

**FACTORES PSICOSOCIALES DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU
POTENCIAL INFLUENCIA EN LA APARICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT
EN PROFESIONALES DE LA SALUD RESPONSABLES DE ACTIVIDADES
ADMINISTRATIVA EN BOGOTÁ EN EL AÑO 2014**

GABRIEL MAURICIO ROMERO SALGADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
BOGOTÁ – COLOMBIA
2015

**FACTORES PSICOSOCIALES DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU
POTENCIAL INFLUENCIA EN LA APARICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT
EN PROFESIONALES DE LA SALUD RESPONSABLES DE ACTIVIDADES
ADMINISTRATIVA EN BOGOTÁ EN EL AÑO 2014**

GABRIEL MAURICIO ROMERO SALGADO

Trabajo de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de:
Especialista en Salud y Seguridad en el Trabajo

Directora:

MARIA AMPARO LOZADA DE DIAZ

Línea de Investigación:

Contextualización y métodos en Salud y Seguridad en el Trabajo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

FACULTAD DE ENFERMERÍA

BOGOTÁ – COLOMBIA

2015

RESUMEN

La evolución tecnológica ha transformado el entorno laboral, en particular el sector de la salud, teniendo una implicación directa en los trabajadores y su desempeño, dando como resultado surgimiento de nuevos problemas en su salud no tratados anteriormente.

Objetivo: Identificar los factores psicosociales de la organización del trabajo potencialmente relacionados con la aparición del Síndrome de Burnout en tareas administrativas del personal de salud en una Administradora de Riesgos Laborales.

Metodología: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. Los sujetos que participaron en el estudio fueron profesionales de la salud que desempeñan funciones administrativas. La recolección de la información se realizó de por medio del instrumento CoPsoQ-istas21.

Resultados y conclusiones: Los cambios en las condiciones de trabajo traen alteraciones en sus ritmos de trabajo, aumento de la carga laboral, exigencias emocionales elevadas, horarios laborales variables, apoyo insuficiente por parte de la organización, diseño incompleto de las tareas, etc, que son factores potenciales para la aparición del Síndrome de Burnout

Palabras clave: Burnout, estrés laboral, factores psicosociales, condiciones de trabajo, personal de salud

ABSTRACT

Technological developments have transformed the workplace, particularly the health sector, taking a direct implication on workers and their performance, resulting emergence of new health problems in previously untreated.

Objective: To identify psychosocial factors of work organization potentially related to the occurrence of burnout syndrome on administration of health personnel in Occupational Risk Manager.

Methodology: A descriptive cross-sectional study was conducted. The subjects in the study were health professionals who perform administrative functions. The data collection was performed through the instrument CoPsoQ-ISTAS21.

Results and conclusions: The changes in working conditions bring changes in their working patterns, increased workload, high emotional demands, variable working hours, insufficient support from the organization, incomplete task design, etc, which are potential factors for the appearance of the Burnout

Keywords: Burnout, job stress, psychosocial factors, working conditions, personal health

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 8 |
| 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 11 |
| 3. OBJETIVOS | 17 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL | 17 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 17 |
| 4. MARCO TEORICO | 18 |
| 4.1 El Burnout, “Síndrome de quemarse en el trabajo” | 18 |
| 4.2 Estrés laboral, precursor del Burnout | 18 |
| 5. METODOLOGIA | 24 |
| 5.1 Tipo de estudio | 24 |
| 5.2 Sujetos de estudio | 24 |
| 5.3 Proceso de recolección de información | 24 |
| 6. CONSIDERACIONES ETICAS | 26 |
| 7. PROPIEDAD INTELECTUAL | 27 |
| 8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 28 |
| 8.1 Descripción de la población | 28 |
| 8.2 Identificación de los factores psicosociales con los datos provenientes del instrumento utilizado | 29 |
| 8.3 Relación potencial de los hallazgos con el surgimiento del Síndrome de Burnout | 35 |

REFERENCIAS

ANEXOS

TABLA DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumento CoPsoQ-istas21 versión media digital

47

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La evolución tecnológica de las últimas décadas ha permitido el acceso a nuevas tecnologías de información y comunicación que han transformado el entorno laboral en diferentes actividades laborales y en particular en el sector de los servicios., tanto así que las formas de comunicación se han visto modificadas y actualmente se tiene la opción de estar en un mundo basado en la comunicación a distancia, lo cual no es ajeno al aspecto laboral ya que esta evolución ha tenido una gran influencia en el desempeño del trabajo con la implementación de estos adelantos en el entorno económico, relegando los medios tradicionales por dispositivos móviles y aumentando el uso de archivos portátiles, así como email o mensajes de texto.

Anseolaga y Toro¹ mencionan que entre los principales cambios observados en el trabajo y el empleo se aprecia un fuerte incremento en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), intensificación del trabajo en relación al tiempo disponible para realizar un número de tareas o terminar un producto, el crecimiento del empleo atípico, entre otros.

La influencia que tiene este fenómeno de modernización en la vida cotidiana de las personas es tan elevada que la interacción de persona a persona se ha visto notablemente afectada y se hace más notorio en áreas donde se tiene un alto componente de interacción personal como lo es en el área de la salud donde las modalidades de teletrabajo, call center y trabajo a distancia han tenido un gran auge para desarrollar funciones que no requiere presencia física del personal sanitario, debido a las condiciones de competitividad que caracterizan al mercado actual.

Como consecuencia de estos sucesos, los ámbitos laborales del personal de la salud han cambiado notablemente y se evidencia principalmente un cambio a nivel

¹ ANSOLEAGA MORENO, Elisa y TORO, Juan Pablo. Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. Salud de los Trabajadores. 2010, vol.18, n.1, pp. 7-16

psicosocial de los trabajadores porque se genera la obligación de adoptar nuevas estrategias comerciales para manejar las necesidades de los usuarios y que esto permita competir en el mercado laboral, teniendo como principales ejemplos la creación de portales web, correos electrónicos o líneas de atención telefónica donde pueden realizar solicitudes sin tener que desplazarse a un lugar específico, lo que implica alteración de las relaciones por pasar de tener una interacción frente a frente con los usuarios a limitarse a tener comunicación por vía telefónica para dar respuesta a sus solicitudes, o en algunos casos, limitarse a brindarles servicios a personas con la cuales no se llega a tener ningún contacto o en algunos casos tratando de mantener las modalidades tradicionales de contacto directo con el paciente en las diferentes instituciones de salud pero realizando sus funciones bajo parámetros y reglamentos que los obligan a tiempos limitados de consulta, elección selectiva de tratamientos y manejo genérico de patologías dejando de lado el criterio profesional y basando su quehacer en sostenibilidad y rentabilidad económica.

Con estas políticas que buscan dar facilidades a los usuarios, son los trabajadores quienes sufren un mayor impacto en todo su desempeño porque se alteran las condiciones laborales que se tenían adoptadas de manera tradicional y surgen cambios en los entornos de trabajo por la necesidad de respuesta en cortos periodos de tiempo ligado a la presión constante con cargas de trabajo excesivas, basando los resultados en el manejo de indicadores y estándares de calidad que permitan mostrar un rendimiento adecuado y así evitar sanciones o en algunos casos la pérdida de su empleo por los tipos de contratación manejados actualmente.

Por lo anterior, es indispensable realizar un análisis de los factores psicosociales que se encuentran inmersos en estas condiciones laborales actuales a las que se ven sometidos este tipo de trabajadores con el fin de brindar intervenciones oportunas en el área de salud y seguridad en el trabajo por la relevancia que esta situación representa para la organización y el bienestar del personal que labora en ella, ya que esta situación repercute directamente en su bienestar por implantación

de un cuadro de estrés laboral crónico que puede ser precursor en la aparición de patologías como el Síndrome de Burnout entre otras.

Cabe aclarar que la aparición de estas patologías y la relación con sus desencadenantes ha sido abordada casi en su totalidad en personal que se desenvuelve en el ambiente hospitalario, donde se ha logrado identificar una precarización de las condiciones laborales, pérdidas de beneficios debido a tipos de contratación y subcontratación por parte de intermediarios, imposición de jornadas extensas de trabajo, remuneración inadecuada, cargas de trabajo excesivas, medios y entornos laborales inadecuados, manejo gerencial basado en economía y no en bienestar, lo cual desencadena reacciones como pérdida de interés laboral, disminución de rendimiento, aumento de ausentismo laboral y esto trae graves repercusiones, sin embargo, dicho fenómeno no ha sido abordado en el personal de salud que cumple labores a nivel administrativo fuera del ámbito hospitalario pero que sin embargo las realiza en función de un paciente, por ello, se requiere realizar una revisión en dicha población en la cual se tiene una combinación de condiciones de trabajo asociadas a trabajo de oficina junto con las relacionadas con el contacto indirecto con el paciente.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cambio en la dinámica laboral que se ha presentado como consecuencia de la globalización muestra una implicación directa en los trabajadores y su desempeño, es así como Jiménez de la Jara² realiza un análisis de las modificaciones más notorias dadas en el ámbito de condiciones laborales y menciona que existen diversos cambios en el entorno laboral, que son bastante relevantes para poder determinar los efectos de esas transformaciones y enlista como principales al avance tecnológico acelerado, modelo de trabajo médico cambiante, error médico y judicialización de la medicina, exigencias de mejor gestión y productividad, usuarios con expectativas mayores y expectativas frustradas y además reformas permanentes al sistema de salud.

