

---

Factores de riesgo psicosociales que influyen en las enfermedades profesionales y el desempeño laboral en los empleados de la I.P.S Oftalmólogos Asociados de la Costa en la Ciudad de Sincelejo - Sucre

Ever Sneider Bueno Hernández  
Carlos Alberto Arrieta Ortiz  
Elormandy José Pérez Carmona

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas  
Sincelejo – Sucre  
2020

Factores de riesgo psicosociales que influyen en las enfermedades profesionales y el  
desempeño laboral en los empleados de la I.P.S Oftalmólogos Asociados de la Costa en la  
Ciudad de Sincelejo - Sucre

Ever Sneider Bueno Hernández

Carlos Alberto Arrieta Ortiz

Elormandy José Pérez Carmona

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de  
Empresas

Asesora

Mónica Patricia Jaraba Figueroa

Magister en Dirección de Empresas y Organizaciones Turísticas

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa

Programa de Administración de Empresas

Sincelejo – Sucre

2020

**Nota de Aceptación**

Cuatro (4,0)

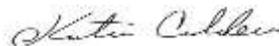
---

---

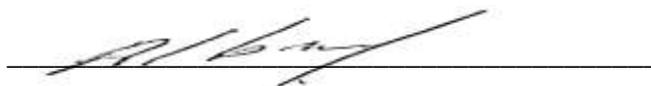
---



Director



Evaluador 1



Evaluador 2

Sincelejo, Sucre, 23 de octubre de 2020

### **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A nuestras esposas e hijos por su apoyo incondicional, su paciencia y por robarles tiempo de su tiempo.

Agradecemos a los docentes de la Facultad de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria del Caribe CECAR, por habernos compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a la Mg. Mónica Patricia Jaraba Figueroa, Directora de nuestro proyecto de investigación quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como orientadora, y a los empleados de la Clínica Oftalmólogos Asociados de la Costa por su valiosa cooperación y aporte para nuestra investigación.

Ever Sneider Bueno Hernández

Carlos Alberto Arrieta Ortiz

Elormandy José Pérez Carmona

## Tabla de Contenido

	Pag
<b>Resumen.....</b>	<b>10</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>11</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>12</b>
<b>1. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Identificación del problema.....</b>	<b>13</b>
1.1.1. Formulación de la pregunta problema. ....	16
<b>2. Objetivos .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. Objetivo General .....</b>	<b>17</b>
2.2 Objetivos específicos .....	17
<b>3. Justificación.....</b>	<b>18</b>
<b>4. Marco Referencial .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1 Antecedentes .....</b>	<b>20</b>
<b>4.2 Marco Teórico .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.1 Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo. ....</b>	<b>25</b>
<b>4.2.2 Prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias. ....</b>	<b>28</b>
<b>4.2.3 Promoción de la salud en el lugar de trabajo. ....</b>	<b>29</b>
<b>4.2.4 Psicología de la salud ocupacional. ....</b>	<b>30</b>
4.3. El contexto socio-laboral de los riesgos psicosociales .....	34
<b>5. Marco Metodológico .....</b>	<b>37</b>
<b>5.1 Tipo de Investigación .....</b>	<b>37</b>
5.2 Método de investigación.....	37
5.3 Unidades muestrales .....	37
5.4 Estrategia metodológica y fuentes de recolección de la información.....	37

---

5.5 Revisión y análisis documental .....	37
<b>6. Resultados y Análisis de Resultados (Objetivo 1 Y 2) .....</b>	<b>39</b>
<b>7. Resultados Cruce de Variables Resultados .....</b>	<b>66</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>70</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>72</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>74</b>

---

### Índice de tablas

Tabla 1.....	14
Tabla 3.....	39
Tabla 4.....	41

## Índice de gráficas

Graficas 1. ....	42
Graficas 2. ....	42
Graficas 3. ....	43
Graficas 4. ....	43
Graficas 5. ....	44
Graficas 6. ....	45
Graficas 7. ....	45
Graficas 8. ....	46
Graficas 9. ....	47
Graficas 10. ....	48
Graficas 11. ....	48
Graficas 12. ....	49
Graficas 13. ....	50
Graficas 14. ....	51
Graficas 15. ....	52
Graficas 16. ....	53
Graficas 17. ....	54
Graficas 18. ....	61
Graficas 19. ....	62

---

**Anexos**

Anexo 1, Cuestionario tipo Likert .....	76
Anexo 2, Cuestionario Burnout .....	81

## Resumen

Teniendo en cuenta una serie de diagnósticos formulados por el personal de médicos y empleados de la I. P. S Oftalmólogos Asociados de la Costa, se procede a indagar cuáles son los factores de riesgo psicosociales que influyen en las enfermedades profesionales y el desempeño laboral en el personal de empleados en la entidad. En el desarrollo del proceso se definieron una serie de estrategias relacionadas con los ambientes laborales y las diversas formas de empleo dentro de la I. P. S, elaborando un estudio sobre las variables como los factores psicosociales de riesgos y las afectaciones de salud como producto del trabajo y la satisfacción laboral. En este orden de ideas se pretende elaborar una revisión que los sistemas, normas y procedimientos adelantados por la clínica asociadas a la seguridad y la salud del trabajador acorde a las actividades de producción en la empresa en procura de minimizar los riesgos tanto para el empleado como para la competitividad y la eficiencia de la entidad.

*Palabras clave:* Diagnóstico, factores, psicosociales, profesionales, desempeño, laboral

---

### **Abstract**

Taking into account a series of diagnoses formulated by the staff of doctors and employees of the I.P.S. Ophthalmology Associates of the Coast, we proceed to investigate which are the psychosocial risk factors that influence professional illnesses and the work performance of the staff of employees in the entity. In the development of the process a series of strategies related to the work environments and the diverse forms of employment within the I. P. S were defined, elaborating a study on the variables like the psychosocial factors of risks and the affectations of health as product of the work and the labor satisfaction. In this order of ideas it is tried to elaborate a review that the systems, norms and procedures advanced by the clinic associated to the security and the health of the worker according to the activities of production in the company in tries to minimize the risks as much for the employee as for the competitiveness and the efficiency of the entity.

*Keywords:* Diagnosis, factors, psychosocial, professional, performance, work

## Introducción

Actualmente el mundo globalizado ha registrado un cambio en los estilos de vida de las personas, es decir, la cotidianidad es un reflejo de la manera acelerada de cómo vive el ser humano. Lo anterior, se evidencia claramente en el ambiente laboral y en la forma como se concibe el trabajado causando un estrés permanente y generalizado para cualquier profesión u ocupación. Por lo tanto, es común estar sometido al riesgo de enfermarse o sufrir un trauma relacionado con la labor realizada. De allí, el surgimiento de lo que hoy se conoce como seguridad y salud en el trabajo o medicina laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, los riesgos psicosociales a los que están expuestos los empleados de la I.P.S Oftalmólogos Asociados de la Costa en la Ciudad de Sincelejo - Sucre son diversos, además de tener un amplio rango de impacto y probabilidad de afectar la salud física y emocional. Este personal está permanentemente en contacto con personas que pueden presentar alto riesgo de muerte, es decir, les toca lidiar con las crisis de otras personas alrededor de situaciones difícil de manejar.

La presente investigación pretende realizar un análisis de la relación entre los factores de riesgo psicosociales, las enfermedades profesionales y el desempeño laboral en el personal empleado en la I.P.S Oftalmólogos Asociados de la Costa en la Ciudad de Sincelejo – Sucre.

Para tal fin se aplicarán cuestionarios tipo Likert tomando como variables los factores psicosociales de riesgos y los trastornos de salud inherentes al trabajo y la satisfacción laboral. Asimismo, se aplica el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) herramienta utilizada para medir los sentimientos y actitudes del profesional en función del desempeño laboral. Los resultados se relacionan de la siguiente manera:

Esta es una investigación cualitativa con una perspectiva analítica, que se desarrollará bajo la estrategia del método inductivo, en la cual se partirá de fenómenos particulares, aportes del personal de salud pertenecientes a la empresa de salud objeto del estudio.

## **1. Planteamiento del Problema**

### **1.1 Identificación del problema**

La enfermedad laboral más conocida por los profesionales es el estrés, ésta se presenta partir de un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación (Cano & Tobal, 1995).

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo específicamente el área o espacio de trabajo. De allí que el entorno tiene una función importante en el desempeño laboral y social del individuo. Una de las razones por la que el entorno condiciona la respuesta emocional de un profesional está relacionada con los elementos presente del contexto social, es decir, las permanentes situaciones de cambios de variables del entorno. (Cano & Tobal, 1995).

Según lo planteado por los autores (Casalueva y Di Martino, 1994), investigadores Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester, las profesiones en donde los niveles de estrés son altos:

Tabla 1.

*Nivel de estrés en determinadas profesiones (Casalueva y Di Martino, 1994)*

<b>Profesiones</b>	<b>Nivel de estrés registrado</b>
Mineros	8.3
Policías	7.7
Trabajadores de la construcción	7.5
Pilotos de líneas aéreas	7.5
Periodistas	7.5
Dentistas	7.3
Médicos	6.8
Enfermeros	6.5
Conductores de ambulancia	6.3
Músicos	6.3
Profesores	6.3
Directores de personal	6.0

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores (Casalueva y Di Martino, 1994)

La anterior tabla muestra el grado de estrés de las distintas profesiones de 0 a 10, es decir, se refuerza la idea planteada acerca de las situaciones laborales y su relación con el espacio de trabajo. Sin embargo, algunos casos pueden registrar comportamiento diferente, porque, aunque la profesión y el contexto laboral sea iguales los individuos son diferentes. Así, dos personas en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente. Lo anterior permite una mirada desde los factores psicosociales y su relación con el nivel de bienestar evidenciado en la salud del profesional o empleado.

La política de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Oftalmólogos Asociados de la Costa S.A.S esta soportada en los aspectos del bienestar laboral para mantener los niveles de eficiencia, para lo cual, desarrollan actividades que promueven el bienestar, la salud y el confort en las personas vinculadas a la organización, y a todas aquellas que realicen actividades o presten algún servicio dentro de sus instalaciones. Sin embargo, el informe de riesgo psicosocial de la organización arrojó los siguientes problemas asociados al riesgo psicosocial (Moreno Puentes, 2017).

- Exceso y falta de trabajo Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- No tener oportunidad de exponer las quejas
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas
- Cualquier combinación de los factores anteriores

### **1.1.1. Formulación de la pregunta problema.**

¿Cuál es la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y las enfermedades profesionales con el desempeño laboral de los empleados de la Clínica Oftalmólogos Asociados de la Costa?

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales con las enfermedades profesionales y el desempeño laboral de los empleados de la Clínica Oftalmólogos Asociados en la Ciudad de Sincelejo - Sucre.

### **2.2 Objetivos específicos**

Identificar los factores psicosociales de riesgo inherentes al trabajo del personal de atención en salud empleado en la Clínica Oftalmólogos Asociados en la Ciudad de Sincelejo – Sucre.

Caracterizar el grado de satisfacción laboral del personal de atención en salud empleado en la Clínica Oftalmólogos Asociados en la Ciudad de Sincelejo – Sucre.

Establecer la relación entre los factores psicosociales de riesgo con las enfermedades de salud del personal y el desempeño laboral en la Clínica Oftalmólogos Asociados en la Ciudad de Sincelejo – Sucre a partir del cuestionario Maslach Burnout

### 3. Justificación

El aporte que los autores le hacen a la investigación están soportados en la oportunidad de proponer cambios en el direccionamiento estratégico de la Clínica Oftalmólogos Asociados a partir del análisis relacional de los factores psicosociales y cómo éstos pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de los empleados.

Por otra parte, la investigación propone desde el análisis una visión de desarrollo personal de los individuos articulado a una política social y empresarial de salud y bienestar como medida de mitigación para la prevención del riesgo psicosocial. De esta manera, se puede focalizar y prevenir las fuentes de estrés laboral y detener el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los empleados y sus familias.

Investigaciones realizadas sobre esta problemática han evidenciado la necesidad de tener una atención psicosocial para los trabajadores de diferentes tipos de actividades teniendo en cuenta el factor de riesgo de enfermedad cardiovascular, afecciones músculo esqueléticas, depresión; abuso de sustancias, trastornos psiquiátricos, Burnout y baja autopercepción de la salud. De allí, la importancia de atender estas necesidades.

En países europeos la Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, determinó que los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales, donde el 74,9% del personal sanitario encuestado señaló este tipo de riesgos relacionados a los accidentes laborales. (Gil M. P., <http://scielo.isciii.es>, 2009)

Por lo anteriormente expuesto, la importancia del desarrollo del presente estudio radica en determinar la incidencia de los factores psicosociales y cómo éstos afecta el núcleo familiar y la salud mental de los empleados de la Clínica Oftalmólogos Asociados. Con esta investigación se pretende establecer la incidencia en la salud física y mental del personal a causa de la

compulsión laboral en la que se ven sometidas. En cuanto a la relación costo-beneficio, la investigación proyectada no genera mayor costo y hace un aporte directo a la planificación de la clínica.

Finalmente, este estudio es necesario porque un análisis relacional entre las variables de estudio permitirá analizar los factores psicosociales y el contexto laboral relacionado con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas empleadas en la Clínica Oftalmólogos de la Costa. En ese sentido, se espera que esta propuesta de investigación ayude a evaluar y proponer nuevos lineamientos orientados a fortalecer la implementación de la política de seguridad y salud en el trabajo y el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Lo anterior, como alternativa de preparación para escenarios con los ocasionados por el virus Covid-19.

## 4. Marco Referencial

### 4.1 Antecedentes

Desde la década de los ochenta, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha llevado a cabo estudios relacionados con Factores psicosociales y relación del trabajo con la salud, teniendo en cuenta esto, es específico señalar que: “los profesionales de la salud trabajan en condiciones laborales en donde no sólo se causan enfermedades profesionales específicas, sino que también pueden influir de manera mucho más general en los múltiples elementos que determinan el estado de salud y riesgo laboral de los empleados de este sector”. (Kalimo, El-Batawi, & Cooper, 1988).

