



ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL
EN EL ENTORNO CLÍNICO Y HOSPITALARIO

Autor

Vanessa Díaz

David Coronado

Trabajo de grado como requisito para la obtención del título:

Especialista en Seguridad y Salud en el trabajo

Director

Pedro Yesid Pacheco

Facultad de ingenierías

Programa de especialización en Seguridad y Salud en el trabajo

Barranquilla, Colombia

2025



ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL
EN EL ENTORNO CLÍNICO Y HOSPITALARIO

Autor

Vanessa Díaz

David Coronado

Trabajo de grado como requisito para la obtención del título:

Especialista en Seguridad y Salud en el trabajo

Director

Pedro Yesid Pacheco

Facultad de ingenierías

Programa de especialización en Seguridad y Salud en el trabajo

Barranquilla, Colombia

2025

ÍNDICE

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción	9
Planteamiento del problema,	11
Justificación,	13
Objetivos	
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos.....	15
Marco teórico y fundamento normativo.....	16
Carga de trabajo.....	27
Control y autonomía.....	28
Apoyo social y ambiente laboral.....	29
Estrategias de prevención	30
Fundamento normativo.....	32
Método.....	36
Resultados.....	39

Conclusión.....	50
Recomendaciones.....	52
Referencias bibliográficas.....	54

Listado de tablas

Tabla 1. Desencadenantes del estrés laboral. Fuente: (Martín, 2014).....	18
Tabla 2. Síntomas de estrés y sus niveles. Fuente. salud (Ossa, Alzate, ilumino & DE EPIDEMIOLOGÍA, 2018).....	20
Tabla 3. Relación factores de riesgos psicosociales y Método de Siergist. Fuente: (Medina, 2024).....	26
Tabla 4. Normas colombianas sobre riesgos psicosociales. Fuente: Elaboración propia.....	33
Tabla 5. Proceso de Búsqueda de artículos potenciales. Fuente: Elaboración propia.....	37
Tabla 6. Funcionamiento de demanda/control según Karasek. Fuente: (Martín, 2014).....	40
Tabla 7. Modelos de desajustes. Fuente: Elaboración propia.....	45
Tabla 8. Resumen de valores de la EEP. Fuente: (Campo-Arias y Oviedo, 2014).....	46

Listado de Figuras

Figura 1. Desencadenantes del estrés. Fuente: Elaboración propia.....	19
Figura 2. Dinámica Demanda/Control, modelo de Karasek. Fuente: (Seguí, 2021).....	41
Figura 4. Dinámica modelo de Johnson & Hall. Fuente: (Martínez, 2001).....	43
Figura 5. Interacción entre Demanda/Control y Apoyo social. Fuente: (Martín, 2014).....	44
Figura 6. Ciclo Deming aplicado a la mejora de los riesgos psicosociales en las clínicas y hospitales. Fuente: Elaboración propia	48

RESUMEN

El presente trabajo aborda los riesgos psicosociales relacionados con el estrés laboral en entornos clínicos y hospitalarios, centrándose en cómo las condiciones de trabajo afectan a la salud y el bienestar. Examina estudios nacionales e internacionales que muestran que el exceso de trabajo, la falta de descansos, los problemas ergonómicos y las deficiencias de comunicación en las organizaciones aumentan la presión y la angustia de los empleados. El estudio recomienda la implementación de herramientas como FPSICO y EEP para identificar factores de riesgo en el lugar de trabajo, tales como la carga de trabajo, el control de tareas y el apoyo social. También hace hincapié en la necesidad de medidas preventivas y entornos de trabajo saludables, incluyendo una organización adecuada, el reconocimiento del esfuerzo, oportunidades de formación y condiciones físicas apropiadas. Concluyendo por medio de los hallazgos, la identificación de problemas, situaciones en síntomas asociados a los riesgos psicosociales y establecer estrategias para mejorar la calidad de vida del personal sanitario y la atención al paciente. Los riesgos psicosociales en clínicas y hospitales afectan negativamente a la salud y al rendimiento profesional. La implementación de políticas y estrategias institucionales que apoyen entornos de trabajo saludables, promuevan el apoyo social, la autonomía y la comunicación puede reducir los riesgos, proteger el bienestar de los trabajadores y mejorar la calidad de la atención médica.

Palabras claves: Riesgo psicosocial, estrés laboral, trabajador, salud y bienestar, entorno clínico, acciones preventivas, FPSICO, EEP.

ABSTRACT

This paper addresses the psychosocial risks related to work-related stress in clinical and hospital settings, focusing on how working conditions affect health and well-being. It examines national and international studies that show that overwork, lack of breaks, ergonomic problems, and communication deficiencies in organizations increase pressure and distress among employees. The study recommends the implementation of tools such as FPSICO and EEP to identify risk factors in the workplace, such as workload, task control, and social support. It also emphasizes the need for preventive measures and healthy work environments, including proper organization, recognition of effort, training opportunities, and appropriate physical conditions. Concluding with the findings, the identification of problems, situations, and symptoms associated with psychosocial risks, and establishing strategies to improve the quality of life of healthcare personnel and patient care. Psychosocial risks in clinics and hospitals negatively affect health and professional performance. The implementation of institutional policies and strategies that support healthy work environments, promote social support, autonomy, and communication can reduce risks, protect workers' well-being, and improve the quality of medical care.

Keywords: Psychosocial risk, work stress, worker, health and well-being, clinical environment, preventive actions, FPSICO, EEP.

INTRODUCCIÓN

El trabajo para el ser humano es una de las cosas más importantes, puesto que esto le permite crecer personal y profesionalmente. En el sector salud, trabajar no solo implica brindar atención médica, sino que también puede conllevar una carga emocional y física considerable para quienes desempeñan sus funciones en estos ambientes de alta demanda y responsabilidad. En la mayoría de estos entornos laborales, las condiciones en las que se desempeñan las tareas diarias no siempre garantizan el bienestar de los empleados. El personal de este sector en particular enfrenta largas jornadas, alta presión y múltiples responsabilidades que pueden afectar su salud física y emocional. El estrés y la tensión derivados del trabajo pueden provocar cansancio, desmotivación y bajo rendimiento, lo que no solo perjudica a los trabajadores, sino también a la calidad del servicio que se presta a los pacientes (Arroyave, 2024).

La Organización Mundial de la Salud informa que al menos el 25 % del personal sanitario declaró sufrir ansiedad, depresión u otros problemas de salud mental relacionados con las exigencias del lugar de trabajo y la sobrecarga asistencial, y entre el 41 % y el 52 % de ellos sufrió síntomas de agotamiento tanto durante como después de la epidemia. (OMS, 2022; 2024).

A través de su Plan Institucional de Bienestar e Incentivos, el Ministerio de Salud de Colombia advierte que, dado que el trabajo de los profesionales sanitarios afecta directamente a la atención y la rehabilitación de los pacientes, las instituciones deben dar prioridad a su bienestar, (Ministerio de Salud y protección social, 2022). Además, investigaciones han demostrado que la falta de pausas activas, los horarios extendidos y la presión constante por cumplir metas pueden generar una disminución del compromiso laboral, un deterioro del clima organizacional y la

aparición de enfermedades graves, por eso resaltan la importancia de realizarlas, ya que los beneficios de realizarlas son muchos. (Linares, 2020)

Cuando los trabajadores no cuentan con condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones, se incrementan los niveles de ausentismo, rotación de personal y errores en la atención al público.

Por eso, analizar los riesgos psicosociales y el estrés laboral es clave para entender cómo el entorno clínico y hospitalario afecta la salud, la motivación y la productividad del personal. Este estudio busca identificar las variables que influyen en la salud y el bienestar de los empleados en estos entornos, resaltando la importancia de crear condiciones de trabajo adecuadas, con buena comunicación, liderazgo empático y un equilibrio entre las demandas institucionales y las necesidades del personal. Aquí se resalta la Resolución 2646 de 2008, que exige identificar y prevenir los factores de riesgo que afectan la salud de los empleados. De igual forma, la Organización Internacional del Trabajo subraya la importancia de fortalecer las normas de salud y seguridad laboral, ya que contar con empleados motivados y sanos es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización (OMS, 2022).

En resumen, entender las condiciones laborales en hospitales no solo ayuda a mejorar la salud del personal, sino que también contribuye a ofrecer mejores servicios a la comunidad. Este trabajo busca generar conciencia sobre la importancia de cuidar a quienes cuidan, fomentando instituciones más humanas, empáticas y saludables.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, querer desarrollarse y crecer integralmente en el ámbito laboral es muy importante, aunque requiera e implica muchísimo sacrificio. En el sector salud, por ejemplo, laborar implica, además de la atención a pacientes, un impacto emocional y físico considerable debido a las exigencias y la responsabilidad propias de estos entornos de alta demanda. Las condiciones diarias de trabajo no siempre favorecen el bienestar del personal: jornadas prolongadas, presión constante y múltiples responsabilidades pueden afectar la salud y la motivación, repercutiendo tanto en el bienestar de los trabajadores como en la calidad del servicio. Sin embargo, las condiciones laborales en muchos sectores, especialmente en el ámbito de la salud, no siempre son las más adecuadas para garantizar el bienestar de los empleados. Las largas jornadas, la sobrecarga de tareas, la presión por cumplir con múltiples responsabilidades y la falta de espacios de descanso afectan de manera directa la salud física y emocional de los trabajadores.

Todos los trabajadores, que representan alrededor del 60 % de la población mundial, tienen derecho a un lugar de trabajo seguro y saludable. Cuando se gestiona adecuadamente, el trabajo puede mejorar la salud mental. Además de ser un derecho fundamental, los lugares de trabajo seguros y saludables también reducen el estrés y los conflictos, aumentan la lealtad de los empleados y mejoran la productividad y el rendimiento. Por otro lado, una asistencia y unas estructuras inadecuadas en el lugar de trabajo pueden obstaculizar el rendimiento de las personas e incluso impedirles encontrar un empleo, especialmente a aquellas que padecen enfermedades

mentales. La economía informal, en la que no existe protección legal para la salud y la seguridad, emplea a aproximadamente la mitad de los trabajadores del mundo. Estos empleados suelen trabajar en entornos peligrosos, realizan jornadas laborales prolongadas, tienen poco o ningún acceso a garantías financieras o sociales y sufren discriminación, todo lo cual tiene un efecto perjudicial en su salud mental. Todas las industrias son susceptibles a los riesgos psicosociales, aunque algunos trabajadores son más vulnerables que otros debido a su trabajo o su entorno. El personal sanitario suele desempeñar responsabilidades psicosociales de alto riesgo en situaciones de emergencia o humanitarias, lo que puede tener un efecto perjudicial en su salud mental.

