

RELACIÓN ENTRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y BURNOUT EN
PERSONAL MÉDICO Y ADMINISTRATIVO DEL SECTOR HOSPITALARIO

PRESENTADO POR:
GERMÁN QUINTERO PINTO
YERSON JAIR ARCINIEGAS TORRES



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA- UNAB
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA EXTENSIÓN EN UNISANGIL
SAN GIL NOVIEMBRE DE 2012

RELACIÓN ENTRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y BURNOUT EN
PERSONAL MÉDICO Y ADMINISTRATIVO DEL SECTOR HOSPITALARIO

PRESENTADO POR:

GERMÁN QUINTERO PINTO
YERSON JAIR ARCINIEGAS TORRES

BAJO LA DIRECCIÓN DEL PS.

DIEGO FERNANDO ROJAS GUALDRÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA- UNAB
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA EXTENSIÓN EN UNISANGIL
SAN GIL NOVIEMBRE DE 2012

CONTENIDO

	Pág.
Relación Entre Riesgos Psicosociales Y Burnout En Personal Médico Y Administrativo	
Del Sector Hospitalario	5
Pregunta Problema	7
Justificación.	7
Hipótesis.	8
Objetivos.	8
<i>Objetivo General.</i>	8
<i>Objetivos Específicos.</i>	8
Marco Teórico Y Conceptual	9
<i>Antecedentes.</i>	9
<i>Método</i>	25
<i>Tipo de investigación:</i>	25
<i>Instrumento:</i>	25
Resultados.	29
Características De La Muestra.	29
Discusión.	35
Referencias.	37
Bibliografía.	37
Apéndices	39
<i>Apéndice A.</i>	39
<i>Apéndice B.</i>	50
<i>Apéndice C</i>	51

Resumen

Esta investigación identificó la correlación existente entre los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de Burnout en funciona departamental y municipal. La medición se llevó a cabo por medio de la batería para la evaluación de riesgos psicosociales y la escala de Maslach en una población total de 61 participantes. Esta investigación es de tipo correlacional con una única medición, cuyos resultados evidenciaron la existencia de una correlación entre los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en el personal evaluado, a la vez que mostró la inexistencia de diferencias significativas por características demográficas en los niveles de riesgo psicosociales.

Relación Entre Riesgos Psicosociales Y Burnout En Personal Médico Y Administrativo Del Sector Hospitalario

El ser humano desde el momento de su nacimiento se ve inmiscuido en la continua tarea de realizar acciones que traigan consigo una recompensa deseada o necesaria, es por este motivo que el trabajo ha formado parte de la vida de los seres humanos acarreando consigo beneficios individuales y sociales. Sin embargo, las actividades producto del trabajo y los diversos contextos laborales poseen condiciones y características que ejercen efectos positivos o negativos sobre el personal, efectos que se hace importante prevenir y/o intervenir, con la finalidad de evitar el deterioro de la salud y la calidad de vida del empleado.

Entre las ramas que componen la prevención de riesgos laborales se encuentra la ergonomía, la seguridad, la higiene y los factores de riesgo psicosociales, convirtiéndose este último en el eje de investigación.

Actualmente, las empresas han dirigido sus esfuerzos a la prevención de los riesgos que involucran daños a nivel físico centrándose por ejemplo, en la seguridad industrial; pero éstos sólo involucran un segmento de la prevención de riesgos laborales omitiendo o restando relevancia a otros factores que causan deterioro en la salud del empleado y en su calidad de vida. Es pertinente resaltar, que la Organización Mundial de la salud, describe salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1946), esta definición deja de manifiesto (como se había mencionado anteriormente), la relevancia de prevenir e intervenir (dada la situación), no sólo los aspectos físicos, sino también, mentales y sociales para obtener efectos positivos en la calidad de vida del personal que aporta su energía para el sostenimiento y crecimiento de las organizaciones.

Es notable, que con la actual fuerza del sistema capitalista, el aumento de la competitividad entre las organizaciones y la demanda del mercado y por consiguiente el aumento de los productos y servicios ofrecidos, entidad – consumidor y trabajador - entidad, se generan en este último situaciones o condiciones laborales que pueden afectar la salud del empleado; Según Díez (2005), citado por Claro (2010), “a más competitividad, mayor exigencia de productividad y, por tanto, de los ritmos de trabajo; mayor disponibilidad y dependencia personal con horarios sin límites; más esfuerzo

intelectual en el trabajo en deterioro físico y más presiones de tiempo para finalizar las tareas”. Dichas condiciones repercuten, no sólo en la calidad de vida laboral e individual, sino que se extienden aún más, abordando las funciones del individuo como un ente socialmente activo. En resumen, teniendo en cuenta que las organizaciones reciben y utilizan el medio ambiente material y personal (trabajadores que se mantienen a su cargo) para el sostenimiento de la misma, a la vez ofrecen al medio no sólo su producto y/o servicios, sino también los efectos de las condiciones laborales en los empleados y de éstos al medio social.

Noriega (1993), señala que *“En muchos lugares de trabajo ha ido desapareciendo el equilibrio entre las condiciones ambientales y las exigencias laborales, de tal hecho se ha derivado el surgimiento de enfermedades relacionadas -específicamente- con el trabajo: trastornos mentales y psicosomáticos, fatiga patológica, acortamiento en la esperanza de vida y aumento en la mortalidad en algunos casos”*. Demostrando la influencia o los efectos de estos factores psicosociales en la salud del trabajador, produciendo daños no fácilmente reversibles, sino por el contrario, manifestando la presencia de fuertes consecuencias en la vida del empleado.

Según la Organización Mundial de la Salud (2002), del 30% al 50% de las personas que se encuentran activamente trabajando están expuestas a riesgos físicos, químicos, carga de trabajo o factores ergonómicos que dañan, de una u otra forma, la salud y el rendimiento en el trabajo; los factores psicosociales provocan patologías como el síndrome del desgaste profesional, el estrés y aumentan la posibilidad de que ocurra algún accidente (Sánchez, 2009).

El reporte de enfermedades presumibles derivadas del estrés ocupacional entre 1994 y 2004 (Vargas, 2005, pontificia Universidad Javeriana), manifiesta que en el transcurso de este tiempo se presentaron 245 casos reportados por las ARP'S, diagnosticando las siguientes patologías; trastornos mentales: depresión, ansiedad, trastorno de estrés postraumático (TEPT), reacción aguda de estrés, cambios perdurables de la personalidad, psicosis, fobias, uso, abuso y dependencia de sustancias. Enfermedades del sistema circulatorio: hipertensión, infarto del miocardio, angina de pecho, ACV. Enfermedades del sistema nervioso: cefalea tensional, insomnio y vértigo. Enfermedades osteo-musculares: fibromialgia, espasmos, síndrome miofacial, distonía,

cervicodorsalgia, fatiga crónica. Enfermedades gastrointestinales: enfermedad ácido péptica y gastritis.

La primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo realizada en el 2007 por el Ministerio de Protección Social, expuso la siguiente información sobre los factores asociados a los accidentes de trabajo: cansancio o fatiga 14.9%, ritmo de trabajo muy acelerado 9.9%, esfuerzos y posturas forzadas 8.2%, metas de producción 7.7%, operaciones peligrosas 6.2%, accesos a lugar de trabajo en malas condiciones 1.2%, maquinaria insuficientemente protegida 1.0%, medios o herramientas inadecuadas 0.9%, falta de formación 0.5%, falta de experiencia 0.4%.

Por ende y dada la importancia de este tema a tratar y sus efectos a niveles individuales y sociales, la ley colombiana, por medio de la resolución 2646, emitida el 17 de julio del 2008 en Bogotá D.C. por el Ministro de la Protección Social, Diego Palacio Betancourt, deja presente la obligación legal de las entidades públicas o privadas en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Por tal motivo, la Psicología, tiene el derecho y el apoyo legal para intervenir en pro de la salud y el bienestar de los empleados creando estrategias eficaces de identificación, prevención e intervención dirigidas a disminuir los riesgos que atentan contra la salud del personal, además de mitigar aquellos efectos negativos que éstos ocasionan y sus repercusiones a nivel laboral, individual y social.

Pregunta Problema

¿Qué importancia tiene la Descripción de las relaciones que hay entre las variables demográficas y condiciones laborales, con las condiciones riesgo psicosocial en instituciones prestadoras de salud, teniendo en cuenta su uso adecuado en cuanto prevención de riesgos?

Justificación.

Los factores de riesgos psicosociales son una de las problemáticas organizacionales que actualmente se ha consolidado como tema de relevancia en la salud y calidad de vida de los empleados de las diversas instituciones u organizaciones. Por tal motivo, la presente investigación se centra en la medición e identificación de los

factores de riesgo psicosociales y de los niveles de burnout que se presentan en instituciones hospitalarias, dada la inexistencia de ésta en el personal de las entidades hospitalarias, a la vez que se da cumplimiento parcial al decreto 2646 de 2008, emitido en Bogotá D.C. por el ministro de la protección social, Diego Palacio Betancourt, la cual deja presente la obligación legal de las entidades públicas o privadas en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Dicha medición proporcionará a la entidad información relevante sobre los factores de riesgo psicosociales a intervenir, con la finalidad de que posteriormente estos riesgos se mitiguen y se prevengan el origen de efectos negativos que afecten al personal y al óptimo desarrollo de la institución.

Hipótesis.

HI1: Se dan correlaciones estadísticamente significativas entre los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de desgaste profesional “burnout”.

H01: No se dan correlaciones estadísticamente significativas entre los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de desgaste profesional “burnout”.

HI2: Existen diferencias significativas por características demográficas en los niveles de riesgo psicosociales.

H02: no existen diferencias significativas por características demográficas en los niveles de riesgo psicosociales

Objetivos.

Objetivo General.

Analizar las relaciones entre Riesgo psicosocial y Burnout en personal médico y administrativo del sector hospitalario

Objetivos Específicos.

Describir los factores de Riesgo psicosocial intra y extralaboral en personal médico y administrativo del sector hospitalario

Describir el nivel de burnout en personal médico y administrativo del sector hospitalario

Describir las Relaciones de los Riesgos psicosociales y el burnout con variables demográficas.

Marco Teórico Y Conceptual

Antecedentes.

En el año 2009, P. Merino desarrolló un estudio en la ciudad de Quito (Ecuador) en su tesis de grado como requisito para la obtención del título de magister en seguridad, salud y ambiente, con menciones en seguridad en el trabajo e higiene industrial. Dicho estudio involucró a los médicos residentes asistenciales y posgradistas del hospital Eugenio Espejo de la ciudad de Quito, en los cuales se efectuó un estudio referente a los factores de riesgo psicosociales, salud y satisfacción. El objetivo de la medición fue evidenciar una alta prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosociales y las consecuencias que de esto se deriva. A la vez de demostrar la importancia de intervenir en el origen de la exposición psicosocial, con el fin de proporcionar a los médicos una mejor calidad de vida y un mejor desempeño laboral.

La medición se realizó con un total de 72 participantes, constituida por 33 mujeres y 39 hombres, con un prevalencia de edad entre los 26 y 35 años.

La evaluación de los factores psicosociales se llevó a cabo por medio del método ISTAS 21, versión media, dirigida a evaluar riesgos psicosociales en empresas con más de 25 empleados. Este cuestionario consta de 124 preguntas distribuidas en cuatro secciones, contexto social doble presencia, condiciones de empleo y de trabajo, salud, estrés y satisfacción y dimensiones psicosociales.

Como resultados del estudio se encontró que el 95.7% de los médicos se encuentra expuesto a la situación más desfavorable para la salud en relación con las exigencias psicológicas cognitivas. En médicos residente esta exposición se presentó en un 97,3% y en médicos posgradistas se presentó en un 93,9%.

En cuanto a exigencias psicológicas sensoriales el 91,5% de los médicos se encuentra en la situación más desfavorable para la salud.

El 76,3% de los médicos residentes y posgradistas deben enfrentarse a la situación más desfavorable para la salud, en cuanto a exigencias psicológicas cuantitativas el 76,6% deben enfrentarse a la situación más desfavorable.

En cuanto a exigencias psicológicas de esconder emociones el 50,7% de los médicos están en la situación más desfavorable para la salud.

En cuanto al control sobre los tiempos del trabajo el 62,8% presentan la disposición más desfavorable para la salud.

En cuanto a inseguridad el 78,8% presentan el nivel más desfavorable para la salud.

En cuanto a conflictos de rol se encontró que el 69,01% están expuestos a la condición más desfavorable para la salud.

En cuanto a estima el 61% en baja estima como la condición más desfavorable para la salud.

En doble presencia el 46,45% de los médicos están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, presentando un 53% en las mujeres y el 41% en los hombres.

En cuanto a previsibilidad el 36,1% cuenta con déficit en la comunicación y los mecanismos de difusión, siendo más evidente a nivel del ámbito de la seguridad y de la salud.

En cuanto a exposiciones favorables el 83% de los médicos se encuentran en la situación más adecuada para la salud.

En cuanto a salud, estrés y satisfacción, el 40,8% se encuentran en la situación más favorable.

