

# DIAGNÓSTICO Y PLAN DE ACCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL COMITÉ DE REHABILITACIÓN DE ANTIOQUIA

Diagnosis and action plan of psychosocial risk in the Antioquia Rehabilitation Committee

**Verónica Andrea Montoya Ochoa**

[Vemontoya1@poligran.edu.co](mailto:Vemontoya1@poligran.edu.co)

Institución Educativa Politécnico Grancolombiano  
Escuela de Sociedad, Cultura y Creatividad  
Estudiante  
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

**Yohanna Milena Rueda-Mahecha**

[ymrueda@poligran.edu.co](mailto:ymrueda@poligran.edu.co)

Institución Educativa Politécnico Grancolombiano  
Escuela de Sociedad, Cultura y Creatividad  
Profesora  
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Recepción: 06.09.2023

Aceptación: 14.11.2023

Cite este artículo como:

Montoya Ochoa, V., y Rueda-Mahecha, Y. (2023) *Diagnóstico y plan de acción de riesgo psicosocial en El Comité de Rehabilitación de Antioquia*. Revista de Sociedad Cultura y Creatividad.

## Resumen

El Comité de Rehabilitación de Antioquia es una institución prestadora de servicios de salud, su población está compuesta por 126 empleados de los cuales 73 vinculados y 53 prestadores de servicios, dentro de los principales riesgos a los cuales se encuentran expuestos derivado de las demandas emocionales al atender población con discapacidad es el riesgo psicosocial, razón por la cual la consultoría desarrollada tuvo como objetivo la identificación de estresores laborales y plantear una propuesta de intervención para los resultados encontrados, para su identificación se utiliza una herramienta brindada por la ARL a la que se encuentra afiliada la institución, esta mide los estresores laborales desde diferentes dominios, las características internas del empleado, las demandas del trabajo y factores extra laborales.

Para iniciar los objetivos planteados se desarrolló la revisión de la normatividad vigente en Colombia en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, aplicando los estándares del Decreto 1072 de 2011 y la Resolución 0312 de 2019 donde el resultado de cumplimiento obtenido es del 78.3% lo que se considera moderadamente aceptable, estos resultados le permiten

a la organización identificar sus fortalezas y ausencias para levantar un plan de mejora en el sistema de gestión.

Para el diagnóstico de riesgo psicosocial se realizó una línea basal de las normas aplicables, donde se obtuvo un resultado del 40%, durante la consultoría se logró obtener un diagnóstico de estresores laborales, proponer un plan de intervención y documentar procedimientos y programas para la disminución de la exposición a riesgos psicosociales.

#### Palabras clave:

Consultoría, Estrés laboral, riesgo psicosocial, Tensión laboral.

#### Abstract

The Antioquia Rehabilitation Committee is an institution that provides health services, its population is made up of 126 employees, of which 73 are related and 53 service providers, within the main risks to which they are exposed derived from the emotional demands of the serving the population with disabilities is the psychosocial risk, which is why the consultancy developed had the objective of identifying work stressors and proposing an intervention proposal for the results found, for their identification a tool provided by the ARL is used, which is If the institution is affiliated, it measures work stressors from different domains, the internal characteristics of the employee, the demands of the job and extra-work factors.

To start the objectives set, the review of the regulations in force in Colombia in the occupational health and safety management system was developed, applying the standards of Decree 1072 of 201 and Resolution 0312 of 2019 where the result of compliance obtained It is 78.3%, which is considered moderately acceptable. These results allow the organization to identify its strengths and absences to raise an improvement plan in the management system.

For the diagnosis of psychosocial risk, a baseline of the applicable norms was carried out, where a result of 40% was obtained. During the consultancy, it was possible to obtain a diagnosis of work stressors, propose an intervention plan and document procedures and programs for the reduction of exposure to psychosocial risks.

#### Keywords:

Work stress, psychosocial risk, job tension, consulting

#### INTRODUCCIÓN

El Comité de Rehabilitación de Antioquia es una corporación social, que tiene como objeto la

transformación de vida de las personas con discapacidad temporal o permanente, logrando niveles de independencia y autonomía en sus actividades cotidianas.