Según los compiladores del libro (Kalimo, Et al, 1988) las naturalezas de las afecciones laborales están asociadas a los factores psicosociales y éstas tiene sus orígenes desde principios del siglo XX cuando los investigadores empezaron a fusionar los factores humanos que influían en la salud y los parámetros psicológicos de carácter laboral. La hipótesis planteada en el momento se fue agudizando en la etapa de industrialización, pues había despertado interés y era objeto de estudios experimentales. Desde entonces, múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores puede causar enfermedades graves influyendo en la curación y rehabilitación. (Kalimo, El-Batawi, & Cooper, 1988).

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo realizó el estudio sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo y los resultados arrojaron el estrés y los efectos sobre la salud provocados por la exposición a riesgos psicosociales tienen una relación directamente con la prevalencia y exposiciones concretas a riesgos psicosociales, las estimaciones ayudan a generar un análisis en donde se puede prevenir la exposición a este tipo de riesgos (Instituto, Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) , 2018).

El propósito de estudio parte de la necesidad de evaluar el efecto de los riesgos psicosociales sobre la salud, ya sea directa o indirectamente, a través del estrés relacionado con la seguridad en el trabajo y los efectos sobre la salud psicológica y social tales como: el (síndrome de estar quemado, depresión y otros trastornos mentales comunes, así como salud social y conductual) y la salud física (trastornos musculo esqueléticos, enfermedades cardiovasculares, síndrome metabólico y diabetes) (Instituto, Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) , 2018).

Investigaciones de Gil, P. (2016) de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) Universidad de Valencia, España apunta a reforzar la premisa que plantea el efecto producido por los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el cómo desde el diseño de programas de prevención puede entenderse el trabajo en función de las condiciones sociodemográfico, económico, político, y tecnológico, es decir, aunque los cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral incrementando los niveles de estrés de los trabajadores es posible presentar alternativas para intervenir el tipo de riesgos, sus consecuencias para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población (Gil M. P., Enfermedades asociadas a la trastorno laboral, 2013).

El estudio se estructuró a partir de cinco puntos: (1) se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, (2) se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes, (3) se ofrecen algunos datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa y de sus consecuencias, (4) se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo, y (5) se describe el objetivo la Psicología de la Salud Ocupacional y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población. (Gil M. P., Enfermedades asociadas a la trastorno laboral, 2013).

El investigador Castro N. (2018) desarrolla el estudio Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud en donde expone el por qué las enfermedades causadas por inadecuadas condiciones de trabajo son foco de enfermedades. En el 2014 se diagnosticaron 4.411 enfermedades profesionales en el sector salud en Chile, esto representaba las 0,09 enfermedades profesionales por cada 100 trabajadores 3. En ese sentido, afirma que: La enfermedad relacionada con el trabajo es consecuencia de un factor individual de predisposición constitucional y un factor profesional que despliega una influencia favorecedora en relación con las condiciones de trabajo. (Castro, 2018)

Entre los efectos provocados por los factores psicosociales se encuentran alteraciones en la salud mental como ansiedad-insomnio y problemas psicosomáticos. Los profesionales que realizan su trabajo en el ámbito sanitario constituyen una población especialmente vulnerable a los riesgos derivados de su trabajo. En estos espacios el clima organizacional se ve afectado por la disposición de equipos y la distribución de personas y material (Castro, 2018).

Citando a Bustamante, Grandón y Lapo (2010) en un estudio realizado se caracterizó el clima en dos hospitales de alta complejidad en Chile encontrando que en los técnicos la percepción de calidad de vida laboral es inferior a los directivos y que la calidad de vida laboral se relaciona al síndrome de burnout, evidenciando una relación inversa con el agotamiento emocional y la despersonalización. Bustamante, Grandón y Lapo citado por (Castro, 2018).

En el estudio Castro, N. (2018) el objetivo principal fue describir la salud y el riesgo psicosocial en tres centros de salud públicos y analizar sus asociaciones con condiciones de trabajo y enfermedad. El método incluyó un diseño observacional, analítico, transversal y una muestra total de 438 funcionarios quienes respondieron el cuestionario validado en Chile. Los resultados evidenciaron que 14,6% reportan tener una enfermedad diagnosticada provocada y/o agravada por el trabajo lo que es consistente con bajos niveles de salud general, salud mental, vitalidad y altos niveles de síntomas de estrés y con condiciones de trabajo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa (Castro, 2018).

Por otra parte, se observaron 4 riesgos psicosociales altos, comunes y presentes en todos los centros y 9 riesgos psicosociales altos que permiten discriminar entre funcionarios sanos y enfermos la conclusión estuvo determinada por la importancia de atender de manera preventiva los riesgos a partir de un programa de bienestar laboral (Castro, 2018).

En Colombia, la investigación Factores Determinantes Psicosociales Asociados a Patologías de Estrés Laboral en Funcionarios Administrativos en una EPS de Bogotá realizada por Becerra & Quintanilla (2018), tuvo como objetivos identificar y determinar los factores que inciden en la aparición de enfermedades no transmisibles de salud mental, en el área de la salud pública y/o laboral en las personas que prestan sus servicios en una EPS de la ciudad de Bogotá D.C. Colombia. La metodología propuesta para la investigación se realiza a través del estudio descriptivo, con una muestra aleatoria de 50 empleados donde se aplica una encuesta. Los resultados determinan que los efectos significativos de los factores de riesgo psicosocial están asociados al aumento de padecer una enfermedad no transmisible a causa de la carga laboral y/o el trabajo bajo presión, así mismo la incidencia en la aparición de enfermedades laborales y estrés tiene una relación con el entorno laboral. La recomendación sugiere plantear acciones para mitigar los riesgos identificados y evitar el desgaste laboral de los empleados (Becerra & Quintanilla, 2018).

## **4.2 Marco Teórico**

El entorno laboral es complejo y cambiante. En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identifican cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo: 1) el imperativo del desarrollo; 2) la transformación tecnológica; 3) la intensificación de la competencia a escala mundial; y 4) la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del Estado. Junto a esas fuerzas se considera que las mujeres y los hombres que trabajan percibirán cada vez más su propia situación laboral desde una perspectiva mundial. Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; las

relaciones sociales o familiares; las necesidades de formación; la actualización de conocimientos y destrezas; los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos; la ordenación de los procesos laborales; los cambios en las ofertas laborales, y también sobre la salud de la población (Oficina Internacional del Trabajo, 2010).

Debido a estas variaciones se observa que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado en las últimas décadas hacia una situación en la que los riesgos de origen psicosocial, y sus consecuencias, ha cobrado protagonismo por el incremento de la frecuencia con que aparecen implicados en el origen de las bajas laborales, ocasionadas por problemas de salud con origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral (Oficina Internacional del Trabajo, 2010).

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en: (Gil, 2009)

- Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
- Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

- La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc. (Gil, 2009)

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Obviamente, podemos encontrar individuos que presentan unas cualidades personales superiores al resto de sus compañeros, pero no todos los seres humanos somos capaces de batir un récord olímpico. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el “trabajador normal” que debe desempeñar el puesto. (Gil, 2009)

#### **4.2.1 Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo.**

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: a) está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o b) era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. Se considera que el riesgo va en aumento cuando: a) el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en aumento; b) la probabilidad de exposición al riesgo aumenta; o c) los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran. (Gil, 2009)

Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas:

- Nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo. Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, y recibir menos capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.

- Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
- Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas. En ocasiones, puede que no reciban una compensación adecuada por ese aumento de la carga laboral, o que no reciban el apoyo social necesario para poder asumir dicha carga. El estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral, junto con las mayores exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutirían de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores.

Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas. Los empleos precarios, con excesiva carga de trabajo, sumado a horarios laborales variables o impredecibles, sin que se le permita al trabajador ajustarlos a sus necesidades personales; pueden provocar conflictos en la vida profesional y privada del trabajador, con efectos perjudiciales para su salud. (Gil, 2009)

Tabla 2

*Clasificación de los riesgos biológicos del personal de la salud*

CLASIFICACIÓN							
DESCRIPCIÓN	Biológicos	Físicos	Químicos	Psicosocial	Biomecánicos	Condiciones de seguridad	Fenómenos naturales
	Virus	Ruido de impacto Intermitente y continuo	Polvos orgánicos e inorgánicos	Gestión organizacional (estilo de mando, pago de contratación, participación, bienestar social y evaluación de desempeño)	Postura (prolongada mantenida, forzada anti gravitacional)	Mecánico (elementos o partes de maquinaria herramientas, equipos, pieza sólidos y fluidos)	Sismo
	Bacterias	Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia)	Fibra	Característica de la organización de trabajo (comunicación tecnología y organización del trabajo)	Esfuerzo	Eléctrico alta y baja tensión estática	Terremoto
	Hongos	Vibración cuerpo entero o segmentado	Líquidos (nieblas y rocío)	Característica del grupo social de trabajo (relaciones, cohesión, demanda emocionales y sistema de control calidad y trabajo en equipo)	Movimiento repetitivo	Locativo sistema y medio de almacenamiento	Vendaval
	Rickettsia	Temperatura extrema (frío y calor)	Gases y vapores	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea)		Tecnológica exposición fuga o derrame	Inundación

Parasito	Presión atmosférica normal y ajustada	Humos metálicos y no metálicos	Interface persona y tarea		Accidente de tránsito	Derrumbe
Picadura	Radiación no ionizante (rayos x, gamma, beta y alfa)	Material particulado	Jornada de trabajo, pausa, rotación horas extras y descanso		Públicos (robo, atraco., asalto, atentados etc.	Precipitaciones, lluvia granizado
Mordedura	Radiación no ionizante (láser, ultravioleta, infrarroja, radiofrecuencia y microondas)				Trabajo en altura	
Fluidos o excrementos					Espacios confinados	
Tener en cuenta únicamente los peligros de fenómenos naturales que afecta la seguridad y bienestar de las personas en el desarrollo de una actividad. En el plan de emergencia de cada empresa, se consideran todos los fenómenos naturales que pudieran afectarla.						

Fuente: Guía Técnica Colombiana GTC 45.

#### 4.2.2 Prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias.

En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales; tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para tener accidentes laborales. En algunos colectivos ocupacionales este porcentaje es algo más elevado. En el caso del personal sanitario el porcentaje asciende al 74,9%. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) , 2017)

El análisis de las causas de accidentes reveló que las principales causas de los accidentes se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%). En el estudio se concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (como sobrecarga de trabajo, exceso de carga

mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicosomática (como problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) 2017)

Por otra parte, la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España, concluye que el 49,9% de las personas ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés frente al 17,4% que expresan niveles bajos o muy bajos (Gil, 2009).

La conclusión a la que han llegado estudios realizados en la Unión Europea (UE) es que los riesgos psicosociales son un problema importante debido al coste económico y social que suponen. Según la Quinta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo alrededor del 60% de los trabajadores encuestados manifestaron problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo, y un 19% percibían falta de apoyo social en el trabajo. Respecto a las acciones violentas, como agresiones verbales, insultos, amenazas y humillaciones, la media de los países de la Unión Europea se situó en torno a un 14% de trabajadores que manifestaron haberlas sufrido en el último año. Otro riesgo relevante de la encuesta fueron las tasas de exposición a trabajo emocional. En algunos sectores ocupacionales como sanidad, la exposición a este riesgo presentó una alta tasa de prevalencia, pues cerca del 40% de los trabajadores manifestaron tener problemas relacionados con el trabajo emocional. Como consecuencia de la exposición a estos y otro tipo de riesgos un 20% de los trabajadores encuestados en los 27 países de la UE informaron que sus condiciones de trabajo suponían un riesgo para su salud mental. (Instituto, Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) , 2018)

#### **4.2.3 Promoción de la salud en el lugar de trabajo.**

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo define la promoción de la salud en el lugar de trabajo como: El esfuerzo en común de empresarios, trabajadores y la sociedad en su conjunto por mejorar la salud y el bienestar laboral de los trabajadores. Para esa organización, ese esfuerzo se puede articular en cuatro tipos de acciones:

- La mejora de la organización del trabajo mediante medidas que permitan flexibilizar la jornada laboral; flexibilizar los puestos de trabajo, por ejemplo, mediante el teletrabajo y el trabajo a domicilio; y el aprendizaje permanente mediante la rotación y la diversificación de los puestos de trabajo.
- La mejora del entorno de trabajo fomentando el apoyo entre compañeros, ofreciendo a los empleados la posibilidad de participar en el proceso de mejora del entorno de trabajo, y brindando alimentación sana en los lugares de trabajo (por ejemplo, comedores, máquinas expendedoras de alimentos, etc.).
- Fomentar la participación de los empleados en actividades saludables y actividades deportivas.
- Fomentar el desarrollo personal ofreciendo cursos sobre competencias sociales, manejo del estrés, y programas para evitar tabaquismo o alcoholismo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2018).

#### **4.2.4 Psicología de la salud ocupacional.**

Los ambientes saludables y la salud de los trabajadores son condiciones esenciales para la efectividad de las personas y para el rendimiento de las organizaciones. Por ello, la PSO busca cuidar la salud de las personas y desarrollar ambientes saludables, pues ambos frentes son inseparables ( Organización Mundial de la Salud, 2010).

Fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo es fomentar la salud pública de la población, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su tiempo de vigilia en contextos laborales, o desarrollando una actividad laboral en su domicilio. Por este motivo, la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser materia de salud pública para los

gobiernos. Como ha señalado la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es solo cumplir la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, también se debe fomentar que las empresas e instituciones contribuyan de manera activa a la mejora de la salud mental, al bienestar y a la calidad de vida laboral de sus trabajadores, teniendo en cuenta sus necesidades, fomentando la participación en la organización, y el diseño saludable de los lugares de trabajo ( Organización Mundial de la Salud, 2010)

El aspecto central en la publicación de la OIT es la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador” (Moreno, Riesgos psicosociales laborales: marco conceptual y contexto socioeconómico, 2014). Desde este punto de arranque el documento propone la siguiente definición: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (Moreno, Riesgos psicosociales laborales: marco conceptual y contexto socioeconómico, 2014).