(OMS, 2024)

Los factores de riesgo psicosocial están reconocidos como una enfermedad profesional y son hoy en día la principal causa de problemas de salud y bienestar entre los trabajadores a nivel mundial, además de reducir la productividad. Estos elementos se manifiestan en forma de condiciones de trabajo desfavorables que afectan al comportamiento y la conducta de los empleados, lo que conduce a la desmotivación, la frustración, trastornos fisiológicos y cognitivos, enfermedades psicosomáticas y orgánicas, accidentes laborales, lesiones a terceros y absentismo por enfermedades comunes. Todo ello tiene un impacto sustancial en el entorno laboral, la productividad, la calidad de los servicios y el bienestar de los empleados, lo que se traduce en enormes gastos para las empresas que son difíciles de recuperar. (González & Polo, 2013)

¿De qué manera influyen las condiciones laborales y el ambiente de trabajo en la salud y el bienestar del personal que labora en el entorno clínico y hospitalario y qué estrategias pueden implementarse para mitigar los efectos negativos del estrés laboral?

JUSTIFICACIÓN

En las empresas, el análisis de las condiciones laborales y las variables que influyen en la salud de los empleados es un problema muy pertinente, especialmente en el sector sanitario, donde el bienestar de los empleados afecta directamente al nivel de atención al paciente. El desarrollo de iniciativas exitosas de prevención y promoción de la salud laboral es posible gracias a la comprensión de cómo los factores psicosociales, el clima organizacional y las cargas de trabajo afectan al estado físico y emocional de los empleados. La productividad de los trabajadores y su compromiso con la institución aumentan significativamente cuando se sienten apreciados, trabajan en condiciones seguras y disfrutan de un equilibrio saludable entre su vida laboral y personal. El entorno laboral de cada persona es diferente y está sujeto a cambios, lo que puede afectar a la forma en que se realiza una tarea. Los elementos organizativos, laborales, ambientales, sociales, psicológicos y biológicos influyen en el lugar de trabajo. Tanto el empleado como la empresa pueden beneficiarse o perjudicarse por la combinación de estos factores. Los cambios negativos en este entorno crean lo que se conoce como riesgos psicosociales. Se denominan así porque pueden dar lugar a una serie de problemas que afectan al bienestar físico, mental, emocional y social del empleado, como el agotamiento, el síndrome de burnout y el estrés laboral. La exposición a factores de riesgo psicosocial es bastante elevada, según los datos recogidos en la Primera Encuesta Nacional de Salud y Condiciones de Trabajo

de Colombia, realizada en 2007. Los trabajadores identifican estos peligros con mayor frecuencia incluso que los problemas ergonómicos. (González & Polo, 2013)

Gil-Monte, PR (2012) describe la gestión del riesgo psicosocial como un proceso que consiste en evaluar e intervenir sobre los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral, con el fin de crear un entorno de trabajo saludable y evitar problemas de salud mental en los empleados.

Según Leka, S. y Jain, A. (2010), esta gestión implica identificar metódicamente los riesgos psicosociales en el trabajo, evaluar cómo afectan a la salud y el bienestar de los empleados y poner en marcha medidas preventivas y mitigadoras. (Royero, Camargo, Arrieta y López, 2024).

Según un informe del Ministerio de Trabajo de Colombia de 2020, las variables psicosociales representan el 43 % de los accidentes laborales, mientras que el Instituto de Seguridad Laboral de Chile informa que el 27,9 % de los trabajadores experimentan estrés en el trabajo. Debido a las exigencias y condiciones de su empleo diario, estas cifras son aún más preocupantes en el sector sanitario. La OMS reporta que el personal sanitario presenta mayores niveles de estrés, depresión, ansiedad y síndrome de burnout comparado con otros sectores. Los desafíos más frecuentes incluyen sobrecarga de trabajo y horarios prolongados, agotamiento emocional, síntomas de ansiedad y depresión, estrés crónico, dificultad para equilibrar la vida personal y laboral, exposición a situaciones traumáticas y sufrimiento, riesgo de agresiones por parte de pacientes o sus familiares, conflictos dentro del equipo, falta de apoyo, déficit de recursos y equipo adecuado, inseguridad laboral y bajos salarios. (Royero, Camargo, López & Arrieta, 2024).

En vista de ello, este estudio tiene como objetivo suscitar la reflexión sobre la necesidad de reforzar el bienestar en el lugar de trabajo y las normas de salud laboral en los centros sanitarios.

Más allá del mero cumplimiento de la normativa, el objetivo es fomentar una cultura organizativa que valore la empatía, el respeto y el cuidado recíproco, tomando conciencia de que la base de los servicios sanitarios a largo plazo son unos empleados motivados, emocionalmente estables y sanos.

OBJETIVO GENERAL

Analizar los riesgos psicosociales asociados al estrés laboral en el entorno clínico y hospitalario, identificando qué factores afectan la salud y el bienestar de los empleados, proponiendo estrategias para mitigar sus efectos negativos

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar las principales fuentes y factores de estrés laboral de riesgos existentes en el entorno clínico y hospitalario
2. Evaluar la relación entre los riesgos psicosociales y la salud física y mental del personal del área de la salud
3. Determinar las consecuencias del estrés laboral en el desempeño y bienestar del personal sanitario
4. Proponer estrategias de control y mitigación para la reducción de los efectos negativos del estrés laboral en el entorno clínico y hospitalario

MARCO TEÓRICO

La salud laboral es una actividad a gran escala mundial, con 2.2 millones de muertes, 270 millones de lesiones y 160 millones de enfermedades, así como gastos económicos que representan alrededor del 4% del Producto Interno Bruto global. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo comprende todas las interacciones entre el entorno laboral, las condiciones organizativas, la satisfacción de los trabajadores y sus capacidades, necesidades, cultura y situación personal fuera del ámbito laboral, que tienen un impacto en su salud y desempeño. (Gómez, Rodríguez, Ordosgoitia, Rojas & Severiche, 2017).

Feldman caracterizó los factores psicosociales en el trabajo como las interacciones que se establecen entre el trabajo, su entorno, la satisfacción y las condiciones organizacionales, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo. Estos elementos pueden tener un impacto sobre la salud, el rendimiento y la satisfacción. Los estudios revelan que los trabajadores de la salud, quienes afrontan numerosas demandas, diversos factores psicosociales y el transporte de pacientes, sufren un impacto negativo en su

salud debido a la exposición a elementos de riesgo psicosocial. Estos empleados están más expuestos a la posibilidad de padecer problemas asociados al estrés, por su ambiente laboral cotidiano, la comunicación, los estilos de liderazgo y las variables individuales. (Gómez, Rodríguez, Ordosgoitia, Rojas & Severiche, 2017).

La globalización y la liberalización económica han incrementado los desafíos sanitarios que afrontan los trabajadores, lo cual requiere una reestructuración de las actividades, los procesos y las estructuras. Las condiciones del lugar de trabajo, en particular en ambientes no saludables, representan un peligro para la salud. La primera Encuesta Nacional de Salud y Condiciones de Trabajo de Colombia detectó elementos vinculados a las condiciones ergonómicas y a los agentes psicosociales, como el trabajo monótono, la atención constante y la rotación frecuente de tareas. Estas modificaciones pueden causar que la psicopatía y el sufrimiento de los empleados aumenten. (Gómez, Rodríguez, Ordosgoitia, Rojas & Severiche, 2017).

El estudio de los riesgos psicosociales vinculados al estrés laboral en ambientes clínicos y hospitalarios ha ganado importancia en el ámbito de la salud ocupacional y la psicología laboral y para el desarrollo de este apartado, se revisaron bases teóricas referentes al tema principal de este documento. (Gómez, Rodríguez, Ordosgoitia, Rojas & Severiche, 2017).

Según estudios recientes, la grave tensión emocional, las exigencias cognitivas y las responsabilidades éticas que conlleva el trabajo en el sector sanitario suponen una amenaza continua para la salud física y mental de los empleados (OMS, 2023). La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) afirma que los riesgos psicosociales pueden tener efectos perjudiciales para la salud mental de los profesionales sanitarios, lo que puede afectar a la calidad de la atención al paciente y a la eficacia de los sistemas sanitarios en su conjunto. Debido a las

exigencias y peculiaridades únicas de esta profesión, gestionar estos riesgos y proporcionar atención de salud mental son retos importantes y complicados. Numerosos elementos psicosociales a los que se enfrenta el personal sanitario pueden tener un impacto sustancial en su salud mental. (Royero, Camargo, López & Arrieta, 2024).

El cuerpo responde al enfrentar cualquier tipo de exigencia con lo que llamamos estrés. Esta es una tensión psicológica intensa que prepara al organismo para reaccionar, ya sea enfrentando el problema o huyendo de él. Los factores estresantes son las condiciones del entorno que provocan el estrés, mientras que las respuestas al estrés son las reacciones de cada persona ante esas situaciones. Guerrero Barona (1999) explica que el estrés surge cuando las demandas sociales o físicas superan la capacidad de la persona para responder, lo que genera un desequilibrio entre los recursos disponibles y las necesidades del entorno.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1984) enfatizan la importancia de los elementos psicológicos y el proceso de evaluación cognitiva al caracterizar el estrés como una relación particular entre el individuo y la situación, en la que esta última se percibe como una carga que supera los recursos personales y amenaza el bienestar. (Sánchez, 2010).

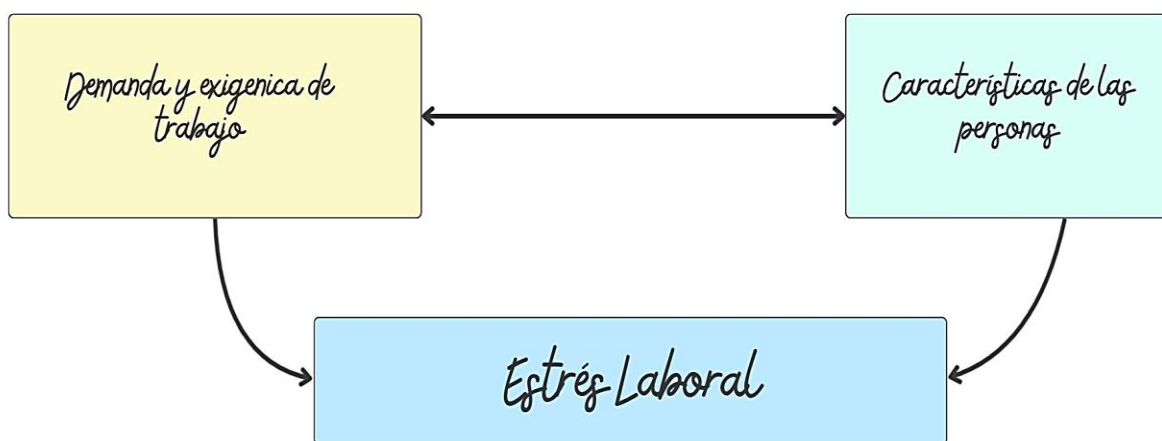
El estrés laboral es un fenómeno común en los ambientes de trabajo, que se manifiesta como una reacción psicológica y física ante problemas laborales que superan la capacidad de afrontamiento del individuo, afectando su funcionamiento personal. Este tipo de estrés puede deteriorar las relaciones en el ámbito laboral y en otros aspectos de la vida, debido a una disminución en el rendimiento del trabajador, lo cual impacta negativamente tanto a la persona afectada como a su entorno, a la organización donde labora y a los usuarios de sus servicios. En el sector salud, el estrés afecta a médicos, enfermeras, otros profesionales, así como al personal administrativo,

operativo y de limpieza. Cada integrante del sistema sanitario cumple un papel fundamental, por lo que el estrés que excede la capacidad de manejo puede provocar una baja en la calidad del servicio, repercutiendo en la salud de la población. (Vera, 2023).