Se encuentra ubicada en el barrio prado centro de Medellín, cuenta con cinco sedes donde se brindan servicios de atención de terapia física, fisioterapia, psicología, terapia ocupacional, fonoaudiología, neuropsicología, psiquiatría, nutrición, trabajo social y apoyos pedagógicos para los procesos relacionados con dificultades del aprendizaje.

En el proceso de consultoría desarrollada se buscaba la identificación de los estresores laborales a los que se enfrentan cada día la población de El Comité de Rehabilitación de Antioquia, ya que su población se encuentra expuesta a demandas emocionales y al trabajar con personas con discapacidad y sus familias, donde los procesos que muestran resultados suelen ser a largo plazo por lo que con frecuencia se presentan manifestación de frustración de los pacientes y sus familias.

El Comité de Rehabilitación de Antioquia aun siendo una institución comprometida con la seguridad y salud en el trabajo de sus empleados, ha evidenciado su descuido en la salud mental de sus colaboradores. Cuando se realiza la revisión documental se encuentra un diagnóstico de riesgo psicosocial del año 2018, el cual no es válido de acuerdo con la población, a los cambios ambientales y a lo establecido en la norma.

El identificar los principales estresores laborales le permite a la organización generar planes de intervención y de mejora en los procesos, disminuyendo los niveles de estrés en los colaboradores, aportando estrategias para el cumplimiento de las políticas organizaciones de calidad en la atención y prevención de enfermedades laborales.

Para el logro de los objetivos planteados se utilizaron varios métodos de recolección de la información, herramientas de evaluación de cumplimiento normativo, para evaluar el estado en cuanto al decreto 1072 de 2019, la resolución 0312 de 2019 y una línea basal para verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable al riesgo psicosocial, donde se evalúan las normas Ley 1010 de 2006, Resolución 2646 de 2008, Resolución 0652 de 2012, Ley 1616 de 2013 y Resolución 2764 de 2022.

Para identificar los estresores laborales se utiliza una herramienta brindada e forma gratuita por la ARL SURA la cual mide 33 variables de estresores laborales, su aplicación se realiza de forma virtual por medio de la herramienta de Teams, para esto se solicita un espacio a los grupos de trabajo para la aplicación y siempre se cuenta con acompañamiento en caso de que se presente alguna duda.

La muestra para la aplicación del instrumento es de al menos el 80% de la población, es to es lo que exige el manual de la prueba aplicada, al momento de la ejecución se alcanzó un cubrimiento del 90% de la población, lo que evidencia el compromiso y acceso de la población al momento de realizar actividades de seguridad y salud en el trabajo.

El identificar los principales estresores laborales le permite a la organización generar planes de intervención y de mejora en los procesos, disminuyendo los niveles de estrés en los colaboradores, aportando estrategias para el cumplimiento de las políticas organizaciones de calidad en la atención y prevención de enfermedades laborales.

## MARCO TEÓRICO

La definición más cercana para los riesgos psicosociales es la que nos brinda la OIT que lo considera como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés (OIT, 2023)

El objetivo de las estrategias implementadas para la prevención del riesgo psicosocial son las enfermedades laborales que se pueden ver desencadenadas por la exposición al riesgo psicosocial y principalmente al estrés, cuando nos referimos a estrés, como lo menciona Sánchez (2010) en su artículo estrés laboral, es la reacción que tiene un organismo ante la demanda, que genera una fuerte tensión psicológica, si bien el estrés es la preparación para el ataque o huida, este contiene don componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las situaciones del ambiente que lo generan y la respuestas es el cómo el individuo reacciona ante estos agentes.

La satisfacción laboral se considera como “ la evaluación, opinión o el juicio del trabajador hacia el referente mi propio desempeño laboral (= mi

trabajo) y las circunstancias que lo rodean” (Bastardoí, 2014), es importante saber que al momento de intervenir los riesgos psicosociales se podrá beneficiar otros factores organizacionales como lo es el clima laboral, creando ambientes de apoyo, logrando que los episodios de tensión sean aliviados por el grupo de apoyo u otros aspectos que se pueden potenciar en las organizaciones.