Teniendo en cuenta la conexión de estos factores y su implicación directa en los trabajadores, se desencadenan reacciones en cada uno de estos y les obligan a modificar la percepción que tenían en cuanto a la labor que desempeñan y el sentido real de su trabajo, así que como lo mencionan Paris y Omar³, “la sobrecarga laboral, la falta de apoyo y la percepción de injusticia organizacional”, son considerados como los “estresores que más los agobian”, además exponen que la unión de estos aspectos crea un “círculo vicioso” el cual tendría esos tres aspectos fundamentales como un alimentador y así mismo consecuencia de interacción.

Adicional a los aspectos mencionados, Ansoleaga et al⁴ traen a colación otros aspectos que debido a las transformaciones del trabajo son de vital importancia en el análisis de las condiciones laborales como “la falta de tiempo para realizar sus tareas, la carga laboral y el aumento de la presión asistencial”, haciendo énfasis en la sobrecarga de la cual describen como desencadenante fundamental de alteraciones a nivel de calidad del trabajo ya que “impacta en el trato y cuidado de

² JIMÉNEZ DE LA JARA, Jorge. - Cambios en el entorno del trabajo médico - Changes in the environment of medical practice - Rev Med Chil;132(5): 637-642, mayo 2004. p. 639.

³ PARIS, Laura; OMAR, Alicia. Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. Estud. psicol. (Natal), Natal, v. 13, n. 3, Dec. 2008. p.240.

⁴ ANSOLEAGA, Elisa et al . Malestar psicofisiológico en profesionales de la salud pública de la Región Metropolitana. Rev. méd. Chile, Santiago, v. 139, n. 9, sept. 2011. p. 1189

los pacientes, repercute en las relaciones interpersonales entre colegas y genera sentimientos de estrés, cansancio, ansiedad, agobio y abatimiento”.

Para Cruz Robazzi et al⁵, el exceso de trabajo es considerado como aquel realizado de tal modo que va más allá de la posibilidad de recuperación del individuo; este hecho puede representar un riesgo, ya que algunas personas pueden exigir mucho de su organismo y presentar dificultades de recuperación. Por ello, mencionan que un conjunto de síntomas puede sobreponerse al trabajador, agotándolo física y mentalmente, incluyendo la disminución de la capacidad de concentración y la somnolencia, considerada como señal precoz de fatiga.

Además resaltan que el trabajo en exceso o sobrecarga de trabajo, puede ser entendido como la situación en que el trabajador aumenta por voluntad propia o por determinación del empleador la carga horaria, trabajando horas más allá de lo habitual. Significa la expansión de la carga horaria de trabajo, lo que puede ocurrir, por ejemplo, en las jornadas laborales dobles o triples realizadas en ambientes de trabajo iguales, similares o diferentes entre sí, en los horarios extraordinarios realizados en estos ambientes, en el propio domicilio del trabajador o en locales de otros vínculos laborales.

Con los cambios que se han presentado en las condiciones de trabajo, se observa la limitación a la cual se va sometiendo al trabajador, cada vez más a tener alternativas específicas o únicas de conservación de empleo a las cuales debe acceder debido a la poca oferta que puede tener en su área y si a ellos se suman las precarias condiciones de sus trabajos, se pueden desencadenar presiones intolerables para el trabajador y como lo mencionan Martínez et al⁶, una exigencia emocional muy elevada puede ser un predictor para “malestar mental, falta de vitalidad, síntomas conductuales y síntomas cognitivos del estrés”, así mismo, se hace referencia a que la calidad de liderazgo contribuye a la presencia de

⁵ CRUZ ROBAZZI, María Lucía do Carmo et al. Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Rev Cubana Enfermer [online]. 2010, vol.26, n.1 [citado 2014-11-17], pp. 52-64

⁶ MARTÍNEZ Jaime, M., Gallo, L., & Márquez Caraveo, M. (2012). La integridad mental del personal clínico de un hospital psiquiátrico, asociada a una alta exigencia emocional y a la organización nociva del trabajo. (Spanish). Salud Mental, 35(4), 297-304.

“malestar mental, a la falta de vitalidad y a los síntomas cognitivos conductuales del estrés” lo cual termina desencadenando graves alteraciones en la salud que van desde cambios de humor, el estrés, agotamiento físico hasta la aparición de enfermedades surgidas en base al “nuevo mundo laboral” como el síndrome de burnout o “síndrome de estar quemado por el trabajo”.

Escriba-Aguir et al ⁷ abordaron en su estudio el impacto de los factores de riesgo psicosocial, la satisfacción laboral y las características profesionales en la aparición de Síndrome de Burnout. Describen que los factores de riesgo psicosocial intrínsecos al trabajo de los médicos como el contacto con el sufrimiento y la muerte e impacto negativo del trabajo en la vida familiar, influyen negativamente sólo en 2 dimensiones del síndrome de burnout, cansancio emocional y despersonalización donde la sobrecarga de trabajo también tiene influencia en este aspecto. Sin embargo, los bajos logros personales no están influidos por estos factores de riesgo, sino por otros factores relacionados con la organización general del trabajo como recompensas profesionales y realización de actividades docentes.

En el año 2013, Acevedo⁸ realiza una revisión de los riesgos psicosociales en un equipo de salud en un hospital público en Argentina, realiza un análisis de 5 dimensiones a saber, exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia, compensaciones y trabajo activo y posibilidades y de desarrollo; allí encontró que en los trabajadores de la salud predominan riesgos psicosociales altos en tres de las cinco dimensiones estudiadas: exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo y doble presencia.

En la dimensión de exigencias psicológicas encontraron que estas resultaron más elevadas en el personal de mayor nivel educativo y lo relacionan con el mayor grado de responsabilidad y atención que requieren sus actividades. En la

⁷ ESCRIBA-AGUIR, Vicenta; ARTAZCOZ, Lucía; PEREZ-HOYOS, Santiago. Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. Gac Sanit, Barcelona, v. 22, n. 4, agosto 2008.

⁸ ACEVEDO, Gabriel Esteban et al. Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. Cienc Trab., Santiago, v. 15, n. 48, dic. 2013.

dimensión de apoyo social y calidad del liderazgo encontraron que los niveles más altos se registraron en el personal médico y en el de sexo femenino y lo relacionan con los estilos de conducción y liderazgo del ámbito hospitalario. En la dimensión de doble presencia resultó la dimensión con mayor proporción de riesgo alto, con una amplia desventaja para las mujeres. En la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo fue la única que presentó un riesgo bajo y lo relacionan con la autonomía que poseen los profesionales para realizar sus tareas, las posibilidades que ofrecen los hospitales públicos para la formación y el aprendizaje continuo y con la relevancia social que implica el trabajo en este tipo de instituciones.

Trucco et al⁹ analizó la frecuencia de síntomas y fuentes de estrés en trabajadores de la salud encontrando que las causas de mayor insatisfacción esta relacionada con la relativa ausencia de posibilidades de participar e influir, así como la falta de control sobre el desempeño de su trabajo y el sentir poco valorado ese trabajo, además, menciona que las causas de mayor tensión se encuentra en relación a tener que responder o satisfacer a muchas personas, trabajar con alta presión y condiciones físicas inadecuadas. También resaltan que las fuentes de insatisfacción tienen gran relación con el sentido de autonomía y control que el trabajador tiene en el desempeño de su trabajo.

Existen algunos estudios que evidencian la relación entre esos factores psicosociales y la aparición de dichas patologías, por ejemplo, Astudillo et al¹⁰ en su investigación del año 2009 donde realizaban una búsqueda de factores presentes en el ambiente laboral que protegen y benefician la salud en situaciones de estrés, encontraron que los trabajadores perciben que sus funciones deben estar claramente definidas y demarcadas con un perfil concreto, donde cada uno sabe exactamente lo que le corresponde hacer, lo consideran un factor protector significativo ya que frecuentemente se enfrentan a la posibilidad de enfrentar otros

⁹ TRUCCO B, Marcelo; VALENZUELA A, Paulina; TRUCCO H, Daniela. Estrés ocupacional en personal de salud. Rev. méd. Chile, Santiago, v. 127, n. 12, dic. 1999.

¹⁰ ASTUDILLO DIAZ, Paula R; ALARCON MUNOZ, Ana M^a; LEMA GARCIA, Marcela L. PROTECTORES DE ESTRÉS LABORAL: PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y MÉDICOS, TEMUCO, CHILE. Cienc. enferm., Concepción , v. 15, n. 3, 2009 .

turnos en los cuales su función no está definida y no saben exactamente qué es lo que les corresponde hacer. Adicional a ello mencionan que cuando se percibe por parte del trabajador participación en la toma de decisiones, esto les hace sentir que resuelven con sus propios medios los problemas.

En este mismo estudio, resaltan los hallazgos encontrados en relación al ambiente psicosocial donde plantean que el respeto y el lenguaje se constituyen en elementos trascendentes como protectores ante el estrés. Mencionan que la percepción por parte de los trabajadores de un ambiente con buen humor, agradable, entretenido hace más livianas las situaciones de estrés, lo que se une a un trato amigable y cordial, dando una mayor autenticidad y sinceridad en las relaciones. También el hecho de crear situaciones de contacto, de cercanía con los otros miembros del equipo constituye ambientes en donde las personas se muestran tal como son.