Entre los diversos factores estresantes relacionados con el trabajo, y conforme al planteamiento de Martín (1993), se resaltan aquellos que surgen de las exigencias propias del puesto y de las particularidades individuales del empleado, que desencadenan los factores más comunes de riesgos psicosociales, tenemos entonces:

Figura 1.

Desencadenantes del estrés. Fuente: Elaboración propia



Esta figura muestra cómo la combinación de los factores desencadenantes en el ámbito laboral genera estrés

Los desencadenantes más frecuentes del estrés en el entorno laboral clínico y hospitalario, perjudican de manera irrevocable la salud, tanto como mental y física de los trabajadores. Su impacto negativo es muy notorio si aparece de manera individual, pero si se combinan, el

resultado puede ser irrevocable. A continuación, se explica los elementos que se encuentran dentro de cada factor:

Tabla 1.

Desencadenantes del estrés laboral. Fuente: (Martín, 2014).

FACTOR ESTRESANTE	DESENCADENANTE
Demandas de trabajo	Sobrecarga de trabajo, Infracarga de trabajo, Infrautilización de habilidades, Repetitividad, Ritmo y turno de trabajo. Ambigüedad de rol, Conflicto de rol, Relaciones personales, Inseguridad en el trabajo, Promoción, Falta de participación, Control, Formación, Cambios en la organización, Responsabilidad, contexto físico.
Características de las personas	La educación, los conocimientos y habilidades adquiridos, la experiencia y las capacidades mentales y físicas del individuo. Mal estado físico y hábitos poco saludables. Las necesidades del individuo.

Esta tabla describe detalladamente el factor desencadenante de estrés laboral y los síntomas que lo generan

Los signos de alarma o parte del cuadro clínico de estrés pueden incluir ansiedad, negación, depresión, miedo, cambios de personalidad, culpa y autolesiones. También pueden producirse cambios en la higiene, el cuidado personal, los hábitos alimenticios, cambios de peso, problemas de memoria, dificultades de concentración y posibles pensamientos suicidas. Es por eso que se

determinaron niveles para identificar el grado de estrés a la que está sometida una persona que trabaja en el sector salud (Ossa, Alzate, ilumino & DE EPIDEMIOLOGÌA, 2018). La siguiente tabla muestra de manera detallada estos niveles:

Tabla 2.

Síntomas de estrés y sus niveles. Fuente. salud (Ossa, Alzate, ilumino & DE EPIDEMIOLOGÌA, 2018).

NIVEL DETERMINADO	SÍNTOMAS
LEVE	Quejas, fatiga, cansancio
MODERADO	Susplicacia, apatía, cinismo, negativismo, aislamiento
GRAVE	Ralentización, automedicación, absentismo, aversión y exceso de alcohol incluso drogas
EXTREMO	Trastornos psiquiátricos, desmayos, colapsos mentales, pánico, aislamiento extremo, retracción, suicidio

La figura anterior describe los síntomas asociados al nivel de estrés y cómo van aumentando su alcance en la medida que aumenta el nivel.

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo sostiene que los componentes ambientales y sociales que impactan el desempeño, además de la estructura, la esencia y la gestión laboral, están vinculados a factores de riesgo psicológico. Si no son administradas de manera adecuada, estas variables pueden generar estrés, problemas interpersonales, bajo desempeño y dificultades en la salud física y mental (OIT, 2022). La Resolución 2646 de 2008, que da prioridad a la salud mental y al bienestar de los trabajadores, establece que en todas las

circunstancias laborales en Colombia es necesario identificar, evaluar y evitar estos peligros. (Ministerio de la Protección Social, 2008).

En Colombia, el sector salud es uno de los más dinámicos y polémicos en la economía. La Ley 100, promulgada en 1993, buscaba establecer un modelo con cobertura universal y equidad social mediante la apertura del mercado de la salud. Aunque se planteó alcanzar el 100% de cobertura para 2001, casi dos décadas después solo algo más de la mitad de la población cuenta con acceso. Además, las falencias en la aplicación de esta ley han provocado crisis importantes en el sector y consecuencias negativas para los usuarios, las instituciones y los trabajadores. En relación con el personal, se ha visto un deterioro en las condiciones laborales y restricciones legales en las horas de trabajo, junto con una desprofesionalización causada por un sistema que prioriza la rentabilidad y el control de costos, limitando el tiempo y la autonomía en la toma de decisiones de los profesionales, quienes deberían guiarse por su compromiso social. Además, existen diferencias entre la oferta y la demanda de recursos humanos: en las profesiones técnicas hay un excedente de trabajadores, lo que se traduce en salarios más bajos, inseguridad laboral y desempleo; en otras especialidades hay escasez de profesionales, lo que provoca presiones salariales, competencia desleal y pluriempleo. Además de los riesgos asociados a sus puestos de trabajo, todas estas situaciones son factores de riesgo psicosocial que repercuten en la salud de los trabajadores del sector. (Arenas & Jaramillo, 2013).

El análisis de las condiciones laborales y los factores que impactan la salud de los trabajadores es una de las inquietudes más relevantes de las compañías modernas, en particular del sector sanitario, en el cual la calidad del cuidado al paciente está directamente relacionada con el bienestar de los empleados. La comprensión de la manera en que las cargas de trabajo, el clima organizacional y los factores psicosociales impactan el bienestar emocional y físico de los

trabajadores permite desarrollar iniciativas eficaces para promover y prevenir la salud laboral. (OMS, 2024). Las empresas actuales, especialmente las del sector sanitario, deben examinar los elementos que afectan a las condiciones de trabajo y a la salud de los trabajadores, ya que el bienestar de los empleados influye directamente en la calidad de la atención prestada a la comunidad. Entender de qué manera los factores psicosociales, el clima organizacional y las cargas laborales afectan la salud física y emocional de los empleados permite diseñar estrategias efectivas de prevención y promoción de la salud ocupacional. (OIT, 2022).

El estrés laboral en el personal de salud afecta negativamente el desempeño profesional en un área tan crítica como la atención médica. En este contexto, se han desarrollado diversas investigaciones relacionadas con este tema. Sarrosa y Charria (2018) encontraron altos niveles de estrés laboral y efectos negativos en la salud de los trabajadores en cuatro centros de salud de Cali, Colombia. Destacaron la necesidad de intervenciones a nivel individual, grupal y organizacional, y reconocieron el estrés como una enfermedad laboral importante. También señalaron que la salud mental del personal es clave para el bienestar de la organización. De forma similar, Portero (2019) observó una relación significativa entre los problemas de salud mental y el deterioro de la salud de los profesionales en su estudio sobre estrés laboral, síndrome de burnout, satisfacción laboral, mecanismos de afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. Estas situaciones llevan a un rendimiento laboral menor al esperado y aumentan el riesgo para la salud de los pacientes y la calidad de la atención. (Vera, 2023)

Los riesgos psicosociales se definen como condiciones del entorno laboral que, según la percepción del trabajador, pueden provocar estrés, desmotivación, ansiedad o desgaste emocional. Entre los factores más frecuentes se encuentran la carga de trabajo excesiva, la

ambigüedad o el conflicto en el puesto, la falta de apoyo social, la gestión inadecuada de tareas, la comunicación organizacional deficiente y la inseguridad laboral. (OIT, 2022).

Las condiciones en las que se lleva a cabo el trabajo son parte de los factores psicosociales. A pesar de que son neutrales por naturaleza, en la práctica pueden ejercer una influencia negativa, positiva o ambivalente. Son elementos universales que, simultáneamente, asumen rasgos específicos de acuerdo con cada entorno laboral. De acuerdo con la publicación de la reunión conjunta OIT/OMS (1984), estos elementos tienen el potencial de afectar a la salud, el desempeño y el grado de satisfacción laboral mediante las percepciones y las vivencias. Se caracterizan como las interacciones que existen entre el entorno, el trabajo, la satisfacción en el ámbito laboral, la organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, la cultura y los elementos personales que no están relacionados con el trabajo. (Medina, 2024).

Villalobos (2004) señala que los factores de riesgo psicosocial se consideran riesgos cuando, debido a su intensidad y duración, afectan negativamente la salud emocional, cognitiva, conductual y fisiológica de los trabajadores, vinculándose directamente con las respuestas de estrés en las personas. De acuerdo con la Resolución 2646 de 2008, el estrés se manifiesta a nivel fisiológico, psicológico y conductual, y es producto de la interacción de múltiples factores relacionados con el intento del trabajador de adaptarse a las exigencias laborales. Por ello, Villalobos (2005) sostiene que los aspectos psicosociales del lugar de trabajo deben examinarse desde un punto de vista sistémico que tenga en cuenta los componentes y las conexiones que afectan a la experiencia laboral. Como resultado, sugiere un modelo dinámico para un sistema de vigilancia epidemiológica que tenga en cuenta al individuo, el lugar de trabajo y el entorno, los tres elementos esenciales de los factores de riesgo psicosociales. Los estudios han revelado que los empleados de las organizaciones sanitarias están sometidos a elementos psicosociales

particulares que pueden provocar estrés y consecuencias negativas, como el síndrome de burnout, el acoso laboral, diversos trastornos psicológicos y problemas musculoesqueléticos y cardiovasculares. Todas estas investigaciones recuerdan la vulnerabilidad del grupo debido a los turnos de trabajo exigentes y largos, el trabajo excesivo y las demandas emocionales de cuidar a los pacientes enfermos, por la exposición constante a sufrir los otros, etc. (Arenas & Jaramillo, 2013).

Un ámbito donde todas estas circunstancias son más intensas, debido a la naturaleza del trabajo, es el hospital. El contacto diario con el paciente y el dolor y la muerte, además de la demanda de precisión y simpatía, colocan al trabajador en una posición contradictoria. Estudios realizados por Velandia y Santander destacan que las condiciones laborales desfavorables generan fatiga crónica, alteraciones del sueño, desmotivación y disminución del compromiso institucional, mientras que un ambiente laboral saludable y de apoyo mutuo promueve la resiliencia, la cooperación y el sentido de pertenencia. (Velandia y Santander, 2021)

Además, la exposición prolongada a factores psicosociales adversos puede desencadenar trastornos como ansiedad, depresión, insomnio, problemas gastrointestinales e hipertensión arterial, lo que demuestra que el bienestar psicológico y físico están estrechamente relacionados (OMS, 2024).

