaboral
- Evaluación de estrés versión 3

La recolección de los datos se ejecutó en 4 fases que se explican a continuación:

Fase 1: Identificación organizacional del Hospital José María Hernández.

Fase 2: Aplicación de Cuestionarios; en esta fase se diseñaron los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A o B), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, el cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión, esta encuesta se ejecuta mediante la plataforma de *Google Forms*, herramienta que permite aplicar encuestas de manera digital, el diseño de la misma se hace con la presencia del profesional especialista tal como lo dispone la Resolución 2646 de 2008.

Fase 3: Tabulación de información, se ingresa de forma manual las respuestas dadas por los colaboradores a la plataforma definida por la organización, siguiendo los parámetros de calificación dispuestos por el Ministerio de trabajo para tal fin.

Fase 4: Análisis de resultados, a partir de la base de datos que nos arroja la plataforma de calificación se procede en compañía del especialista a realizar la valoración de los niveles de riesgo para cada condición evaluada.

De esta manera, la población de la ESE Hospital José María Hernández está conformada por un total de 512 trabajadores a quienes se aplicó la encuesta. Entre ellos, a 143 personas que desempeñan funciones en las cuales tienen personas a cargo se aplicó la forma A del cuestionario y a las 369 personas restantes que son trabajadores administrativos y auxiliares se aplicó la forma B del cuestionario.

6. Resultados

6.1 Resultados sociodemográficos

A continuación, se dan a conocer las variables sociodemográficas que se identificaron con la aplicación de la encuesta.

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica de los colaboradores de la E.S.E Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020.

N°	Variable	Categorías	
1	Nivel de escolaridad (estudios terminados o sin terminar)	Técnicos/tecnológicos sin terminar	2%
		Técnicos/tecnológicos terminados	36%
		Profesional sin terminar	2%
		Profesional terminado	36%
		Posgrado terminado	23%
2	Estrato socioeconómico	Nivel 1	57%
		Nivel 2	32%
		Nivel 3	9%
		NS/NR	2%
3	Tipo de vivienda	Arriendo	53%
		Familiar	30%
		Propia	17%
4	Tiempo de antigüedad en la empresa	Menor de 1 año	49%
		1 a 4	19%
		5 a 9	10%
		10 a 14	10%
		Más de 15	10%

	Menor de 1 año	49%
	1 a 4	21%
5	Tiempo de antigüedad en el cargo	
	5 a 9	10%
	10 a 14	10%
	Más de 15	10%

Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos en la E.S.E Hospital José María Hernández,
Mocoa, noviembre 2020.

La información sociodemográfica revela que el 81% de la población estudiada corresponden al género femenino y el 19% al género masculino. En los rangos de edad, se encuentran edades desde los 18 hasta los 64 años, la mayoría de los trabajadores se encuentran en edades entre 36 a 64 años, con una distribución específica así: el 21% se encuentran en edades entre 18 a 25 años, el 11% con edades entre 26 a 35 años, el 36% con edades entre 36 a 45 años y los mayores de 45 años corresponden al 36%. El 55% de los trabajadores se encuentran en estrato uno; este comportamiento es esperado para las condiciones sociodemográficas del municipio.

En cuanto al nivel educativo, el 36% de los trabajadores son profesionales, el 20% técnico / Tecnólogo y el 23% han realizado un estudio de Post grado%, este indicador es importante ya que el nivel educativo del talento humano es un factor que le da valor a la empresa, de esta manera evaluar el nivel educativo y apoyar los procesos que lo fortalecen hace que los empleados se sientan más valorados.

Con relación a la antigüedad del cargo el 49% de los colaboradores se desempeña en el cargo desde hace menos de 1 año, este indicador nos muestra al alto grado de rotación del personal, factor que se ha agudizado en el último año debido a la deserción del personal relacionada con la pandemia.

6.2 Resultados de los cuestionarios

Antes de iniciar con el análisis de los resultados es importante conocer los criterios de interpretación que presenta la batería para los aspectos intra y extralaborales.

Tabla 2. Análisis de resultado batería de riesgos

ANÁLISIS DE RESULTADOS BATERIA DE RIESGOS	
Análisis Forma A Intralaboral	
RESULTADO	INTERPRETACION
Sin riesgo o riesgo despreciable	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
Riesgo bajo	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
Riesgo medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
Riesgo alto	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto, por lo tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo muy alto	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

Respecto a la escala de estrés es necesario tener en cuenta los siguientes criterios de interpretación:

Tabla 3. Escala de estrés

ESCALA DE ESTRÉS	
RESULTADO	INTERPRETACIÓN
Riesgo muy bajo	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud. Se representa con el verde en las gráficas del análisis estadístico.
Riesgo Bajo	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas. Se representa con el color azul en las gráficas del análisis estadístico.
Riesgo Medio	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. Se representa con el color amarillo en las gráficas del análisis estadístico.
Riesgo alto	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. Se representa con el color naranja claro en las gráficas del análisis estadístico.
Riesgo muy alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de 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. Se representa con el color rojo en las gráficas del análisis estadístico.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la –

Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Con la interpretación anterior y de acuerdo con los diferentes niveles de riesgo para los aspectos intra y extralaborales se presentarán los resultados de riesgo psicosocial (Intralaboral y extralaboral en donde se muestra el nivel de riesgo para cada dimensión y de igual manera para cada dominio).

6.3 Resultados del cuestionario Forma A - intralaboral

Se realiza el análisis de los diferentes dominios y dimensiones de los resultados de la aplicación del cuestionario forma A intralaboral:

Tabla 4. Resultados Forma A Intralaboral

Resultados del cuestionario		
Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	32
	Relaciones sociales en el trabajo	23,5
	Retroalimentación del desempeño	33,6
	Relación con los colaboradores	18,7
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		26,4
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	26,9
	Capacitación	30,3
	Participación y manejo del cambio	34,7
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	13,6
	Control y autonomía sobre el trabajo	25,8
Control sobre el trabajo		26,2
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	38,1

	Demandas emocionales	42,9
	Demandas cuantitativas	38,6
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	47,2
	Exigencias de responsabilidad del cargo	51,9
	Demandas de carga mental	78,2
	Consistencia del rol	32,3
	Demandas de la jornada de trabajo	22,7
Demandas del trabajo		43,9
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	14,5
	Reconocimiento y compensación	18,6
Recompensas		16,7
Total general factores de riesgo psicosocial intralaboral		32,6

Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma A Intralaboral en la E.S.E