Desde esta perspectiva, el número de condiciones organizacionales puede ser muy amplia. Cuando tales condiciones son correctas su resultado lleva a la satisfacción laboral, a la motivación, a la productividad y al bienestar laboral. Cuando son inadecuadas conducen al agotamiento, al estrés, a la enfermedad y al accidente (Moreno, Riesgos psicosociales laborales: marco conceptual y contexto socioeconómico, 2014).

En el modelo de los factores psicosociales de riesgo hay un factor que pasa frecuentemente desapercibido: la relación entre el factor psicosocial y el daño a la salud es sólo un factor de riesgo, un efecto probable, no ciertamente inevitable. El modelo teórico que subyace al planteamiento de los riesgos psicosociales es un modelo de moderación. Supone que los riesgos psicosociales no derivan necesariamente en daño a la salud, sino que depende de las características personales del trabajador. (Moreno & Báez, 2010)

Tal como explicitaba el marco conceptual expuesto de la definición de la OIT, los efectos negativos de los factores psicosociales dependen de la experiencia, de la historia y del contexto del trabajador. Sin embargo, este marco conceptual no cambia el orden de la causalidad que sigue siendo el mismo: el factor causal reside en las condiciones organizacionales y el trabajador es un elemento de resiliencia o vulnerabilidad. El factor causal, sobre el que hay que intervenir y actuar preventivamente, sigue siendo el organizacional. Eso no excluye el aumento de los factores de resistencia en los trabajadores, especialmente los relacionados con la formación, adaptación y desarrollo personal (Moreno & Báez, 2010).

Ilustración 1.

*Modelo de los factores psicosociales de riesgo*



Fuente: (Moreno & Báez, 2010)

En los últimos años se ha producido un desplazamiento en la terminología al uso y, aunque no haya precisión, se tiende a hablar directamente de riesgos laborales psicosociales de forma genérica. Con frecuencia, con tales términos se alude principalmente a una serie de riesgos específicos que pueden caracterizarse como graves e importantes, los más referidos suelen ser la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual, al que se une de forma genérica el estrés laboral,

preferentemente en sus formas crónica, aguda o incluso traumática. Son tipos de riesgos psicosociales con características diferenciales (Moreno & Báez, 2010).

De forma todavía más reciente han aparecido los llamados riesgos psicosociales emergentes, propios de nuestra época actual de economía de servicios, de globalización y de recesión económica. El primer informe oficial sobre el tema apareció en 2007 (EU-OSHA, 2007) y señalaba un listado de 42 riesgos psicosociales en gran parte producidos por la expansión del sector terciario de la producción, el sector de servicios y el impacto de la globalización en la organización del trabajo y la estructuración de empresas y organizaciones. El informe no presagiaba todavía la “gran recesión” que se iba a producir en los años siguientes y que iba a intensificar los efectos de tales riesgos y ampliar sus consecuencias (Moreno & Báez, 2013).

La Agencia Europea, en un esfuerzo por agrupar los riesgos psicosociales emergentes más importantes los encuadra en 10 grandes grupos que pueden reducirse a cuatro grandes tendencias surgidas de la organización actual del mercado del trabajo: 1) la inseguridad laboral, 2) el conflicto trabajo-familia, 3) el trabajo emocional 4) la intensificación y flexibilidad de la tarea. Todos ellos, resultado de la situación política, social y económica de la globalización actual (Moreno & Báez, 2010).

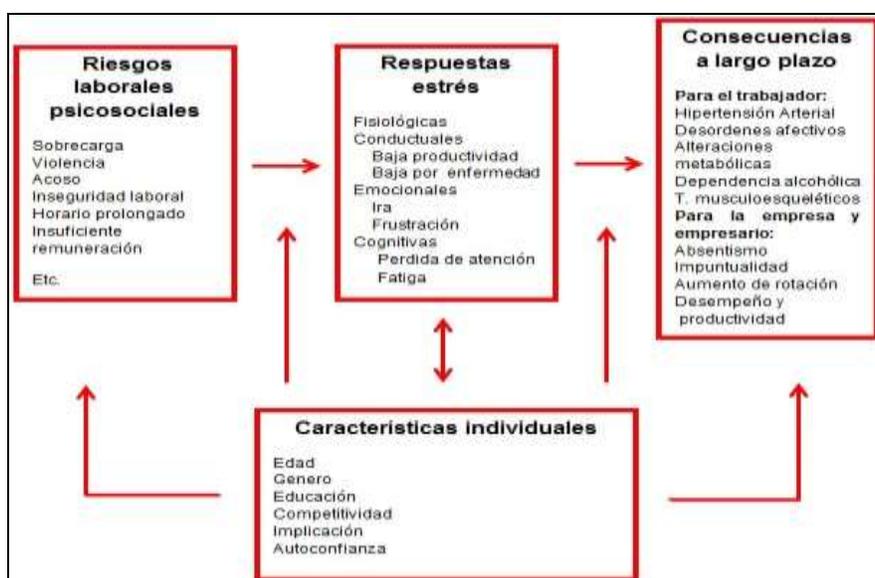
De todos ellos, el más importante sin duda alguna es la inseguridad laboral, un problema real y actual que ensombrece la situación de quienes, aunque mantienen su trabajo temen por su pérdida o deterioro, un grupo cada día más numeroso. La paradoja, comprobada con datos empíricos repetidamente, es que puede ser más nociva la situación de miedo, ansiedad e incertidumbre de quien teme perder su trabajo que la de quienes de hecho ya están en esta situación (De Witte, et al 2013). Esta situación se hace más extensiva cuando se tiene en cuenta que la inseguridad laboral afecta no solo al mantenimiento del trabajo, sino a sus condiciones que, debido a las restricciones, pueden empeorar (Moreno & Báez, 2010).

Entre los diversos tipos de riesgos psicosociales se pueden distinguir características diferenciales entre ellos, el enfoque básico desde la Salud Laboral es su consideración como riesgos laborales reales. No obstante, es el estrés un riesgo psicosocial presente en la mayoría de

modelos explicativos actuales, por lo tanto, el estrés está relacionado con el trabajo (*work related stress*) actuaría como el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud (Cox, Griffith y Rial González, 2000). El modelo modificado de Houtman (2005) puede servir para tener una apreciación general de los mecanismos y la multiplicidad de los efectos.

Ilustración 1

*Modelo no recursivo de mediación moderad. Modificado a partir de Houtman 2005.*



Fuente: Houtman (2005)

Según el modelo de Houtman, las consecuencias del estrés, la cronificación o multiplicación de las respuestas de estrés, pueden afectar a todos los ámbitos de la vida del trabajador: cardiovasculares, psicosomáticos, musculo esqueléticos o consumo de sustancias, entre otros.

**4.3. El contexto socio-laboral de los riesgos psicosociales**

La Salud Laboral pertenece al ámbito más global de la Salud Pública, los riesgos psicosociales dependen del subsuelo económico, social y laboral de cada momento, en la

actualidad hay un fenómeno o proceso que constituye la placa tectónica basal de los riesgos laborales psicosociales (Gil, 2009). Desde una perspectiva sociológica Giddens (1999) describe la situación actual caracterizada por la duda, consecuencia de la ruptura con las prácticas tradicionales y la explosión de los códigos explicativos propios de la multiculturalidad actual Giddens (1999), citado por (Gil, 2009)

Lo anterior, es evidente en la flexibilidad de la organización empresarial los contrato y las formas de producción, el diseño de la tarea multiplicado su polivalencia haciendo que el trabajador aumente su multicompetencia. El resultado al final es el aumento de la sobrecarga y el incremento del tecnoestrés asociado a los nuevos aprendizajes continuos.

Probablemente el efecto más nocivo sobre la calidad de vida laboral, el bienestar y la salud de los trabajadores consista en la flexibilización de las normas de relación laboral (Carnoy, 2001). Actualmente, los sistemas de producción y de relación laboral no permiten establecer claramente si un trabajo es dependiente o independiente. (Carnoy, 2001) citado por (Gil Monte P. R., 2009) la multiplicidad de las formas de relación laboral ha hecho más complejos, difusos y a veces confusos, la condición y el estatus del trabajador y sus condiciones de trabajo. Si la flexibilidad contractual ha beneficiado la flexibilidad organizacional y su capacidad adaptativa y competitiva, también ha perjudicado la seguridad del trabajador, de forma que la flexibilidad organizacional con frecuencia va asociada a la precariedad de las relaciones laborales, una de las características de los puestos de trabajo de hoy en día (EU-OSHA, 2009) por (Gil, 2009).

La flexibilidad organizacional tiene no pocas expresiones en la vida laboral. La flexibilidad de los tiempos de trabajo, disminuyéndolos o aumentándolos, en función de las situaciones del mercado de la demanda, es una de tales manifestaciones. El alargamiento de jornadas y la ampliación del número de horas de trabajo semanales es una de las características de los tiempos de trabajo actual (OIT, 2006) por (Gil, 2009)

Un aspecto importante en el mundo actual del trabajo consiste en el aumento de la tercerización del mismo. A partir de los años sesenta se ha producido en Occidente un aumento

---

espectacular del sector servicios (Lucas Marín, 2006) por (Gil Monte P. R., 2009) de tal manera que en la actualidad es el área de trabajo con la tasa más alta de ocupación. La consecuencia de ello ha sido una verdadera explosión de la extensión de los riesgos laborales psicosociales. Los riesgos propios y por antonomasia del trabajo de servicios son los psicosociales como consecuencia de que su trabajo consiste básicamente en la interacción personal. La demanda emocional y la presión interpersonal y social son los dos aspectos sobresalientes del mismo.

## **5. Marco Metodológico**

### **5.1 Tipo de Investigación**

La investigación es mixta, pues datos recopilados se hacen a partir de un instrumento de encuestas con los cuales se le asigna valores numéricos, con el propósito sistematizar los resultados en histograma. Con este método estadístico será posibles hacer análisis de relación entre variables y el comportamiento de ésta en la población objeto de la investigación.

### **5.2 Método de investigación**

**Método Inductivo:** Parte de fenómenos particulares para llegar a generalizaciones. Esto se refiere al análisis de específico se llega a conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular.

### **5.3 Unidades muestrales**

Se toma como universo poblacional el personal de atención en salud de la Clínica Oftalmólogos Asociados de la Costa S. A. S, del área de urgencia y administrativa.

### **5.4 Estrategia metodológica y fuentes de recolección de la información**

Para el desarrollo de este proyecto se realiza una encuesta tipo Likert tomando como variables los factores psicosociales de riesgos inherentes al trabajo y la satisfacción laboral. Igualmente, se aplica el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) con la finalidad de medir los sentimientos y actitudes de los trabajadores de la clínica y asociarlos al desempeño laboral.

### **5.5 Revisión y análisis documental**

**Fuentes Primarias.** Como fuentes primarias se tomarán los aportes de los estudios realizados para el programa de salud ocupacional de la entidad en mención.

---

**Fuentes Secundarias.** Los archivos de sanidad, Datos estadísticos de morbilidad, Informes radicados en los juzgados.

## 6. Resultados y Análisis de Resultados (Objetivo 1 Y 2)

1. Identificación de los empleados según el cargo, la antigüedad, el nivel de riesgo laboral en los dos tipos de empleados: Área de la Salud y Área Administrativos.

Tabla 2

*Identificación de Empleados*

No	Área de la Salud (Perfil)	Antigüedad	Tipo de Empleado	Nivel del Riesgo
1	Asistencial-Hospitalización	10 años	Administrativo	3
2	Asistencial-Hospitalización	10 años	Especialista	3
3	Asistencial-Hospitalización	12 años	Enfermero	3
4	Asistencial-Hospitalización	12 años	Médico	3
5	Asistencial-Hospitalización	12 años	Administrativo	3
6	Asistencial-Hospitalización	11 años	Médico	3
7	Asistencial-Hospitalización	10 años	Médico	3
8	Asistencial-Hospitalización	12 años	Médico	3
9	Asistencial-Hospitalización	10 años	Administrativo	3
10	Asistencial-Hospitalización	12 años	Enfermero	3
11	Asistencial-UCI	4 años	Médico	3
12	Asistencial-UCI	2 años	Especialista	3
13	Asistencial-UCI	4 años	Enfermero	3
14	Asistencial-UCI	3 años	Enfermero	3
15	Asistencial-UCI	2 años	Médico	3
16	Asistencial-UCI	5 años	Administrativo	3
17	Asistencial-UCI	5 años	Administrativo	3
18	Asistencial-UCI	3 años	Administrativo	3
19	Asistencial-UCI	2 años	Médico	3
20	Asistencial-UCI	5 años	Enfermero	3
21	Asistencial-UCI	4 años	Especialista	3
22	Asistencial-Cirugía	4 años	Administrativo	3
23	Asistencial-Cirugía	3 años	Médico	3
24	Asistencial-Cirugía	4 años	Médico	3
25	Asistencial-Cirugía	2 años	Especialista	3
26	Asistencial-Cirugía	4 años	Administrativo	3
27	Asistencial-Cirugía	8 años	Enfermero	3
28	Asistencial-Cirugía	6 años	Especialista	3
29	Asistencial-Cirugía	6 años	Enfermero	3
30	Asistencial-Cirugía	9 años	Especialista	3

Fuente: Elaboración propia

**Análisis del resultado 1:** Identificación de empleados y su relación con los factores de riesgo inherente a la función que desempeña y el tiempo de antigüedad.