La salud en Colombia además de las demandas derivadas por los pacientes y jornadas laborales se encuentra inmerso el cambio constantes en este sector económico que no han tenido los resultados esperados, lo que lleva a que lo trabajadores de la salud se expongan a esta tensión laboral e incertidumbre constante, por lo que los riesgos psicosociales y sus efectos son un foco constante de investigación e intervención, al realizar una exploración en investigaciones nacionales e internacionales se identifican los siguientes estudios:

A nivel internacional, en la Universidad del pacifico en la ciudad de Quito- Ecuador, es realizado por Romero (2019) “Niveles de fatiga laboral en personal de salud y administrativo en el hospital Carlos Andrade Marin y su relación con agresiones por parte de los usuarios” fue utilizado el Cuestionario de síntomas subjetivos de fatiga de Yoshitake, se realizó una investigación con enfoque cuantitativa y descriptiva, los resultados obtenidos son: “La fatiga laboral estuvo presente en el 79,3% de las mujeres y en el 78,3% de los hombres. Los médicos tuvieron los mayores niveles de fatiga general (53,1%), y mental (24,4%)”.

Otro análisis encontrado en Portoviejo Ecuador en la Universidad San Gregorio, elaborado por Alcívar (2019) donde busca investigar “síndrome de fatiga crónica en el personal de la salud de hospitales” esta se logra por medio de una investigación documental, resultado deja como conclusión que el síndrome de fatiga laboral el 80 % es a causa de las horas extras de trabajo, por la rotación en los horarios, la sobrecarga laboral, esto genera en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional, afectando hasta las relaciones interpersonales, el 20% restante se relaciona con factores como burnout y otras enfermedades de origen psicológico e inmunológico.

Y a nivel nacional, se encuentra una investigación realizada en la Pontificia Universidad Javeriana

seccional Cali, por Ortiz (2013) para identificar “factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud” se tenía por objetivo la evaluación e identificación de la relación entre los Factores Psicosociales intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, su metodología utilizada fue cuantitativo, descriptivo, transversal, con una muestra de 111 trabajadores de una empresa del sector salud, utilizando como método de recolección, la evaluación de riesgo psicosocial forma A y B, por medio de este lograron identificar que su nivel de riesgo es medio alto y que los principales dominios afectados son demandas del trabajo, control sobre el trabajo y recompensas Jiménez, Orozco, Caliz (2017) llevan a cabo una investigación para la identificación de “factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia” su enfoque de investigación fue cuantitativo con un diseño descriptivo, se evaluó 138 auxiliares de enfermería mayores de edad, se utilizó el cuestionario CoPsoQ-istas21, versión 2.0– 2014, los resultados obtenidos son condiciones que se califican como favorables y desfavorables, las dimensiones que fueron calificadas como altas y requerían de pronta intervención son los ritmos de trabajo, la inseguridad laboral, exigencias de esconder emociones y conflictos de rol.

## MARCO METODOLÓGICO

El enfoque de la investigación realizada es de enfoque mixto, al tener un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos para obtener la información objetiva al momento de levantar un programa de riesgo psicosocial enfocado en las necesidades específicas de El Comité de Rehabilitación de Antioquia.

Al ser una investigación con características cuantitativas y cualitativas se hizo uso de herramientas de recolección de información como aplicación de pruebas, entrevistas y trabajos grupales, encontrando así un panorama claro y un camino para la elaboración de la consultoría.

Para la identificación de estresores laborales se utilizó una herramienta brindada por la ARL SURA, esta busca la identificación de estresores laborales en los colaboradores, la población muestra a la que se le aplicó la muestra fueron 118 colaboradores los cuales representan el 93% de la población,

cumpliendo con los lineamientos establecidos por el instrumento.