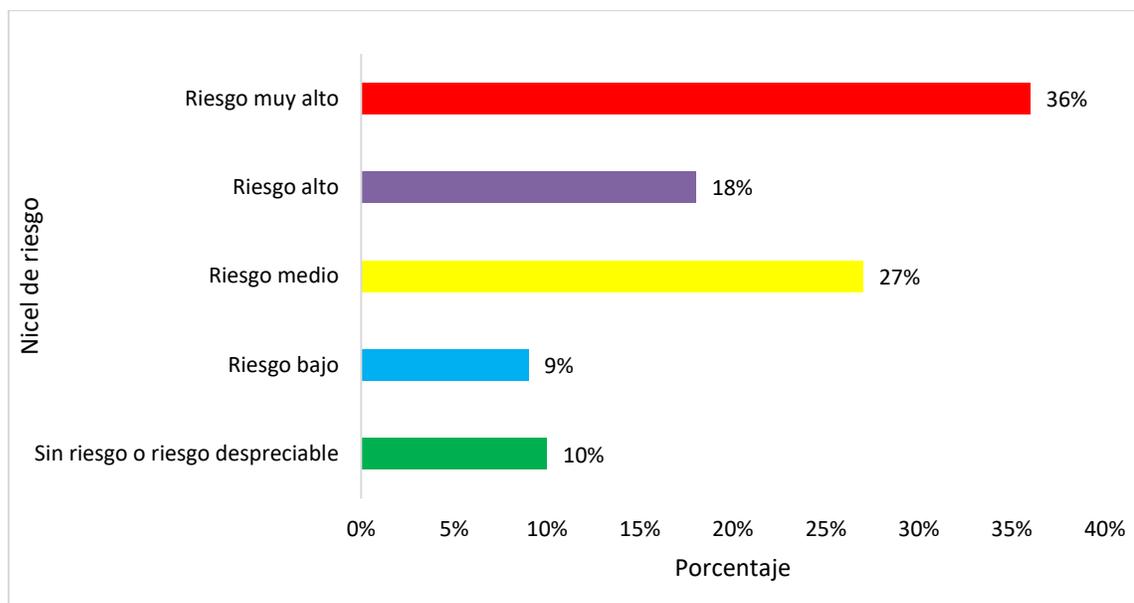
Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.3.1 Nivel de riesgo psicosocial intralaboral Forma A

En la gráfica 1 se observa que 51 de los colaboradores (36%) presentan riesgo psicosocial a nivel intralaboral, con riesgo muy alto y 25 colaboradores (18%) se clasifican con riesgo alto, es decir que están expuestos a condiciones en el medio laboral que pueden afectar su salud física y/o mental.

Gráfica 1. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral Forma A de la ESE Hospital José

María Hernández.



Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral A en la E.S.E Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

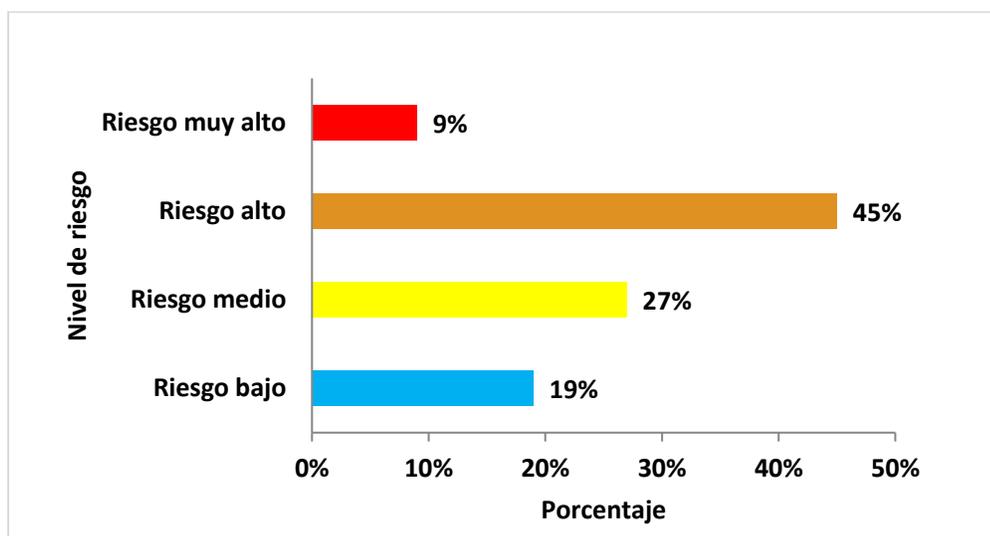
Dentro de los factores de riesgo Intralaborales tenemos 4 dominios, a su vez estos dominios se dividen en dimensiones, que son condiciones más específicas al interior de las empresas; como se muestra a continuación:

6.3.2 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

En este dominio se tienen en cuenta los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con los colaboradores, así mismo evalúa las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral el apoyo social

que se recibe de compañeros y la percepción del trabajo en equipo, en este contexto como se muestra en la siguiente grafica 64 colaboradores (45%) manifestaron riesgo alto y 12 colaboradores con riesgo muy alto (9%), 38 participantes clasifican para riesgo medio y 27 para riesgo bajo, en esta categoría no se identifican personas sin riesgo. En este dominio la dimensión que mayor riesgo represento fue la de retroalimentación del desempeño con un 33,6%, esta dimensión se refiere a la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, y si esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Gráfica 2. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Forma A Intralaboral - Nivel de riesgo por dominio.

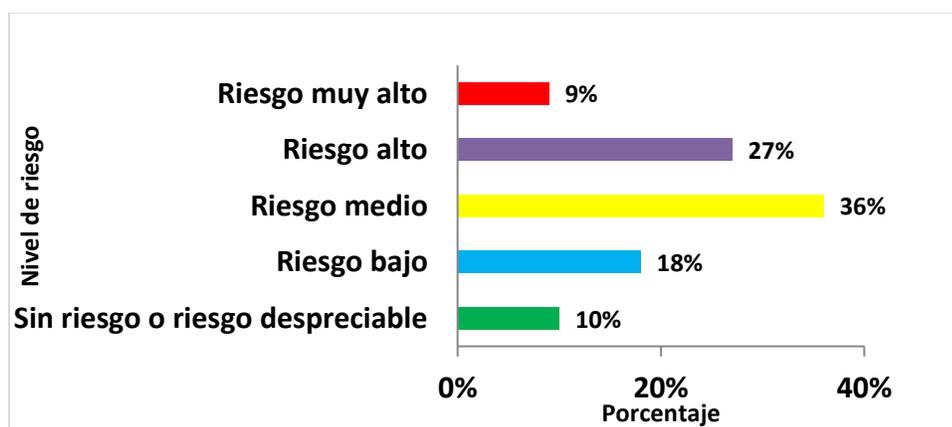


Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral A en la E.S.E Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.3.3 Dominio control sobre el trabajo

El dominio de control sobre el trabajo se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso es decir la percepción de autonomía que tiene el trabajador en el cargo que desempeña, en este dominio 51 colaboradores presentan riesgo medio (36%) y 39 colaboradores (27%) se clasifican como riesgo alto. En este dominio la dimensión que más riesgo representa fue participación y manejo del cambio con 34,7% esta dimensión corresponde a los mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral y la dimensión de capacitación también nos representó un 30,3 %, esta corresponde a las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Gráfica 3. Dominio control sobre el trabajo. Forma A Intralaboral - Nivel de riesgo por dominio.