En esta parte, la investigación propone en su objetivo uno, identificar los factores psicosociales de riesgo inherentes al trabajo del personal de atención en salud empleado en la Clínica Oftalmólogos Asociados en la Ciudad de Sincelejo – Sucre. De acuerdo, a las actividades de identificación de los empleados teniendo como criterios de selección el cargo, la antigüedad, el nivel de riesgo laboral, se evidencia que en la clínica se agrupan en tres categorías: Asistencia- Hospitalización, estos empleados tiene un rango de antigüedad entre los 10 y 12 de las 30 personas identificados 10 se encuentra en este cargo, la disciplina profesional ubicada en este grupo son personal Administrativo, Especialista, Enfermero y Médico es el grupo que mayor edad en antigüedad en tiempo de labor tiene y todos tienen un riesgo tres lo cual se categoriza en los niveles de riesgo alto, medio o bajo: descrito de la siguiente manera:

- Nivel de riesgo alto – Evaluación de todas las actividades de control.
- Nivel de riesgo medio – Evaluación y supervisión de controles clave y relevantes.
- Nivel de riesgo bajo – No evaluación de actividades de control

El segundo grupo lo componen 11 empleados ubicados en el área de Asistencial-UCI con un rango de antigüedad de los 2 a los 5 años la mayor parte de los profesionales se ubican en profesiones administrativas, seguidas por enfermeros, médicos y un solo especialista, a este grupo también se categoriza como empleados riesgo 3 lo cual quiere decir que la empresa objetivo de la investigación se acoge a la normatividad colombiana, la cual establece cinco clases de riesgo para la clasificación de empresa según su actividad económica, cada una de estas clases de riesgo tiene un valor mínimo y máximo de cotización. El artículo 26 del Decreto 1295 de 1994 establece las siguientes clases de riesgo, las cuales se reglamentan en el artículo 2.2.4.3.5 del Decreto 1072 de 2015.

Tabla 3

*Clases de Riesgo*

TABLA DE CLASES DE RIESGO Y COTIZACIÓN		
CLASE I	Riesgo mínimo	0.522%
CLASE II	Riesgo bajo	1.044%
CLASE III	Riesgo medio	2.436%
CLASE IV	Riesgo alto	4.350%
CLASE V	Riesgo máximo	6.960%

Fuente: Elaboración propia a partir del artículo 26 del Decreto 1295 de 1994 Ministerios de Salud y Protección Social y del Trabajo.

En tercer grupo la componente 10 empelados ubicados en el área de Asistencial-Cirugía su antigüedad oscila en los 3 y 9 años los perfiles profesionales están en la rama Administrativa, medicina y enfermería, tiene 2 especialista y están proporcionados en números este grupo también fue categorizado como riesgo tres de acuerdo a el Sistema General de Riesgos Laborales, en que se estipula “ para la población trabajadora afiliada al sistema, se han definido tres indicadores como son tasas de accidentalidad, enfermedad laboral y mortalidad, los cuales buscan medir el impacto de las actividades de promoción y prevención que se realizan en las empresas, y las Administradoras de Riesgos Laborales -ARL, que obedecen a políticas emanadas por el Gobierno Nacional. (Ministerio, de Salud y Protección Social, 2011)

La tasa de accidentalidad, hace referencia al número de accidentes calificados, la tasa de mortalidad corresponde al número de muertes por accidente y enfermedad calificados de origen laboral, y la tasa de enfermedad laboral corresponde al número de enfermedades calificadas como de origen laboral, todas con respecto a la población afiliada y en un período determinado.

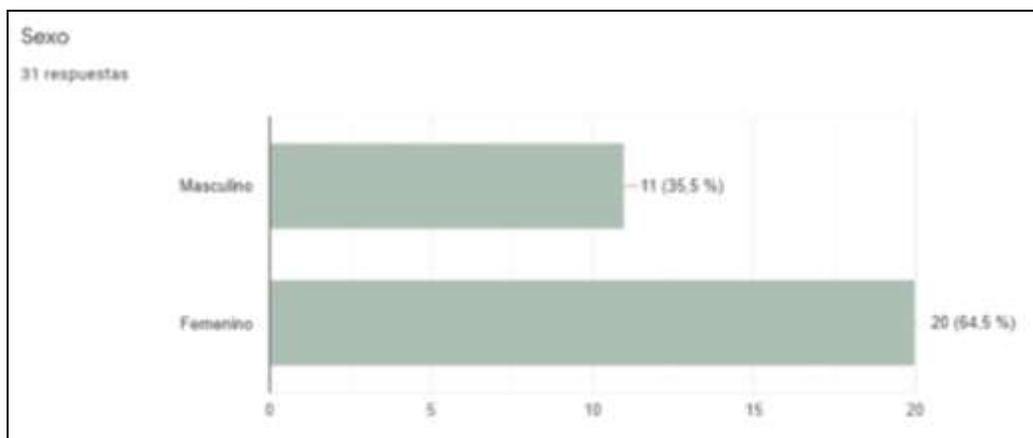
La identificación anterior, es útil para tener claro en el análisis la relación de los resultados de objetivo (1) con el objetivo (2) los cuales se obtiene mediante el instrumento aplicado a 31 empleados de la clínica, es considerable rescatar en cuanto a los niveles de riesgo psicosociales

presentes que ninguna área evaluada está en alto riesgo; sin embargo, llama la atención que todas las áreas hospitalización, UCI y Cirugía estén en nivel tres que corresponde a nivel medio.

### 1. Resultado de la Caracterización a partir de la Encuesta realizada a los empleados

Graficas 1.

*Sexo*

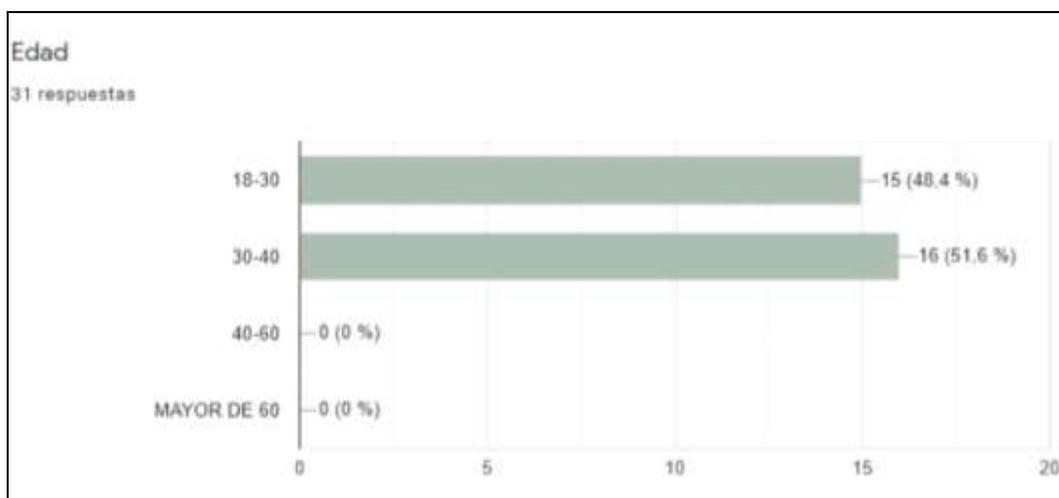


Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al sexo de los encuestados, los resultados muestran que el 64,5% pertenecen al sexo femenino y el 35,5% pertenecen al sexo masculino.

Graficas 2.

*Edad*

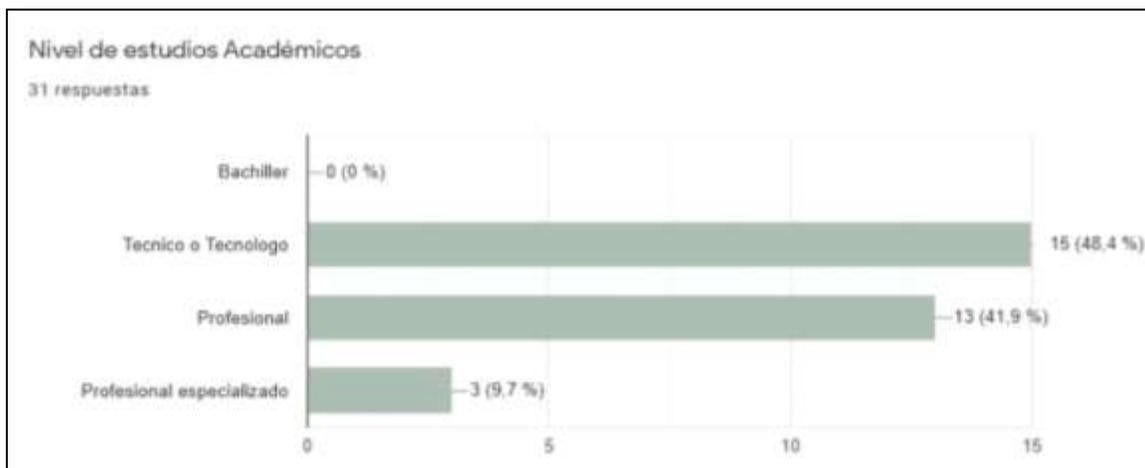


Fuente: Elaboración propia.

Al referirnos a la edad de los encuestado, los resultados muestran que la edad del 51,6% oscila entre 30 – 40 años, mientras que un 48,4%, oscila entre los 18 – 30 años.

Graficas 3.

*Nivel de estudios académicos*

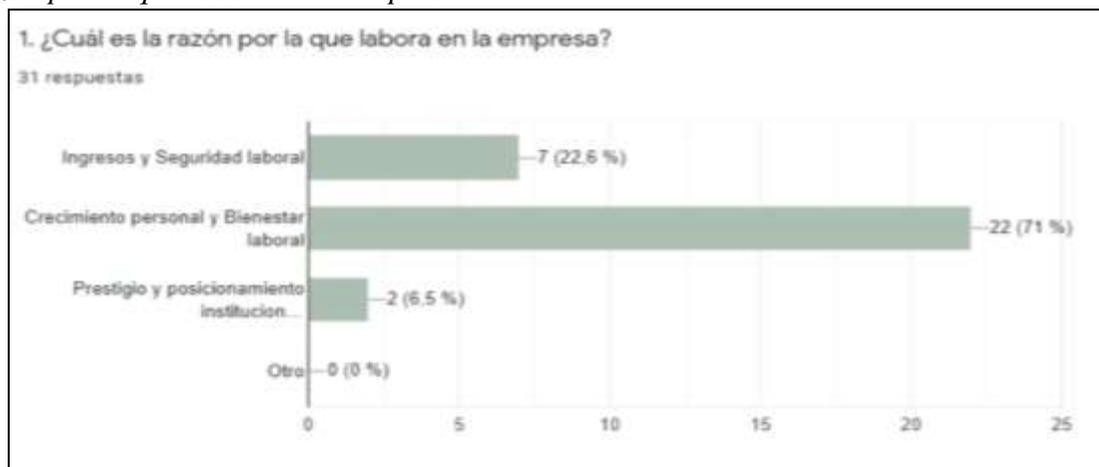


Fuente: Elaboración propia.

La grafica con respecto al nivel de estudio de los encuestado nos da como resultado que el 48,4% de los encuestados cuenta con un nivel técnico o tecnólogo, un 41,9% cuenta con una carrera profesional y un 9,7, cuenta con una especialización.

Graficas 4.

*Razón por la que labora en la empresa*

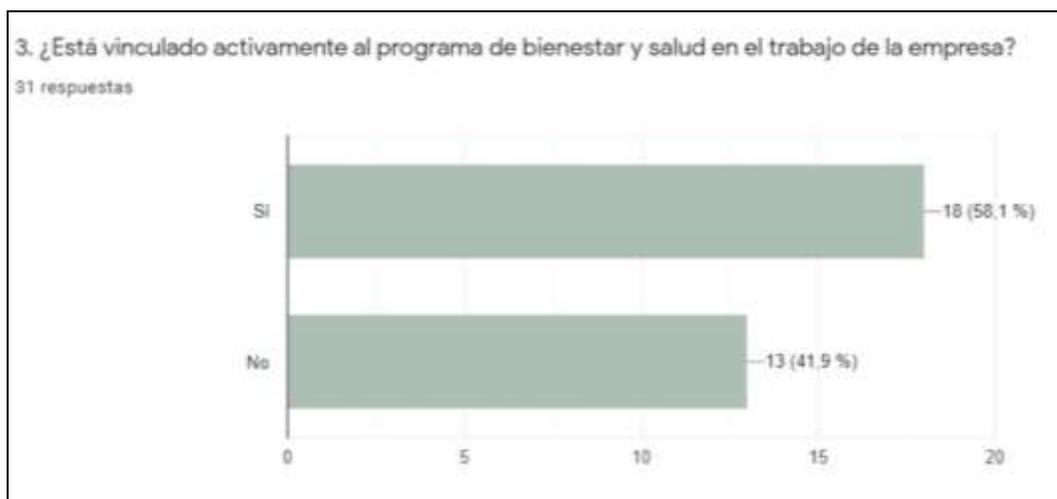


Fuente: Elaboración propia.

Al referirnos a la razón por la que el empleado labora en la empresa, la grafica nos da como resultado que el 71%, lo hace por crecimiento personal y bienestar laboral, el 22,6% lo hace por ingresos y seguridad laboral y un 6,5% lo hace por prestigio y posicionamiento en la institución.

Graficas 5.