El objetivo de la evaluación es identificar la presencia o ausencia de los principales estresores laborales que pueden afectar la salud de los trabajadores, para esto se utilizó un instrumento digital que consta de 165 preguntas, el tiempo estimado de respuesta es de 30 min por colaborador, con este instrumento se logra la evaluación de 33 dominios los cuales son apoyo de compañeros, apoyo de jefes y supervisores, apoyo social, cantidad de horas laboradas, consumo cigarrillo, control y autonomía, demandas psicológicas, desequilibrio esfuerzo – recompensa, diagnóstico colesterol alto, diagnóstico diabetes, diagnóstico hipertensión, diagnóstico problemas ergonómicos, dolor corporal, esfuerzo extrínseco, esfuerzo intrínseco, frecuencia consumo alcohol, frecuencia consumo cigarrillo, frecuencia ejercicio, función física, función social, inseguridad laboral, otro trabajo, peso, reacciones de estrés, recompensa, rol emocional, rol físico, salud general, salud mental, satisfacción laboral, tensión laboral, toma de decisiones, uso de habilidades, vitalidad.

El otro instrumento a utilizado fue el formato de auditoría donde con apoyo del área de gestión humana se evaluará el cumplimiento de los lineamientos exigidos en la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2764 de 2022, obteniendo información del estado del programa de riesgo psicosocial e identificando las necesidades documentales de la empresa.

## RESULTADOS

### Resultado de diagnóstico normativo.

Los resultados obtenidos en esta etapa de evaluación de los cumplimientos de los estándares de la Resolución 0312 de 32019 y el Decreto 1072 de 2015, dan como resultado de cumplimiento del 78.3%, lo que se cataloga como un resultado moderadamente aceptable, la institución deberá fortalecer los procesos de verificación y auditoría del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ya que se evidencia que en ningún momento se han realizado procesos de auditoría. Al analizar el cumplimiento de la normatividad aplicable al riesgo psicosocial, se analiza cada uno de los decretos y resoluciones, donde se obtiene un resultado de cumplimiento del 40% lo cual es un resultado bajo y es por esta razón que se evidencia

aún más la necesidad del apoyo en la consultoría, la ausencia de diagnóstico de condiciones, creación de grupos y estrategias que previenen el acoso laboral o las condiciones de riesgo de los colaboradores fue lo que más impacto en el bajo resultado.

Se encuentran falencias en la aplicación de la batería del ministerio para identificar los factores de riesgo psicosocial en la organización, encontrando que su última aplicación fue en el año 2018 y a la fecha no se cuenta con ningún otro mecanismo de medición, además, que no se identifican programas que velen por la salud mental de los colaboradores, un aspecto importante al tener en cuenta.

Se recomienda un trabajo continuo para velar por la salud mental de los colaboradores y fortalecer los subgrupos como apoyo para la intervención, como lo es el comité de convivencia laboral y el COPASST.

### Resultado de estresores laborales.

Se realiza la aplicación del instrumento brindado por la ARL SURA para obtener los resultados de estresores laborales, los cuales se analizaron por centro de trabajo, el total de los colaboradores que participo en la aplicación es del 93%.

Por medio de la prueba se lograron evaluar diferentes variable que pueden ser una fuente de estrés para los trabajadores las cuales son : apoyo de compañeros, apoyo de jefes y supervisores, apoyo social, cantidad de horas laboradas, consumo cigarrillo, control y autonomía, demandas psicológicas, desequilibrio esfuerzo – recompensa, diagnóstico colesterol alto, diagnóstico diabetes, diagnóstico hipertensión, diagnóstico problemas ergonómicos, dolor corporal, esfuerzo extrínseco, esfuerzo intrínseco, frecuencia consumo alcohol, frecuencia consumo cigarrillo, frecuencia ejercicio, función física, función social, inseguridad laboral, otro trabajo, peso, reacciones de estrés, recompensa, rol emocional, rol físico, salud general, salud mental, satisfacción laboral, tensión laboral, toma de decisiones, uso de habilidades, vitalidad.