El tema de los factores de riesgo psicosociales, es una de las problemáticas que aquejan a miles de trabajadores a nivel internacional y nacional, en los diferentes cargos y en las diferentes tipos de compañías, llegando a afectar su salud y su calidad de vida. Por lo tanto, es importante su identificación, evaluación e intervención y conocer la definición de conceptos claves, como lo son, salud, calidad de vida, riesgo, factores de riesgo y factores de riesgos psicosociales. Además de la definición de estos conceptos es relevante la definición del modelo Demanda, Control y Apoyo Social propuesto por Karasek y theorell (1996) y el modelo Desbalance esfuerzo y recompensa propuesto por Siegrist (1996).

Salud

Según la definición dada por la Organización Mundial de la Salud, “es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS-1946).

La Dirección General de Salud Ambiental, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional y auspiciada por la OPS/OMS, en su publicación del manual de salud ocupacional, definen salud ocupacional como “una Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades”.

Calidad de vida

Según esta misma organización, es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.

Riesgo

Rodríguez (1990), citado por Claro, (2010) define riesgo como la característica o la exposición que aumenta la probabilidad de que aparezca una enfermedad u otro resultado específico.

Riesgos psicosociales

El instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, España, define riesgo psicosocial como; “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador”.

Factores de riesgo

Los manuales dirigidos a la especialidad de Ergonomía y Psicología (González Maestre, 2003; Llana, 2003) consideran factores psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar a la salud del trabajador. El contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales que se enumeran continuamente.

La organización Internacional del trabajo (1986) expone que los factores psicosociales consisten en dos partes: la primera, las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización; y la segunda, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997)¹.

Villalobos (2007), plantea que un factor psicosocial, es la condición o condiciones que experimenta el hombre en su continua interacción con su medio circundante, laboral y social y que se convierten en algo potencialmente nocivo cuando representan daños en el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Riesgo psicosocial

La OIT (1986) define los riesgos psicosociales como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”. Cox & Griffiths (1995) los definen como "aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores".

Igualmente, Villalobos (2007) hace su aporte al tema definiéndolos como “Condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por

último producen estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico”.

Castellá, at, en su publicación titulada Organización Del Trabajo, Salud Y Riesgos Psicosociales, Guía del delegado y delegada de prevención, identifican cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales:

1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;

2. La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;

3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;

4. Las escasas compensaciones del trabajo, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, entre otras.

Factores de riesgo psicosociales

Se llaman así, a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

Granda, Antonio y Murúa (1992), citado por Claro, (2010) define factores de riesgo como los diferentes agentes presentes en el ambiente laboral capaces de ocasionar accidentes o enfermedades de trabajo; los factores de riesgo pueden actuar de manera única o múltiple. Así, se tiene el ruido, radiaciones iluminación, productos químicos, bacterias entre otros.

La batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales (instrumento a utilizar), los define como “las circunstancias detectables en el ambiente laboral, las

cuales se encuentran directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de las tareas e incluso con el entorno laboral, estos factores tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud de la población trabajadora”

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo, en nuestro país, los factores de riesgo psicosociales están divididos en tres grupos, los cuales son:

Condiciones intralaborales

Son todas aquellas características de la organización y del trabajo que influyen en la salud y el bienestar del trabajador.

Entre estas se encuentran:

Demandas Del Trabajo

Demandas cuantitativas:

Hace referencia a los objetivos asignados al empleado y el tiempo con el que cuenta para su cumplimiento.

Demandas de carga mental:

Se refiere a la cantidad de información que debe manejar el empleado y el tiempo disponible para procesarla.

Demandas emocionales:

Hace referencia al ambiente emocional del lugar de trabajo que afecta la emocionalidad del empleado.

Exigencias de responsabilidad del cargo:

Hace referencia a la responsabilidad del empleado en cuanto a la confidencialidad de la información, la cual no podrá compartir con otras personas.

Demandas de la jornada laboral:

Hace referencia al tiempo de trabajo, así como su jornada y duración en relación con los horarios de descanso.

Consistencia del roll:

Hace referencia a las exigencias éticas, técnicas y de calidad que debe tener el individuo en relación con su trabajo.

Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.

Hace referencia a los efectos de las exigencias laborales en la vida personal y familiar del empleado.

Control

Control y Autonomía Sobre El Trabajo.

Se refiere las decisiones que toma un individuo respecto a las características laborales.

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.

Se refiere a la posibilidad de que tiene el empleado de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Participación y manejo del cambio.

Se refiere a la capacidad de adaptación que tiene los trabajadores ante las transformaciones en el contexto laboral.

Claridad de rol.

Se refiere a la especificación y comunicación del papel que debe desempeñar un individuo en su trabajo.

Capacitación.

Se refiere a las actividades de inducción, entrenamiento y formación que les brinda la empresa a los trabajadores con el fin de fortalecer más sus conocimientos.

Liderazgo Y Relaciones Sociales En El Trabajo

Características del liderazgo.

Se refiere a la gestión de los jefes inmediatos con relación con la planificación, interacción, apoyo y comunicación con sus colaboradores.

Relaciones sociales en el trabajo.

Se refiere a la comunicación e interacción de los subordinados con la jerarquía.

Retroalimentación del desempeño.

Se refiere a información que recibe un trabajador sobre la forma como debe realizar su trabajo.

Relación con los colaboradores (subordinados).

Se refiere a la relación e interacción, apoyo social, el trabajo en equipo y la cohesión entre los compañeros de trabajo.

Recompensa

Reconocimiento y Compensación.

Se refiere a la recompensa que la organización le otorga al trabajador como retribución al esfuerzo realizado en el trabajo.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad que experimenta un individuo al hacer parte de una organización.

Condiciones extralaborales.

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, las cuales influyen en su salud y bienestar.

Factores De Riesgo Extralaborales

Tiempo fuera del trabajo.

Se refiere al tiempo que dedica el individuo para hacer actividades diferentes a las laborales.

Relaciones familiares.

Se refiere a la interacción del individuo con su núcleo familiar.

Comunicación y relaciones interpersonales.

Se refiere a la cantidad y calidad de comunicación con sus familiares y amigos.

Situación económica del grupo familiar.

Se refiere a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su familia atiendan sus necesidades básicas.

Características de la vivienda y de su entorno.

Se refiere a las características y condiciones de vivienda del trabajador junto con su familia.

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda, trabajo y vivienda.

Se refiere a las situaciones familiares que influyen en la actividad laboral o en las relaciones sociales.

Condiciones individuales.

Aluden a una serie de características sociodemográficas de cada trabajador, las cuales pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo.

Factores de riesgo individuales.

Sexo.

Edad. (Calculada a partir del año de nacimiento)

Estado civil.

Grado de escolaridad. (Último nivel de estudios alcanzado)

Ocupación o profesión.