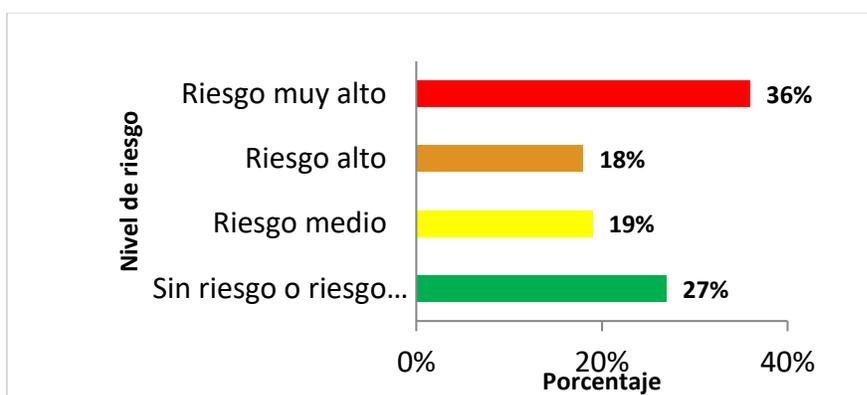
Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral A en la E.S.E

Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.3.4 Dominio demandas del trabajo

El dominio demandas del trabajo hace referencia a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo, alrededor de esta intención 51 colaboradores presentan riesgo muy alto (36%), 25 colaboradores presentan riesgo alto (18%), 38 colaboradores que clasifican sin riesgo (27 %). Un riesgo muy alto en esta categoría es un indicativo de sobre carga laboral en algunos cargos. En este dominio la dimensión más afectada es carga mental con 78,2% esta dimensión hace referencia las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla, la dimensión que sigue en orden de frecuencia es la de exigencias de responsabilidad del cargo con 51,9% esta hace alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser trasferidos a otras personas.

Gráfica 4. Dominio demandas del trabajo. Forma A Intralaboral - Nivel de riesgo por dominio.



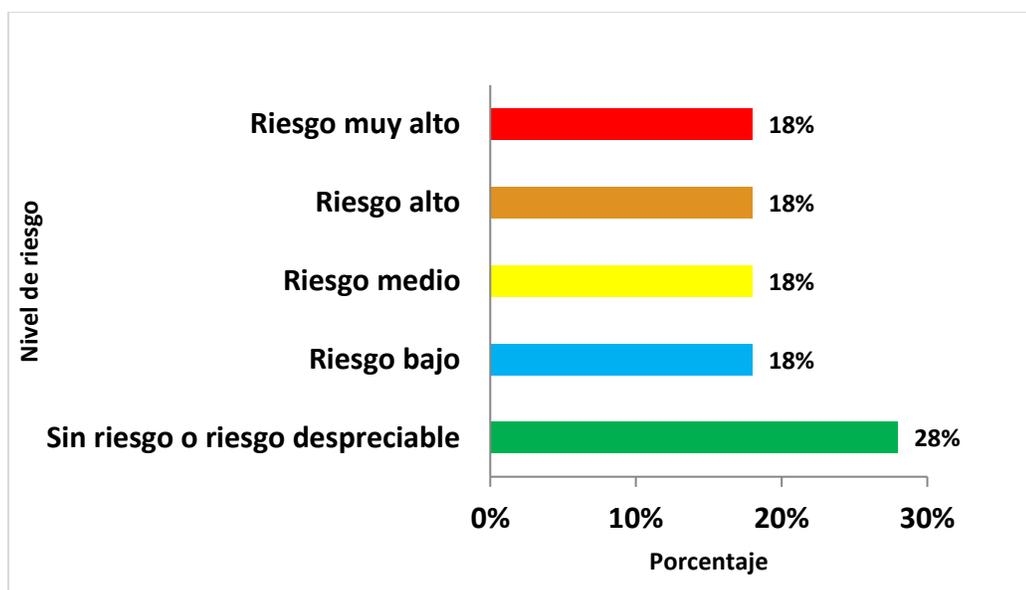
Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral A en la E.S.E

Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.3.5 Dominio de recompensas

Este hace referencia al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación del esfuerzo realizado en el trabajo, esta dimensión puede decirse que esta nivelada por los resultados que se muestran, teniendo que 25 colaboradores (18%) presentan riesgo bajo, medio, alto y muy alto, el 28% se muestra sin riesgo, En este dominio la dimensión más afectadas es reconocimiento y compensación con 18,6 esta dimensión corresponde al reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo que la organización le otorga al colaborador.

Gráfica 5. Dominio recompensas. Forma A Intralaboral - Nivel de riesgo por dominio.



Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral A en la E.S.E

Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.4 Análisis del cuestionario Forma B - Intralaboral

De la muestra que representa este estudio (512 colaboradores) 369 diligenciaron la encuesta intralaboral forma B.

Tabla 5. Resultados Forma B Intralaboral

Resultados del cuestionario		
Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	19,6
	Relaciones sociales en el trabajo	20
	Retroalimentación del desempeño	32,4
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		21,9
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	20,5
	Capacitación	32,1
	Participación y manejo del cambio	36,8
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	20,9
	Control y autonomía sobre el trabajo	51,6
Control sobre el trabajo		30,4
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	38,9
	Demandas emocionales	41
	Demandas cuantitativas	43,7
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	38,4
	Demandas de carga mental	72,5
	Demandas de la jornada de trabajo	45,9
Demandas del trabajo		45,1
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la	15,1

	organización y del trabajo que se realiza.	
	Reconocimiento y compensación	28,1
Recompensas		22,9
Total general factores de riesgo psicosocial intralaboral		32,9

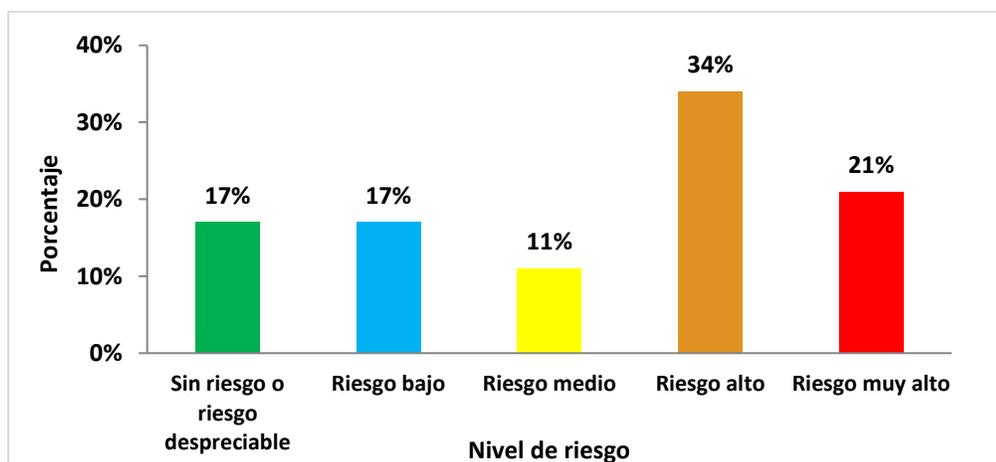
Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral B en la E.S.E

Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.4.1 Nivel del riesgo general intralaboral Forma B

De la muestra (369) que diligenciaron la encuesta intralaboral forma B, 77 presentan riesgo muy alto y 125 riesgo alto.

Gráfica 6. Nivel de riesgo general intralaboral Forma B –ESE Hospital José María Hernández.



Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral B en la E.S.E

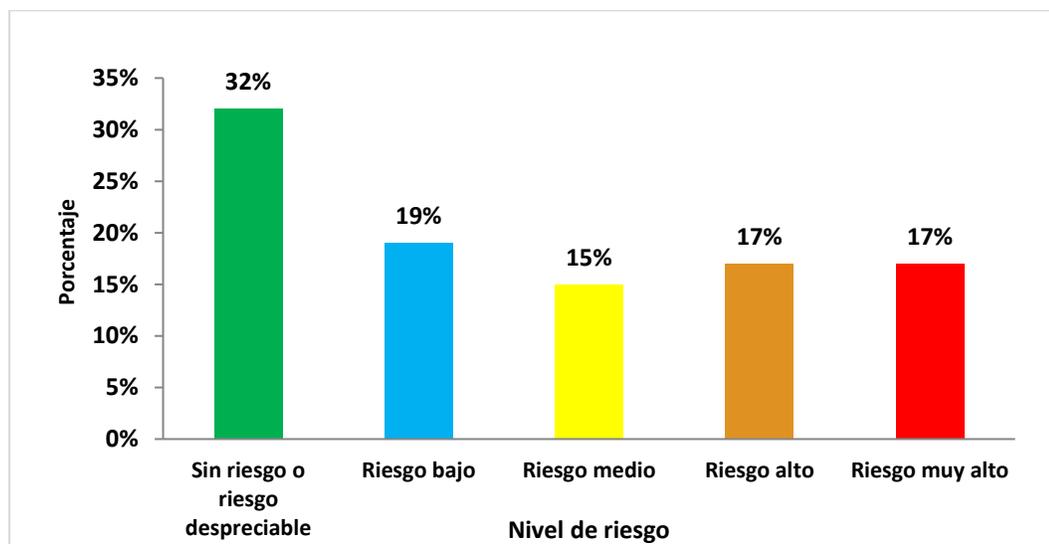
Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

A continuación, se analizan los resultados por cada una de las dimensiones:

6.4.2 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Para el dominio Liderazgo y relaciones en el trabajo que se muestra en la siguiente gráfica, 118 colaboradores (32%) clasifican sin riesgo mientras que 125 (34%) indican riesgo alto o muy alto, percibiendo una inadecuada interacción y comunicación en el ambiente laboral, afectando la consecución de resultados, las estrategias de resolución de conflictos, la motivación y el apoyo que perciben los trabajadores de este nivel laboral. En este dominio la dimensión más afectada fue retroalimentación del desempeño con 32,4% seguida de relaciones sociales en el trabajo con un resultado de 20% esta dimensión se refiere a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo en lo referente a: Posibilidad de establecer contacto con otros individuos, características y calidad de las interacciones entre compañeros, apoyo social que se recibe de compañeros y trabajo en equipo.

Gráfica 7. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Intralaboral Forma B- Nivel de riesgo por dominio.



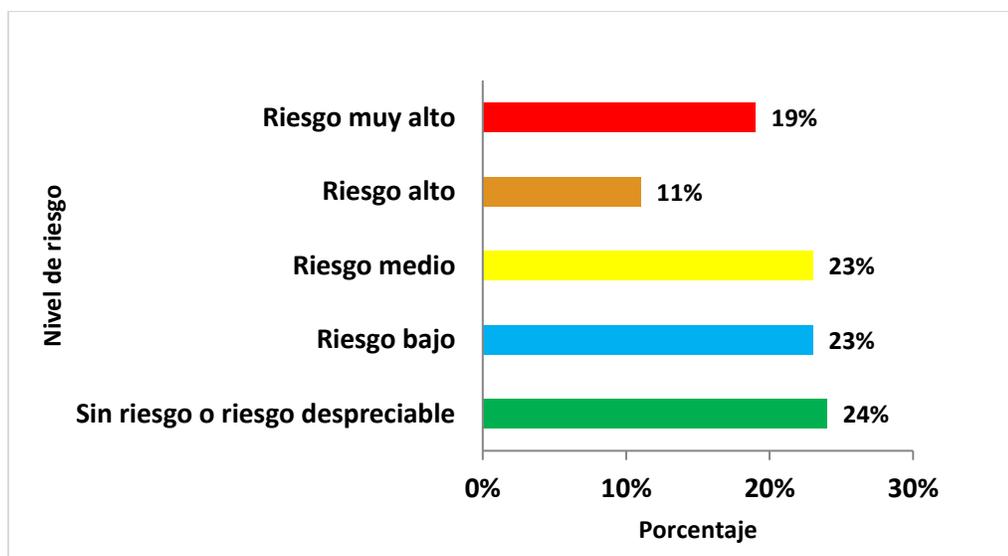
Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral B en la E.S.E

Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.4.3 Dominio de control sobre el trabajo

En este dominio 110 colaboradores presentan riesgo alto (11%) y muy alto (19%), este dominio busca identificar la capacidad de decisión de un individuo frente a las actividades que desempeña por lo cual un resultado de 47% clasificados en riesgo bajo y sin riesgo es un buen indicador de autonomía frente a sus procesos. En este dominio la dimensión más representativa fue control y autonomía sobre el trabajo con 51,6 esta se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso, la segunda dimensión que afecta este dominio es participación y manejo del cambio con 36,8%.

Gráfica 8. Dominio control sobre el trabajo. Intralaboral Forma B - Nivel de riesgo por dominio.



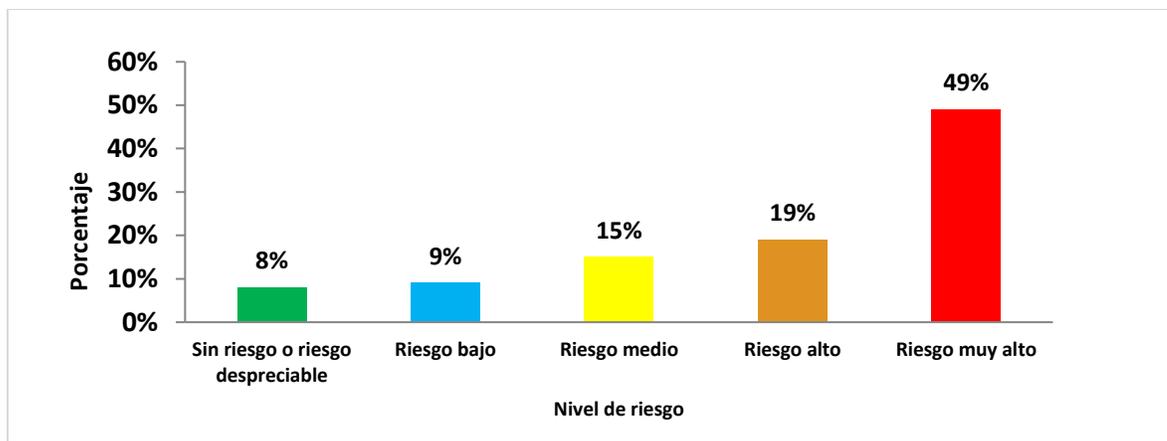
Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral B en la E.S.E

Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.4.4 Dominio de demanda del trabajo

Este hace referencia a la exigencia de esfuerzo físico y a las condiciones ambientales en las que se desarrolla la labor, se tienen en cuenta demandas cuantitativas, de carga mental, emocionales y aquellas específicas del rol que desempeñan, en esta dimensión el 49% es decir 180 de los colaboradores puntúan en riesgo muy alto seguido de 70 colaboradores el 19% en riesgo alto. Al analizar las dimensiones que más influye en este resultado es Demandas de carga mental con 72,5% seguida de demandas de la jornada de trabajo con 45,9% esta corresponde a las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

Gráfica 9. Dominio demandas del trabajo. Intralaboral Forma B - Nivel de riesgo por dominio.