Estresores Laborales	
Nombre	%
Apoyo de jefes y supervisores	33,0%
Tensión laboral	29,6%
Esfuerzo intrínseco	28,9%

Recompensa	27,0%
Reacciones de estrés	26,0%
Seguridad laboral	25,4%
Toma de decisiones	25,4%
Equilibrio esfuerzo - recompensa	24,5%
Esfuerzo extrínseco	23,6%
Apoyo de compañeros	23,0%
Apoyo social	21,0%
Satisfacción Laboral	18,0%
Demandas psicológicas	17,5%
Control y autonomía	17,5%
Vitalidad	15,0%
Uso de habilidades	14,0%
Rol emocional	11,4%
Dolor corporal	9,6%
Rol Físico	7,8%
Salud General	6,1%
Salud mental	4,3%
Función social	4,0%
Función Física	0,0%

Tabla 1. Resultado de estresores laborales. Elaboración propia.

Al analizar los resultados se identifica que el dominio que representa mayor riesgo es el apoyo de jefes y supervisores, este hace referencia al apoyo instrumental y emocional proporcionado por ello este obtiene que un 33% consideran que hay ausencia de estos , el siguiente en obtener una calificación significativa es la tensión laboral donde el 29.6% de los colaboradores consideran que su trabajo no es equilibrado entre las demandas psicológicas y el control laboral, lo cual puede afectar el orden y disfrute de sus actividades extra laborales y por ultimo tenemos el esfuerzo intrínseco con un 28.9%, los cuales ven afectados al patrón motivacional de sobre implicación en el trabajo .

Además del análisis de los aspectos por mejorar se evalúan las fortalezas de la organización, los cuales son la función física que hace referencia al grado en que la salud física puede llegar a limitar las actividades cotidianas, la función social también salió como una fortaleza de la organización entendiéndola como el grado en que los problema de salud física o emocional interfieren en la vida social habitual, por ultimo tenemos el dominio de salud mental lo que se identifica como la manifestación de algunos trastornos mentales

como depresión, ansiedad, control de la conducta, control emocional.

Mencionar los resultados relevantes de acuerdo con el tipo de estudio y el objetivo de la investigación. Indicar las fechas en que recogió la información. Presentar de manera concisa y completa los resultados aportando datos estadísticos o en términos de cualidad necesarios para dar claridad sobre los hallazgos logrados durante el proceso investigativo.

### Plan de intervención.

Se realiza el análisis de los resultados y se procesa a la construcción de un plan de intervención, el cual se plantea de forma transversal para todas las sedes que cuenta la organización.

Evidenciar los resultados e impacto que tiene el comité en la vida de los pacientes atendido.

Esfuerzo intrínseco

Socialización de conocimientos técnicos con todo el personal, desde las diferentes disciplinas

Apoyo social

Tardes de hobbies

Seguridad laboral

Asegurar un contrato indefinido, pasados los primeros 6 meses, complementándolo con información clara.

#### Propuesta de intervención

Dominio	Actividad
	Fortalecer la socialización del plan de beneficios
Esfuerzo extrínseco	Divulgación de convocatorias y vacantes institucionales
	Socialización de actividades realizadas de reconocimiento e incentivos por cumplimiento de logros
	Trabajo en compañía de la caja de compensación para fortalecer habilidades de liderazgo: empatía. Comunicación. Trabajo en equipo
Liderazgo y comunicación	Actividad de fortalecimiento de trabajo en equipo entre líder y equipo de trabajo
	Espacios de comunicación y apoyo periódico
	Divulgación de tips de comunicación.

Intervención en los equipos de trabajo alrededor de las emociones.

Control emocional

Espacio de conversación segura con un profesional de psicología. Contar con el acompañamiento de un profesional de psicología.

Tabla 2. Propuesta de intervención. Elaboración propia

Lo que se busca con esta propuesta de intervención es el fortaleciendo del trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación y el trámite emocional, además, del fortalecimiento de procesos y medios de comunicación para la prevención de incertidumbre entre los colaboradores, disminuyendo de esta manera situaciones de estrés.

### CONCLUSIONES.

Al realizar los diagnósticos y condiciones de cumplimientos de ley se evidencia la necesidad en el fortalecimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, principalmente en los programas de medicina preventiva, incluyendo el de riesgo psicosocial.