Lugar de residencia actual.

Estrato socioeconómico de la vivienda.

Tipo de vivienda. (Propia, familiar o en arriendo)

Número de personas a cargo. (Se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador)

Información ocupacional

Lugar actual de trabajo.

Antigüedad en la empresa.

Nombre del cargo.

Tipo de cargo. (Jefatura, profesional, auxiliar u operativo)

Antigüedad en el cargo actual.

Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja.

Tipo de contrato.

Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas.

Modalidad de pago.

En la cotidianidad, el ser humano se ve expuesto a diversos factores tanto dentro como fuera de la entidad laboral, que cuentan con la potencialidad de afectar su salud, desafiando y disminuyendo su capacidad de adaptación a dichos factores, por lo tanto, un factor que antes era considerado leve, puede ser el que desencadene una serie de reacciones adversas a su salud. Cabe resaltar, que el grado de efecto nocivo puede variar, dependiendo la predisposición individual relacionada con el tipo de personalidad (tipo A o tipo B) del individuo. Dichos tipos de personalidad intervienen en el locus del

empleado, caracterizándolo por poseer un locus de control externo o interno, y en sus capacidades de afrontamiento de las diversas situaciones que se puedan presentar, en especial, en aquellas que poseen un alto nivel de estrés y una mayor exigencia cognoscitiva para la realización de la tarea.

El estrés es una respuesta adaptativa del organismo, que se ostenta ante la presencia de un evento o demanda que es percibida por el sujeto como excesiva y/o amenazante para su bienestar. Ante estas situaciones, juegan las capacidades del individuo y las exigencias de la tarea, cuando las exigencias no son análogas a las capacidades del individuo, las valoraciones realizadas por este generan reacciones emocionales vinculadas a una activación cognitiva y biológica, teniendo un impacto directo sobre la salud, cuando se presentan de forma prolongada o de forma iterativa.

Según Martínez (2001), el estrés puede producir enfermedad a través de dos vías: En primer lugar los estados afectivos negativos, consecuencia de la percepción amenazante ante ciertos estímulos tanto internos como externos, que actúan mediante procesos biológicos hormonales y/o conductas de riesgo; y en segundo lugar mediante respuestas de afrontamiento que pueden llevar también a conductas de riesgo para la salud, así como a respuestas biológicas. De otra parte, el estrés puede convertirse en generador de conductas de enfermedad por el aumento de activación que origina, a través de la interpretación que la persona con estrés hace de las sensaciones que experimenta. (Villalobos, 2007).

Para entender el estrés laboral, se han desarrollado numerosos modelos, entre estos; el modelo Demanda, control y apoyo social propuesto por Karasek y theorell (1996) y el modelo Desbalance esfuerzo y recompensa propuesto por Siegrist (1996).

Modelo Demanda, Control y Apoyo social

Este modelo explica el estrés como el resultado de altas demandas y baja capacidad control de la situación, mediado por el apoyo social.

Componentes Del Modelo

Demanda

“se entiende por demanda la carga cuantitativa y cualitativa del trabajo, es decir, el nivel de alerta mental que requiere el trabajador para realizar la tarea” (Karasek y theorell, 1990), citado por Marulanda (2007, p. 19).

Control

Indica el nivel de autonomía con que cuenta el trabajador para dar respuesta a las demandas o exigencias de su trabajo. Control es la posibilidad que tiene el trabajador de tomar decisiones sobre el trabajo y sobre cómo solucionar los retos que este le presenta; incluye también el uso de las habilidades del trabajador que éste puede aplicar en el desarrollo del trabajo (Karasek y theorell, 1990), citado por Marulanda, (2007)

Apoyo social

Este hace referencia a las redes sociales con las cuales se mantiene una interacción, y pueden aportar de forma positiva o negativa a la salud. Cuando existe un alto apoyo social, este actúa como amortiguador ante las situaciones estresantes y contribuye al individuo al incrementar la habilidad de afrontamiento de este ante dichas situaciones.

Karasek y theorell, (1990), citado por Marulanda (2007), refieren que el apoyo social tiene varios aspectos positivos:

1) El apoyo social actúa como mecanismo protector de la salud ante las presiones laborales que enfrenta el trabajador; 2) en los humanos los contactos y las estructuras sociales afectan los procesos fisiológicos de manera importante, favoreciendo la salud y la adquisición de nuevos conocimientos; 3) el apoyo social puede afectar favorablemente los patrones de afrontamiento y el comportamiento productivo. 4) El apoyo social contribuye a tener sentido positivo de identidad, a partir del aporte individual que hace la persona. (p. 20)

Modelo Desbalance Esfuerzo – Recompensa:

Este modelo está basado en la importancia que tiene el rol laboral en la vida de las personas, ya que este significa las oportunidades que tiene el individuo para ser retribuido por su desempeño ante las demandas de la organización. “el trabajo brinda oportunidades de aportar y ejecutar, así como oportunidades para ser reconocido, estimado y pertenecer a un grupo social significativo, estableciendo un vínculo entre funciones autorreguladoras (autoestima y autoeficacia) y la estructura social (siegrist, 1996; 2002), citado por Marulanda (2007, p. 23).

Evaluación De Los Factores De Riesgo Psicosociales:

La evaluación de los factores de riesgo psicosociales consta de elementos fundamentales como lo son; identificación de los riesgos y de los trabajadores y trabajadoras expuestos a ellos; valoración cualitativa y/o cuantitativa del riesgo y la determinación de la necesidad de evitar, controlar, reducir o eliminar el riesgo.

Para poder llevar a cabo el proceso de evaluación, es fundamental contar con un instrumento en donde los resultados arrojados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia (batería de instrumentos de evaluación factores de riesgo psicosociales, 2010).

Igualmente, son importantes las características éticas, como el adecuado uso de la información, es decir, que la información obtenida, sea utilizada única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional, entre otros. Actuando según la ley y evitando sanciones penales. A la vez, es importante mencionar que los únicos profesionales que se encuentran legalmente autorizados para realizar este tipo de evaluación, son aquellos psicólogos que cuentan con un posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

Conforme con la Resolución, “cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación”(batería de instrumentos factores de riesgo psicosociales (2010, p. 30).

Apoyo legal en la identificación, evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosociales en Colombia.

Actualmente se cuenta en Colombia con la resolución 002646, del 17 de julio del 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.

Burnout, Historia y Definición:

La definición de 1981 que Maslach y Jackson dieron sobre el síndrome de burnout físico y/o psicológico, conocido como cansancio emocional, un alto nivel de despersonalización (los pacientes son vistos como meros casos, lo cual se manifiesta en una respuesta fría e impersonal hacia ellos) y la falta de logros o de realización personal en el trabajo.