La relevancia de esta temática ha generado la necesidad de abordarla por los diferentes entes involucrados a nivel nacional e internacional, tanto así que actualmente en el ámbito colombiano se encuentra reglamentado el abordaje que se debe dar a los factores psicosociales en el trabajo mediante la Resolución 2646 de 2008, en la cual los definen como aquellos que comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Así mismo, se genera una clasificación de dichos factores en dos grupos donde se encuentran los factores de riesgo psicosociales que son aquellas condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo y por otro lado, los factores protectores psicosociales dados como la condición de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Abordando de manera específica los factores psicosociales inmersos en las condiciones laborales de la organización, la Resolución 2646 establece unos aspectos mínimos que se requiere para realizar la evaluación de los factores de riesgo intralaborales como lo son la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medioambiente de trabajo, interfase persona–tarea, jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato, tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa y programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores. El fenómeno de la aparición del Síndrome de Burnout ha sido abordado y estudiado de manera amplia en el ámbito clínico para el personal de salud, sin embargo, es fundamental estudiar dicho fenómeno en una población de la que no se tiene información y la cual va en aumento por la transformación del trabajo y las condiciones de este, dicha población hace parte del personal de salud que desempeña labores administrativas fuera del ámbito clínico.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores psicosociales de la organización del trabajo potencialmente relacionados con la aparición del Síndrome de Burnout en tareas administrativas del personal de salud en una Administradora de Riesgos Laborales (ARL) de la ciudad de Bogotá en el año 2014

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores psicosociales presentes en la organización del trabajo a los cuales se encuentra expuesto el personal de salud que desarrolla actividades administrativas en una Administradora de Riesgos Laborales (ARL) de la ciudad de Bogotá en el año 2014
- Analizar la relación potencial entre los factores psicosociales identificados mediante el instrumento CoPsoQ-ISTAS 21 y la aparición del Síndrome de Burnout en el personal de salud que desarrolla actividades administrativas en una Administradora de Riesgos Laborales (ARL) de la ciudad de Bogotá en el año 2014

4. MARCO TEORICO

4.1 El Burnout, “Síndrome de quemarse en el trabajo”

El concepto de Burnout se ha venido manejando con mayor frecuencia en la actualidad por los cambios que se han presentado en el ámbito laboral, sin embargo, este ha sido abordado desde los años 70 donde Herbert Freudenberger (1,2,3) lo describe como “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” el cual consta de una serie de componentes: agotamiento emocional como la incapacidad para ser empático, para establecer contacto emocional con el otro, comunicarse afectivamente, “sentir desde la piel del otro”, de comprensión; se sufre una apatía emocional, pero solamente en la vida laboral, con el cliente, paciente o alumno. Se produce por haber ejercido la empatía durante un tiempo y estar agotado para continuarla; al principio suele confundirse con un cansancio, pero no se recupera con el descanso y se instala como un estado relativamente estable.

La despersonalización basada en frialdad en el trato interpersonal con el que recibe el servicio, desprecio y cinismo; se establece una relación impersonal con un distanciamiento afectivo y la baja autoestima profesional dada por una falta de realización en el trabajo, no se está satisfecho con la imagen como profesional, se considera menos competente que el resto de los colegas y, en muchas ocasiones, la retroalimentación que recibe se interpreta como confirmación de esto. Son frecuentes los conflictos en el logro de los resultados y esto agudiza el sentimiento de frustración profesional. El aislamiento profesional puede aparecer como una consecuencia.

A pesar de este amplio marco que se ha abarcado con el término como una de las principales bases de referencia, el concepto ha presentado algunos cambios con el pasar de los años y se ha ligado de manera directa al personal de la salud donde por ejemplo, Maslach y Jackson indican que es un síndrome de

agotamiento emocional que se produce en personas que “trabajan con personas”. En la última actualización realizada a su instrumento base de medición MBI-General Survey (MBI-GS) (1996) lo establecen como una crisis en las relaciones con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis en las relaciones con las personas en el trabajo; en dicha actualización se tiene como rasgo determinante se da una ampliación al concepto, no solo se toma el concepto para ser aplicado a personal sanitario sino que se amplía su aplicación y se abordan otras profesiones relacionadas con predominio administrativo.

Éste aborda condiciones como: el desgaste emocional, incluyen sensación de agotamiento, de estar acabado al final de la jornada, cansancio, fatiga, tensión de origen emocional, pero que se manifiesta en forma de una falta de energía para realizar la actividad; el cinismo, refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder; representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo, y se manifiesta en forma de pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que se realiza; la eficacia profesional, está relacionada con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización laboral, de haber realizado cosas que realmente valen la pena y de realización profesional.

Señalando de manera directa un rechazo o pérdida de interés por la actividad laboral, Edelwich y Brodsky¹¹ describen en su modelo cuatro etapas por las cuales se desarrolla dicho síndrome: etapa de idealismo y entusiasmo, es la fase inicial donde el individuo posee alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La frustración de

¹¹ CARLOTTO Mary S; GOBBI Maria D. Un employment and Burnout Syndrome. Revista de Psicología de la Universidad de Chile, Vol. X, N°1, 2001. pp 135.

las expectativas de esta etapa lo lleva al sentimiento de desilusión, haciendo que el trabajador pase a la siguiente etapa.

En la etapa de estancamiento, se presenta una disminución en las actividades desarrolladas cuando el individuo confirma la irrealidad de sus expectativas llevándolo a perder el entusiasmo. Las dificultades para afrontar dicha situación llevan al individuo a la siguiente etapa.

En la etapa de apatía, considerada como el núcleo central del burnout, se presenta una paralización de las actividades debido a la frustración de las expectativas, aparecen respuestas de retiro ante el factor frustrante y la repetición de dichas respuesta conduce a la cuarta etapa del síndrome.

En la etapa final, de distanciamiento, se ve una frustración crónica con el trabajo, se produce distanciamiento emocional y desvalorización profesional. La persona pasa a evitar retos de manera frecuente y trata de no arriesgar la estabilidad laboral por la retribución salarial que recibe sin importar la insatisfacción que ello produzca.

4.2 Estrés laboral, precursor del Burnout

Debido al cuadro por el cual se llega a desencadenar la patología, se observa el surgimiento del estrés como factor clave en su aparición, debido a que la incapacidad de manejarlo adecuadamente por las consecuencias de las condiciones laborales actuales son los detonantes de este cuadro clínico; Pinto et al mencionan que el estrés se podría observar desde diferentes perspectivas: “como estímulo (evento ambiental que causa tensión), como respuesta a un estresor y como proceso (relación persona y ambiente)”.

En cuanto al concepto, Marty y Cols citan a Hans Selye, uno de los pilares en el abordaje conceptual del estrés, quien lo define como una reacción del organismo para que éste se adapte a un esfuerzo corriente, pero debe considerarse que la sobrecarga de situaciones estresantes puede llevar a consecuencias negativas, ya sea en términos de enfermedades médicas físicas o mentales, por ello, creó el

concepto de reacción general de adaptación al estrés, que consta de tres fases: Fase A (reacción de alarma, movilización de todas las facultades del organismo); Fase B (adaptación, la reacción de estrés se dirige hacia el órgano mejor capacitado para suprimirlo); Fase C (agotamiento de este órgano o función) .

Uno de los principales modelos teóricos para poder abordar el estrés laboral es el formulado por Karasek y Johnson como lo mencionan Astudillo et al¹², desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos y aborda principalmente las características psicosociales del entorno de trabajo. Allí se relacionan las exigencias psicológicas a las que debe dar respuesta el trabajador para desarrollar su tarea y el control que el trabajador tiene respecto a la forma, plazos y medios para realizarla.

Dicho modelo hace referencia a dos componentes abordados en su desarrollo, las demandas psicológicas que hacen referencia a la carga de trabajo: presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto se circunscriben a cualquier tipo de tarea y el control o libertad de decisión que se trata de la capacidad del trabajador para responder a las demandas, le permite controlar su entorno de trabajo. Hace referencia a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía que se refiere a la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades, y el desarrollo de habilidades que se refiere al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades, su aprendizaje, creatividad.

Al modelo se agrega la dimensión de apoyo social, la que hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación con los compañeros y con los superiores. La función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación continua de estrés. El apoyo social y el control de trabajo son factores que suelen estar muy influidos por los cambios en la organización del trabajo.

¹² ASTUDILLO DIAZ, Paula R; ALARCON MUNOZ, Ana M^a y LEMA GARCIA, Marcela L. PROTECTORES DE ESTRÉS LABORAL: PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y MÉDICOS, TEMUCO, CHILE. *Cienc. enferm.* 2009, vol.15, n.3, pp. 111-122

Como factor preponderante en la aparición de las alteraciones en la salud de los trabajadores como se menciona anteriormente las condiciones de trabajo de la organización desarrollan un papel fundamental, para el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) se entiende como “condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo”¹³.

Las condiciones de trabajo, en este caso las del personal de salud, no han sido ajenas a la transformación que ha traído consigo la revolución tecnológica y la globalización de la economía. Estas influencias modificadoras se involucran en un entorno que no solo afecta el ámbito intralaboral, sino que modifica aspectos extralaborales y del individuo directamente y con base a esto, se genera una relación de causa – efecto donde se desencadenan diversas consecuencias en el trabajador, positivas o negativas pero con implicación directa en su ser como lo menciona Acevedo et al¹⁴, cuando hacen referencia a que “el trabajo es un determinante social del proceso salud-enfermedad, sobre el que puede influir favorable o desfavorablemente”.

Además de esto, rescatan el aporte de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) de quien mencionan que considera al lugar de trabajo como un área central y prioritaria para la promoción de la salud, expresando que la salud en el trabajo y los ambientes de trabajo saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Un ambiente de trabajo saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general. Por todo esto es que se

¹³ <http://www.istas.net/web/portada.asp>

¹⁴ ACEVEDO, Gabriel; FARIAS, Alejandra; ASTEGIANO, Cecilia; FERNÁNDEZ, Alicia. - Condiciones de trabajo del equipo de salud en centros de atención primaria desde la perspectiva del trabajo decente - Working Conditions of Health Personnel in Primary Care Centers from the Perspective of Decent Work - Rev. argent. salud pública; 3(12): 15-22, sept. 2012. tab.

observa la importancia de abordar los causantes, los efectos y las repercusiones de este proceso del trabajo.