Durante la consultoría se logra un trabajo en conjunto de varios procesos, lo cual evidencia el compromiso de la organización con la salud de los

colaboradores, además, para la selección de la herramienta se cuenta con el apoyo de la ARL quien suministra el instrumento seleccionado para el diagnóstico de estresores laborales.

Se plantea un plan de acción el cual debe ser llevado a cabo por la institución, su ejecución permitirá el impacto deseado en el ambiente de trabajo, para la disminución de estresores laborales dentro de la organización.

Los resultados obtenidos y los productos entregados a la organización dan cumplimiento a los objetivos establecidos en la consultoría y dejan una línea base para trabajar y avanzar en el cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo lo cual apunta al bienestar de los colaboradores y a la prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a El Comité de Rehabilitación de Antioquia continuar con la implementación de los sistemas de medicina preventiva, ya que aunque se evidencia avance en algunos también se encontró que alguno de ellos como el de riesgo psicosocial se encontraba desactualizado, cabe resaltar el compromiso y ejecución de otros componentes del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se encuentra con muchos avances en la planeación y ejecución, pero no cuentan con las siguientes fases del ciclo que están compuestas por el verificar y el actuar, no cuentan con auditorías ni rendición de cuentas de este proceso, el realizarlo de forma constante permite identificarlas oportunidades de mejora, evitando así la disminución de la eficiencia y cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Poder realizar la implementación del plan de acción derivado de la consultoría le permitirá a la organización no solo disminuir los niveles de estrés en los empleados, si no mejorar la calidad en la atención a los pacientes y a sus familias, ya que contar con empleados sanos asegura disponibilidad y actitud de servicio, una competencia fundamental en la organización.

## REFERENCIAS

- [1] Alcívar, G. J. (2019). Síndrome de fatiga crónica en el personal de la salud. Portoviejo.
- [2] Barona, E. G. (1997). Salud, estrés y factores psicosociales. En E. G. Barona, Salud, estrés y factores psicosociales (pág. 55). Campo abierto.
- [3] Bastardo, N. J. (2014). Satisfacción laboral. Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- [4] García, R. F. (s.f.). Riesgo psicosocial, definición, efectos y consecuencias. En R. F. García, La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo (pág. 22). Alicante: Club universitario.
- [5] Jiménez, C. A. (2017). Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería en un hospital de la red pública y privada. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales.
- [6] Kubr, M. (1997). La consultoría de las empresas. En M. Kubr, La consultoría de las empresas (pág. 9). Ginebra: Oficina internacional del trabajo.
- [7] López, P. L. (s.f.). Población muestra y muestreo. Punto cero, 1.
- [8] OIT. (30 de abril de 2023). La organización del trabajo y riesgos psicosociales: una mirada de género. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- [9] Ortiz, F. A. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali. Cali: Pontificia universidad javeriana seccional Cali.
- [10] Ortiz, F. A. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud. (pág. 48). Pontificia universidad javeriana.
- [11] Pérez, E. G. (2022). UNDIMA. <https://www.udima.es/es/intervencion-psicosocial.html#:~:text=La%20Intervenci%C3%B3n%20Psicosocial%20es%20una,calidad%20de%20vida%20de%20estas>
- [12] PRAX. (2023). Estresores laborales, manual de usuario. Medellín: PRAX.
- [13] Romero, Y. E. (2019). Niveles de fatiga laboral en personal de salud y administrativo en el hospital Carlos Andrade Marín y su relación con agresiones por parte de usuarios. Quito: Universidad del Pacífico.
- [14] Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. Hidrogénesis, 55.
- [15] Trabajo, M. d. (2008). Resolución 2646. República de Colombia.
- [16] Trabajo, M. d. (2013). Ley 1616. República de Colombia.
- [17] Trabajo, M. d. (2014). Decreto 1477. República de Colombia.
- [18] Trabajo, M. d. (2019). Resolución 0312. República de Colombia.
- [19] Trabajo, M. d. (2019). Resolución 2404. República de Colombia.
- [20] Trabajo, M. d. (2022). Resolución 2764. República de Colombia.
- [21] Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer realidades con evidencia. Revista Educación, 161.