El modelo de demanda-control de Karasek y el modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist son los dos modelos principales que se han utilizado a nivel mundial para investigar los peligros psicosociales en el trabajo y su relación con las enfermedades mentales. Karasek, después de considerar la demanda psicológica y la libertad de los empleados al tomar decisiones, introdujo el respaldo social como un componente fundamental. Es decir, ahora, no solo la preocupación es

por lo que el trabajador tiene que hacer mentalmente, ni cómo se autogestiona, sino también en el apoyo que recibe del entorno, un tercer pilar crucial para su desarrollo y bienestar. Este paradigma hace hincapié en el valor de los descansos y las relaciones sociales para reducir el estrés, y sostiene que las altas expectativas laborales y la baja autonomía conducen a un estrés extremo. Además, se fomenta el aprendizaje y el desarrollo personal cuando tanto las exigencias como la autonomía son fuertes pero manejables, lo que conduce a un estrés moderado, un fenómeno denominado «trabajo activo». (Ansoleaga, Artaza & Suárez, 2012).

El modelo de Siegrist, considera tres elementos centrales, como si fuesen pilares. Están los esfuerzos que se hace en el trabajo, las recompensas que se recibe de afuera, y algo bien importante: el sobrecompromiso, este es un patrón que impulsa a estar obsesionado con el trabajo, una conexión demasiado fuerte, junto con la necesidad desesperada de aprobación. Este modelo, lo que dice, es que el verdadero problema es cuando no hay equilibrio entre lo por lo que se esfuerza y lo que se da a cambio de ese esfuerzo, siendo esto el detonante principal. Y este desequilibrio, provoca sentimientos que no son nada agradables, Con el tiempo, esto hace más propenso a enfermedades, tanto del cuerpo como de la mente. (Ansoleaga, Artaza & Suárez, 2012).

Tabla 3. Relación factores de riesgos psicosociales y Método de Siegrist. Fuente: Medina, 2024

Elemento Central	Descripción	Factores de Riesgos Psicosociales Relacionados
---------------------	-------------	---

Esfuerzos	Son las demandas y obligaciones del trabajo que el trabajador percibe como esfuerzos, incluyendo carga física y mental, presión y exigencias.	- Carga de trabajo: exceso, ritmo acelerado, plazos estrictos, tareas monótonas, horarios extendidos, cambio de turno, jornadas nocturnas, demandas que interfieren vida personal.
Recompensas	Son las gratificaciones recibidas como reconocimiento, salario, estabilidad, y valoración social.	- Apoyo social y ambiente laboral: reconocimiento insuficiente, pobre comunicación, falta de recursos, mala condición física del lugar de trabajo, inseguridad laboral, falta de promoción o remuneración adecuada.
Sobre compromiso	Patrón de comportamiento obsesivo con el trabajo, necesidad intensa de aprobación y conexión excesiva con la actividad laboral. Incrementando la vulnerabilidad ante desequilibrios esfuerzo-recompensa.	- Control y autonomía: baja participación en decisiones, falta de control sobre la carga o métodos, ambigüedad de roles, conflictos de responsabilidades, baja autonomía para organizar el trabajo, lo que puede agravar el sobre compromiso y estrés.

Sabiendo lo complejo de cada riesgo, sus implicaciones, afectaciones y consecuencias, a continuación, ahondaremos un poco más a fondo en cada uno de los riesgos presentados anteriormente en la tabla

- **Carga de trabajo**

Trabajar con gente sufriendo dolor y angustia es un rol que conlleva riesgos psicológicos serios para el personal de salud, ya sabes, algo que hasta puede afectar su trabajo y hacer que se sientan súper tensos. Las instituciones de salud, en su organización interna, muchas veces tienen una cultura que no está muy abierta a cambiar la forma en que gestionan los recursos humanos, creando un ambiente laboral que, francamente, puede ser perjudicial para los que ahí laboran. Esto, por supuesto, podría traer problemas psicosociales, como problemas físicos causados por la mente, o incluso descontento en el trabajo (Merino, Carrera, Arribas, Martínez, Vázquez, Vargas, & Fikri, 2018).

Las muchas responsabilidades laborales interactúan entre ellas y con el mismo trabajador, empujando a que la gente se adapte, lo cual a veces acaba en agotamiento, por supuesto. Y, ¿qué es el agotamiento? Pues, es cuando el cuerpo se queda sin energías, ya sea un poco o por completo, tanto física como mentalmente. Estos procesos reflejan cómo es el grupo de personas, y definen las enfermedades que son más comunes. (Merino, Carrera, Arribas, Martínez, Vázquez, Vargas, & Fikri, 2018).

Cuando el entorno exige algo y no se cumple, esa acción desata cambios en el cuerpo y emociones fuertes, como frustración, tristeza, etc. Las tareas del trabajo tienen una forma de cambiar y afectar las emociones todo el tiempo, y están ligadas entre sí; lo que lleva a los empleados a sentirse aún más agotados. Las obligaciones de trabajo a veces afectan solo a una persona, otras veces a unos pocos del equipo, o incluso a todos en el trabajo. González y Gutiérrez, en el 2006, señalaron que tanto lo mucho que se trabaja como la calidad del trabajo, ambos pueden estresar, creando desequilibrios, y sacando todo fuera de control.

Patlán, en el 2013, dice que si se quiere que el trabajo no pese tanto, y sea justo, es vital que las

empresas hagan el ambiente más saludable, para que la gente no se sobrecargue y cuide su salud. Además, Taype-Rondan y su gente, en el 2018, descubrieron que los médicos, con los años, sienten que la carga de trabajo es aún mayor. De manera similar, en el 2019, Challco-Dávila y Robles-Flores hallaron, por decirlo así, una conexión bastante obvia entre el trabajo que se hace, la carga que tienen, y la felicidad que eso produce, y dan a entender que se debe medir y adaptar el trabajo. Todo esto, para hacerlo lo mejor posible. (Robles, Rojas & Rodríguez, 2020).

- **Control y autonomía**

El control sobre el trabajo, o sea, la capacidad de un empleado para influir en las decisiones y como se hacen las cosas, es un factor muy, muy importante para sentirse bien psicológicamente. Cuando los trabajadores tienen poca autonomía, pues, es normal que se sientan frustrados, desmotivados, a veces hasta impotentes. En lugares como los hospitales, esa estructura de jefes y empleados usualmente limita la autonomía de la gente y esto puede generar roces entre los médicos y el resto del personal, sea de enfermería o administrativo. (Martínez, 2022).

El modelo de demanda-control, de Karasek, dice que el estrés puede aumentar mucho, pero muchísimo, cuando hay mucha exigencia, pero poco control sobre el trabajo (Karasek, 1979). La autonomía y el control son clave, esenciales para evaluar los riesgos psicosociales, eso dice el FPSICO, por ejemplo. Y es que se ha visto que los empleados que tienen más libertad en su trabajo y pueden tomar decisiones, reportan menos estrés, además, se sienten mejor con lo que hacen. Por eso, promover que los empleados participen y tengan más poder, es una buena estrategia para mejorar la salud en el trabajo. (Arribas, 2007).

De forma similar, los estudios actuales demuestran que la autonomía es clave para mantener al personal talentoso en la sanidad, ya que está fuertemente relacionada con un sentimiento de propósito y pertenencia (Martínez, Monreal-Bosch & Olid, 2023).

- **Apoyo social y ambiente laboral**

El apoyo social y el ambiente laboral importan mucho. El apoyo social en el trabajo es como un escudo contra el estrés laboral. Se refiere a sentir apoyo, ayuda y colaboración de tus compañeros y jefes. En los hospitales y clínicas, trabajar en equipo es importante para asegurar que los pacientes estén bien atendidos y seguros (Astudillo, Alarcón & Lema, 2009).

Además, una buena comunicación sobre los riesgos para la salud es una herramienta fundamental, sirve para evitar o corregir comportamientos que no son buenos y causan problemas de salud en el trabajo. Por lo general, la gente piensa una cosa sobre los riesgos, y los científicos dicen otra, Por eso, la comunicación en salud ocupacional no solo se trata de dar información, el objetivo principal es que la gente realmente entienda el riesgo, para que puedan tomar decisiones acertadas cuando algo es peligroso o incierto. La forma en que se percibe un peligro, así como los valores y las emociones que suscita, son tan importantes como la información numérica o los hechos concretos cuando se comunica sobre un riesgo. Además, el trabajador debe disponer de mecanismos para transmitir información relevante a la jerarquía. La claridad de la transmisión y la capacidad de comprensión de la audiencia son herramientas cruciales para mejorar la productividad y fortalecer la prevención de accidentes y enfermedades. (Sanz-Valero, 2019).

Una atención al paciente de mayor calidad y una menor rotación y absentismo laboral están relacionados con una cultura empresarial sólida. La empatía, el liderazgo transformacional y el

respeto mutuo son componentes esenciales para desarrollar entornos de trabajo saludables en el sector sanitario, que tiene importantes exigencias emocionales y laborales. En esta situación, se plantea la hipótesis de que el apoyo social y emocional de los compañeros de trabajo y los directivos sirve como amortiguador contra el agotamiento profesional, reduciendo el estrés y aumentando la felicidad de los empleados en el sector sanitario. (Collett, Emad & Gupta, 2025).

- **Estrategias de prevención**

La prevención del estrés laboral y de los riesgos psicosociales debe abordarse desde una perspectiva integral, que combine medidas organizacionales, individuales y de apoyo institucional. El Ministerio de Trabajo de Colombia afirma que la Resolución 2646 establece la obligación de reconocer, evaluar y gestionar los elementos psicológicos en el lugar de trabajo con el fin de apoyar la salud mental y el bienestar de los empleados (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2008).

Es esencial priorizar las acciones dirigidas a identificar, prevenir e intervenir en los riesgos psicológicos, así como crear estrategias que aumenten la motivación o reduzcan la carga de trabajo, con el fin de disminuir la prevalencia de las enfermedades profesionales y mejorar el bienestar individual y colectivo de los empleados. Para impulsar el buen rendimiento y el comportamiento adecuado de los empleados, especialmente cuando las cosas se ponen tensas, es absolutamente esencial capacitarlos. Se les debe enseñar a identificar cómo se adaptan, cómo manejar el problema que tienen enfrente y sus sentimientos, es clave reconocer esas cosas buenas que ayudan a protegerlos y reducen los efectos negativos del estrés en su salud y felicidad. Por ejemplo, tener roles claros, un buen liderazgo que funciona, cambiar de vez en cuando la rutina, disponer de lo que necesitan para hacer su trabajo, colaborar con otros, mantener buenas

relaciones con la gente, ser resistentes, contar con apoyo, recibir buenos consejos de los jefes, y aprender técnicas para pensar de manera diferente con sus compañeros, todo eso importa.