5. METODOLOGIA

5.1 Tipo de estudio: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal orientado a identificar factores psicosociales de la organización del trabajo y su potencial influencia en la aparición del Síndrome de burnout en profesionales de la salud responsables de actividades administrativa en Bogotá en el año 2014

5.2 Sujetos de estudio: Los sujetos que participaron en el estudio fueron profesionales de la salud que desempeñan funciones administrativas para una administradora de riesgos laborales en la ciudad de Bogotá. Las personas que fueron incluidas en el estudio se encontraban laborando durante la fecha de recolección de los datos (01 de Octubre de 2014 hasta 15 de Octubre de 2014). Se incluyeron a los trabajadores que se encontraban en los cargos de Profesional de Autorizaciones o Profesional de Calificación para dichas fechas. Dado que en el presente estudio se incluyó la totalidad de la población, el estudio se considera de carácter censal.

5.3 Proceso de recolección de información: Para el proceso de recolección de la información se adoptó una metodología de observación estructurada no participante mediante la cual el investigador realizó de manera personal e individual la recolección de la información por medio de una encuesta entre el 01 de Octubre de 2014 y el 01 de Noviembre de 2014 mediante la implementación del instrumento CoPsoQ-istas21 versión media digital, instrumento de libre utilización, el cual es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional y permite realizar un análisis de los factores psicosociales inmersos en las condiciones de trabajo con la organización del trabajo. (Anexo 1)

Este es un método de evaluación orientado a la prevención ya que identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones), localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta

socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso (“paso a paso” de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes). Está diseñado para poder evaluar cualquier tipo de empleo y en cualquier sector de actividad económica y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea administración pública o empresa privada. Se focaliza en la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no de las características individuales o de personalidad.

6. CONSIDERACIONES ETICAS

El presente estudio se ajusta a los principios científicos y éticos que se rigen bajo la Resolución 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, la cual según el artículo 11 lo incluye como investigación sin riesgos ya que aborda estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

En el presente estudio se observó de manera estricta lo estipulado en el Acuerdo 035 de 2003 del Consejo Superior Universitario por medio del cual se expide el Reglamento sobre Propiedad Intelectual en la Universidad Nacional de Colombia. Este estamento indica que la Universidad Nacional de Colombia será propietaria de los derechos patrimoniales de las obras científicas, literarias, artísticas y software de computación producidos por sus profesores, funcionarios administrativos y estudiantes, para este estudio en específico, *“cuando sean desarrolladas por estudiantes y monitores como parte de sus compromisos académicos con la institución, siendo necesario que se pacte la transmisión de los derechos a la Universidad de conformidad con los requisitos legales”*.

En relación a trabajos de grado, trabajos finales y tesis, establece que *“La calidad de autor sobre la obra literaria y/o artística que constituye el documento final de los trabajos de grado y tesis la detenta el estudiante. Cuando el trabajo de grado o la tesis del estudiante se realice dentro de un proyecto de investigación o extensión financiado por la Universidad o por una entidad externa o por ambas, será necesario que la Universidad establezca previa y expresamente mediante contrato debidamente suscrito por los autores y las partes, las condiciones de producción de la obra, las contraprestaciones correspondientes y la titularidad de los derechos patrimoniales... PARÁGRAFO. Cuando a partir de un trabajo de grado, pasantía o tesis se alcancen obras derivadas, tales como artículos, traducciones, representaciones, etc., quienes hayan participado en la elaboración de la obra derivada director, estudiantes, etc. deberán aparecer como autores de la misma. En todo caso deberá contarse con la autorización del autor de la obra original.”*

8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

8.1 Descripción de la población

Los resultados y el análisis de estos hallazgos se realizan a la luz de los objetivos propuestos y sustentados en el marco epistémico que soporta el estudio. Las características sociodemográficas de la población que hizo parte del presente estudio se encuentran descritas en la tabla 1.

Tabla # 1. Características sociodemográficas de la población.

| CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACION | | | |
|---|---|----|-------|
| CARACTERÍSTICA | TIPO | # | % |
| GENERO | Hombres | 5 | 19.2% |
| | Mujeres | 21 | 80.8% |
| EDAD | Menos de 31 años | 13 | 50,0% |
| | Entre 31 y 45 años | 10 | 38.5% |
| | Más de 45 años | 3 | 11.5% |
| PUESTO DE TRABAJO | Profesional de Autorizaciones | 15 | 57.7% |
| | Profesional de Calificación | 11 | 42.3% |
| RELACIÓN LABORAL | Contrato indefinido | 1 | 3.8% |
| | Contrato por obra y servicio (Temporal) | 25 | 96.2% |
| ANTIGÜEDAD | Menos de 30 días | 2 | 7.7% |
| | Entre 1 mes y hasta 6 meses | 2 | 7.7% |
| | Más de 6 meses y hasta 2 años | 5 | 19.2% |
| | Más de 2 años y hasta 5 años | 15 | 57.7% |
| | Más de 5 años y hasta 10 años | 2 | 7.7% |

Información extraída de la recolección de datos del presente estudio. Gabriel Mauricio Romero Salgado. ISTAS 21. 2014.

La población abordada para la realización del estudio se encontraba en su totalidad en la ciudad de Bogotá, se tomaron 26 participantes con la siguiente distribución: 5 hombres (19.2%) y 21 mujeres (80.8%), 13 menores de 31 años (50%), 10 entre 31 y 45 años (38.5%) y 3 mayores de 45 años (11.5%). Todos los participantes se encontraban vinculados al proyecto de Medicina Laboral, 15 con el cargo de profesional de autorizaciones (57.7%) y 11 con el cargo de profesional de calificación (42.3%). En cuanto a la contratación, 25 trabajadores (96.2%) tienen un contrato de trabajo temporal (contrato por obra y servicio) y 1 trabajador (3.8%) tiene un contrato a término indefinido; 15 trabajadores (57.7%) tienen una

antigüedad laboral de 2 a 5 años en la empresa, 5 trabajadores (19.2%) tienen una antigüedad laboral de 6 meses a 2 años.

En los datos obtenidos se evidencia que la mayor parte de la población está conformada por mujeres con edad inferior a los 31 años y una antigüedad laboral de 2 a 5 años en mayor medida, lo que muestra una estabilidad laboral por parte por parte del personal a pesar de encontrarse bajo una vinculación de contrato temporal durante un largo periodo de tiempo, lo que indica que por parte del empleador se realiza manejo de una figura de renovación de contrato periódicamente para evitar implicaciones legales teniendo en cuenta las disposiciones legislación colombiana

8.2 Identificación de los factores psicosociales con los datos provenientes del instrumento utilizado

Teniendo en cuenta la distribución del instrumento utilizado, en primera instancia se destacan los resultados donde se describen las condiciones de organización del trabajo que pueden estar relacionadas con las problemáticas encontradas (Tabla # 2).

Tabla # 2. Condiciones de trabajo

| CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | | | |
|--|---|----|-------|
| CARACTERISTICA | TIPO | # | % |
| DISEÑO DE LA TAREA | | | |
| REALIZAR TAREAS DE DISTINTOS PUESTOS DE TRABAJO | Sí, generalmente de nivel superior | 1 | 3.8% |
| | Sí, generalmente de nivel inferior | 2 | 7.7% |
| | Sí, generalmente del mismo nivel | 17 | 65.4% |
| | Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel | 5 | 19.2% |
| | No lo sé | 1 | 3.8% |
| CONSULTADO PARA IDEAS DE MEJORAMIENTO | Siempre + Muchas veces | 8 | 30.8% |
| | Algunas veces | 16 | 61.5% |
| | Sólo alguna vez + Nunca | 2 | 7.7% |
| JORNADA | | | |
| HORAS SEMANALES | De 36 a 40 horas | 3 | 11.5% |
| | De 41 a 45 horas | 19 | 73.1% |
| | Más de 45 horas | 4 | 15.4% |
| HORARIO | Jornada partida (mañana y tarde) | 6 | 23.1% |
| | Turno fijo de mañana | 16 | 61.5% |
| | Turno fijo de tarde | 4 | 15.4% |