Estas tres dimensiones del burnout, el cansancio emocional, nivel de despersonalización y falta de realización personal lo definen como un síndrome desgastante y sobre todo perjudicial para el desarrollo personal y laboral, otra definición importante que se acerca más a la realidad de lo que se puede tratar este síndrome fue dada por Farber 1983 quien lo relaciona de forma más completa con el ámbito laboral: El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

Por otro lado, Gil-Monte y Peiró (1997), definen el síndrome de Burnout como:

“una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”.

Siguiendo la revisión literaria mucho antes de estas definiciones y de hacer consciente al mundo de la aparición del síndrome Cristina Maslach de forma pública dio a conocer la palabra burnout dentro del congreso anual de la asociación de psicología APA, explicando así la aparición de una situación más frecuente con las características que hacen parte del síndrome conocido hoy en día. Pero ella se refirió más literalmente a las situaciones en que los trabajadores de servicios humanos después de meses o años de dedicación terminaban quemándose, o sufriendo un desgaste representable en las tres dimensiones enunciadas anteriormente dando el primer aporte

para el estudio del burnout, Según Aranda (2006) la palabra “burnout” es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. Este término data de 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberg quien trabajaba en una clínica para tratar toxicómanos en Nueva York (Morianana & Herruzo, 2004; Gil-Monte, 2002a; Ordenes, 2004).

Diferentes representantes de la psicología han tenido variable responsabilidad en el desarrollo definitorio del burnout pero la definición más aproximada brindada por Maslach y Jackson se ha aplicado a lo largo de la historia del síndrome y de su estudio brindando perspectivas tanto de investigación como de tratamiento, es así como Maslach en compañía de otros autores desarrollaron un inventario de medida para el burnout del cual se han hecho diferentes versiones, en la siguiente tabla tomada de “burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (sq)” Japcy Margarita Quiceno y Stefano VinacciaAlpi, universidad de san buenaventura, Medellín, Colombia recibido, agosto 28/2007 concepto evaluación, octubre 26/2007 aceptado, noviembre 14/2007” encontramos una tabla con las principales pruebas generales y específicas para medir burnout y se muestra de la siguiente forma:

Generales	Autores
Cuestionario Breve de Burnout (C.B.B.)	Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles (1997)
*Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). (Versión 3)	Autor adaptación al español: Gil-Monte (2002 b) Autor Original: Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996).
El Burnout Measure (BM)	Pines y Aronson (1988)

Específicos	Autores
Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse p el Trabajo (CESQT)	Gil-Monte (2005)
Inventario de burnout de psicólogos (IBP)	Benavides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González, (2002)
Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería (CDPE)	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000a)
Cuestionario de Burnout del profesorado rev. (CBP-R)	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000 b)
Cuestionario de Burnout del profesorado (CBP)	Moreno-Jiménez, Oliver y Aragonese (1993)
Holland Burnout Assessment Survey	Holland y Michael (1993)
Teacher Burnout Questionnaire	Hock (1988)
*MBI- Educator Survey (MBI ES). (Versión 2)	Maslach, Jackson y Schwab (1986)
*Maslach Burnout Inventory (MBI) o MBI-Human Services Survey (MBIHSS). (Versión 1, clásica)	Maslach y Jackson (1981, 1986).
Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)	Jones (1980)

A raíz de estas diferentes definiciones llegamos a otra instancia vinculada al el burnout que está relacionada con el impacto que el síndrome conlleva en el trabajo, se puede decir que una empresa que no se interese por la salud mental de sus empleados rebaja en gran medida sus términos de producción ya que en el caso del síndrome de burnout puede generar no solo un alto costo económico individual sino también para la empresa además se asemeja al estrés laboral el cual es predictor de un menor rendimiento en el trabajo, problemas con las relaciones de familia y mala salud.

Un empelado que sufre de burnout debe ser de gran interés para la cualquier organización y la mala calidad del trabajo de este puede producir mayor cantidad de

errores en el área laboral, llevarlo a ser menos detallista con sus tareas al igual que la reducción en la creatividad a la hora de resolver problemas en el trabajo. Ejemplo, un estudio descubrió que las enfermeras que experimentan niveles más elevados de burnout estaban proporcionando, según sus pacientes, un nivel más bajo de cuidado (Leiteret al. 1998), mientras que otro estudio descubrió que los oficiales de policía con burnout reportaban más uso de violencia en contra de civiles (Kop et al. 1999).

El burnout se ha relacionado con varias características laborales negativas, como por ejemplo, insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, absentismo, intención de dejar el trabajo, y rotación de trabajo (Schaufeli y Enzmann 1998).

Así mismo se reconoce que las personas que sufren de burnout tienen una mayor influencia en sus compañeros de trabajo prolongando los efectos del síndrome a otras personas como consecuencia relacional.

Cabe resaltar que el burnout es de alto impacto tanto en la vida personal como laboral lo que nos lleva a la búsqueda de un tratamiento que vaya desde una identificación asertiva del síndrome hasta un manejo efectivo que prolongue resultados aceptables en las organizaciones y que permita vincular a esta en la importancia de la salud mental de sus empleados.

El síndrome de burnout tiene una definición moderna que se alimenta de la antigua definición de Maslach (1986) y está dada por (Thomaé, Ayala, Sphan, Stortti, 2006), se ve entonces el síndrome como: “la respuesta al estrés laboral crónico que afecta a aquellas personas cuyo trabajo tiene como centro ayudar y apoyar a otros; generando en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales

Método

La investigación se llevó a cabo en dos entidades hospitalarias, una de nivel departamental, abordando el 33% del personal profesional y tecnológico en salud, y la otra de nivel municipal con la participación del total de sus funcionarios, con cargos operativos y administrativos.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que se encuentren actualmente dentro de la organización.
- Personal masculino y femenino.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores sin contratos a término fijo.

Tipo de investigación:

Esta investigación adopta un estudio correlacional, que tienen como objetivo general medir el grado, fuerza y dirección de la relación que exista entre dos o más variables, para determinar el posible comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra u otra variable relacionada (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

Instrumento:

El instrumento a aplicar, es la Batería de Instrumentos de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales, realizada por el Ministerio de la Protección Social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, y publicada en julio del 2010.

A continuación en la tabla 1 se presenta la ficha técnica de la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgos psicosociales.