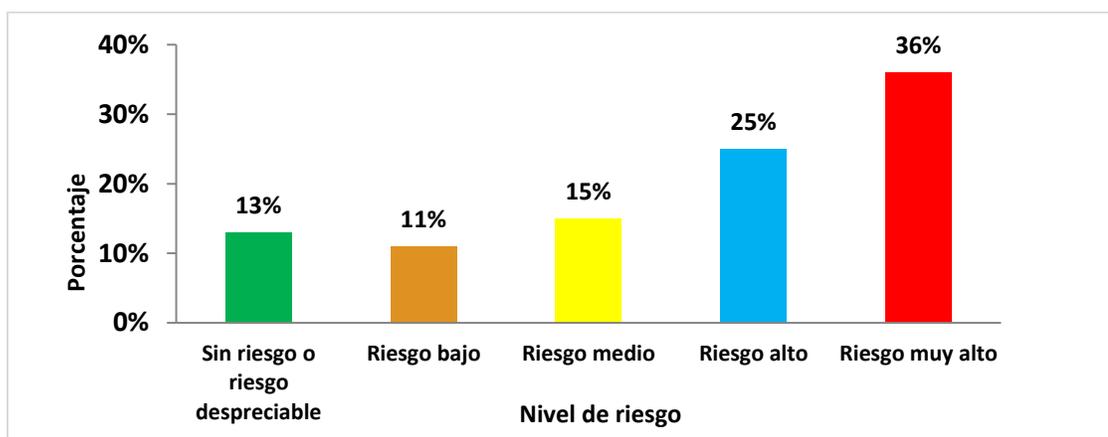
Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral B en la E.S.E

Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.4.5 Dominio de recompensas

Este dominio hace referencia a la remuneración y al reconocimiento del trabajador expresado en aspectos tangibles e intangibles, como resultado se obtuvo que 132 colaboradores (36%) presentan riesgo muy alto en este dominio y 92 (25%) riesgo alto. En este dominio se encuentra el reconocimiento y compensación como la dimensión con más puntuación en riesgo con 28,1%.

Gráfica 10. Dominio recompensas. Intralaboral Forma B - Nivel de riesgo por dominio.



Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Intralaboral B en la E.S.E Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.5 Análisis del cuestionario Forma A - Extralaboral

El nivel de riesgo general extralaboral forma A en la ESE Hospital José María Hernández nos mostró que 143 colaboradores (100%) presentan riesgo bajo en factores de riesgo psicosocial extralaboral, es decir, no están presentando afectaciones en los ámbitos de vida ajenos al ambiente laboral, en el manejo de relaciones sociales y/o relaciones familiares. Sin embargo, a pesar de que

este dominio está en un riesgo bajo, hay dimensiones en las que se debe intervenir para evitar que este factor protector se convierta en un factor de riesgo como lo son la dimensión de situación económica del grupo familiar la cual trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos esta se convierte en factor de riesgo cuando los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar o cuando existen deudas económicas difíciles de solventar. La segunda dimensión con prioridad de intervenir sería influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo; esta corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. De esta forma, la influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar o cuando el rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

Tabla 6. Extralaboral Forma A

Resultados del cuestionario	
Dimensiones	Puntaje (transformado)
Tiempo fuera del trabajo	6,3
Relaciones familiares	8,3
Comunicación y relaciones interpersonales	7,5
Situación económica del grupo familiar	25
Características de la vivienda y de su entorno	9,7
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	25
Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda	3,1
Total general factores de riesgo psicosocial extralaboral	10,9

Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Extralaboral A en la E.S.E

6.6 Análisis del cuestionario Forma B - Extralaboral

El nivel de riesgo general extralaboral forma B en la ESE Hospital José María Hernández nos mostró que el 61% se encuentran sin riesgo, pero hay un 15% en riesgo alto y un 7% en riesgo muy alto, la dimensión de mayor frecuencia en esta población es situación económica del grupo familiar 40,4% seguida de tiempo fuera del trabajo con un 27,4% esta hace referencia al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con la familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación o la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

Tabla 7. Datos Extralaboral Forma B

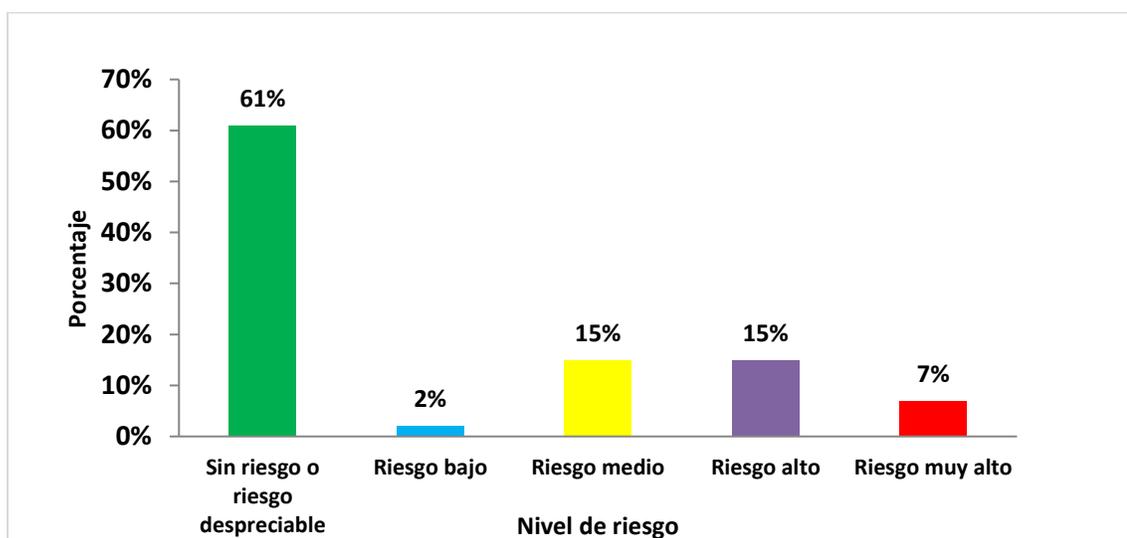
Resultados del cuestionario	
Dimensiones	Puntaje (transformado)
Tiempo fuera del trabajo	27,4
Relaciones familiares	9,3
Comunicación y relaciones interpersonales	14,8
Situación económica del grupo familiar	40,4
Características de la vivienda y de su entorno	13,8
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	23,2
Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda	10,8
Total general factores de riesgo psicosocial extralaboral	18,4

Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Extralaboral A en la E.S.E

6.6.1 Nivel de riesgo psicosocial extralaboral forma B

Cuando se analiza este nivel se obtiene como resultados que 225 colaboradores (61%) presentan riesgo bajo en factores de riesgo psicosocial extralaboral, sin embargo 25 colaboradores (7%) están presentando riesgo alto y 55 calificados como riesgo muy alto, estos resultados son la muestra de las afectaciones en los ámbitos de vida ajenos al ambiente laboral que están enfrentando los trabajadores.