(Buitrago, Barrera, Plazas & Chaparro, 2021)

Además, usar herramientas ya establecidas como FPSICO (Factores Psicosociales) y la Escala de Estrés Percibido (EEP) ayuda a evaluar las condiciones laborales de forma organizada, es decir, de una manera más formal. Esto ayuda a saber qué tan pesada es la carga de trabajo, cuánto control tiene, cuánto apoyo social recibe y qué tan contentos están con sus empleos. Esas mediciones dan información técnica y objetiva, que sirve para crear programas para mejorar la salud mental en el trabajo que se ajustan a lo que cada empresa necesita. Diversas indagaciones han comprobado que implementando consistentemente programas de intervención psicosocial, se puede reducir el estrés percibido, la disminución alcanza casi un 30 a 35%. Además, se han detectado mejoras bastante notables en la productividad, en la satisfacción laboral, en la calidad de vida laboral de todo el personal de salud (Gil-Monte, 2012; Alahmari et al. 2022)

Promover la salud en el trabajo, eso es algo que necesita ideas y acción, se trata de impulsar el bienestar, tanto individual como colectivo. La Organización Mundial de la Salud dice que es crucial considerar la parte mental y social también, en este esquema, el trabajo pasa en un entorno social y ambiental que afecta no solo la salud, sino también el cuerpo y la mente. También influye la relación que tiene cada persona con su trabajo y con los demás.

Es común ver que las condiciones de trabajo varían y pueden ser muy exigentes. Conlleva muchos riesgos, por eso, es muy importante tener lugares de trabajo que sean saludables, para así ofrecer una buena atención. La Organización Internacional del Trabajo, por su parte también resalta la importancia de garantizar condiciones de trabajo justas, como horarios adecuados, pausas para descansar y un pago que sea justo, todo para proteger a los empleados. (Cerón, 2020)

Promover entornos laborales saludables en el ámbito de la salud implica valorar al trabajador como el recurso principal de la institución y asegurar su bienestar integral mediante estrategias que integren la prevención, la evaluación y la intervención. Gestionar los riesgos psicosociales adecuadamente es crucial; verdaderamente, esto ayuda a prevenir el estrés en el trabajo y mejora el ambiente laboral. Además, se garantiza una atención al paciente que es tanto humana como eficiente. De hecho, una organización que se preocupa por la salud mental de sus trabajadores, en esencia, está invirtiendo en cosas muy importantes, como la calidad, la productividad y el crecimiento a largo plazo. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2024; Díaz, 2016).

FUNDAMENTO NORMATIVO

Después de analizar las ideas que explican qué son los riesgos psicosociales y cómo afectan a hospitales y clínicas, es absolutamente necesario hablar sobre las normas que controlan esto, tanto aquí en Colombia como en el resto del mundo. Las disposiciones legales establecen las responsabilidades de las instituciones frente a la prevención del estrés laboral y la promoción de condiciones adecuadas de trabajo, convirtiéndose en el soporte jurídico que sustenta las acciones de vigilancia, control y mejora del bienestar laboral. A continuación, se presentan las principales leyes, decretos y resoluciones que respaldan el análisis de este tema. En cuanto al marco legal y normativo que versa sobre este tema, la gestión de los riesgos que afectan la salud de los trabajadores no puede, ni debe entenderse sin tenerlo en cuenta, ya que el marco legal que obliga a las organizaciones a identificar, evaluar y controlar esos riesgos. En Colombia existe un conjunto de normas que establecen responsabilidades para empleadores y autoridades, y que orientan las estrategias de prevención y promoción de la salud en el trabajo. Estas normas constituyen el sustento jurídico para las acciones que se proponen más adelante en este trabajo.

Tabla 4. Normas colombianas sobre riesgos psicosociales. Fuente: Elaboración propia

NORMAS	ESTABLECE	ALCANCE	IMPLICACIONES
Resolución 2646 de 2008	responsabilidades para identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; define el origen de patologías por estrés ocupacional y orienta a la batería de instrumentos para su evaluación.	aplica a elaboración de instrumentos, procedimientos y responsabilidades para la gestión de riesgos psicosocial en las organizaciones; orienta a que el empleador tome medidas para proteger la salud mental y física.	evaluación periódica del entorno laboral, documentación de hallazgos y planes de mejora que aborden organización del trabajo, pausas, ergonomía y capacitación.
Resolución 2764 de 2022	Modifica y deroga a la Resolución 2404 de 2019 con guías técnicas modernas para la evaluación y manejo de riesgos psicosocial; enfatiza procedimientos basados en evidencia para medir riesgos y priorizar intervenciones.	fortalece capacidades técnicas, registros de bienestar laboral y la implementación de intervenciones psicosociales en las organizaciones.	estructura de evaluación más rigurosa y registro de datos para toma de decisiones.

Decreto 1072 de 2015	compila la regulación del trabajo y reglamenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST); integra la gestión de riesgos (incluidos los psicosociales) dentro del sistema de gestión.	responsabilidades, recursos y procedimientos para gestionar riesgos laborales de manera integrada.	obligatorio incorporar la gestión de riesgos psicosocial dentro del SG-SST.
Ley 1562/2012	reformas al sistema de riesgos laborales y fortalecimiento de la prevención por parte del empleador.	Establece marcos de protección, prevención y responsabilidad en salud ocupacional y clima organizacional.	Refuerzan obligaciones de prevención, manejo de acoso y promoción de salud mental.
Ley 1010/2006	acoso laboral, conductas, medidas preventivas y sanciones.		
Ley 1616/2013	salud mental como componente del cuidado en salud pública, con responsabilidad del Estado y de las instituciones.		

Desde el punto de vista práctico, estas normas que resumen la tabla anterior, exigen a las instituciones de salud adoptar varias medidas concretas y verificables:

1. Implementar instrumentos de identificación y evaluación periódica de factores de riesgo;
2. Diseñar planes de intervención y promoción del bienestar con responsables, cronograma y presupuesto;
3. Registrar y reportar resultados de las evaluaciones y de las acciones tomadas;
4. Capacitar a líderes y a trabajadores en prevención y manejo de riesgos;
5. Realizar seguimiento y ajuste de las acciones con base en la evidencia recogida.

Cumplir con estas obligaciones no solo es una exigencia legal, sino también una manera de mejorar la calidad del servicio y la sostenibilidad institucional.

En contextos hospitalarios, donde la intensidad del trabajo y las exigencias emocionales son mayores, el cumplimiento normativo debe acompañarse de una política institucional clara: priorizar la dotación adecuada de personal, garantizar pausas y descansos, optimizar la ergonomía de los puestos y favorecer canales de comunicación y reconocimiento. La normativa, por tanto, no debe verse como un trámite administrativo, sino como una guía para construir ambientes de trabajo más seguros y humanos. El marco legal colombiano y los referentes internacionales proveen una base sólida para la acción institucional frente a los riesgos que afectan la salud de los trabajadores. Adoptar estas normas implica transformar diagnósticos en acciones concretas y evaluables, con el fin de proteger a quienes trabajan en la atención de la salud y, por ende, proteger la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad.

MÉTODO

El presente trabajo se cimentó en métodos de investigación basados, inicialmente, en estudios disponibles en artículos académicos, revistas, tesis, trabajos de investigación, páginas web verificables, con el objetivo de responder a la pregunta planteada acerca de las condiciones

laborales, como influyen en la vida del trabajador, qué consecuencias trae y cómo mitigar los efectos negativos.

Para la búsqueda óptima de los recursos necesarios a utilizar, se especificaron los temas a investigar, y por medio de una fuente confiable, en este caso, Google scholar, se fueron acotando los resultados obtenidos de forma adecuada.

La investigación tuvo como objetivo identificar los factores laborales que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores, así como las condiciones institucionales que influyen en su desempeño. Se basó en el análisis de estudios previos y documentos técnicos de instituciones de salud, que sirvieron como referencia metodológica. En ellos se encontraron instrumentos estandarizados como el FPSICO, diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, para evaluar riesgos psicosociales y condiciones organizativas relacionadas con el estrés laboral (Puig & Ferré, 2013; Marín-Lluch et al., 2006).

También se halló la Escala de Estrés Percibido (EEP), (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983), que mide el estrés derivado de las demandas laborales y personales. La relación entre el estrés, la carga de trabajo y el bienestar psicológico en el sector sanitario se ha examinado exhaustivamente utilizando esta herramienta. Según investigaciones recientes, los altos niveles de estrés percibido están relacionados con problemas psiquiátricos entre los trabajadores sanitarios, lo que pone de relieve la importancia de mejorar la resiliencia y el equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa. (Tao et al., 2023).

La revisión documental arrojó como hallazgos, métodos utilizados para la identificación de dichos riesgos psicosociales tratados a lo largo de este trabajo teóricamente, en conjunto con el

nivel de estrés, fundamentados en estudios e investigación al respecto por personas con experticia en el tema.

Tabla 5. Proceso de Búsqueda de artículos potenciales. Fuente: Elaboración propia

FRASE BASE	RESULTADOS	ARTÍCULOS POTENCIALES
Riesgos psicosociales en el sector salud	7.950	17
Estrés laboral	9.620	17
Nivel de estrés laboral	6.560	8
Carga de trabajo en el sector salud	2.660	12
Nivel de riesgos psicosociales en una clínica	11.500	15

El proceso investigativo que da forma a la tabla mostrada está totalmente ligado a cómo se busca la información de bases de datos y en la literatura científica. Este proceso, incluye pasos que son clave.

1. Escogencia de frases importantes, como, "Riesgos psicosociales en el sector salud", "Estrés laboral", "Nivel de estrés laboral" y "Carga de trabajo en el sector salud" para enfocar la búsqueda.

2. Fijar bien los criterios de búsqueda, el número de resultados y los artículos que podrían ser importantes indican que se debe emplear bases de datos, motores académicos, enfocado en la salud y riesgos profesionales. Ya que, el número de resultados es como una foto de la información que existe, y los artículos que podrían ser importantes son esos textos o publicaciones que cumplen con lo requerido, con calidad científica, y que van al grano.

3. Recopilar y luego filtrar la información de lo que se encuentra en la búsqueda de fuentes confiables. Y al enfocarse en los artículos que realmente importan, se puede analizar lo valioso, evitando que la información se vaya por las ramas, o que nos confundamos un poquito.

4. Evaluación y análisis: Al comparar los resultados con los artículos potenciales, es posible identificar qué aspectos del tema se han estudiado más y cuáles requieren más investigación. Esto facilita la priorización de temas a la hora de desarrollar estrategias de intervención, investigación o revisión bibliográfica.