*Vinculación al programa de bienestar y salud en el trabajo*

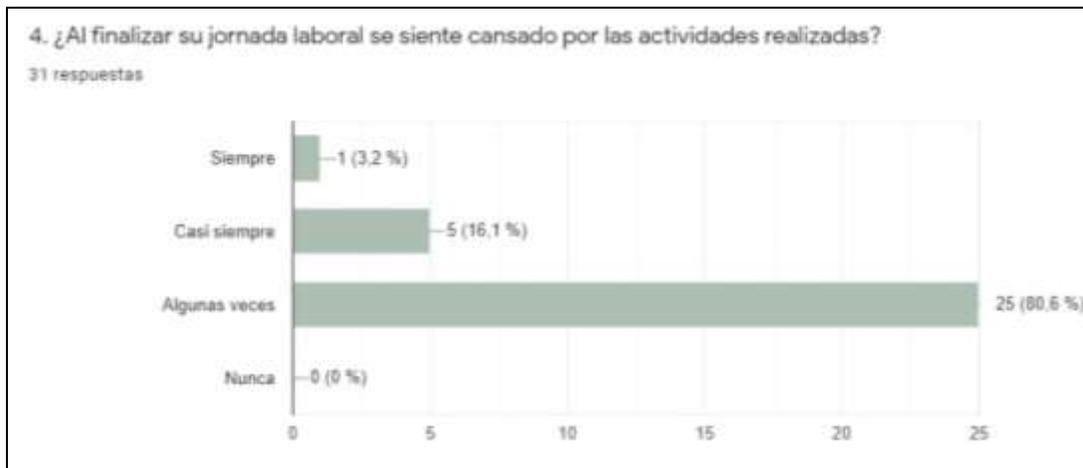


Fuente: Elaboración propia.

Sobre la vinculación activa del empleado al programa de bienestar y salud en el trabajo de la empresa, la gráfica nos da como resultado que un 58,1% si se encuentra vinculado al programa, mientras que un 41,9% no se encuentra vinculado.

Graficas 6.

*Actividades realizadas en el trabajo*

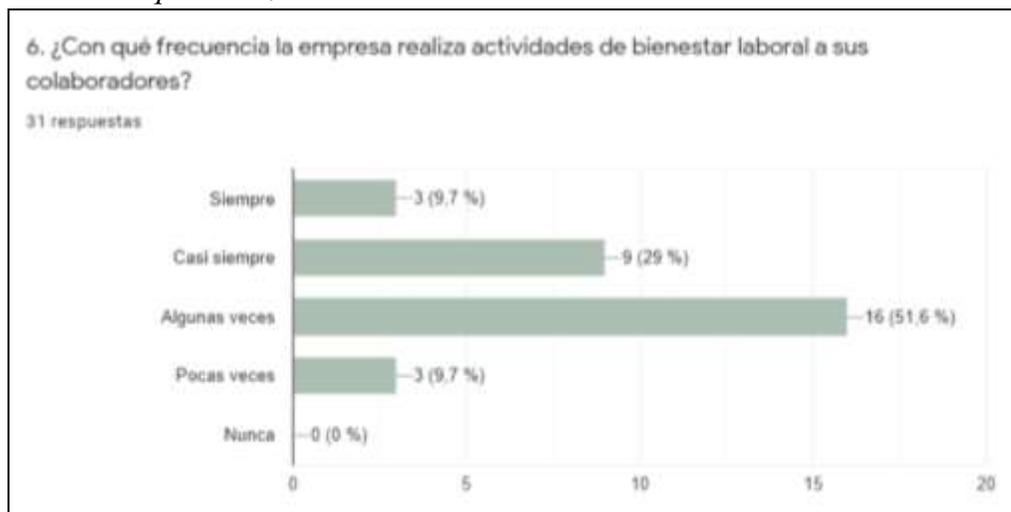


Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a si al finalizar la jornada laboral el empleado se siente cansado por las actividades realizadas las gráficas muestran los siguientes resultados el 80,6% manifiesta que algunas veces, un 16,1% expresa que casi siempre y un 3,2% considera que siempre.

Graficas 7.

*Frecuencia con la que realiza actividades de bienestar laboral*

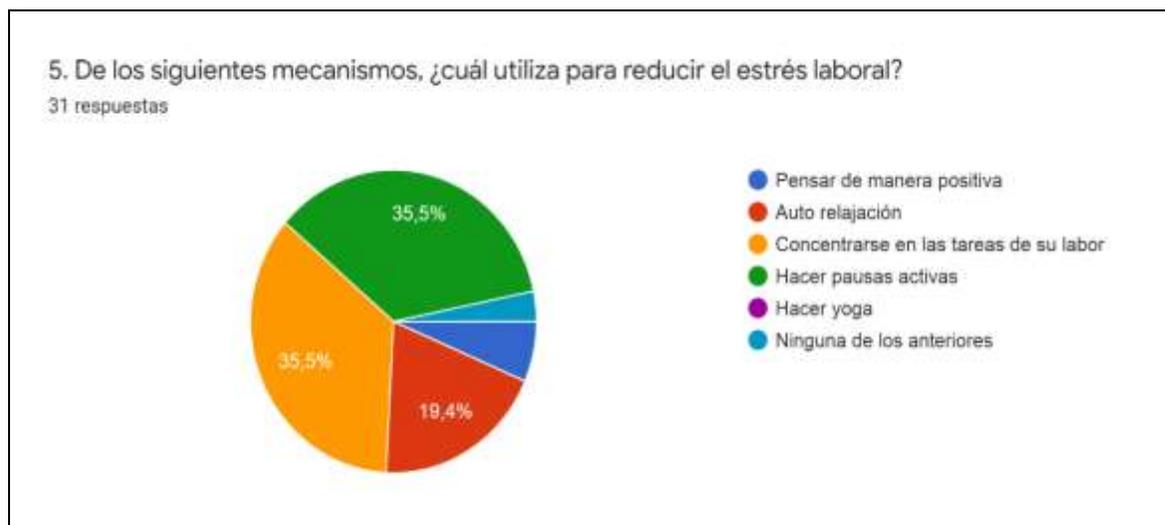


Fuente: Elaboración propia.

Al referirnos a la frecuencia con que la empresa realiza actividades de bienestar laboral a sus colaboradores, las graficas arrojan los siguientes resultado el 51,6% manifiesta que algunas veces, el 29% considera que casi siempre y 9,7% aduce que siempre.

Graficas 8.

*Mecanismo utilizado para reducir el estrés laboral*

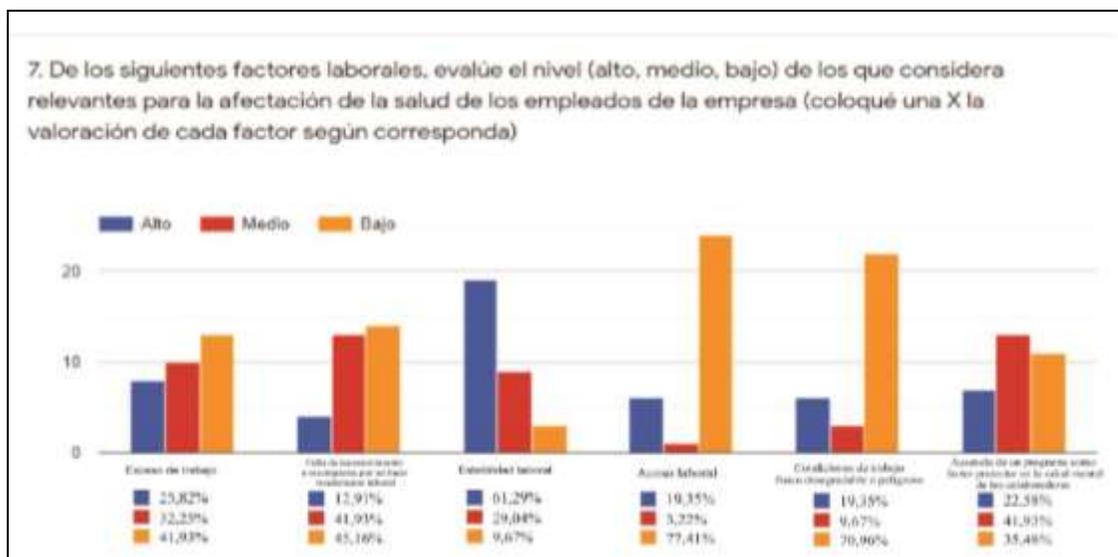


Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al mecanismo que utilizan para reducir el estrés laboral la gráfica nos arroja el siguiente resultado un 35,5% manifiesta que hace pausas activas, un 35,5% expresa que se concentran en las tareas de su labor, un 19,4% dice que realizan auto relajación, un 18 % declara que piensa de manera positiva, otro 6% aduce que hace yoga y un 5% expone que ninguna de las anteriores.

Graficas 9.

*Factores relevantes para la afectación de la salud en los empleados de la empresa*

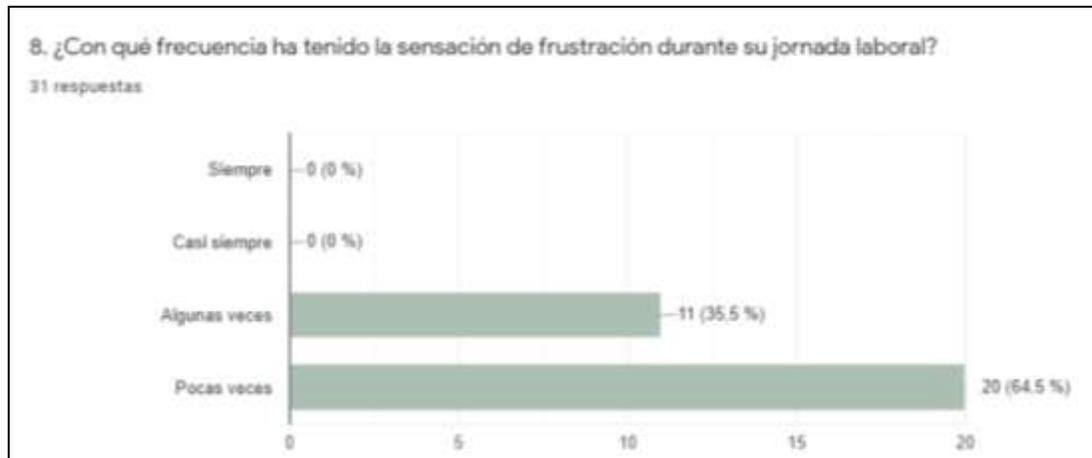


Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los factores laborales evaluados en diferentes niveles que afectan la salud de los empleados las gráficas arrojan los siguientes resultados: Exceso de trabajo: El 25,82% considera que es alto, el 32,25% expone que es medio y el 41,93% manifiesta que es alto; falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, 12,91% considera que es alto, 41,93% manifiesta que es medio y un 45,16% expone que es bajo; con respecto a la estabilidad laboral, un 61,29% aduce que es alto, un 29,04% expresa que es medio y un 9,67% dice que es bajo; en cuanto al acoso laboral, un 19,35%, afirma que es alto, un 3,22%, expresa que medio y un 77,41% manifiesta que es bajo; al tratar sobre la condiciones de trabajo físico desagradable o peligroso, un 19,35% considera que es alto, un 9,67% manifiesta que es medio y un 70,96% expone que es bajo; con respecto a la ausencia de un programa como factor protector de la salud mental de los colaboradores, un 22,58% expresa que es alto, un 41,93% manifiesta que es medio y un 35,48% considera que es bajo.

Graficas 10.

*Sensación de frustración jornada laboral*

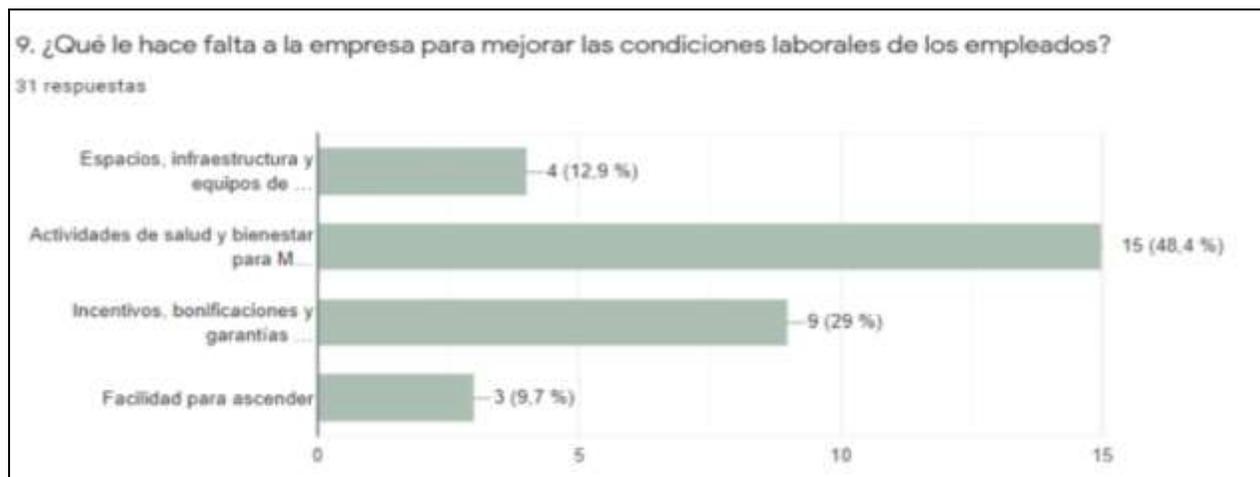


Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la sensación de frustración que perciben los trabajadores en la jornada laboral, las gráficas arrojan el siguiente resultado un 64,5% manifiesta que pocas veces y un 35,5% expresa que algunas veces.

Graficas 11.