Tabla No 1. Ficha técnica de la Batería para la evaluación de riesgos psicosociales

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral)
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la protección social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

Instrumentos que componen la batería	<p>Ficha de datos generales</p> <p>Cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A – B)</p> <p>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral</p> <p>Guía para el análisis psicosocial del puesto de trabajo</p> <p>Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de los factores de riesgo intralaboral</p> <p>Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral</p> <p>Cuestionario para el estrés de Villalobos.</p>
Población a quien va dirigida	Trabajadores Afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que compone la Batería
Objetivo de la batería	Identificar y evaluar los factores de riesgo intra – extralaboral en población laboralmente activa
Alcances	<p>Identificar datos socio – demográficos y ocupacionales de trabajadores.</p> <p>Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.</p>

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando se aplica, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden:

a. Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios

evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario que evalúa factores de riesgo psicosocial extralaboral.

b. Tres instrumentos cualitativos con interpretación cuali-cuantitativa: guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semiestructuradas; y guía para grupos focales.

Trascendiendo el alcance definido para la batería, los autores de la misma aportan dos elementos adicionales con el fin de dar un valor agregado a los usuarios de la misma. Tales elementos son:

a. “Cuestionario para la evaluación del estrés” construido por Villalobos para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1996) y posteriormente adaptado y validado en población trabajadora de Colombia (Villalobos, 2005 y 2010). Este cuestionario se utilizó para determinar la validez concurrente de los nuevos cuestionarios de factores psicosociales y los indicadores psicométricos se mantuvieron altos y estables.

b. Aplicativo básico para captura de datos, el cual se desarrolló dado que los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial y de estrés permiten obtener información cuantitativa y que la misma implica un procesamiento de los datos para obtener el resultado final. El aplicativo en mención contiene toda la sintaxis necesaria para que el sistema de información efectúe los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y (5) obtención del informe individual para cada trabajador con los criterios generales de interpretación de los resultados. En razón de lo anterior, este aplicativo para la automatización de la información debe entenderse como una herramienta que disminuye el esfuerzo de los usuarios en relación con el cálculo manual de resultados.

Dado que el aplicativo mencionado constituyó un desarrollo que superó el alcance previsto para la construcción de la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial; el mismo no es objeto de desarrollos adicionales o de soporte técnico alguno, y la información que se digite estará bajo la absoluta y exclusiva responsabilidad de los usuarios.

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del .Cuestionario para la evaluación del estrés, modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010).

Los instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.
- h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

En ambas instituciones con autorización de gerencia se inició la aplicación de la prueba (evaluación) durante los 2 periodos académicos del 2012, se contó con el apoyo de los funcionarios y aunque en algunos casos existió demora en la entrega todas las encuestas aplicadas fueron recogidas y retroalimentadas, las instituciones y los funcionarios brindaron colaboración activa en el proceso.

Para la aplicación de cada prueba se realizó una explicación del fin correspondiente de esta y sobre la forma en la que se debía responder para mantener la fiabilidad en los resultados, a su vez los participantes habían sido predispuestos por gerencia para su participación en el proceso evaluativo.

Resultados.

Se presentan los resultados de la evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales del personal de las dos entidades sanitarias anteriormente descritas una como municipal y una departamental entidades sanitarias.

La evaluación se enfocó en la medición de los factores de riesgo laboral (intra-laborales y extra-laborales) por medio del instrumento anteriormente mencionado. De igual forma, se llevó a cabo la medición de los niveles de burnout presentes en los funcionarios del Hospital del municipio de Barichara, con la finalidad de calcular la correlación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de desgaste profesional.

Los niveles de riesgo tenidos en cuenta fueron aquellos cuyas puntuaciones se situaron en riesgo alto y muy alto, los cuales son definidos por el instrumento aplicado de la siguiente forma.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Características De La Muestra.

La muestra está constituida por una población total de 61 empleados que desempeñan cargos administrativos y operativos del Hospital departamental (37 participantes) y del Hospital municipal (24 participantes).

Realizada la aplicación de la Batería para La Evaluación De Los Factores De Riesgo Psicosociales(intralaborales) en el Hospital departamental, se halló predominancia de la población en los niveles alto y muy alto en las dimensiones; capacitación con un 53%; control y autonomía sobre el trabajo con un 67,6%; demandas ambientales y de esfuerzo físico con un 75,8%; demandas emocionales con un 87,9%; demandas cuantitativas con un 57,6%; consistencia del rol con un 61,8%;

demandas de la jornada de trabajo con un 53,1%; recompensas derivadas del trabajo realizado con un 62,6%; e influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral una población del 71,9%. (Ver tabla 2).

Tabla 2 factores de riesgo intralaborales

Dimensión	sin riesgo o riesgo				
	despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	33,3%	9,1%	33,3%	12,1%	12,1%
Relaciones sociales en el trabajo	34,4%	37,5%	15,6%	9,4%	3,1%
Retroalimentación del desempeño	26,5%	20,6%	26,5%	14,7%	11,8%
Relación con los colaboradores	46,2%	15,4%	15,4%	15,4%	7,7%
Claridad del rol	27,3%	63,6%	9,1%	,0%	,0%
Capacitación	5,9%	26,5%	14,7%	32,4%	20,6%
Participación y manejo de cambio	26,5%	17,6%	32,4%	14,7%	8,8%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades	50,0%	14,7%	23,5%	8,8%	2,9%
Control y autonomía sobre el trabajo	2,9%	14,7%	14,7%	38,2%	29,4%
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	3,4%	,0%	20,7%	24,1%	51,7%
Demandas emocionales	3,0%	3,0%	6,1%	21,2%	66,7%
Demandas cuantitativas	6,1%	9,1%	27,3%	27,3%	30,3%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	12,5%	12,5%	3,1%	3,1%	68,8%
Exigencias de responsabilidad en el cargo	64,5%	19,4%	16,1%	,0%	,0%
Demandas de carga mental	93,9%	3,0%	,0%	3,0%	,0%
Consistencia del rol	20,6%	8,8%	8,8%	14,7%	47,1%
Demandas de la jornada de trabajo	18,8%	15,6%	12,5%	12,5%	40,6%
Recompensas derivadas del trabajo realizado	15,6%	6,3%	15,6%	43,8%	18,8%
Reconocimiento y compensación	18,8%	37,5%	18,8%	15,6%	9,4%

En la clasificación por dominios se hallaron puntuaciones relevantes entre los niveles alto y muy alto en Control sobre el trabajo con un 45,4% y Demandas del trabajo con un 83,3% de la población evaluada. (Ver tabla 3)

Tabla 3. Dominios Intralaborales

Dominios					
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	33,3%	16,7%	25,0%	16,7%	8,3%
Control sobre el trabajo	9,1%	21,2%	24,2%	42,4%	3,0%
Demandas del trabajo	4,2%	,0%	12,5%	33,3%	50,0%
Recompensas	96,7%	,0%	,0%	3,3%	,0%

La segunda parte de la aplicación se centró en la evaluación de los factores de riesgo extra-laborales, los cuales para esta misma entidad sanitaria evidenciaron valores predominantes en los niveles de sin riesgo o riesgo despreciable y riesgo bajo.