Este proceso de consulta y análisis, como ilustra la tabla, es esencial para tomar decisiones basadas en la evidencia, crear planes de prevención de la salud ocupacional y fomentar entornos de trabajo saludables en el sector de la salud. Además, garantiza que la definición, el alcance y las prioridades a la hora de abordar los riesgos psicosociales, como en este trabajo, sean claros y se basen en datos fiables.

RESULTADOS

De acuerdo con los hallazgos realizados por medio de la revisión documental, se evidenciaron en todos y cada uno de los estudios de investigación, trabajos, tesis, artículos etc, que para mitigar el impacto negativo de los riesgos psicosociales en los trabajadores pertenecientes al sector salud, los fundamentos teóricos de expertos refieren una serie de métodos e instrumentos continuación, se explican cada uno de ellos.

El interés social y laboral en los impactos del estrés, tanto en las personas como en las organizaciones, ha impulsado la creación de diversos modelos teóricos que explican su origen y desarrollo, abordándolo desde distintas perspectivas. Según Grau (2008), tras revisar estos modelos, todos coinciden en que la exposición a situaciones estresantes desencadena una respuesta fisiológica, cognitiva y motora en el organismo, la cual, si se mantiene prolongadamente, produce efectos dañinos para el cuerpo. (Martín, 2014)

El primer modelo por tratar es el modelo de demanda/control, que fue creado para contextos laborales donde los factores estresantes son crónicos, no ponen en peligro la vida de forma inmediata y resultan de decisiones organizacionales complejas. En este enfoque, la capacidad para controlar el estresor es fundamental y gana relevancia a medida que las organizaciones sociales se vuelven más sofisticadas e integradas, imponiendo restricciones complejas al comportamiento individual. Este modelo, desarrollado por Karasek (1976, 1979) y Karasek y Theorell (1990), se centra en dos aspectos psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas y la combinación del control sobre las tareas y el uso de habilidades, también llamado latitud de decisión. Describe comportamientos activos o pasivos relacionados con diversos tipos de trabajo y pronostica el riesgo de enfermedades relacionadas con el estrés. Se ha aplicado principalmente

a la investigación epidemiológica sobre enfermedades crónicas como las cardiopatías.

(Organización Internacional del Trabajo, s.f.)

Acorde a este modelo, se pueden presentar las siguientes situaciones:

Tabla 6. Funcionamiento de demanda/control según Karasek. Fuente: (Martín, 2014).

SITUACIÓN	DEMANDAS PSICOLÓGICAS	CONTROL EN LA TOMA DE DECISIONES	DESCRIPCIÓN
Alto Estrés	Alto	Bajo	Elevadas demandas combinadas con bajo control, generando alto nivel de estrés
Bajo Estrés	Bajo	Alto	Demandas bajas junto con alto nivel de control, resultando en bajo estrés
Estrés Activo	Alto	Alto	Altas demandas acompañadas de alto control, lo que fomenta aprendizaje y motivación
Estrés Pasivo	Bajo	Bajo	Demandas y control bajos, situación poco motivadora y de riesgo de pérdida de habilidades

La tabla anterior, describe en qué situaciones se puede identificar la dinámica que refería Karasek en su método. Describe el desarrollo de esa dinámica y lo que implican las demandas psicológica y como influyen en la toma de decisiones.

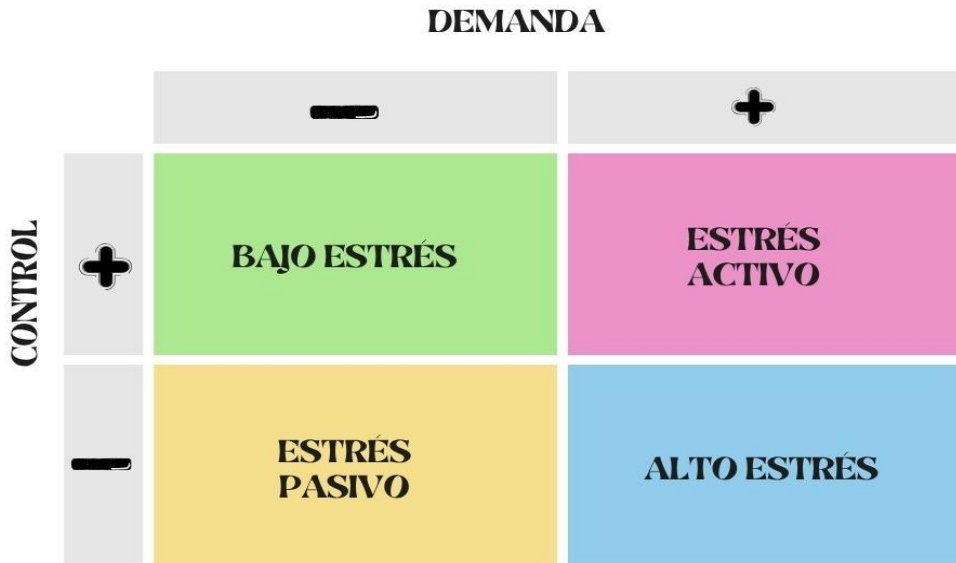
Este modelo señala algo importante, que no es solamente las exigencias del trabajo las que provocan estrés, sino que, de hecho, la habilidad para tener control y tomar decisiones sobre lo

que se hace en el trabajo cambia la manera en que cada persona reacciona. Y que el control no solo ayuda a que los desafíos se conviertan en chances para crecer, sino que también la ausencia de ese control puede aumentar los impactos dañinos del estrés a largo plazo. (Martín, 2014). El modelo de demanda/control de Karasek utiliza la relación entre el nivel de control o autonomía de un empleado sobre su trabajo y las exigencias psicológicas de su empleo para explicar el estrés relacionado con el trabajo.

- Cuando las demandas son altas y el control es bajo (Alto Estrés), el trabajador experimenta una tensión elevada, lo que puede ser perjudicial para su salud. (Karasek, 1979).
- El control será alto (Bajo Estrés) cuando hayan bajas demandas, el ambiente laboral es más relajado y con menos probabilidad de generar estrés. (Karasek, 1979).
- En la situación de estrés activo, donde tanto demandas como control son altos, el trabajador enfrenta desafíos significativos, pero con libertad para decidir cómo afrontarlos. Esto favorece el aprendizaje, la motivación y el desarrollo de nuevas estrategias de afrontamiento. (Karasek, 1979).
- El estrés pasivo, caracterizado por bajas demandas y bajo control, puede conducir a la apatía, pérdida de habilidades y falta de motivación. (Karasek, 1979).

En resumen, y más allegado a lo que Karasek describió, la dinámica de la demanda/control sería:

Figura 2. Dinámica Demanda/Control, modelo de Karasek. Fuente: (Seguí, 2021)



Se explica brevemente la dinámica de la figura anterior:

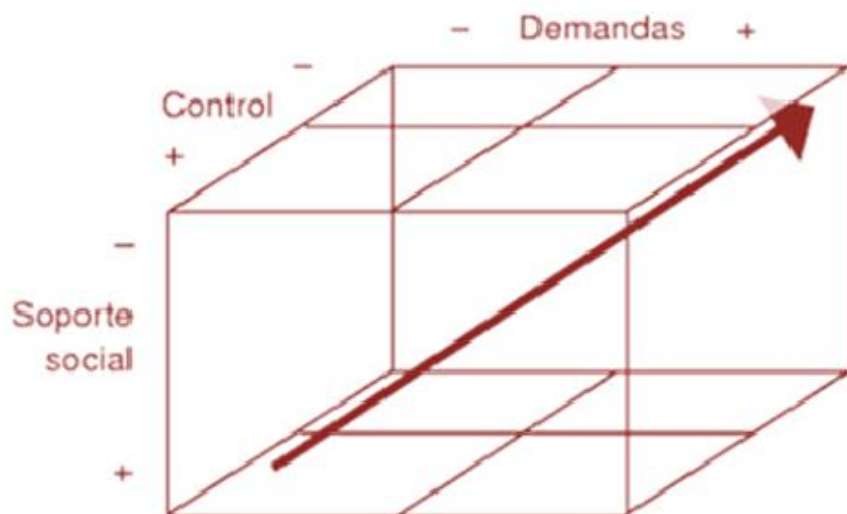
- + Control – Demanda = Bajo estrés
- + Control + Demanda = Estrés Activo
- Demanda - Control = Estrés Pasivo
- + Demanda – Control = Alto Estrés

Además del modelo de Karasek, Johnson (1986) desarrolló el modelo de interacción entre exigencias, control y apoyo social, que sostiene que la combinación de tres dimensiones —las exigencias psicológicas del trabajo, el control o la autonomía sobre las tareas y el apoyo social recibido en el entorno laboral— determina el impacto del estrés laboral en la salud. La presión en el lugar de trabajo y las exigencias mentales se denominan exigencias psicológicas. El control es la capacidad del empleado para aplicar sus habilidades y tomar decisiones, lo que sirve como recurso para manejar las exigencias. Al ofrecer asistencia emocional y práctica por parte de los

compañeros de trabajo y superiores, el apoyo social —introducido como tercera dimensión— modifica el impacto del estrés y disminuye los efectos perjudiciales del estrés prolongado. (Johnson & Hall, 1986).

Este modelo ha sido validado en numerosos estudios epidemiológicos, mostrando que el mejor bienestar y menor riesgo de enfermedad ocurre cuando los trabajadores tienen altas demandas, alto control y buen apoyo social. Por el contrario, la combinación de altas demandas, bajo control y escaso apoyo social está asociada con mayores riesgos de trastornos físicos y mentales. Este estudio fue pionero al destacar cómo el entorno psicosocial del trabajo puede afectar la salud física, y enfatiza la importancia del apoyo social como un factor amortiguador del estrés laboral (Johnson & Hall, 1988).

Figura 3. Dinámica modelo de Johnson & Hall. Fuente: (Martínez, 2001).



La importancia del modelo demanda-control-apoyo (DCS) para explicar el estrés laboral y sus efectos sobre la salud ha sido validada por varias investigaciones recientes. Por ejemplo, García-

Herrero et al. (2016) descubrieron que, si bien el apoyo social actúa como un amortiguador para disminuir estos impactos perjudiciales, especialmente cuando el control del trabajo también es fuerte, las altas exigencias laborales aumentan considerablemente el riesgo de estrés, melancolía y ansiedad. El modelo DCS es crucial para detectar las condiciones laborales que afectan a la salud mental y física, ya que evalúa la carga de trabajo (exigencias), el grado de autonomía (control) y la calidad del apoyo de los compañeros de trabajo y los supervisores (apoyo social). (García, Mariscal, López & Quiroz, 2016)

Figura 4. Interacción entre Demanda/Control y Apoyo social. Fuente: (Martín, 2014)



Combinando las tres variables: las demandas del trabajo, el control sobre las tareas y el apoyo social, el modelo resalta que el apoyo social (+/-) modula la relación entre demandas y control, amortiguando o intensificando los efectos del estrés laboral. (Martínez, 2021).