Gráfica 11. Nivel de riesgo psicosocial extralaboral forma B – ESE Hospital José María Hernández



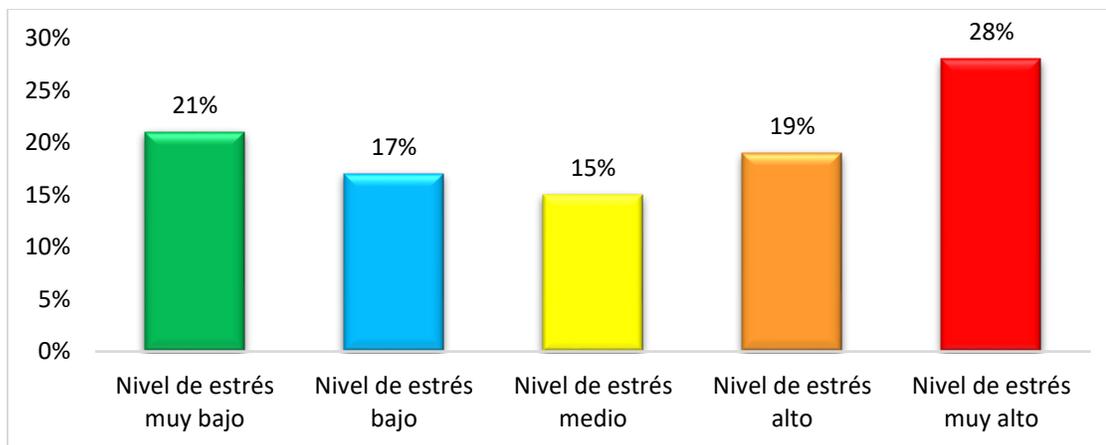
Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Forma Extralaboral A en la E.S.E Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.7 Análisis escala de estrés

De acuerdo con la siguiente gráfica, 240 de los colaboradores evaluados (512) presentan riesgo alto (19%) o muy alto (28%). El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y

Salud en el Trabajo se define como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador".

Gráfica 12. Nivel de riesgo de estrés, ESE Hospital José María Hernández.



Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos – Nivel de estrés. E.S.E Hospital José María Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.8 Resultados generales

A continuación, se presentan los resultados de niveles de riesgo según forma A y B intralaboral y extralaboral, con resultados similares en el entorno intralaboral y con diferencia en el extralaboral. En cuanto al nivel de estrés, se obtuvo 19,5.

Tabla 7. Gráficas Formas y Estrés, ESE Hospital José María Hernández.

Nivel de riesgo forma a intralaboral	Nivel de riesgo forma b intralaboral
32,6	32,9
Riesgo alto	Riesgo alto
Nivel de riesgo forma a extralaboral	Nivel de riesgo forma b extralaboral
10,9	18,4
Sin riesgo o riesgo despreciable	Sin riesgo o riesgo despreciable
Estrés	
19,5	
Riesgo alto	

Fuente: Base de datos encuesta de batería de riesgos. E.S.E Hospital José María

Hernández, Mocoa, noviembre 2020

6.9 Discusión de los resultados

La experiencia laboral que ha generado la declaración de pandemia a nivel mundial trae consigo nuevas y diversas formas de trabajo que han afectado no solo la dinámica de la atención sino también la dinámica de la vida de cada persona.

En las empresas de salud en mayor proporción se han experimentado cambios constantes de los modelos de atención que han llevado a aumentar las exigencias buscando una rentabilidad financiera en época de pandemia, poniendo a estas empresas y a sus trabajadores en niveles más competitivos con metas y búsqueda de resultados a corto plazo lo cual genera altas demandas a nivel psicológico, físico y mental para los trabajadores en quienes se concentran estas exigencias.

Toda esta evolución que ha tenido el mundo laboral ha dado lugar a que emerjan nuevos factores de riesgo psicosociales que afectan la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores, Maslach (2004) menciona que recientes investigaciones muestran que existen demandas psicosociales “universales” que afectan a la salud de los trabajadores de forma crónica, las que podrían generalizarse a distintas ocupaciones independientemente de las características específicas de la actividad laboral, y plantea que entre los principales factores que influyen en la salud mental se encuentran: la falta de recompensas, las falsas expectativas y, principalmente, la carga de trabajo, el grado de control del trabajador, las relaciones interpersonales y el apoyo social en el trabajo.

El objetivo de aplicar la batería de riesgos psicosociales es identificar factores riesgo y factores protectores dentro de una institución, se considera un factor de riesgo cuando la sumatoria porcentual de los dominios y dimensiones calificados con niveles de riesgo alto y muy alto puntúan en 50%.

6.9.1 Factores de riesgo psicosocial identificados

A nivel Intralaboral A (diligenciado por los colaboradores jefes o profesionales) el dominio Liderazgo y relaciones sobre el trabajo es considerado un factor de riesgo con una sumatoria de 54 %, el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área, por otra parte el concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social.

Según Juárez (2007), un adecuado ejercicio del liderazgo resulta fundamental para la resolución de problemáticas laborales y para la generación de un ambiente de trabajo que incida positivamente en la eficiencia, la productividad y la calidad de vida. El dominio Demandas del trabajo también se debe considerar como un factor de riesgo para este estudio con una sumatoria de 54%, las demandas sobre el trabajo se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo, este resultado es característico cuando se obtiene de encuestas realizadas a trabajadores del sector salud debido a la exposición inevitable a condiciones de estrés por múltiples factores; el miedo al contagio, el riesgo de contagiar a sus familiares, las jornadas extensas y horarios nocturnos, son condiciones que se intensificaron durante la pandemia, en el Hospital José María Hernández el cambio en los horarios de los turnos fue el principal factor de aumento en la demanda del trabajo, los turnos fueron ajustados a 12 horas continuas, con el fin de disminuir la rotación del personal, esta condición obligó a los colaboradores a alimentarse en condiciones y espacios improvisados dentro del área hospitalaria, modificando además la dinámica familiar y los tiempos destinados a compartir con sus familias afectando de esta manera su estado emocional. Teniendo en cuenta lo señalado por Karasek y Theorell (1990), en relación a su modelo de demandas/control afirman que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control y también un escaso apoyo social y emocional son los que mayor riesgo psicosocial presentan, por este motivo, es importante conocer estos resultados con el fin de iniciar intervenciones que permitan fortalecer al talento humano en estilos de liderazgo participativo y transformacional que impacten positivamente en la percepción de demandas del trabajo por parte de los trabajadores.

A nivel intralaboral forma B (diligenciado por trabajadores administrativos y auxiliares) las dimensiones que son consideradas un factor de riesgo son: demanda sobre el trabajo con un 68% porcentaje mayor al perfil profesional de la forma A, indicando un mayor nivel de riesgo en la población de auxiliares y administrativos para este dominio, y como segundo lugar tenemos el dominio de recompensa con un 61 %, este dominio trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales y comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo bajo este resultado se puede considerar que hay cierto desequilibrio entre la percepción de esfuerzo invertido en el trabajo (inferido a partir de los resultados del dominio demandas del trabajo) y diversos tipos de recompensa. Este desequilibrio pueden ser un factor influyente e incidir en un mayor riesgo de sufrir enfermedades asociadas a estrés laboral, dado que los trabajadores pueden no sentirse reconocidos, sentir un desgaste significativo en relación con el esfuerzo invertido y, en consecuencia, sentirse injustamente remunerados.

A nivel extralaboral no se encuentran factores de riesgo, sin embargo, es necesario seguir implementando planes de promoción y prevención con el objetivo de mantener los niveles de riesgo lo más bajo posibles, intervenir aquellas dimensiones que puntuaron riesgo medio realizando actividades de prevención primaria, ya que a futuro si las organizaciones no desarrollan acciones al respecto, estos niveles medios terminan convirtiéndose en niveles altos o muy altos de riesgo.