La aplicación del instrumento en el Hospital Municipal, evidenció una predominancia en los niveles de riesgo alto y muy alto para las siguientes dimensiones en la medición de los factores de riesgo intra-laborales; Relaciones sociales en el trabajo con un 46,4%, Retroalimentación del desempeño con un 46,5%; Claridad del rol con un 56,6%; control y autonomía sobre el trabajo 42,8%; Demandas emocionales con un 79,2%; Demandas cuantitativas con un 53,6%; Influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral con un 48,2%; Demandas de la jornada de trabajo con un 39,2%; Reconocimiento y compensación con un 39,3% de la población. (Ver tabla 3, 4, 5, 6)

Tabla 4. Riesgos relacionados con el Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

		Sin riesgo o riesgo				
		despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	
Características del liderazgo	28,6%	21,4%	14,3%	17,9%	17,9%	
Relaciones sociales en el trabajo	14,3%	10,7%	28,6%	32,1%	14,3%	
Retroalimentación del desempeño	17,9%	21,4%	14,3%	17,9%	28,6%	
Relación con los colaboradores	50,0%	16,7%	33,3%	0,0%	0,0%	

Tabla 5. Riesgos relacionados con el Control sobre el trabajo

	Sin riesgo o riesgo				
	despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla
Claridad de rol	28,6%	10,7%	10,7%	17,9%	32,1%
Capacitación	25,0%	10,7%	10,7%	17,9%	35,7%
Participación y manejo del cambio	39,3%	14,3%	17,9%	10,7%	17,9%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	53,6%	10,7%	17,9%	7,1%	10,7%
Control y autonomía sobre el trabajo	21,4%	14,3%	21,4%	21,4%	21,4%

Tabla 6. Riesgos relacionados con las Demandas del trabajo

	Sin riesgo o riesgo				
	despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla
Demandas ambientales y esfuerzo físico	17,9%	21,4%	10,7%	3,6%	46,4%
Demandas emocionales	4,2%	8,3%	8,3%	25,0%	54,2%
Demandas cuantitativas	14,3%	10,7%	21,4%	28,6%	25,0%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	17,9%	14,3%	25,0%	7,1%	35,7%
Exigencias de responsabilidad del cargo	21,4%	17,9%	25,0%	14,3%	21,4%
Demandas de carga mental	28,6%	17,9%	25,0%	17,9%	10,7%
Consistencia del rol	28,6%	32,1%	14,3%	10,7%	14,3%
Demandas de la jornada de trabajo	25,0%	25,0%	10,7%	7,1%	32,1%

Tabla 7. Riesgos relacionados con las Recompensas

	Sin riesgo o riesgo				
	despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	42,9%	14,3%	10,7%	14,3%	17,9%
Reconocimiento y compensación	14,3%	25,0%	21,4%	10,7%	28,6%

La segunda parte de la evaluación, destinada a la medición de los factores de riesgo extra-laborales de la entidad anteriormente mencionada, mostró predominancia de los niveles de sin riesgo o riesgo despreciable.

En la clasificación por dominios se hallaron puntuaciones relevantes entre los niveles alto y muy alto en Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con un valor del 42,8% de la población, Control sobre el trabajo con un 39,3% y Demandas del trabajo con 53,6%. (Ver tabla 8)

Tabla 8. Riesgos Intralaborales

	Sin riesgo o riesgo despreciable				
	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	14,3%	35,7%	7,1%	32,1%	10,7%
Control sobre el trabajo	10,7%	25,0%	25,0%	21,4%	17,9%
Demandas del Trabajo	17,9%	17,9%	10,7%	10,7%	42,9%
Recompensas	14,3%	21,4%	21,4%	28,6%	14,3%

Dentro del panorama de los factores de riesgo psicosociales evaluados, se evidencian un valor representativo entre los niveles de riesgo alto y muy alto con un 56,5% de la población evaluada en. (Ver tabla 9)

Tabla 9. Riesgos Psicosociales

		Sin riesgo o riesgo despreciable				
		Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla	% del N válido de tabla
Riesgo Psicosocial		13,0%	13,0%	17,4%	26,1%	30,4%
Riesgo Extralaboral		40,0%	12,0%	20,0%	20,0%	8,0%
Riesgos intralaborales		14,3%	21,4%	14,3%	10,7%	39,3%

En contraste en la institución sanitaria E.S.E. Regional de San Gil, no se llegó a una conclusión global de los riesgos psicosociales, dado que algunos miembros de la población evaluada marcaron de forma errada y omitieron algunos ítems de la prueba, lo cual impidió el cálculo de esta.

Diferencias entre las características sociodemográficas.

No se encontraron diferencias significativas entre los valores obtenidos en la evaluación de los factores de riesgo intra-laboral y extra laboral, en relación con las características sociodemográficas. (Ver Anexo c, tabla 10)

Correlaciones entre Riesgo psicosocial y Burnout

Al desarrollar la correlación entre los factores de riesgo psicosociales y la evaluación de la escala de Maslach para identificación de burnout, se evidenciaron valores por debajo del nivel de significancia de 0.5 en las dos subescalas principales que representan burnout en los funcionarios, las cuales son cansancio emocional con valores de 0.507 y despersonalización con 0.510. (Ver tabla 11)

Tabla 11. Correlaciones

		Cansancio Emocional		Realización Personal
Riesgo Psicosocial	Correlación de Pearson	,507*	,510*	,018
	Sig. (bilateral)	,023	,026	,939
	N	20	19	20
Riesgo Intralaboral	Correlación de Pearson	,529*	,545*	,213
	Sig. (bilateral)	,014	,013	,354
	N	21	20	21
Riesgo Extralaboral	Correlación de Pearson	,299	,158	-,162
	Sig. (bilateral)	,165	,481	,460
	N	23	22	23

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Discusión.

La evaluación mediante la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales, permitió identificar factores de riesgo psicosocial en las dos empresas Hospitalarias, evidenciando en sus resultados valores significativos para los niveles de riesgo alto y muy alto en la población participante. Entre las dimensiones afectadas a nivel intra-laboral en la entidad departamental, se encuentran; capacitación, control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo y recompensas de la jornada de trabajo realizado.

Como resultado de los factores de riesgo extra-laboral, los valores mayores fueron predominantes en los niveles sin riesgo o riesgo despreciable y riesgo bajo.

En la entidad sanitaria municipal, las principales dimensiones afectadas en la evaluación de los factores de riesgo intra-laborales son; Relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, control y autonomía sobre el trabajo, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia en el trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas de la jornada de trabajo, reconocimiento y compensación.