| | | | |
|---|---|----|-------|
| ADAPTACION DE HORA DE ENTRADA Y SALIDA | No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida | 1 | 3.8% |
| | Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos | 11 | 42.3% |
| | Tengo hasta 30 minutos de margen | 14 | 53.8% |
| SALIDA DEL TRABAJO EN CASO DE ASUNTO PERSONAL O FAMILIAR | Siempre + Muchas veces | 8 | 30.8% |
| | Algunas veces | 17 | 65.4% |
| | Sólo alguna vez + Nunca | 1 | 3.8% |
| PUEDA DECIDIR HORARIO DE TOMAR UN DESCANSO | Siempre + Muchas veces | 3 | 11.5% |
| | Algunas veces | 11 | 42.3% |
| | Sólo alguna vez + Nunca | 12 | 46.2% |
| SABADOS TRABAJADOS AL MES | Alguno excepcionalmente | 7 | 26.9% |
| | Un sábado al mes | 11 | 42.3% |
| | Dos sábados | 8 | 30.8% |
| DOMINGOS TRABAJADOS AL MES | Ninguno | 3 | 11.5% |
| | Alguno excepcionalmente | 2 | 7.7% |
| | Un domingo al mes | 19 | 73.1% |
| | Dos domingos | 1 | 3.8% |
| | Tres o más domingos al mes | 1 | 3.8% |
| LE REALIZAN CAMBIO DE HORARIO | Siempre + Muchas veces | 6 | 23.1% |
| | Algunas veces | 16 | 61.5% |
| | Sólo alguna vez + Nunca | 4 | 15.4% |
| DÍAS CON TRABAJO DE HORAS EXTRA | De 1 a 5 días al mes | 8 | 30.8% |
| | De 6 a 10 días al mes | 16 | 61.5% |
| | 11 o más días al mes | 2 | 7.7% |
| TRABAJO DOMESTICO FAMILIAR | Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas | 2 | 7.7% |
| | Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas | 12 | 46.2% |
| | Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas | 10 | 38.5% |
| | Sólo hago tareas muy puntuales | 2 | 7.7% |
| RECURSOS | | | |
| FALTA DE PERSONAL | Siempre + Muchas veces | 4 | 15.4% |
| | Algunas veces | 10 | 38.5% |
| | Sólo alguna vez + Nunca | 12 | 46.2% |
| PLANIFICACION REALISTA | Siempre + Muchas veces | 1 | 3.8% |
| | Algunas veces | 13 | 50.0% |
| | Sólo alguna vez + Nunca | 12 | 46.2% |
| TECNOLOGIA ADECUADA | Siempre + Muchas veces | 16 | 61.5% |
| | Algunas veces | 8 | 30.8% |
| | Sólo alguna vez + Nunca | 2 | 7.7% |
| SALARIO | | | |
| SALARIO NETO AL MES | Entre 2 y 2.5 millones | 14 | 53.8% |
| | Entre 2.5 y 3 millones | 12 | 46.2% |
| TIPO DE SALARIO | Fijo | 7 | 26.9% |

| | | | |
|--|--|----|-------|
| | Una parte fija y otra variable | 19 | 73.1% |
| TRABAJO REALIZADO CORRESPONDE A REMUNERACION SALARIAL | Sí | 1 | 3.8% |
| | No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa) | 14 | 53.8% |
| | No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial) | 11 | 42.3% |
| PROMOCIÓN | | | |
| ASCENSOS EN LA EMPRESA | Sí, una vez | 9 | 34.6% |
| | Sí, dos veces | 17 | 65.4% |

Información extraída de la recolección de datos del presente estudio. Gabriel Mauricio Romero Salgado. ISTAS 21. 2014.

En relación al diseño de la tarea, 17 trabajadores (65,4%) indican que deben realizar tareas de distintos puestos de trabajo generalmente del mismo nivel, 5 trabajadores (19.2%) indican que debe realizar tareas de nivel inferior, superior o igual lo que evidencia una falla por parte de la organización al no tener establecidos y definidos los límites en relación a las funciones que deben desempeñar sus trabajadores, además, queda en evidencia que los trabajadores desarrollan las funciones que les son asignadas aun sin ser de su competencia; 16 trabajadores (61.5%) indican que algunas veces son consultados para brindar ideas de mejoramiento de la tarea o del proceso que realiza y 8 trabajadores (30.8%) indican que siempre son consultados para brindar ideas de mejoramiento, lo que muestra un interés por parte de la organización al mostrarle al trabajador que desea conocer las opiniones e ideas que pueda brindar en pro de realizar mejoras al proceso que realiza, sin que esto genere un carácter obligatorio para que sean tenidas en cuenta o las lleven a cabo.

En cuanto a la jornada laboral semanal, del personal evaluado el 11.5% (3 trabajadores) laboran de 36 a 40 horas, el 73.1% (19 trabajadores) laboran de 41 a 45 horas y el 15.4% (4 trabajadores) laboran más de 45 horas, mostrando así que la jornada laboral en horas semanales se encuentra dentro de los parámetros internacionalmente establecidos en relación a una jornada laboral normal. Del

horario manejado por el personal se encuentra que el 23.1% labora en jornada partida (mañana y tarde), 61.5% en turno fijo de la mañana y el 15.4% en turno fijo de la tarde, dando al trabajador una oportunidad de elección de horario para que pueda ajustarse en cierta medida a las necesidades de sus exigencias externas al trabajo.

En relación a horarios adicionales de trabajo, el 62.5% (16 trabajadores) labora horas extra entre 6 a 10 días al mes, el 30,8% (8 trabajadores) de 1 a 5 días al mes y 7.7% (2 trabajadores) de 11 o más días al mes, esto lleva a inferir que la carga laboral impuesta al trabajador es excesiva en relación al tiempo que tiene para desarrollarla y desde otro punto de vista se puede evidenciar que existe falta de personal la cual debe ser suplida por los trabajadores en horarios adicionales no habituales en relación a su jornada laboral. Respecto a los días laborados en los fines de semana, el 42.3% (11 trabajadores) labora un sábado al mes, el 30.8% (8 trabajadores) durante dos sábados y el 26.9% (7 trabajadores) lo hacen alguno de manera excepcional. El 73.1% (19 trabajadores) laboran un domingo al mes, el 3.8% (1 trabajador) lo hace dos domingos y el 3.8% (1 trabajador) lo hace tres o más domingos al mes. Al observar la tendencia de trabajo durante los fines de semana por parte de los trabajadores, una elevada proporción labora en días de descanso los cuales deberían ser usados para recuperar la fuerza de trabajo, sin embargo, este proceso se altera y no permite al trabajador disminuir la presión ejercida por las responsabilidades asignadas en su trabajo ya que se mantienen de forma constante durante todo el transcurso de la semana.

En relación a la flexibilidad de horarios que pueden presentar los trabajadores para ingreso y salida, el 53.8% (14 trabajadores) indican que pueden tener un margen de 30 minutos, el 42.3% (11 trabajadores) pueden elegir entre varios horarios fijos ya establecidos y el 3.8% (1 trabajador) muestra que no tiene ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida. En caso de requerir salida del trabajo por motivo de asunto personal o familiar, el 65.4% (17 trabajadores) indican que pueden salir algunas veces, el 30.8% (8 trabajadores)

pueden salir siempre o muchas veces y el 3.8% (1 trabajador) solo lo puede hacer alguna vez o nunca. En cambios de horario realizados por la organización, el 61.5% (16 trabajadores) indican que lo realizan algunas veces, el 23.1% (6 trabajadores) siempre o muchas veces lo realizan y el 15.4% (4 trabajadores) solo alguna vez o nunca. En este aspecto, se evidencia una clara tendencia a favor del trabajador ya que puede tener una movilidad de su horario laboral que le permite cubrir algún tipo de eventualidad o calamidad doméstica, sin embargo, relacionando este aspecto con la jornada laboral y los horarios extra, queda expuesto un manejo de tiempo de manera independiente por parte del trabajador pero que requiere prolongación de la jornada laboral para cumplir con sus obligaciones y adicional a ello, para que pueda mantener esta clase de beneficios que son un factor positivo para poder desempeñar sus funciones.

En relación a la doble presencia y responsabilidades a nivel extralaboral, el 46.2% (12 trabajadores) hacen aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas, el 38.5% (10 trabajadores) hacen más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas, el 7.7% (2 trabajadores) dicen que es la o el principal responsable y hacen la mayor parte de tareas familiares y domésticas. Cabe resaltar que la doble presencia que se evidencia en un alto porcentaje de los trabajadores se debe a los cambios que ha generado las tendencias laborales actuales y como hecho puntual en la población del estudio se debe a que el 80% está conformado por mujeres, quienes son las que estadística e históricamente presentan el mayor índice de doble presencia por las obligaciones que deben cumplir a nivel extralaboral, principalmente por el rol de cuidadoras que poseen.

En cuanto a la percepción de los recursos con los que se cuenta para desarrollar sus labores, el 61.5% (16 trabajadores) indican que siempre o muchas veces cuentan con la tecnología adecuada y el 30,8% (8 trabajadores) algunas veces cuentan con la tecnología adecuada; en relación a personal, el 46.2% (12 trabajadores) indican que solo algunas veces o nunca necesitan personal adicional, el 38.5% (10 trabajadores) lo requieren algunas veces y el 15.4% (4

trabajadores) lo necesitan muchas veces o siempre, dando así un clara señal de necesidad de apoyo con personal adicional, el cual a no tenerlo, tratan de suplirlo con trabajo en horarios extras a la jornada laboral y en días que se tienen considerados para descanso de actividades laborales.

En el tema de salario, el 73.1% (19 trabajadores) presenta una parte fija y otra variable y el 26.9% (7 trabajadores) lo tienen fijo. En relación a las funciones realizadas y la remuneración recibida, el 53.8% (14 trabajadores) muestra que el trabajo que hace es de una categoría o grupo superior al que se tiene asignado salarialmente, el 42.3% (11 trabajadores) muestra que el trabajo que hace es de una categoría o grupo inferior al que se tiene asignado salarialmente y el 3.8% (1 trabajador) si realiza el trabajo en relación al salario asignado. Queda expuesto de manera contundente que la insatisfacción con el salario en relación a las funciones realizadas es un factor en común de la población, ya sea tomándolo como que sus labores son superiores o inferiores a la remuneración que reciben.

A continuación se muestra la prevalencia de exposición de trabajadores por las categorías que plantea el instrumento ISTAS 21 y su tipo de influencia en relación a la salud de los trabajadores.