El modelo de desequilibrio entre demanda y recursos y el modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa son otros dos modelos que se utilizan en menor medida, pero que son igualmente significativos. Según el modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa de Siegrist, el estrés crónico y una serie de problemas de salud, como las enfermedades cardiovasculares y los trastornos psicológicos, se deben a un desequilibrio entre el gran esfuerzo que realiza el empleado y las escasas recompensas que recibe (como el salario, el reconocimiento o la seguridad laboral). Esta teoría hace hincapié en el valor de la reciprocidad en el lugar de trabajo y en cómo una conexión injusta aumenta el riesgo de enfermedades y agotamiento (Siegrist, 1996). Por otro lado, el modelo de exigencias y recursos laborales explica cómo se desarrolla el estrés cuando las expectativas laborales superan los recursos disponibles para gestionarlas, mientras que un equilibrio adecuado fomenta la dedicación y el bienestar. Según ambas teorías, el equilibrio entre la carga y el apoyo es esencial para la salud laboral. (Demerouti et al., 2001).

A fin de explicar brevemente, y para entender un poco más a fondo estos modelos, a continuación, se presenta la tabla 5.

Tabla 7. Modelos de desajustes. Fuente: Elaboración propia

Modelo	Elementos principales	Idea central	Consecuencias del Desajuste
Demandas- Recursos (JD- R)	Demandas laborales (carga, presión, conflictos); Recursos laborales (apoyo,	El estrés surge cuando las demandas superan a los recursos disponibles para	Estrés, agotamiento, burnout si demandas > recursos; compromiso y bienestar si recursos

	autonomía, formación)	enfrentarlas	\geq demandas
Esfuerzo- Recompensa (ERI)	Esfuerzo extrínseco (demanda física/psicológica); Recompensa (salario, seguridad, estima); Sobreimplicación (compromiso excesivo)	Desequilibrio entre alto esfuerzo y baja recompensa genera estrés y problemas de salud	Estrés crónico, problemas cardiovasculares, enfermedades psicológicas vinculadas a un intercambio laboral no recíproco

En cuanto a los instrumentos que suelen más utilizados están EL Cuestionario FPSICO y la Escala de Estrés Percibido (EEP), que son herramientas ampliamente utilizadas para evaluar el estrés laboral y la percepción subjetiva de estrés, respectivamente.

Cuestionario FPSICO

- Es una herramienta que evalúa los aspectos psicosociales del estrés y la salud laboral en el trabajo. (Trujillo y González-Cabrera, 2007)
- Evalúa diferentes dimensiones como demandas laborales, control, apoyo social y factores organizacionales. (Trujillo y González-Cabrera, 2007)
- Se usa para identificar riesgos psicosociales y planificar intervenciones preventivas.

Escala de Estrés Percibido (EEP)

- Fue desarrollada por Cohen, Kamarck y Mermelstein. (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983).
- Mide la percepción global que tiene una persona sobre el estrés experimentado en el último mes.
- Tiene una versión condensada de 10 elementos (EEP-10) o 14 elementos (EEP-14).
- Se utiliza una escala Likert de 0 a 4 (nunca a casi siempre) para calificar las respuestas.
- Evalúa en qué medida se consideran impredecibles, inmanejables y abrumadores los acontecimientos de la vida. (Campo-Arias y Oviedo, 2014).
- Es un instrumento con buenas propiedades psicométricas (fiabilidad y validez) confirmado en pruebas en población española y latinoamericana.

Estos instrumentos permiten evaluar el estrés tanto desde la perspectiva objetiva del entorno de trabajo (FPSICO) como desde la experiencia subjetiva del individuo (EEP), fundamentales para la prevención e intervención en salud laboral.

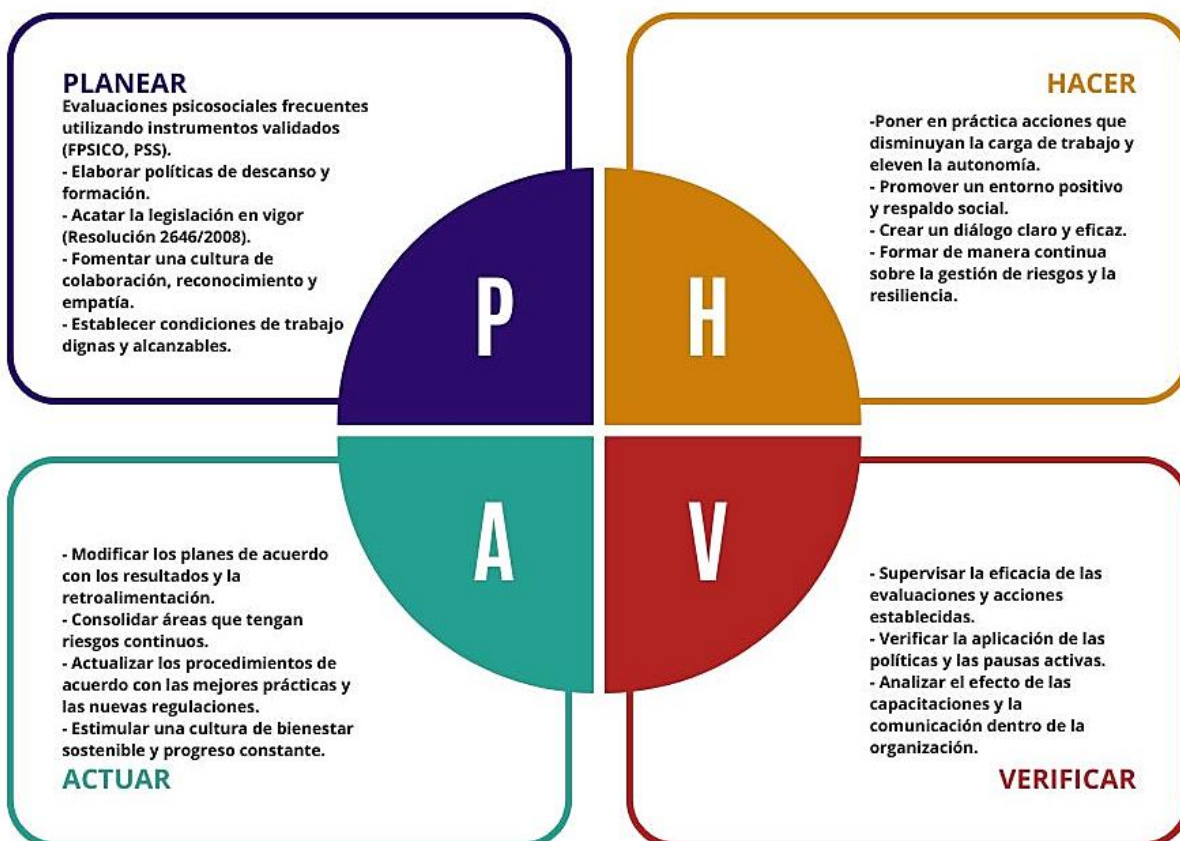
A continuación de manera clara, presentados en una tabla, el rango de puntuación de acuerdo a los resultados obtenidos una vez que se haya aplicado el cuestionario EEP, para así determinar cual es el nivel de estrés percibido. Luego de determinado el EEP, lo idea es planear y organizar lo siguiente hacer para el tratamiento y posterior seguimiento del test con el fin de observar la mejora del trabajador en el entorno laboral y la vida diaria.

Tabla 8. Resumen de valores de la EEP. Fuente: (Campo-Arias y Oviedo, 2014).

Rango de puntuación	Nivel de estrés percibido
0 - 13	Bajo estrés percibido
14 - 26	Estrés percibido moderado
27 - 40	Alto estrés percibido

Dados todos los métodos hallados en la revisión documental realizada, se proponen estrategias a implementar para la mejora de la calidad de vida y de entorno laboral de los trabajadores que se desarrollan dentro del sector salud en las clínicas y hospitales, personal administrativo, de salud, internos e incluso externos. Como premisa de lo que se pretende proponer, esto se basa en el ciclo Deming, conocido como PHVA, como herramienta e instrumento base para mejorar claridad y entendimiento. A continuación, se presentan de manera breve dichas estrategias:

Figura 6. Ciclo Deming aplicado a la mejora de los riesgos psicosociales en las clínicas y hospitales. Fuente: Elaboración propia



El ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) es una herramienta esencial, como se sabe, para la mejora continua de la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Pero también es aplicable a la gestión del estrés laboral, incluido en los riesgos psicosociales a los están propensos los profesionales clínicos y hospitalarios. En Planear, se identifican y analizan los factores que provocan estrés laboral, se establecen objetivos claros y se desarrollan estrategias y planes específicos para reducir esos riesgos. Las acciones planificadas se llevan a cabo durante la fase Hacer, que incluye intervenciones destinadas a mejorar la comunicación, reforzar el apoyo social, fomentar la autonomía y optimizar la carga de trabajo.

En verificar, se evalúan los resultados de las acciones implementadas utilizando indicadores de salud y bienestar laboral, así como encuestas sobre satisfacción laboral y rendimiento. Además,

durante la fase de actuación, se toman medidas correctivas y se ajustan las estrategias en función de la retroalimentación obtenida, lo que garantiza que las mejoras sean sostenibles y se adapten a las necesidades reales de los trabajadores.

Este ciclo rotativo permite una adaptación continua de las intervenciones para reducir eficazmente el estrés laboral, fomentando un entorno de trabajo más saludable y productivo en el sector sanitario.

CONCLUSIONES

La investigación demuestra que los riesgos psicosociales en las clínicas y hospitales son un problema importante que incide en el bienestar físico, mental y emocional de los profesionales, (Theorell et al., 2015). El estrés prolongado que se genera por estas condiciones negativas de trabajo, como la sobrecarga, la falta de control, la mala comunicación o la falta de apoyo social, afecta al desempeño laboral y a la calidad del servicio.

Asimismo, la inflexibilidad de las jerarquías laborales del sector otorga a los trabajadores menos control sobre lo que hacen, aumentando la frustración y el agotamiento emocional. Este estancamiento influye en su motivación y bienestar general, generando un desgaste que se puede extender en el tiempo con graves consecuencias y psicológicas. Todos estos factores psicosociales deterioran no solo la capacidad de trabajo, sino también la estabilidad emocional de las personas que trabajan en el sector.

El estudio también demuestra la necesidad de aumentar la conciencia institucional sobre la importancia del bienestar psicológico de los profesionales sanitarios. La implementación de políticas que apoyen entornos de trabajo saludables debe ser una prioridad máxima en clínicas y hospitales. Estas políticas deben incluir evaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales para identificar y abordar los problemas de salud según sea necesario. Además, la formación continua en habilidades de resolución de conflictos y gestión del estrés puede fortalecer la resiliencia individual y colectiva de los equipos de trabajo, mejorando su capacidad para manejar situaciones complejas.