*Requerimientos para mejorar las condiciones laborales de los empleados*

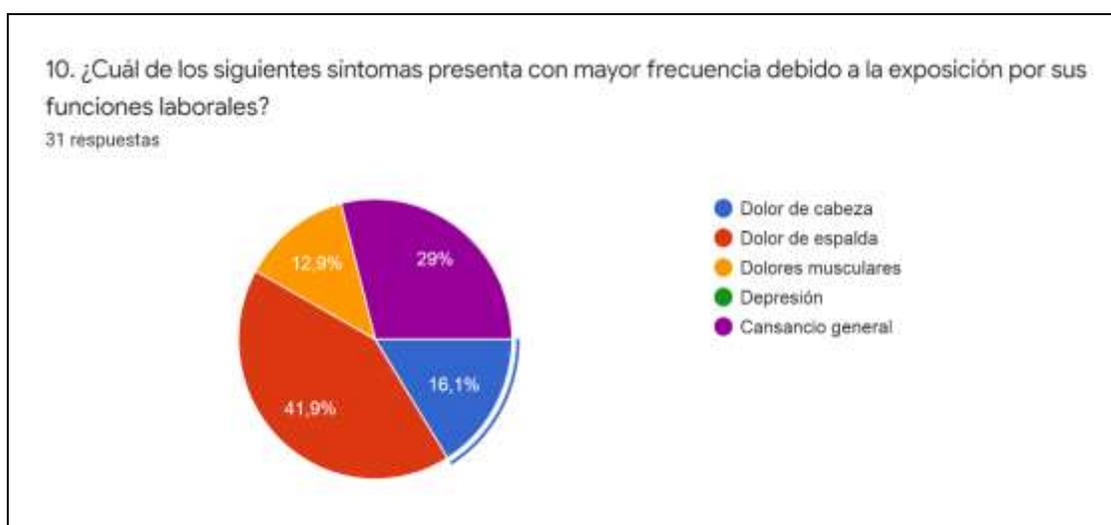


Fuente: Elaboración propia

Sobre la pregunta que le hace falta a la empresa para mejorar las condiciones laborales de los empleados, las gráficas arrojan el siguiente resultado, un 48,4% manifiesta que actividades de salud y bienestar, un 29% expresa que incentivos, bonificaciones y garantías, un 12% dice que espacios, infraestructura y equipos y un 9,7% aduce que facilidad para ascender.

Gráficas 12.

*Síntomas asociados a las funciones laborales*

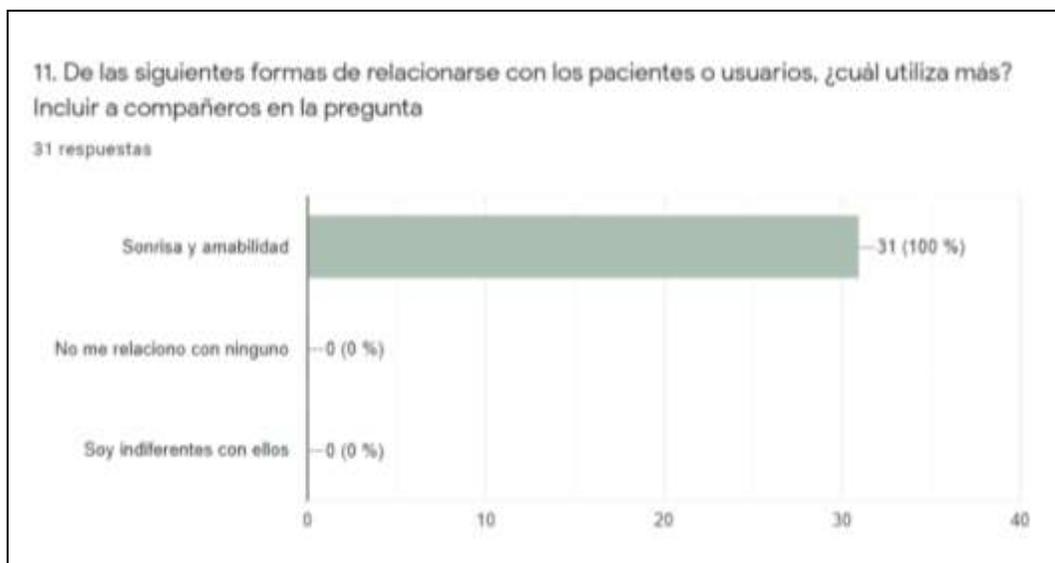


Fuente: Elaboración propia

Al referirse a los síntomas que presenta con mayor frecuencia debido a la exposición por sus funciones laborales, las gráficas arrojaron los siguientes resultados un 41,9% manifiesta que dolor de espaldas, un 16,1% asume que dolor de cabeza, un 12,9% asume que dolores musculares, un 29% expresa que cansancio general y un 0,1% expresa que depresión.

Graficas 13.

*Formas de relacionarse con los pacientes o usuarios*

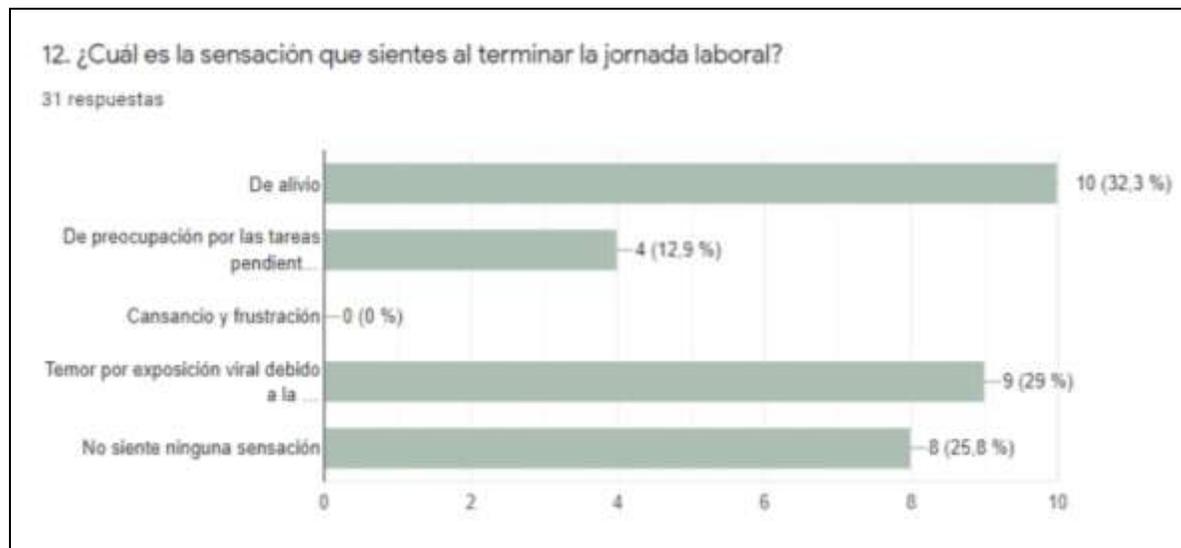


Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las formas en como se relacionan los empleados con los pacientes o usuarios incluyendo compañeros, las graficas arrojan como resultados el 100% manifiesta que con una sonrisa y amabilidad.

Graficas 14.

*Sensación al terminar la jornada laboral*

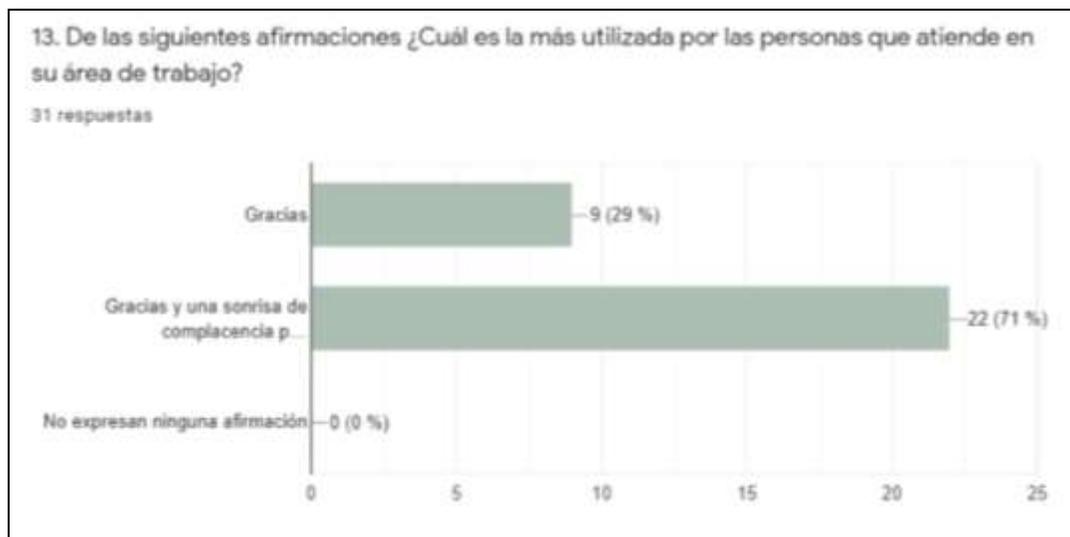


Fuente: Elaboración propia

Al referirse a la sensación que siente el empleado al terminar la jornada laboral, las gráficas arrojan los siguientes resultados un 32,3% manifiesta que, de alivio, un 29% expresa que temor por la exposición viral debido a la pandemia, un 25,8% aduce que no siente ninguna sensación y un 12,9% expresa que preocupación por las tareas pendientes.

Graficas 15.

*Afirmaciones utilizadas por las personas ubicadas en el área de atención*

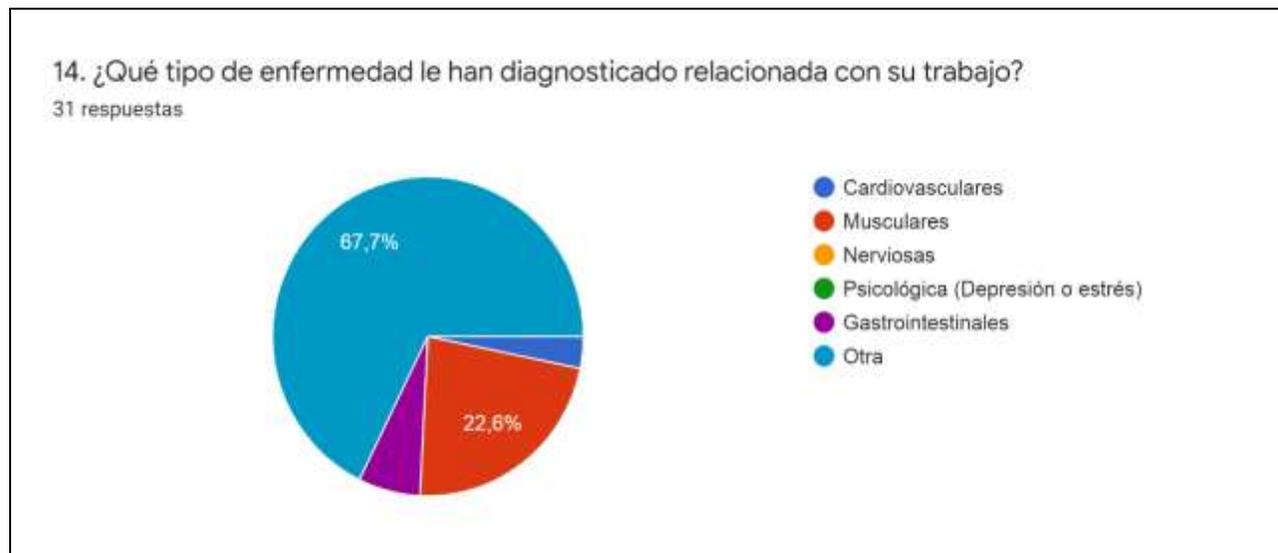


Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las afirmaciones más utilizadas por las personas que el encuestado atiende en su área de trabajo, las gráficas arrojaron los siguientes resultados un 71% manifiesta que gracias y una sonrisa complaciente y un 29% manifiesta que con unas gracias.

Graficas 16.

*Enfermedades que le han diagnosticado relacionada con su trabajo*

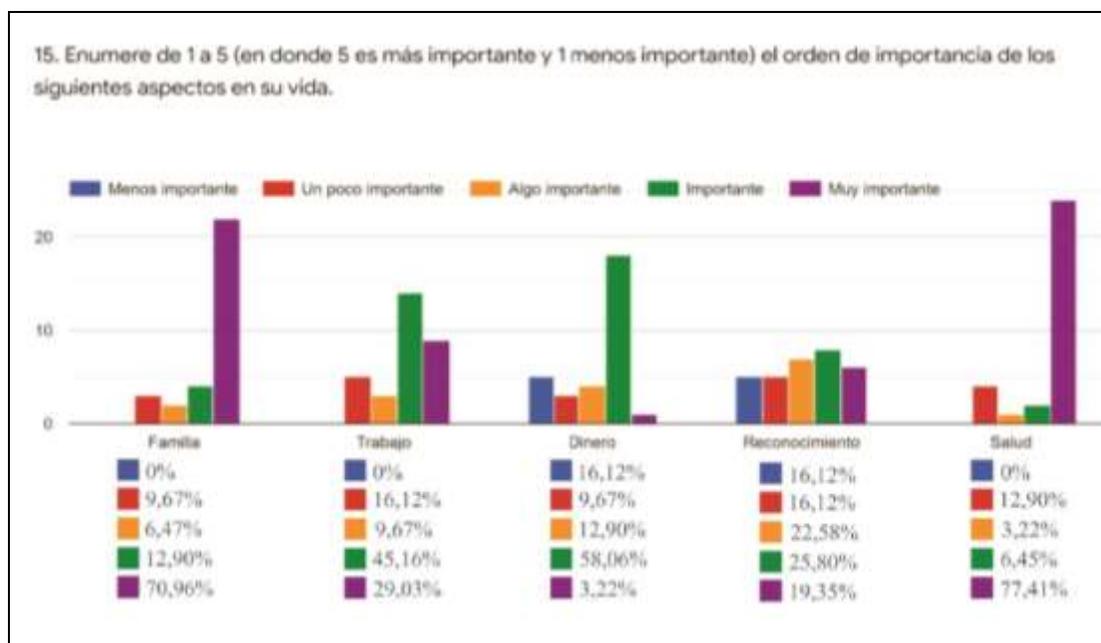


Fuente: Elaboración propia

Al referirse al tipo de enfermedad que les han diagnosticado a los empleados relacionada con su trabajo, las gráficas arrojaron los siguientes resultados el 22,6% manifestó que musculares, un 67,7% que otras, un 1,7% expone que nerviosas, un 5% aduce que cardiovasculares y un 3% afirma que psicológicas.