Tabla # 3. Prevalencia de exposición de trabajadores por categorías

| CATEGORIA | MAS DESFAVORABLE | SITUACION INTERMEDIA | MAS FAVORABLE |
|--|----------------------------|----------------------|---------------|
| | PORCENTAJE DE TRABAJADORES | | |
| Ritmo de trabajo | 100 | 0 | 0 |
| Exigencias emocionales | 100 | 0 | 0 |
| Exigencias cuantitativas | 96.2 | 3.8 | 0 |
| Doble presencia | 96.2 | 3.8 | 0 |
| Conflicto de rol | 96.2 | 3.8 | 0 |
| Inseguridad sobre las condiciones de trabajo | 96.2 | 0 | 3.8 |
| Claridad de rol | 80.8 | 15.4 | 3.8 |
| Inseguridad sobre el empleo | 57.7 | 42.3 | 0 |
| Exigencias de esconder emociones | 50 | 46.2 | 3.8 |

| | | | |
|-----------------------------|------|------|------|
| Sentimiento de grupo | 38.5 | 50 | 11.5 |
| Previsibilidad | 26.9 | 69.2 | 3.8 |
| Apoyo social de compañeros | 15.4 | 84.6 | 0 |
| Apoyo social de superiores | 3.8 | 53.8 | 42.3 |
| Influencia | 0 | 76.9 | 23.1 |
| Posibilidades de desarrollo | 0 | 38.5 | 61.5 |
| Sentido del trabajo | 0 | 3.8 | 96.2 |
| Calidad de liderazgo | 0 | 23.1 | 76.9 |
| Reconocimiento | 0 | 3.8 | 96.2 |
| Confianza vertical | 0 | 0 | 100 |
| Justicia | 0 | 0 | 100 |

Información extraída de la recolección de datos del presente estudio. Gabriel Mauricio Romero Salgado. ISTAS 21. 2014.

La distribución de porcentajes muestra que las categorías definidas como ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencias cuantitativas, doble presencia, conflicto de rol, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, claridad de rol e inseguridad sobre el empleo son las que tienen una influencia más desfavorable sobre la salud del trabajador ya que muestran unos porcentajes superiores al 80% dando una clara muestra de la situación que están presentando los trabajadores en relación a estos factores y en cuanto a las posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo calidad de liderazgo, reconocimiento, confianza vertical y justicia son las más favorables para la salud del trabajador.

8.3 Relación potencial de los hallazgos con el surgimiento del Síndrome de Burnout

A continuación se realiza una descripción de las categorías más desfavorables o con mayor influencia negativa en la salud de los trabajadores y su potencial relación con el surgimiento del Síndrome de Burnout.

Tabla # 4. Categoría de ritmo de trabajo

| RITMO DE TRABAJO | | | | |
|---|--|------|---------------------|------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | | | |
| | Siempre + Muchas veces | | Algunas veces | |
| | # | % | # | % |
| ¿Tienes que trabajar muy rápido? | 16 | 61,5 | 10 | 38,5 |
| | En gran medida + En buena medida | | En cierta medida | |
| | # | % | # | % |
| ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto? | 25 | 96,2 | 1 | 3,8 |
| ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? | 12 | 46,2 | 14 | 53,8 |

Información extraída de la recolección de datos del presente estudio. Gabriel Mauricio Romero Salgado. ISTAS 21. 2014.

El ritmo de trabajo se constituye como la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo que debe desempeñar la persona, teniendo relación directa con su estado de salud y disposición para desempeñar su labor como lo mencionan Paris y Omar¹⁵, la sobrecarga laboral, la falta de apoyo y la percepción de injusticia organizacional, son considerados como los “estresores que más los agobian”, esto genera un ciclo repetitivo crónico el cual tiene esos tres aspectos como un generadores y así mismo consecuencia de interacción del trabajador con su labor. Al tener la necesidad de mantener un ritmo de trabajo alto durante toda la jornada laboral, se genera un aumento en la presión del trabajador en todos los niveles y se le impone un aumento de rendimiento obligatorio para poder cumplir con sus obligaciones, dando como resultado una exposición crónica a uno de los factores que se consideran estresantes como lo describe Trucco et al¹⁶, donde analizaron la frecuencia de síntomas y fuentes de estrés en trabajadores de la salud describiendo que las causas de mayor insatisfacción se relacionan a tener

¹⁵ PARIS, Laura; OMAR, Alicia. Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estud. psicol. (Natal)*, Natal, v. 13, n. 3, Dec. 2008. p.240.

¹⁶ TRUCCO B, Marcelo; VALENZUELA A, Paulina; TRUCCO H, Daniela. Estrés ocupacional en personal de salud. *Rev. méd. Chile*, Santiago, v. 127, n. 12, dic. 1999.

que responder o satisfacer a muchas personas, trabajar con alta presión y condiciones físicas inadecuadas.

Como lo menciona Cruz Robazzi et al¹⁷, el exceso de trabajo es considerado como aquel realizado de tal modo que va más allá de la posibilidad de recuperación del individuo; teniendo en cuenta esta condición y evidenciando que el ritmo de trabajo no es acorde al tiempo de descanso que requiere el trabajador, es evidente que este hecho puede representar un riesgo porque un conjunto de síntomas puede sobreponerse agotándolo física y mentalmente, incluyendo la disminución de la capacidad de concentración y la somnolencia, considerada como señal precoz de fatiga.

Tabla # 5. Categoría de exigencias emocionales

| EXIGENCIAS EMOCIONALES | | | | | | |
|---|----------------------------------|------|------------------|------|-------------------------|-----|
| PREGUNTA | RESPUESTA | | | | | |
| | Siempre + Muchas veces | | Algunas veces | | Sólo alguna vez + Nunca | |
| | # | % | # | % | # | % |
| ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente? | 16 | 61,5 | 9 | 34,6 | 1 | 3,8 |
| ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros? | 15 | 57,7 | 10 | 38,5 | 1 | 3,8 |
| | En gran medida + En buena medida | | En cierta medida | | | |
| | # | % | # | % | | |
| ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente? | 25 | 96,2 | 1 | 3,8 | | |
| ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? | 12 | 46,2 | 14 | 53,8 | | |

Información extraída de la recolección de datos del presente estudio. Gabriel Mauricio Romero Salgado. ISTAS 21. 2014.

Las exigencias emocionales son tomadas como aquellas que involucran al trabajador con la situación emocional derivada de las relaciones que implica el trabajo, estas se observan especialmente en ocupaciones de atención a las

¹⁷ CRUZ ROBAZZI, Maria Lucia do Carmo et al. Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Rev Cubana Enfermer [online]. 2010, vol.26, n.1 [citado 2014-11-17], pp. 52-64

personas en las que se pretende inducir cambios en ellas, sin embargo, dichas exigencias emocionales no solo se encuentran relacionadas al objeto de trabajo sino en todo el contexto que envuelve al trabajador para poder desempeñar sus funciones y para el caso de la relación en la población del estudio, se evidencia que el sentimiento de afectación emocional por el trabajo es generalizado, ya sea por el objeto de trabajo o por la relación con su entorno laboral, lo que puede desencadenar situaciones intolerables para el trabajador que como lo indican Martínez et al¹⁸, esas exigencias emocionales pueden ser un predictor para producir malestar mental, falta de vitalidad, síntomas conductuales y síntomas cognitivos del estrés, lo cual termina generando graves alteraciones en la salud que pueden ir desde cambios de humor, el estrés crónico, agotamiento físico hasta la aparición de enfermedades como el síndrome de burnout.

Dicha alteración a nivel emocional es un factor fundamental desencadenante del Síndrome de Burnout donde Herbert Freudenberger enfatiza que este consta de una serie de componentes donde se incluye el agotamiento emocional como la incapacidad para ser empático, para establecer contacto emocional con el otro, comunicarse afectivamente, sufriendo una apatía emocional. Dicho cuadro se produce por haber ejercido una empatía durante un tiempo y estar agotado para continuarla.

Tabla # 6. Categoría de exigencias cuantitativas

| EXIGENCIAS CUANTITATIVAS | | | | | | |
|---|------------------------|------|---------------|------|-------------------------|------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | | | | | |
| | Siempre + Muchas veces | | Algunas veces | | Sólo alguna vez + Nunca | |
| | # | % | # | % | # | % |
| ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? | 18 | 69,2 | 8 | 30,8 | 0 | 0,0 |
| ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales? | 9 | 34,6 | 13 | 50,0 | 4 | 15,4 |
| ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo? | 11 | 42,3 | 13 | 50,0 | 2 | 7,7 |
| ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? | 20 | 76,9 | 6 | 23,1 | 0 | 0,0 |

¹⁸ MARTÍNEZ Jaime, M., Gallo, L., & Márquez Caraveo, M. (2012). La integridad mental del personal clínico de un hospital psiquiátrico, asociada a una alta exigencia emocional y a la organización nociva del trabajo. (Spanish). *Salud Mental*, 35(4), 297-304.

Información extraída de la recolección de datos del presente estudio. Gabriel Mauricio Romero Salgado. ISTAS 21. 2014.

Las exigencias cuantitativas son aquellas exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo; estas son consideradas en un alto grado cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado. Dichas exigencias cuantitativas han presentado cambios debido a la transformación del trabajo y son de vital importancia para la realización de cualquier análisis de las condiciones de trabajo ya que como lo mencionan Ansoleaga et al¹⁹, la falta de tiempo para realizar sus tareas, la carga laboral y el aumento de la presión asistencial se consideran como desencadenantes fundamentales de alteraciones a nivel de calidad del trabajo ya que presenta un impacto directo en el trato con su objeto de trabajo, repercute en las relaciones interpersonales entre colegas y genera sentimientos de estrés, cansancio, ansiedad, agobio y abatimiento.