En cuanto a los resultados obtenidos en el cuestionario para la evaluación del estrés se obtuvo la siguiente medición: 240 de los 512 colaboradores evaluados presentan riesgo alto o muy

alto de estrés, esto equivale al 47%, además el 15% se encuentra en riesgo medio, lo que significa que en la actualidad 316 trabajadores (riesgo alto y medio) están presentando algún síntoma relacionado con el estrés. En el puntaje transformado se obtuvo un 19,5 para la medición de estrés lo cual teniendo en cuenta la tabla de baremos para esta medición se encontraría en un riesgo alto. Según la Organización Internacional del Trabajo - OIT (1992) el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan; el estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se y progresivamente va aumentando. El estrés laboral causa pérdidas a las empresas el ausentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el abandono de la profesión, el mal clima laboral o los conflictos del trabajo son condiciones que afectan el rendimiento y productividad de las empresas. De esta manera es importante más allá de identificar el nivel de estrés identificar cuáles son los factores desencadenantes de estrés (estresores) que están afectando el entorno psicosocial de los colaboradores, analizarlos, intervenirlos y eliminarlos del entorno laboral.

Con respecto a lo anterior, Espinosa y Romero (2002) manifiestan que la sobrecarga es uno de los estresores que afectan al personal asistencial. Este estresor exige el cumplimiento de tareas en un tiempo reducido y se evidencia en el incremento de los turnos rotatorios, lo que trae como consecuencia la reducción de las horas de descanso. En esta época de pandemia esta situación se agudizo, tanto para los profesionales y auxiliares a quienes las funciones se les triplicaron por las condiciones clínicas de los pacientes COVID y los cuidados que estas exigen, además del aumento en números de pacientes por personal asistencial a cargo debido principalmente a la deserción del personal sanitario y las incapacidades de este a causa de contagios por COVID-19.

6.9.2 Factores protectores identificados

Beltrán (2014) define los factores protectores psicosociales como las condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador (Resolución 2646, 2008, p.2). Además, Astudillo, Alarcón y Lema (2009) definieron protectores psicosociales, como aquellas características del individuo o del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, los cuales son capaces de reducir los efectos nocivos que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar. Es por ello, que, ante los desajustes ocasionados por el estrés, la función del protector psicosocial es mitigar los efectos lesivos, impidiendo la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermedad; es decir, son todas aquellas “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar en el trabajador” (Ministerio de Protección Social, 2008, p.2).

Para que un dominio de la batería de riesgos sea considerado un factor protector la sumatoria de los porcentajes calificados con riesgo bajo o en ausencia total del riesgo en las dimensiones estudiadas debe ser de 60% o más, según los datos obtenidos con los trabajadores del Hospital José María Hernández se concluyen lo siguiente:

A nivel intralaboral no se encuentran factores protectores.

El entorno extralaboral si se considera un factor protector tanto en la forma A con una sumatoria de las clasificaciones con riesgo bajo o en ausencia total del riesgo de 100%, y en la forma B con un 63 %. Lo cual indica que los perfiles laborales que estaban dentro del grupo A perciben mayor grado de protección a nivel psicosocial en los aspectos extralaborales que los evaluados del grupo B, es necesario tener en cuenta que a nivel extralaboral se evalúa 8 factores: Tiempo fuera del trabajo, Relaciones familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo familiar, Vivienda y entorno, Influencia de lo extralaboral sobre el trabajo y Desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa.

7. Conclusiones

En el desarrollo de esta investigación cuyo objetivo fue *Identificar los riesgos psicosociales de la emergencia sanitaria por COVID-19 mediante el análisis de los factores intralaboral, extralaboral y niveles de estrés del recurso humano que labora en la ESE Hospital José María Hernández en el departamento de Putumayo durante el año 2020*, se aplicó un instrumento estandarizado a través del cual se midieron los factores de riesgo psicosocial en la población seleccionada. De esta manera, se lograron conocer los riesgos psicosociales a nivel intralaboral y extralaboral que percibe el recurso humano de la ESE Hospital José María Hernández, además de determinar el nivel de estrés de los trabajadores en el contexto de la pandemia por Covid-19.

En este sentido, con respecto a los riesgos psicosociales a nivel intralaboral, con el formato A se encontró que el dominio de liderazgo y relaciones de trabajo es un factor de riesgo en el 54% de la población, posiblemente como resultado de dificultades en la interacción entre colaboradores y superiores. También se encontró como factor de riesgo el dominio de demandas de trabajo ya que los trabajadores de la salud se encuentran frecuentemente expuestos a presiones laborales altas, cargas de trabajo excesivas y poca flexibilidad en sus tareas. En otro aspecto, con el formato B se encontró que hay mayor riesgo en el dominio de demanda sobre el trabajo en un 68%, y de recompensa en un 61% sugiriendo que los trabajadores no perciben que su trabajo sea reconocido por sus superiores o por sus compañeros.

Por otro lado, con relación a los riesgos psicosociales a nivel extralaboral, los hallazgos sugieren que no hay factores de riesgo relevantes, sin embargo, se enfatiza en la necesidad de

fortalecer los procesos de trabajo con el fin de evitar que se desarrollen posibles riesgos para los colaboradores a nivel extralaboral.

En cuanto a los niveles de estrés que perciben los profesionales, los resultados evidencian que hay un nivel de estrés alto que equivale al 47% de la población, debido a que el estrés puede desencadenar problemas en la salud física y mental de los trabajadores que afectan su rendimiento y su bienestar laboral.

Finalmente, se encontraron algunos factores protectores psicosociales que favorecen la salud y el bienestar de los trabajadores, considerando a nivel extralaboral el tiempo libre, las relaciones familiares, la comunicación con otras personas, situaciones económicas en el hogar, vivienda y entorno, así como el desplazamiento entre el hogar y el trabajo. A nivel intralaboral no se encontraron factores protectores.

Referencias bibliográficas

- Beato, A., Pereira, L., & Nogueira, R. (2021). Everything Is Gonna Be Alright with Me”: The Role of. *International journal of environmental research and public health* Self-Compassion, Affect, and Coping in Negative Emotional Symptoms during Coronavirus Quarantine.
- Bonsaksen, T., Schoultz, M., Thygesen, H., Ruffolo, M., Price, D., Leung, J., & Østertun, A. (2021). Loneliness and its associated factors nine months after the COVID-19 outbreak: a cross-national study. *International Journal of Environmental Research*.
- Cabanyes, J. (2012). *La salud mental en el mundo de hoy*. Pamploma: EUNSA.
- Cuartas, V., Cano, A., López, L., & Quintero, J. (2018). Trastornos del estado de ánimo en trabajadores de la salud de un hospital de tercer nivel de complejidad, Medellín, Colombia, 2011-2016. *Archivos de medicina*.
- Erquicia, J., Valls, L., Barja, A., Gil, S., & Miquel, J. (2020). Emotional impact of the Covid-19 pandemic on healthcare workers in one of the most important infection outbreaks in Europe. *Elsevier*, 434-440.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente (Alicante): Club Universitario.
- Gamonal, Y., García, C., & Silva, Z. (2008). Síndrome de burnou en el profesional de enfería que labora en áreas críticas. *Revista Enferm, Herediana*, 33-39.
- Garrido, M. (2001). *Monografías de gestión en psiquiatría y salud mental: salud mental en el trabajo*. Monografía. Universidad de Santiago de Chile., Santiago de Chile.
- Gerardo, F., & Ojeda, H. (2020). *COVID – 19 y salud mental: mensajes clave*. Venezuela: Organización Panamericana de la Salud.