Graficas 17.

*Aspectos de la vida relevantes para los empleados*



Fuente: Elaboración propia

Al enumerar los encuestados el orden de importancia de algunos aspectos de su vida, las gráficas arrojaron los siguientes resultados con respecto a la familia el 9,67% manifestó que es un poco importante, el 6,47% considera que algo importante, un 12,90% expuso que es muy importante y un 70,96% expuso que muy importante; sobre el trabajo, un 16,12% manifestó que es un poco importante, un 9,67% expuso que es algo importante, 45,16% die que en importante y un 29,03% afirmo que es muy importante; sobre el dinero, un 16,12% expuso que es menor importante, un 9,67% aduce que es un poco importante, un 12,97% expuso que es algo importante, un 58,06% dijo de es importante y un 3,22% afirmo que es muy importante; con respecto al reconocimiento, un 16,12% manifestó que es menos importante, un 16,12%, afirma que un poco importante, un 22,58% expuso que es algo importante, un 25,8°% considero que es importante y un 19,35 adujo que era muy importante; al referirse a la salud, un 12,90% afirmó

que es un poco importante, un 3,22% adujo que es algo importante, un 6.45% expreso que es importante y un 77,41 expreso que es muy importante.

### **ANÁLISIS DEL RESULTADO 2: Caracterización (Encuestas)**

Dentro de los análisis de resultados correspondiente a la caracterización encontramos que:

1. La tendencia en la muestra es que la mayoría de los empleados en la clínica son mujeres, es decir, el 64,5% pertenecen al sexo femenino y el 35,5% pertenecen al sexo masculino. Lo anterior, implica que la carga laboral más la carga domestica puede estar influyendo en el aumento de enfermedades laborales en la organización.
2. La edad es un factor determinante en el desempeño laboral en la clinica, los resultados muestran que la edad del 51,6% oscila entre 30 – 40 años, mientras que un 48,4%, oscila entre los 18 – 30 años, es decir, existe en la empresa un equilibrio porcentual entre el grupo de edades.
3. El nivel académico de los profesionales indica una realidad que ocurre en el sector de la salud resultado, es decir, el 48,4% de los encuestados cuenta con un nivel técnico o tecnólogo, un 41,9% cuenta con una carrera profesional y solo un 9,7, cuenta con una especialización. En ese sentido, se suma al nivel de desempeño de esta empresa la estabilidad laboral y la cualificación profesional.
4. Una de las variables relevante de la investigación es saber la razón por la que labora por la que el empleado está en la empresa, a lo cual, respondieron con 71%, la importancia del crecimiento personal y bienestar laboral, el 22,6% lo hace por ingresos y seguridad laboral y un 6,5% lo hace por prestigio y posicionamiento en la institución. Lo anterior, evidencia demuestra que a mayoría busca estabilidad laboral y bienestar social, otro grupo, por ingreso y estabilidad laboral y solo un grupo reducido por posicionamiento y prestigio.

5. Por regla general todos los empleados de la empresa deberían estar vinculados de forma activa al programa de bienestar y salud en el trabajo. Sin embargo, en la actualidad el 58,1% se encuentra vinculado al programa, el 41,9% no está vinculado. Este resultado llama la atención por ser tener un grupo amplio de empleados que no tiene ninguna formación y actividades de bienestar y salud en el trabajo. La anterior, variable se cruza con el análisis que responde a la pregunta relacionada con la frecuencia que la empresa realiza actividades de bienestar laboral a sus colaboradores, el resultado evidencia que el 51,6% manifiesta que algunas veces, el 29% considera que casi siempre y 9,7% aduce que siempre. En ese sentido, la tendencia refleja un déficit en la prestación de servicios profesionales para atender y mantener activo el programa de bienestar y salud en el trabajo.
6. Una de las alarmas que indica una baja en el desempeño laboral, es el estado físico al finalizar la jornada laboral el 80,6% de los respondieron que algunas veces, un 16,1% expresa que casi siempre y un 3,2% considera que siempre. Si juntamos los tres grupos con la variable si, la suma sería el 100%, lo cual es preocupante para el desarrollo adecuado de las tareas asignada.
7. Con respecto al mecanismo que utilizan para reducir el estrés laboral los empleados enuncian diferentes autos prácticas un 35,5% hace pausas activas, un 35,5% expresa que se concentran en las tareas de su labor, un 19,4% dice que realizan auto relajación, un 18% declara que piensa de manera positiva, otro 6% aduce que hace yoga y un 5% expone que ninguna de las anteriores. Lo anterior, se puede revisar si estas prácticas están contempladas en el programa de bienestar y salud en el trabajo o están aislada del proceso.
8. Los empleados de la empresa consideran que los factores laborales que afectan la salud de los empleados se relacionan con el exceso de trabajo, el 25,82% lo ubica en un rango alto, el 32,25% en un rango medio y el 41,93% en un rango alto. A lo anterior, se le suma la sensación de estancamiento que tiene el empleado por la falta de reconocimiento, el 12,91% considera que es alto, 41,93% manifiesta que es medio y un 45,16% expone que

es bajo. Igualmente, la estabilidad laboral, un 61,29% aduce que es alto, un 29,04% expresa que es medio y un 9,67% dice que es bajo; el acoso laboral, es bajo pues la mayoría de los consultados el 77,41% lo ubican en rango bajo; sobre la condiciones de trabajo físico desagradable o peligroso, el 70,96% expone que es bajo; con respecto a la ausencia de un programa como factor protector de la salud mental de los colaboradores, un 22,58% expresa que es alto, un 41,93% manifiesta que es medio y un 35,48% considera que es bajo. Este último llama la atención porque el 41,93% y el 35,48% enuncian que es necesario.

9. Los incentivos son mecanismos para promover el desempeño en los empleados de una empresa, las personas consultadas en un 48,4% manifiesta que este incentivo debe ser actividades de salud y bienestar, un 29% expresa que, bonificaciones y garantías, un 12% dice que espacios, infraestructura y equipos y un 9,7% aduce que facilidad para ascender. Cabe resaltar, que esta parte los empleados en su mayoría resalta la importancia de tener activo un programa de salud y bienestar.
10. Reconocer los síntomas asociado a la exposición por las funciones laborales, es importante para detectar y mejorar condiciones adversas antes que pueda ser una situación compleja. Los empleados de la empresa en un 41,9% identifican el dolor de espaldas, un 16,1% identifica el dolor de cabeza, un 12,9% dolores musculares, un 29% expresa cansancio general y un 0,1% expresa depresión. Aunque la mayoría identifican síntomas físicos relacionados con posturas y si es necesario mirar en foco y profundidad ese 0,1% 2 que expresa depresión.
11. Al estar la clínica ubicada geográficamente en un territorio tropical, por ser Sincelejo una ciudad pequeña y de conocidos las formas de relacionarse con los pacientes o usuarios y compañeros es muy familiar por eso el resultado evidencia que el 100% de los empleados coincide con la respuesta sonrisa y amabilidad. Asimismo, los empleados ratifican que en atención a usuarios las personas atendida en 71% manifiesta una actitud de agradecimiento y una sonrisa complaciente y un 29% solo dan las gracias.

12. La sensación que siente el empleado de la clínica al terminar la jornada laboral, para un 32,3% es, de alivio, un 29% es de temor por la exposición viral debido a la pandemia, un 25,8% no siente ninguna sensación y un 12,9% expresa que preocupación por las tareas pendientes. Lo anterior, indica que a diferencia del 25,8% no siente ninguna sensación, todos los demás están preocupados por aspectos relacionado con su trabajo, lo cual puede ser la causa de algunos síntomas de enfermedades diagnosticadas y que están relacionadas con el trabajo, es decir, el 22,6% musculares, el 67,7% otras, lo preocupante es que todavía no las identifican, el 1,7% nerviosas, un 5% cardiovasculares y un 3% afirma que psicológicas.
13. El entorno social del empleado es fundamental para su desempeño, los empelados consultados ubican en orden de importancia: Salud con el 77,41%, la familia, con el 70,96%, el trabajo con el 45,16%, luego está el dinero, con el 58,06%, y finalmente reconocimiento, con el 25, 8°. Lo anterior, explica la importancia de fomentar buenas prácticas de bienestar laboral para no afectar la salud y seguir disfrutando de la familia y rindiendo en laboral.

## 2. Resultado de satisfacción y el desempeño a partir del Instrumento Burnout

A continuación, se relacionan los resultados encontrados, luego de la aplicación del Inventario Maslach Burnout, a una muestra representativa del personal de trabajadores pertenecientes a la Clínica Oftalmológica del Caribe. La presión a la que con frecuencia se encuentra sometida la comunidad trabajadora es importante. El miedo a perder el trabajo o el alto nivel de exigencia que se imponen hace que muchas personas arrastren un estrés que a la larga resulta perjudicial para la salud.

El síndrome de burnout (desgaste profesional) hace referencia a un estado interno de saturación. Las personas afectadas se sienten totalmente agotadas a nivel físico, emocional y mental. También disminuye la capacidad de rendimiento. La causa es una sobrecarga continua en el trabajo o una sobrecarga psíquica. El síndrome de burnout se desarrolla frecuentemente como un estado latente, por lo que no resulta fácil detectar un principio de enfermedad o una enfermedad ya establecida.

Los resultados obtenidos se representan de manera gráfica, en las siguientes figuras, en las cuales se perciben de manera global los resultados de las tres dimensiones o subescalas que integran el inventario de Maslach Burnout: Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP). *Subescala de agotamiento o cansancio emocional (AE)*. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).

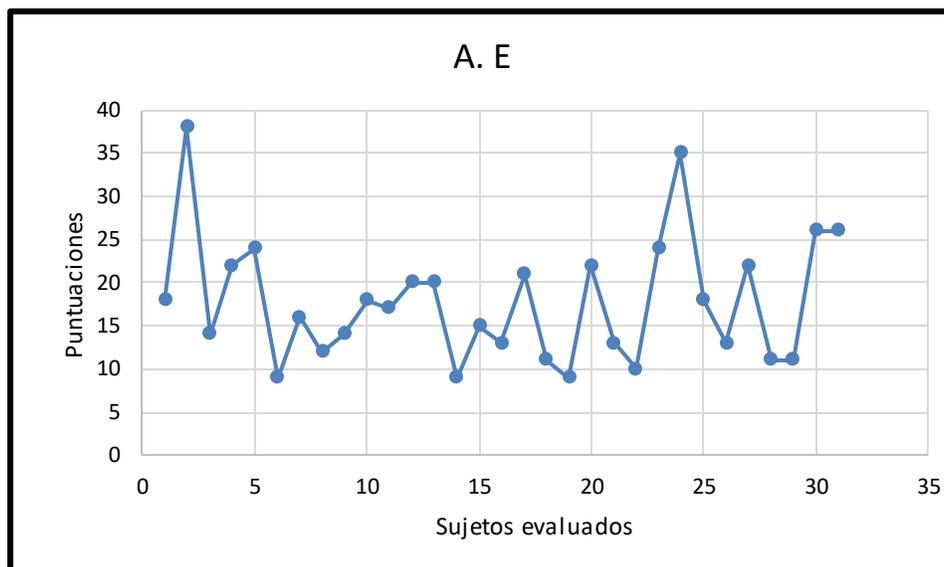
Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. Cuanto mayor es la puntuación en esta Subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto. Puntuación máxima 54. *Subescala de despersonalización (D)*. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22).

Cuanto mayor es la puntuación en esta Subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto Puntuación máxima 30. *Subescala de realización personal (RP)*. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Cuanto mayor es la puntuación en esta Subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. Puntuación máxima 48.

Graficas 18.

*Medición de Categoría de Agotamiento Emocional de Maslash*

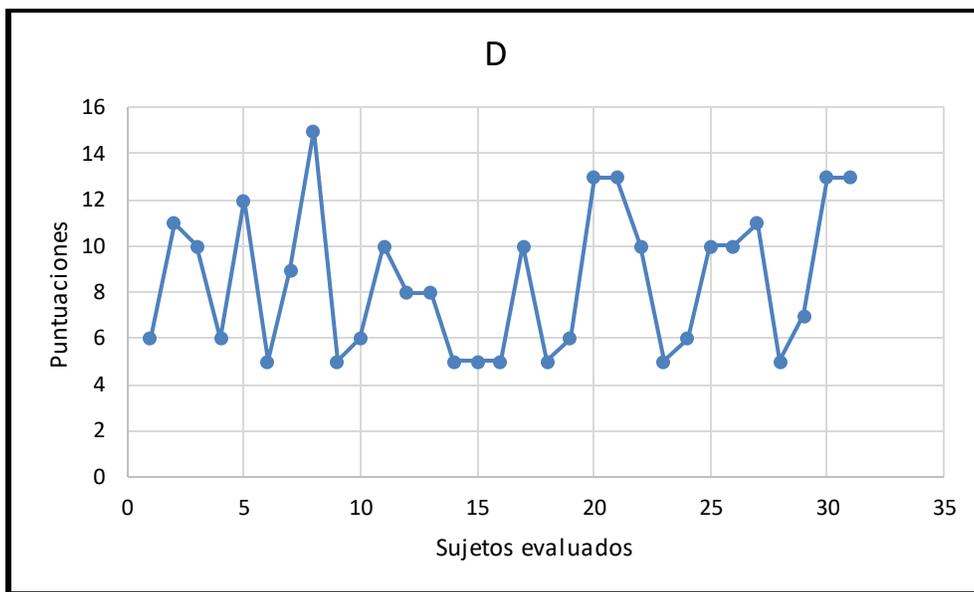


Fuente: Medición de Categoría Agotamiento Emocional de Maslach Burnout Inventory.