Como se evidencia en los resultados obtenidos, los trabajadores consideran que la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo, se evidencia una falla estructural a nivel de la organización ya que les resulta imposible acabar con las tareas laborales y el tiempo que disponen para para hacer su trabajo es considerado como insuficiente.

Dicha medición y restricción en tiempos para cumplir con sus funciones generan en el trabajador una presión constante por necesidad de cumplimiento de metas y así mismo, por una lucha interna de poder autosuficiencia en base a su rendimiento personal; dicho fenómeno se convierte en un cuadro crónico ya que las condiciones laborales no varían y ese factor estresante se mantiene durante el tiempo, teniendo implicación estresante en el trabajador como lo enfatizan Karasek y Johnson²⁰ donde por medio de su modelo describen y analizan situaciones laborales en las que los estresores son crónicos y allí se encuentra inmersa dicha característica psicosocial del entorno de trabajo. Allí se relacionan las exigencias psicológicas a las que debe dar respuesta el trabajador para

¹⁹ ANSOLEAGA, Elisa et al . Malestar psicofisiológico en profesionales de la salud pública de la Región Metropolitana. Rev. méd. Chile, Santiago, v. 139, n. 9, sept. 2011. p. 1189

²⁰ ASTUDILLO DIAZ, Paula R; ALARCON MUNOZ, Ana M^a y LEMA GARCIA, Marcela L. PROTECTORES DE ESTRÉS LABORAL: PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y MÉDICOS, TEMUCO, CHILE. Cienc. enferm. 2009, vol.15, n.3, pp. 111-122

desarrollar su tarea como la presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas y muestran como esto tiene implicaciones directas en la aparición de cuadro de estrés que unido a factores adicionales puede convertirse en una patología laboral crónica, desencadenando con alteraciones directas para la salud del trabajador.

Tabla # 7. Categoría de doble presencia

| DOBLE PRESENCIA | | | | | | |
|--|------------------------|------|---------------|------|-------------------------|------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | | | | | |
| | Siempre + Muchas veces | | Algunas veces | | Sólo alguna vez + Nunca | |
| | # | % | # | % | # | % |
| ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa? | 19 | 73,1 | 7 | 26,9 | 0 | 0,0 |
| ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? | 19 | 73,1 | 6 | 23,1 | 1 | 3,8 |
| ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares? | 18 | 69,2 | 7 | 26,9 | 1 | 3,8 |
| ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares? | 3 | 11,5 | 17 | 65,4 | 6 | 23,1 |

Información extraída de la recolección de datos del presente estudio. Gabriel Mauricio Romero Salgado. ISTAS 21. 2014.

La doble presencia definida como las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar toma una papel preponderante en la población analizada ya que el 80% está conformada por mujeres, que como lo menciona Acevedo²¹ en su revisión de riesgos psicosociales, este fenómeno muestra una amplia desventaja para las mujeres las cuales se ubican en una mayor proporción de riesgo alto por la implicación que esto tiene en su desarrollo laboral y personal.

²¹ ACEVEDO, Gabriel Esteban et al. Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. Cienc Trab., Santiago, v. 15, n. 48, dic. 2013.

Teniendo en cuenta este aspecto y su relación directa con la flexibilidad de horarios laboral que dispone el trabajador para poder suplir dichas necesidades, se evidencia que aunque el trabajador puede tener una modificación de su horario laboral que le permite cubrir algún tipo de eventualidad o calamidad doméstica, dicho recurso puede llegar a ser insuficiente para poder disminuir la carga mental que implican la conexión de elementos como las preexistencias con las cuales desempeña su trabajo, el recuerdo permanente de las responsabilidades domésticas y familiares cuando se encuentra laborando, la necesidad de trabajar en horarios extras a la jornada laboral habitual y que agregado a la necesidad de requerir estar en la empresa y en casa simultáneamente genera una alteración en la carga mental dando como resultado una percepción por parte del trabajador de gasto de energía excesivo que perjudica el desarrollo de las tareas domésticas y familiares.

Tabla # 8. Categoría de inseguridad sobre las condiciones de trabajo

| INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | | |
|--|----------------------------------|------|------------------|------|--------------------------------------|-----|
| PREGUNTA | RESPUESTA | | | | | |
| | En gran medida + En buena medida | | En cierta medida | | En alguna medida + En ninguna medida | |
| | # | % | # | % | # | % |
| ¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad? personas y no por otras? | 22 | 84,6 | 3 | 11,5 | 1 | 3,8 |
| ¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad? | 15 | 57,7 | 10 | 38,5 | 1 | 3,8 |
| ¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad? | 16 | 61,5 | 8 | 30,8 | 2 | 7,7 |
| Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)? | 20 | 76,9 | 5 | 19,2 | 1 | 3,8 |

Información extraída de la recolección de datos del presente estudio. Gabriel Mauricio Romero Salgado. ISTAS 21. 2014.

La inseguridad sobre las condiciones de trabajo es tomada como la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales para el trabajador. Los cambios de los entornos laborales por las nuevas modalidades de trabajo se han dado de manera acelerada en los últimos años debido al movimiento económico mundial que exige a las empresas adoptar medidas de cambio para poder mantenerse en un mercado comercial altamente competitivo; entre los aspectos más relevantes que han presentado cambios, Anseolaga y Toro mencionan que se aprecia un fuerte incremento en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), intensificación del trabajo en relación al tiempo disponible para realizar un número de tareas o terminar un producto y el crecimiento del empleo atípico.

Dichos cambios se presentan en igual medida a nivel del personal de salud, de los Jiménez de la Jara²² menciona que existen diversos cambios en el entorno laboral que son relevantes para poder determinar los efectos de esas transformaciones que se han generado, entre ellos el avance tecnológico acelerado, modelo de trabajo cambiante, error médico y judicialización de la medicina, exigencias de mejor gestión y productividad, usuarios con expectativas mayores y expectativas frustradas y además reformas permanentes al sistema de salud.

Todas estas modificaciones junto con tipos de contratación de manera temporal, salarios fraccionados en parte fija y recargos adicionales, necesidad de laborar en horarios fuera de los habituales y la percepción de necesitar personal adicional, generan en el trabajador un aumento en su carga mental por la probabilidad latente de una posible pérdida del empleo, lo que lo lleva a adoptar medidas para dar un valor agregado a las funciones que desempeña, de esta manera crea una autoimagen de superación laboral para generar una falsa idea de estabilidad con el fin de que sus superiores puedan observar en él una imagen de compromiso con la organización, sin embargo, al realizar estas modificaciones en su desempeño no tiene en cuenta las repercusiones que trae esto para su salud por la sobrecarga que se está autoimponiendo, dando como resultado cuadros de

²² JIMÉNEZ DE LA JARA, Jorge. - Cambios en el entorno del trabajo médico - Changes in the environment of medical practice - Rev Med Chil;132(5): 637-642, mayo 2004. p. 639.

agotamiento físico y mental, distanciamiento afectivo con el objeto de trabajo, disminución en la calidad de los resultados y presencia de cuadros de estrés y pérdida de motivación por la insuficiencia de mecanismos de afrontamiento efectivo.

Tabla # 9. Categoría de claridad de rol

| CLARIDAD DE ROL | | | | | | |
|--|----------------------------------|------|------------------|------|--------------------------------------|-----|
| PREGUNTA | RESPUESTA | | | | | |
| | En gran medida + En buena medida | | En cierta medida | | En alguna medida + En ninguna medida | |
| | # | % | # | % | # | % |
| ¿Tu trabajo tiene objetivos claros? | 14 | 53,8 | 11 | 42,3 | 1 | 3,8 |
| ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad? | 18 | 69,2 | 8 | 30,8 | 0 | 0,0 |
| ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo? | 17 | 65,4 | 8 | 30,8 | 1 | 3,8 |
| ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo? | 14 | 53,8 | 12 | 46,2 | 0 | 0,0 |

Información extraída de la recolección de datos del presente estudio. Gabriel Mauricio Romero Salgado. ISTAS 21. 2014.

La claridad de rol hace referencia al conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. El hecho de tener definidas las funciones y el objetivo del trabajo es un elemento que requiere el trabajador para mejorar su disposición ante sus responsabilidades, de esta manera Astudillo et al²³ en su investigación de búsqueda de factores que protegen y benefician la salud en situaciones de estrés, identificaron que los trabajadores consideraban como factores relevantes y protectores para su salud la definición de funciones con un perfil concreto donde sabe exactamente lo que le corresponde hacer ya que permanentemente se deben enfrentar a turnos en los cuales su función no está definida, lo cual les genera inseguridad e insatisfacción. Dicho fenómeno va ligado a la percepción

²³ ASTUDILLO DIAZ, Paula R; ALARCON MUNOZ, Ana M^a; LEMA GARCIA, Marcela L. PROTECTORES DE ESTRÉS LABORAL: PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y MÉDICOS, TEMUCO, CHILE. *Cienc. enferm.*, Concepción, v. 15, n. 3, 2009.

personal que tenga el trabajador de su desempeño laboral y la influencia que tenga en este, es por ello que Trucco et al²⁴ resaltan que estas fuentes de insatisfacción tienen gran relación con el sentido de autonomía y control que el trabajador puede llegar a tener en el desempeño de su trabajo, por ello cuando se percibe por parte del trabajador participación en la toma de decisiones, esto les hace sentir que resuelven con sus propios medios los problemas.