Como resultado de los factores extra-laborales en esta entidad, se encuentran predominancia de los niveles sin riesgo o riesgo despreciable y riesgo bajo.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales en ambas entidades, se evidencia que los resultados de ambas instituciones se asemejan en puntuaciones altas en las siguientes dimensiones; Control y autonomía sobre el trabajo, Demandas emocionales, Demandas cuantitativas y demandas de la jornada de trabajo.

Dados los resultados de la correlación entre los factores de riesgo psicosociales y el síndrome del desgaste profesional, se acepta la hipótesis de investigación 1 y se rechaza la hipótesis nula 1, a la vez que dada la inexistencia de diferencias significativas por características demográficas en los niveles de riesgo psicosociales, se acepta la hipótesis nula 2 y se rechaza la hipótesis de investigación 2.

Dados estos resultados y en relación a los de la investigación expuesta en los antecedentes, se evidencia la incidencia de los factores intra-laborales y extra-laborales

en los funcionarios de las entidades sanitarias, prevaleciendo la presencia de efectos negativos en la salud y calidad de vida del personal. Se muestra entonces que hay una relación entre la problemática existente entre las demandas físicas, cuantitativas y cualitativas de la ocupación lo que las transforma en condiciones poco favorables para la salud del empleado. Por tal motivo se hace relevante la implementación de estrategias de prevención y tratamiento en las áreas afectadas.

Referencias.

“burnout: *“síndrome de quemarse en el trabajo (sqt)”* jacy margarita quiceno y stefanovinacciaalpi, universidad de san buenaventura, Medellín, Colombia recibido, agosto 28/2007 concepto evaluación, octubre 26/2007 aceptado, noviembre 14/2007”

Castella et al. (2005), *organización del trabajo salud y riesgos psicosociales, guía del delegado y delegada de prevención*

Comprendiendo el Burnout, understanding burnout, Christina Maslach PhD in Psychology. Profesor and Vice Provost, University of California, Berkeley.

Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Villalobos 2007).

Lazarus (1999) citado por Marulanda (2007), *estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida.*

Manual de la salud ocupacional (2005, p 27).

Marulanda (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida.*

Bibliografía.

Ministerio de Protección Social, *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales*, Bogotá Julio de 2010.

Valencia et al. (2008), *Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción*, Pontificia Universidad Javeriana.

Castella et al. (2005), *Organización Del Trabajo, Salud Y Riesgos Psicosociales, Guía Del Delegado Y Delegada De Prevención*. Disponible en:

<http://www.ccoo.es/comunes/temp/recursos/6/88565.pdf>

Caro, M. I. (2010) *Factores Psicosociales Presentes En La Empresa Listos S.A. Sede Bucaramanga*. Proyecto de grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Resolución 002646 de 2008, rescatado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Apéndices

Apéndice A.

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**1. Datos del participante**

Nombre Completo: _____

Género: _____ Año de nacimiento: _____ Estado civil: _____

Nivel Educativo: _____ Profesión: _____ Estrato: _____

Municipio: _____ Vivienda: Propia __ Arrendada __ Familiar __

Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar): _____

Cargo: _____ Área del cargo: _____

Tipo de cargo: (el que más se parece al que ud desempeña) Tipo de Contrato: Tipo de salario:

Jefatura - tiene personal a cargo _____ Temporal <1 año _____ Fijo _____

Profesional, analista, técnico, tecnólogo _____ Temporal >1 año _____ Variable _____

Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico _____ Indefinido _____ Fijo + variable _____

Operario, operador, ayudante, servicios generales _____ Cooperativa _____

Prestación servicios _____

¿Hace cuantos años trabaja en esta empresa? _____ No sé _____

¿Hace cuantos años que desempeña este cargo en esta empresa?

Horas/ semana:

2. Cuestionario de factores de riesgo intralaborales

Instrucciones

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

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

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial. Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

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

**OPCIONES DE
RESPUESTA**

S: Siempre

CN: Casi Nunca

CS: Casi siempre

N: Nunca

AV: Algunas veces

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

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

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

		S	CS	AV	CN	N
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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

		S	CS	AV	CN	N
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

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

		S	CS	AV	CN	N
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

**OPCIONES DE
RESPUESTA**

S: Siempre

CS: Casi siempre

AV: Algunas veces

CN: Casi Nunca

N: Nunca

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		S	CS	AV	CN	N
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					

- 34 En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes
- 35 Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo
- 36 Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo
- 37 Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa
- 38 Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco

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

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

S	CS	AV	CN	N

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

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

S	CS	AV	CN	N

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

71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

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

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

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

		S	CS	AV	CN	N
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					

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

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

Soy jefe de otras personas en mi trabajo: SI ___ NO ___

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

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

S	CS	AV	CN	N

2. Cuestionario de factores de riesgo extralaborales

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

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

OPCIONES DE RESPUESTA

- S: Siempre
- CS: Casi siempre
- AV: Algunas veces
- CN: Casi Nunca
- N: Nunca

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

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

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

		S	CS	AV	CN	N
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					

Apéndice B.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5 Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8 Siento que mi trabajo me está desgastando	
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10 Siento que me he hecho más duro con la gente	
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13 Me siento frustrado en mi trabajo	
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22 Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Apéndice C

Correlaciones

		Riesgo Psicosocial	Riesgo Intralaboral	Riesgo Extralaboral	AÑOS DE TRABAJO EN ESTA EMPRESA	TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL	HORAS SEMANA
Riesgo Psicosocial	Correlación de Pearson	1	,982**	,677**	,101	,021	-,012
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,663	,929	,957
	N	23	23	23	21	21	22
Riesgo Intralaboral	Correlación de Pearson	,982**	1	,527**	,128	-,042	,050
	Sig. (bilateral)	,000		,010	,581	,853	,819
	N	23	24	23	21	22	23
Riesgo Extralaboral	Correlación de Pearson	,677**	,527**	1	-,113	-,166	-,151
	Sig. (bilateral)	,000	,010		,592	,427	,460
	N	23	23	27	25	25	26
AÑOS DE TRABAJO EN ESTA EMPRESA	Correlación de Pearson	,101	,128	-,113	1	,939**	,001
	Sig. (bilateral)	,663	,581	,592		,000	,997
	N	21	21	25	25	25	25
TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL	Correlación de Pearson	,021	-,042	-,166	,939**	1	,012
	Sig. (bilateral)	,929	,853	,427	,000		,953
	N	21	22	25	25	26	26
HORAS SEMANA	Correlación de Pearson	-,012	,050	-,151	,001	,012	1
	Sig. (bilateral)	,957	,819	,460	,997	,953	
	N	22	23	26	25	26	27