Para crear un cambio cultural que valore el equilibrio entre las exigencias del trabajo y el bienestar personal, es fundamental el compromiso activo de los líderes y las responsabilidades institucionales. La participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones y el desarrollo de un entorno laboral positivo refuerza su sentido de pertenencia y su satisfacción laboral. Esto promueve no solo la salud de los profesionales, sino también la eficacia y la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

En definitiva, se es muy necesario desarrollar estrategias, planes e incluso actividades para equilibrar las demandas y los recursos, fomentando la autonomía, la comunicación y el apoyo

social en el trabajo. Sólo de este modo se podrán reducir los riesgos psicosociales, proteger la salud de los trabajadores y garantizar la calidad de la atención sanitaria.

RECOMENDACIONES

Para identificar las áreas de mayor preocupación, se necesita llevar a cabo evaluaciones psicosociales de riesgo, de manera regular y sistemática, en todos los centros de salud; esto con herramientas validadas, como la Escala de Estrés Percibido PSS y la FPSICO, por ejemplo.

Planear, organizar e implementar intervenciones para ayudar a reducir la carga de trabajo; esto implicaría darles a los empleados más control y autonomía en sus tareas, fomentar un ambiente de trabajo positivo y mejorar el apoyo social.

También es clave impulsar políticas internas que aseguren descansos activos frecuentes y tiempos de descanso adecuados; hemos visto que esto ayuda a reducir el estrés, lo que, al final, también mejora la productividad y la calidad de vida en el trabajo.

Para ayudar a los trabajadores y combatir los efectos negativos del estrés laboral, tanto los jefes como los empleados necesitan recibir capacitación continua en el manejo de riesgos psicosociales, estrategias de afrontamiento y, resiliencia emocional, para que sepan cómo actuar.

Impulsar una comunicación que de verdad funcione, y que sea cristalina en todos los niveles de la organización. Hay que estar seguros que todos, desde el primer al último empleado, se sientan con la libertad de decir lo que piensan, de expresar sus dudas, de exponer sus preocupaciones, sin temor a nada. Y esto, claro está, para participar en la definición de la dirección.

Cumplir estrictamente la legislación más reciente, especialmente la Resolución 2646 de 2008 y sus revisiones, que establecen procedimientos precisos para el seguimiento, la gestión y la supervisión de los riesgos psicosociales.

Promover una cultura corporativa basada en los principios de empatía, reconocimiento, respeto y cooperación. Esto aumentará el sentido de compromiso institucional y de pertenencia.

Asegurar condiciones laborales dignas que incluyan estabilidad, remuneración justa, horarios razonables y accesibilidad a recursos materiales y humanos adecuados para el desarrollo óptimo de sus funciones.

A estas recomendaciones se le puede aplicar el ciclo de Deming, para mayor efectividad y veracidad, de la siguiente manera:

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gómez, C. L., & Acevedo, J. S. (2020). Importancia de las pausas activas para mejorar el desempeño laboral y prevenir graves enfermedades. *Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35134/LinaresGomezCarol2020.pdf.pdf>*.
- González Anaya, L. S., & Polo García, C. (2013). Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. Un estudio comparativo.
- Royero, L. F., Camargo, C. J., López, D. Y. M., & Arrieta, I. M. D. (2024). Gestión del Riesgo Psicosocial y Salud Mental en Trabajadores del Sector Salud. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(3), 3328-3345.
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2), 55-63.
- Vera, J. L. A. (2023). Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: revisión de alcance 2018-2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 719-732.
- Arenas Ortiz, F., & Andrade Jaramillo, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta colombiana de psicología*, 16(1), 43-56.
- Velandia, S. R. S., & Santander, Y. S. G. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis: revista colombiana de humanidades*, 53(99), 410-432.
- Ansoleaga, E., Artaza, O., & Suárez, J. (2012). Personas que cuidan personas: dimensión humana y trabajo en salud. *Santiago: Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud*.li

Merino-Plaza, M. J., Carrera-Hueso, F. J., Arribas-Boscá, N., Martínez-Asensi, A., Vázquez-Ferreiro, P., Vargas-Morales, A., & Fikri-Benbrahim, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de Saúde Pública*, *34*, e00189217.

Robles, C., Rojas, L. E. A., & Rodríguez, E. M. (2020). Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, *25*(4), 115-130.

Martínez, S.F.A. (2022). Diseño del trabajo, bienestar y salud mental: Revisión de literatura. *Revista sobre el diseño laboral y su efecto en la salud mental de los trabajadores*

Arribas, M. M. (2007). Estrés relacionado con el trabajo (modelo de demanda-control apoyo social) y alteraciones en la salud: una revisión de la evidencia existente. *Enfermería Intensiva*, *18*(4), 168-181.

Martínez-González, M., Monreal-Bosch, P., & Olid, C. S. (2023). Retener el talento en la sanidad: una solución a un problema actual. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, *23*(2), e3385-e3385.

Medina Macías, A. (2024). Dialéctica de los factores y riesgos psicosociales laborales. Pautas para su gestión eficaz. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, *25*(2).

Arroyave Escobar, B. (2024). El Burnout, reto a la competencia laboral del trabajador social en el área de la salud ocupacional en los Centros de llamadas de la ciudad de Medellín.

Organización Mundial de la Salud. (2022, 5 de octubre). *World failing in our duty of care to protect mental health and wellbeing of health and care workers, finds report on impact of*

COVID-19. <https://www.who.int/news/item/05-10-2022-world-failing-in--our-duty-of-care--to-protect-mental-health-and-wellbeing-of-health-and-care-workers--finds-report-on-impact-of-covid-19>

Organización Mundial de la Salud. (2024, 25 de abril). *Protecting the mental health and well-being of health and care workers*. https://www.who.int/news/item/25-04-2024-202404_protecthw_mentalhealth

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2022). *Plan Institucional de Bienestar e Incentivos 2022* (Subdirección de Gestión del Talento Humano). Bogotá: MSPS.

Linares Gómez, C. (2020). *Importancia de las pausas activas para mejorar el desempeño laboral y prevenir graves enfermedades*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35134>

Organización Mundial de la Salud. (2022). Guía de la OIT y la OMS para la salud y seguridad ocupacional en el sector salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>

Organización Mundial de la Salud. (2024). Mental health in the workplace. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Mundial de la Salud. (2022). Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

International Labour Organization. (2022, 10 de noviembre). *Psychosocial risks and stress at work*. <https://www.ilo.org/resource/psychosocial-risks-and-stress-work>

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008: Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Diario Oficial 46.993. Bogotá, Colombia.

Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-2646-de-2008.pdf>

Astudillo Díaz, Paula R, Alarcón Muñoz, Ana M^a, & Lema García, Marcela L. (2009). PROTECTORES DE ESTRÉS LABORAL: PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y MÉDICOS, TEMUCO, CHILE. *Ciencia y enfermería*, 15(3), 111-122. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532009000300012>

Sanz-Valero, J. (2019). Comunicación para la salud laboral. *Medicina y seguridad del trabajo*, 65(256), 173-176.

Collett, G., Emad, A., & Gupta, A. K. (2025). The impact of workplace support components on the mental health and burnout of UK-based healthcare professionals: insights from the CoPE-HCP cohort study. *Clinical Medicine*, 100324.

Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146.

Alahmari, M. A., Al Moaleem, M. M., Hamdi, B. A., Hamzi, M. A., Aljadaani, A. T., Khormi, F. A., ... & Al Sanabane, F. A. (2022). Prevalence of burnout in healthcare specialties: a systematic review using Copenhagen and Maslach burnout inventories. *Medical science monitor: international medical journal of experimental and clinical research*, 28, e938798-1.

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.

Cerón Martínez, A. M. (2020). Entornos laborales saludables en el personal sanitario: Una meta difícil de alcanzar.

Díaz, D. Z. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Artículos de Argentina, Colombia y Chile Reseñas de Libros Facultad Tecnológica*, 60.

Martín, M. F. (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada* (Doctoral dissertation, Universidad de León).

Puig, R. F., & Ferré, G. G. (2013). Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO). *Consultado en febrero de*.

Marín-Lluch, P., García-Domingo, C., Muñoz-Fernández, J. L., & Rabanaque-Mallent, G. (2006). Detección de riesgos psicosociales en profesionales sanitarios de un área de salud. *Atención Primaria*, 37(5), 302-303.

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 385-396.

Tao, Y., Cheng, Z., Wang, C., Liu, T., Yan, M., Huang, X., ... & Chen, Z. (2023). Perceived stress and psychological disorders in healthcare professionals: a multiple chain mediating model of effort-reward imbalance and resilience. *Frontiers in Public Health*, *11*, 1320411.

Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). Modelo de demanda/control: un enfoque social del estrés laboral. En *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. Recuperado el 20 de octubre de 2025, de <https://www.iloencyclopaedia.org/es/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/theories-of-job-stress/item/12-psychosocial-factors-stress-and-health-2>

Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.

Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, *78*(10), 1336–1342. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>

Karasek, R., & Johnson, J. V. (1986). *The demand-control model: Implications for occupational stress and health*. En *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp_603.pdf

Martínez, S. V. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp_603.pdf

García-Herrero, S., Mariscal-Saldaña, M. Á., López-Perea, E. M., & Quiroz-Flores, M. F. (2016). Influencia de la demanda, control y apoyo social sobre el estrés laboral. Análisis por situación laboral de la V Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo. *DYNA*, 83(195), 52-60.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

Trujillo, H. M., & González-Cabrera, J. (2007). Propiedades psicométricas de la versión española de la “Escala de estrés percibido”(EEP). *Psicología Conductual*, 15(3), 457-477.

Campo-Arias, A., & Oviedo, H. C. (2014). Escala de Estrés Percibido-10: Desempeño psicométrico en estudiantes de medicina. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43(3), 154-158.

Seguí Martínez, S. (2021). Exposición de riesgos psicosocial y el estrés en la restauración.

Gómez Bustamante, E. M., Rodríguez Méndez, A. S., Ordosgoitia Montero, K. J., Rojas Lopez, M. C., & Severiche Sierra, C. A. (2017). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. *Nova*, 15(27), 77-89.

Ossa, L. M., Alzate, S. M., ILUMNO, R., & DE EPIDEMIOLOGÍA, E. S. P. E. C. I. A. L. I. Z. A. C. I. Ò. N. (2018). Factores de riesgo desencadenantes del síndrome de burnout, en trabajadores de la salud, en dos instituciones de la ciudad de Cartago, una clínica oftalmológica y una IPS de atención a pacientes crónicos, en el primer bimestre del 2018.

Theorell, T., Hammarström, A., Aronsson, G., Träskman Bendz, L., Grape, T., Hogstedt, C., ... & Hall, C. (2015). A systematic review including meta-analysis of work environment and depressive symptoms. *BMC public health*, 15(1), 738.