Como se evidencia, es clara la potencial influencia que tienen los factores psicosociales de la organización del trabajo en las alteraciones de salud de los trabajadores, en este caso específico, en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud que desempeñan funciones administrativas, esto debido a las alteraciones en sus ritmos de trabajo, aumento de la carga laboral, exigencias emocionales elevadas, horarios laborales variables, apoyo insuficiente por parte de la organización, diseño incompleto de las tareas y demás factores que convierten dichos estímulos en un círculo vicioso que genera un cuadro crónico de estrés que va agotando los recursos de que dispone el trabajador para poderlos contrarrestar y de esta manera se encarga de llevarlo presentar un distanciamiento de su trabajo, pérdida del sentido por la labor que realiza y sentimientos de frustración.

Es de vital importancia que esta temática sea abordada en mayor medida porque actualmente es muy escasa la información que se puede obtener en este nivel, convirtiéndose en una limitante ya que así no es posible establecer e implementar medidas de control ante una situación que va en incremento en los trabajadores de este gremio, quienes día a día son los que deben afrontar y soportar las consecuencias de los cambios del mundo del trabajo por la adopción de nuevas necesidades para mantenerse en un mercado globalizado.

²⁴ TRUCCO B, Marcelo; VALENZUELA A, Paulina; TRUCCO H, Daniela. Estrés ocupacional en personal de salud. Rev. méd. Chile, Santiago, v. 127, n. 12, dic. 1999.

REFERENCIAS

- ACEVEDO, Gabriel Esteban et al . Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. Cienc Trab., Santiago , v. 15, n. 48, dic. 2013 .
- ACEVEDO, Gabriel; FARIAS, Alejandra; ASTEGIANO, Cecilia; FERNÁNDEZ, Alicia. - Condiciones de trabajo del equipo de salud en centros de atención primaria desde la perspectiva del trabajo decente - Working Conditions of Health Personnel in Primary Care Centers from the Perspective of Decent Work - Rev. argent. salud pública; 3(12): 15-22, sept. 2012. tab.
- ANSOLEAGA MORENO, Elisa y TORO, Juan Pablo. Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. Salud de los Trabajadores. 2010, vol.18, n.1, pp. 7-16
- ANSOLEAGA, Elisa et al . Malestar psicofisiológico en profesionales de la salud pública de la Región Metropolitana. Rev. méd. Chile, Santiago, v. 139, n. 9, sept. 2011. p. 1189
- ASTUDILLO DIAZ, Paula R; ALARCON MUNOZ, Ana M^a y LEMA GARCIA, Marcela L. PROTECTORES DE ESTRÉS LABORAL: PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y MÉDICOS, TEMUCO, CHILE. Cienc. enferm. 2009, vol.15, n.3, pp. 111-122
- CARLOTTO Mary S; GOBBI Maria D. Un employment and Burnout Syndrome. Revista de Psicología de la Universidad de Chile, Vol. X, N°1, 2001. pp 135.
- CRUZ ROBAZZI, Maria Lucia do Carmo et al. Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Rev Cubana Enfermer [online]. 2010, vol.26, n.1 [citado 2014-11-17], pp. 52-64
- ESCRIBA-AGUIR, Vicenta; ARTAZCOZ, Lucía; PEREZ-HOYOS, Santiago. Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome

de burnout en médicos especialistas. Gac Sanit, Barcelona, v. 22, n. 4, agosto 2008 .

- JIMÉNEZ DE LA JARA, Jorge. - Cambios en el entorno del trabajo médico - Changes in the environment of medical practice - Rev Med Chil;132(5): 637-642, mayo 2004. p. 639.
- MARTÍNEZ Jaime, M., Gallo, L., & Márquez Caraveo, M. (2012). La integridad mental del personal clínico de un hospital psiquiátrico, asociada a una alta exigencia emocional y a la organización nociva del trabajo. (Spanish). Salud Mental, 35(4), 297-304.
- PARIS, Laura; OMAR, Alicia. Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. Estud. psicol. (Natal), Natal , v. 13, n. 3, Dec. 2008. p.240.
- TRUCCO B, Marcelo; VALENZUELA A, Paulina; TRUCCO H, Daniela. Estrés ocupacional en personal de salud. Rev. méd. Chile, Santiago, v. 127, n. 12, dic. 1999.


Anexo I. Cuestionario para consulta



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

**Versión media para empresas de 25 o más trabajadores/as
Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen
(CoPsoQ) para su uso en el estado español (Versión 2, 2014)**

| | |
|-------------------|----------------------------|
| Empresa: XXXXXXXX | Fecha de respuesta: XXXXXX |
|-------------------|----------------------------|

 INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS
ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO DEL MÉTODO (www.copsoq.istas21.net).
PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en XXXXX.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario:

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa y representantes de los trabajadores y trabajadoras: _____, con el asesoramiento técnico de..... Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

1. Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años
- 2 Entre 31 y 45 años
- 3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en XXXXX y tus condiciones de trabajo.

3.

- a. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.
- b. Indica en que departamento(s) ó sección(es) has trabajado durante los últimos xxx meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señalalos.

1

4

2

5

3

6

4.

- a. Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.
- b. Indica el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos xxxx meses. Si has ocupado dos o más puestos señalalos.

1

4

2

5

3

6

5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente de mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial).
- 4 No lo sé

8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en xxxx?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta de 10 años
- 6 Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con xxxxx?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo discontinuo

- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- 5 Soy funcionario
- 6 Soy interino
- 7 Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- 8 Soy becario/a
- 9 Trabajo sin contrato

10. Desde que entraste en xxxx ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?
- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
 - 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
 - 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
 - 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
 - 5 Tengo más de una hora de margen
15. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?
- 1 Siempre
 - 2 Muchas veces
 - 3 Algunas veces
 - 4 Sólo alguna vez
 - 5 Nunca
16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?
- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
 - 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
 - 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
 - 4 Sólo hago tareas muy puntuales
 - 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas
17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?
- 1 Siempre
 - 2 Muchas veces
 - 3 Algunas veces
 - 4 Sólo alguna vez
 - 5 Nunca
18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para xxxxxx?
- 1 30 horas o menos
 - 2 De 31 a 35 horas
 - 3 De 36 a 40 horas

4 De 41 a 45 horas

5 Más de 45 horas

19. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

1 Ninguno

2 Algún día excepcionalmente

3 De 1 a 5 días al mes

4 De 6 a 10 días al mes

5 11 o más días al mes

20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) En tu departamento o sección falta personal | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) La planificación es realista | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

1 300 euros o menos

2 Entre 301 y 450 euros

3 Entre 451 y 600 euros

4 Entre 601 y 750 euros

5 Entre 751 y 900 euros

6 Entre 901 y 1.200 euros

7 Entre 1.201 y 1.500 euros

8 Entre 1.501 y 1.800 euros

- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Mas de 3.000 euros

23. Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable.
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión,...)

24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| ¿Con qué frecuencia... | SIEMPRE | MUCHAS VECES | ALGUNAS VECES | SOLO ALGUNA VEZ | NUNCA |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) tienes que trabajar muy rápido? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) te retrasas en la entrega de tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? 1 2 3 4 5

j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo? 1 2 3 4 5

k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo? 1 2 3 4 5

l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? 1 2 3 4 5

m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares? 1 2 3 4 5

n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares? 1 2 3 4 5

o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa? 1 2 3 4 5

p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales? 1 2 3 4 5

q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros? 1 2 3 4 5

25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

| ¿En qué medida... | EN GRAN MEDIDA | EN BUENA MEDIDA | EN CIERTA MEDIDA | EN ALGUNA MEDIDA | EN NINGUNA MEDIDA |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) tus tareas tienen sentido? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) las tareas que haces te parecen importantes? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) tu trabajo te afecta emocionalmente? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) te sientes comprometido con tu profesión? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| ¿En qué medida... | EN GRAN MEDIDA | EN BUENA MEDIDA | EN CIERTA MEDIDA | EN ALGUNA MEDIDA | EN NINGUNA MEDIDA |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) tu trabajo tiene objetivos claros? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| ¿Con qué frecuencia... | SIEMPRE | MUCHAS VECES | ALGUNAS VECES | SOLO ALGUNA VEZ | NUNCA |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| ¿Estás preocupado/a por ... | EN GRAN MEDIDA | EN BUENA MEDIDA | EN CIERTA MEDIDA | EN ALGUNA MEDIDA | EN NINGUNA MEDIDA |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) si te cambian de tareas contra tu voluntad? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) si te despiden o no te renuevan el contrato? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| ¿En qué medida... | EN GRAN MEDIDA | EN BUENA MEDIDA | EN CIERTA MEDIDA | EN ALGUNA MEDIDA | EN NINGUNA MEDIDA |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) tu trabajo es valorado por la dirección? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) la dirección te respeta en tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) recibes un trato justo en tu trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) se solucionan los conflictos de una manera justa? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| j) se distribuyen las tareas de una forma justa? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo? 1 2 3 4 5

m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo? 1 2 3 4 5

n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos? 1 2 3 4 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30. En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
 2 Muy buena
 3 Buena
 4 Regular
 5 Mala

31. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido **DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS**. Elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

| Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia... | SIEMPRE | MUCHAS VECES | ALGUNAS VECES | SOLO ALGUNA VEZ | NUNCA |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) te has sentido agotado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) te has sentido físicamente agotado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) has estado emocionalmente agotado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) has estado cansado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) has tenido problemas para relajarte? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) has estado irritable? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| g) has estado tenso/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| h) has estado estresado/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

| Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia... | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | MUCHAS VECES | ALGUNAS VECES | SOLO ALGUNA VEZ | NUNCA |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) has estado muy nervioso/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) te has sentido desanimado/a y triste? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) te has sentido feliz? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |

33. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige **UNA SOLA RESPUESTA**.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!