- González, A. (2020). Los trabajadores de la salud se enfrentan a dos batallas: la pandemia del COVID-19 y las alteraciones en salud mental. *Notas de Política - Facultad de Medicina Uniandes*.
- González-Rodríguez, A., & Labad, J. (2020). Mental health intimés of COVID: Thoughts after the state of alarm. *Medicina Clínica (English Ed.)*.
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Rev. Perú Med Exp Salud Publica.*, 327-334.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2019). Límites de exposición profesional para agentes químicos en España. 2019. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista Neuropsiquiatra*, 51-56.
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica: Cómo influyen los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención*. España: Editorial Académica Española.
- Ministerio de la Protección Social y Fundación FES Social. (2005). *Estudio Nacional de Salud Mental Colombia*. Cali: C&C Gráficas, Ltda.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (marzo de 2020). *Lineamientos para abordar problemas y trastornos mentales en trabajadores de la salud en el marco del afrontamiento del Coronavirus (COVID – 19)*.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (28 de marzo de 2020). *Todos a cuidar nuestra salud mental durante la COVID-19*. Obtenido de *Boletín de Prensa No 105 de 2020*:

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Todos-a-cuidar-nuestra-salud-mental-durante-la-COVID-19.aspx>

Ministerio de Sanidad. (2020). Manejo clínico del COVID-19: atención hospitalaria. Madrid, España: Gobierno de España.

Ministerio de Trabajo. (2008). Resolución 2646 de 2008.

Ministerio del Trabajo. (26 de mayo de 2015). Decreto 1072 del 2015. Bogotá D.C.: Presidencia de la República de Colombia.

Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Saldarriaga, J., Mercado, M., & Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 195-213.

Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Organización Mundial de la Salud. (mayo de 2019). Salud mental en el lugar de trabajo. Obtenido de Hoja informativa: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Presidencia de la República de Colombia. (17 de marzo de 2020). Decreto 417 de 2020. Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional. Bogotá D.C.

Rodríguez, B. (2009). Exposición a peligros ocupacionales de los profesionales de enfermería de urgencias, unidad de cuidados intensivos y salas de cirugía del Hospital Universitario San Ignacio. Proyecto de grado para optar al título de Enfermería. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C.

Rodríguez, J., Linares, V., González, A., & Guadalupe, L. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Revista Suma psicológica*, 85-112.

Rodríguez, J., Ruíz, F., Peñaloza, E., Eslava, J., Gómez, L., Sánchez, H., . . . Botiva, Y. (2009).

Encuesta Nacional de Salud 2007. Resultados Nacionales. Bogotá D.C.

Silva-Gomes, R., & Silva-Gomes, V. (2021). Pandemia de la COVID-19: síndrome de Burnout en

profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil. *Enfermería Clínica*,

128-129.

Anexos

Anexo 1. Definición de las dimensiones del dominio demandad del trabajo.

Dominio: Demandas del trabajo		
Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo Se convierte en factor de riesgo cuando:
Demanda cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo	El tiempo con el que dispone para realizar el trabajo no es suficiente para cumplir con las tareas asignadas, por lo tanto, se debe trabajar a un ritmo muy rápido y bajo presión, lo cual lo limita en número y duración a las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
Demandas de carga mental	Se refieren a las demandas del procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.	La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

<p>Demandas emocionales</p>	<p>Situaciones emocionales y afectivas propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.</p> <p>La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p>	<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</p> <p>El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.)</p> <p>El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>
------------------------------------	---	--

<p>Exigencias de responsabilidad del cargo</p>	<p>Hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño del cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.</p> <p>Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p>	<p>El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>
<p>Demandas ambientales y esfuerzos físicos</p>	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales),</p>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>

	de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.	
Demandas de jornada de trabajo	Son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.	Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia del rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.	Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral.	Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la

Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Anexo 2. Definición de las dimensiones del dominio control sobre el trabajo.

Dominio: Control del trabajo		
Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo Se convierte en factor de riesgo cuando:
Control y autonomía sobre el trabajo	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.	El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
Oportunidades para él y desarrollo de habilidades y conocimientos	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
Participación y manejo del cambio	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la	El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

	información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.	
Claridad del rol	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.	La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades	El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características de liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.

		El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relaciones con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
Relaciones sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:	En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un trato irrespetuoso,

	<p>La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</p> <p>Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</p> <p>El apoyo social que se recibe de compañeros.</p> <p>El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</p> <p>La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</p>	<p>agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.</p> <p>Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</p> <p>Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</p> <p>El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</p>
<p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.</p>	<p>El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</p> <p>Se percibe inestabilidad laboral.</p> <p>Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</p>
<p>Reconocimiento y compensación</p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a</p>	<p>El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</p>

	reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.	El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.
--	--	--

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

Anexo 3. Definición de las dimensiones del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		
Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo Se convierte en factor de riesgo cuando:
Características de liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación

	colaboradores.	desus colaboradores. El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relaciones con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
Relaciones sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo	En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un trato irrespetuoso, agresivo

	<p>referente a:</p> <p>La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</p> <p>Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</p> <p>El apoyo social que se recibe de compañeros.</p> <p>El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</p> <p>La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</p>	<p>o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.</p> <p>Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</p> <p>Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</p> <p>El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</p>
--	---	---

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la

Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Anexo 4. Definición de las dimensiones del dominio recompensa.

Dominio: Recompensa		
Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo Se convierte en factor de riesgo cuando:
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.	El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente no existe. Se percibe inestabilidad laboral. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.	El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia
Universidad Javeriana (2010)

Anexo 5. Definición dimensiones psicosociales extralaborales y sus respectivos
indicadores de riesgo.

Dimensiones	Definiciones	Indicadores de riesgo Se convierte en factor de riesgo cuando:
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.	La relación con familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el

		trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.	Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento vivienda-trabajo-	Son las condiciones en que se realiza el traslado del	El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.

vivienda	trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.	La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.
-----------------	---	--

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la –

Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Anexo 6. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma A

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.

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia

Universidad Javeriana (2010)

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia

Universidad Javeriana (2010)

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia

Universidad Javeriana (2010)

		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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia

Universidad Javeriana (2010)

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia

Universidad Javeriana (2010)

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia

Universidad Javeriana (2010)

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia

Universidad Javeriana (2010)

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 ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	En la empresa confían en mi trabajo					
6	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
7	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
8	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
9	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
00	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
01	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
02	Mi trabajo en la empresa es estable					
03	El trabajo que hago me hace sentir bien					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

i	
---	--

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

i	
---	--

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Anexo 7. 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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

		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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

		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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

		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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

		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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

		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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

i	
---	--

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**.

		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					

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	F
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted

--	--

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

--

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**

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Anexo 9. Cuestionario para la evaluación del estrés



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.				

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la –
Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Anexo 10. Baremos para las dimensiones de la forma A.

Baremos para las dimensiones de la forma A	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la –
Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Anexo 11. Baremos para las dimensiones de la forma B

Baremos para las dimensiones de la forma B.	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la –
Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Anexo 12. Baremos para los dominios de la forma a y forma b.

Baremos para los dominios de la forma A.

Baremos para los <i>dominios</i> de la forma A	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Baremos para los dominios de la forma B.

Baremos para los <i>dominios</i> de la forma B	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010)

Anexo 13. Baremos para el cuestionario para la evaluación del estrés.

Baremos para el cuestionario para la evaluación del estrés		
Nivel de síntoma de estrés	Puntaje transformado	
	Jefes, profesionales o técnicos	Auxiliares y operativos
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100