Se observa que se hace referencia a la dimensión de Agotamiento Emocional, donde la media concentra un puntaje de 18.4; si tomamos en cuenta que el puntaje máximo es 54 puntos, teniendo en cuenta que la mayoría de la población cae en puntajes bajos siendo totalmente bajo los puntajes altos, lo que nos indica que la mayor parte de la población evaluada no se encuentra emocionalmente agotada.

Graficas 19.

*Medición de Despersonalización de Malash Burnout Intentory*

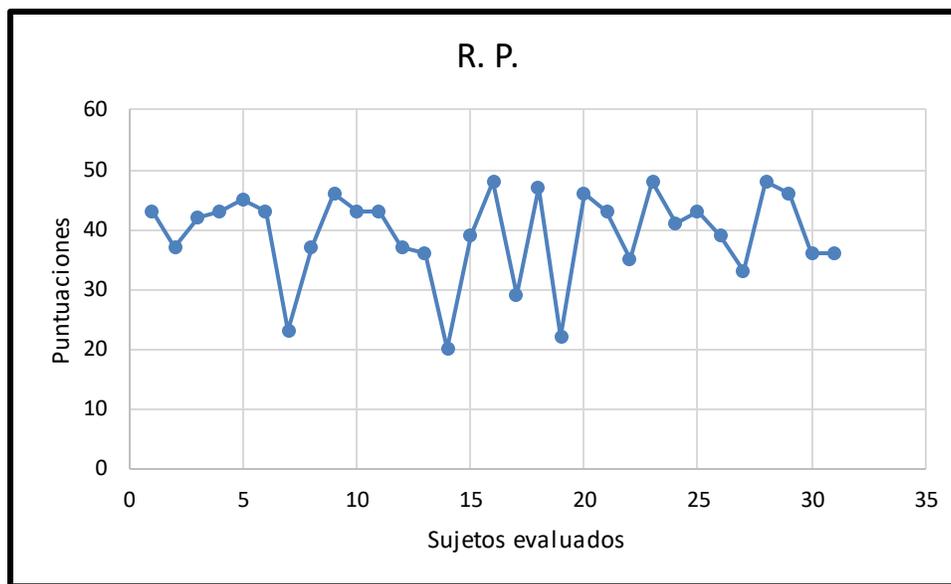


Fuente: Medición de Categoría Agotamiento Emocional de Maslach Burnout Inventory.

En esta segunda dimensión del síndrome la despersonalización, se observa, que existe una media de 8,4 y si tomamos en cuenta que el puntaje máximo es de 30, no existe una tendencia a presentar esta característica del síndrome en esta población. Se puede observar que ningún número cae en el rango extremo de puntajes máximos como se puede observar en la gráfica. Lo que nos indicaría de acuerdo a las categorías un puntaje bajo de despersonalización.

Grafica 1

*Medición de Categoría Realización Personal de Maslach Burnout Inventory*



Fuente: Medición de Categoría Agotamiento Emocional de Maslach Burnout Inventory.

Las puntuaciones obtenidas en esta sub escala de Realización Personal fueron las siguientes: una media de 39,2 puntos, es importante mencionar que en este apartado el puntaje máximo es de 48, en donde este puntaje representaría mayor grado de realización personal. Como se observa en la figura 3, las barras más altas están ubicadas en un rango de 48 lo que nos indica una realización personal alta. Se puede observar con los resultados y puntajes obtenidos en este proceso estadístico de tabulación simple, que el Síndrome de Burnout no afecta al personal administrativo de la Clínica Oftalmológica de Sincelejo hasta la fecha presente.

## **Análisis del Resultado 2: Resultado de satisfacción y el desempeño a partir del Instrumento Burnout**

Los resultados de esta investigación se ubican en el análisis de los factores percibidos de manera global en tres dimensiones o subescalas que integran el inventario de Maslach Burnout: Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP). Subescala de agotamiento o cansancio emocional (AE). Por lo tanto, se busca conocer la situación actual de los empleados de la clínica, así como los efectos en el desempeño laboral y su repercusión en la atención a usuarios, Asimismo, se pretende generar el conocimiento necesario para un correcto desarrollo en la vida laboral de los empleados y contribuir en el mejor desempeño de las actividades de la empresa.

En cuanto el Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización Se observa que se hace referencia a la dimensión de Agotamiento emocional, donde la media concentra un puntaje de 18.4; si tomamos en cuenta que el puntaje máximo es 54 puntos, teniendo en cuenta que la mayoría de la población cae en puntajes bajos siendo totalmente bajo los puntajes altos, lo que nos indica que la mayor parte de la población evaluada no se encuentra emocionalmente agotada.

En lo relacionado con la Subescala de despersonalización (D), la cual valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. En esta segunda dimensión del síndrome la despersonalización, se observa, que existe una media de 8,4 y si tomamos en cuenta que el puntaje máximo es de 30, no existe una tendencia a presentar esta característica del síndrome en esta población. Se puede observar que ningún número cae en el rango extremo de puntajes máximos como se puede observar en la gráfica. Lo que nos indicaría de acuerdo a las categorías un puntaje bajo de despersonalización

Subescala de realización personal (RP). Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Los resultados de las puntuaciones obtenidas en esta subescala de Realización Personal fueron las siguientes: una media de 39,2 puntos, es importante mencionar que en este apartado el puntaje máximo es de 48, en donde este puntaje representaría mayor grado de realización personal. Como se observa en la figura 3, las barras

---

más altas están ubicadas en un rango de 48 lo que nos indica una realización personal alta. Se puede observar con los resultados y puntajes obtenidos en este proceso estadístico de tabulación simple, que el Síndrome de Burnout no afecta al personal administrativo de la Clínica Oftalmológica de Sincelejo hasta la fecha presente.

## **7. Resultados Cruce de Variables Resultados**

### **Objetivo 1 Y 2**

Este capítulo tiene como objetivo establecer la relación entre los factores psicosociales de riesgo con las enfermedades de salud del personal y el desempeño laboral en la Clínica Oftalmólogo Asociados en la Ciudad de Sincelejo – Sucre.

La información procesada de los trabajadores encuestados, permitió constatar que los factores de riesgo psicosocial no están totalmente relacionados con el estrés laboral, sino, a síntomas asociado a la exposición por las funciones laborales, es decir, los empleados de la empresa en un 41,9% identifican el dolor de espaldas, un 16,1% identifica el dolor de cabeza, un 12,9% dolores musculares, un 29% expresa cansancio general y un 0,1% expresa depresión Sin embargo, aunque la mayoría identifican síntomas físicos relacionados con posturas y si es necesario mirar en foco y profundidad ese 0,1% 2 que expresa depresión. Asimismo, los resultados de los factores percibidos de manera global en las tres dimensiones o subescalas del inventario de Maslach Burnout relacionada con el Agotamiento Emocional (AE) evidencia que la situación actual de los empleados de la clínica, así como los efectos en el desempeño laboral y su repercusión en la atención a usuarios indica que la mayor parte de la población evaluada no se encuentra emocionalmente agotada Otro aspecto a tener en cuenta en el análisis es la afectación del desempeño laboral por el tiempo de servicios y la vida adulta. En la clínica el nivel de antigüedad oscila entre los 10 y 12 de las 31 personas consultadas el 51,6% oscila entre 30 – 40 y la mayoría de los empleados en la clínica son mujeres, es decir, el 64,5%. Lo anterior, implica que la carga laboral del trabajo más la carga domestica puede estar influyendo en el aumento de enfermedades laborales en la organización. Lo anterior, también se relaciona con el hecho que solo el 9,7%, cuenta con una especialización. En ese sentido, se suma al nivel de desempeño de esta empresa la estabilidad laboral y la cualificación profesional.

Una de las variables relevante de la investigación está asociada a saber la razón por la que el empleado está en la empresa, a lo cual, un 71%, buscan crecimiento personal y bienestar laboral, el 22,6% ingresos y seguridad laboral y un 6,5% prestigio y posicionamiento en la

institución. Lo anterior, evidencia demuestra que a mayoría busca estabilidad laboral y bienestar social, otro grupo, por ingreso y estabilidad laboral y solo un grupo reducido por posicionamiento y prestigio. Lo anterior, es coherente con el análisis de la prueba burnout en la Subescala de realización personal (RP) teniendo como punto de partida que esta evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Los resultados de las puntuaciones obtenidas en esta subescala de Realización Personal fueron las siguientes: una media de 39,2 puntos, lo que indica una realización personal de los empleados de la clínica es alta.

En cuanto los niveles de riesgo en salud de los empleados los resultados identifican que todos los empleados se categorizan en grado tres en las tres áreas Asistencial-Hospitalización, Asistencial-UCI y Administrativa. No obstante, al finalizar la jornada laboral el 80,6% de los empleados que se sienten cansado, un 16,1% expresa que casi siempre y un 3,2% considera que siempre. Si juntamos los tres grupos con la variable sí, la suma sería el 100%, lo cual es preocupante para el desarrollo adecuado de las tareas asignada. Lo anterior puede conllevar en algún momento a desarrollar Agotamiento Emocional.

No atender las necesidades y problemáticas de la población, es aumentar las probabilidades de riesgos psicosociales en el trabajo, por lo tanto, es necesarios vincular a los empleados de forma activa al programa de bienestar y salud en el trabajo, en la actualidad el 58,1% se encuentra vinculado al programa, el 41,9% no está vinculado. Este resultado llama la intención por ser tener un grupo amplio de empleados que no tiene ninguna formación y actividades de bienestar y salud en el trabajo. La anterior, variable se cruza con el análisis que responde a la pregunta relacionada con la frecuencia que la empresa realiza actividades de bienestar laboral a sus colaboradores, el resultado evidencia que el 51,6% manifiesta que algunas veces, el 29% considera que casi siempre y 9,7% aduce que siempre. En ese sentido, la tendencia refleja un déficit en la prestación de servicios profesionales para atender y mantener activo el programa de bienestar y salud en el trabajo.

Fortalecer lo anterior, es un mecanismo para reducir el estrés laboral de los empleados, pues, actualmente los empleados afirman que las pausas activas son a través de autos practicas un 35,5% hace pausas activas, un 35,5% expresa que se concentran en las tareas de su labor, un

19,4% dice que realizan auto relajación, un 18 % declara que piensa de manera positiva, otro 6% aduce que hace yoga y un 5% expone que ninguna de las anteriores. Reforzar las pausas activas a partir de un programa de bienestar laboral puede evitar que el Síndrome de Burnout afecte al personal administrativo de la Clínica Oftalmológica de Sincelejo.

Con la aplicación de la encuesta y el inventario de Maslach Burnout se pudo evidenciar la presencia de factores intra y extra labores que traen como consecuencias un impacto negativo en la salud del trabajador, debido al mal manejo de los factores de riesgo psicosocial, trayendo como consecuencias el síndrome del bournout. En ese sentido, los empleados de la empresa consideran que los factores laborales que afectan la salud de los empleados están relacionados con el exceso de trabajo, el 25,82% y lo ubica en un rango alto, el 32,25% en un rango medio y el 41,93% en un rango alto.

A lo anterior, se le suma la sensación de estancamiento que tiene el empleado por la falta de reconocimiento, el 12,91% considera que es alto, 41,93% manifiesta que es medio y un 45,16% expone que es bajo. Igualmente, la estabilidad laboral, un 61,29% aduce que es alto, un 29,04% expresa que es medio y un 9,67% dice que es bajo; el acoso laboral, es bajo pues la mayoría de los consultados el 77,41% lo ubican en rango bajo; sobre la condiciones de trabajo físico desagradable o peligroso, el 70,96% expone que es bajo; con respecto a la ausencia de un programa como factor protector de la salud mental de los colaboradores, un 22,58% expresa que es alto, un 41,93% manifiesta que es medio y un 35,48% considera que es bajo. Este último llama la atención porque el 41,93% y el 35,48% enuncian que es necesario, sin embargo, es contrario con los resultados del inventario de Maslach Burnout que indica que, la mayor parte de la población evaluada no se encuentra emocionalmente agotada.

Identificación de empleados y su relación con los factores de riesgo inherente a la función que desempeña y el tiempo de antigüedad requiere de crear incentivo, pues, son estos mecanismos para promover el desempeño en los empleados de una empresa, las personas consultadas en un 48,4% manifiesta que este incentivo debe ser actividades de salud y bienestar, un 29% expresa que, bonificaciones y garantías, un 12% dice que espacios, infraestructura y equipos y un 9,7% aduce que facilidad para ascender. Cabe resaltar, que esta parte los empleados

en su mayoría resalta la importancia de tener activo un programa de salud y bienestar. Lo cual sería oportuno para prevenir enfermedades y reforzar los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo.

Es importante considerar los factores transculturales y las características particulares del personal de salud que atiende en la clínica, en donde el ejercicio profesional se ve influenciado por los factores culturales de una ciudad pequeñas con característica de trópico y con arraigo de pueblos. Lo anterior, determina las formas de relacionarse con los pacientes o usuarios y compañeros pues, suele ser muy familiar por eso el resultado evidencia que el 100% de los empleados coincide con la respuesta sonrisa y amabilidad. Asimismo, los empleados ratifican que en atención a usuarios las personas atendida en 71% manifiesta una actitud de agradecimiento y una sonrisa complaciente y un 29% solo dan las gracias. Esta evidencia es coherente con los resultados que, el Síndrome de Burnout no afecta al personal administrativo de la Clínica Oftalmológica de Sincelejo hasta la fecha presente.

Los resultados de la investigación, resaltan la importancia de propender para la empresa una política de atención en salud soportada en unas estrategias organizacional mucho más conscientes de la importancia del empleado en el crecimiento institucional y misional de la empresa. De allí, que se pueda promover el bienestar tanto para los usuarios como para los empleados. Lo anterior, teniendo claro los resultados que demuestran la importancia del entorno social del empleado pues, este es fundamental para su desempeño, los empleados consultados ubican en orden de importancia: Salud con el 77,41%, la familia, con el 70,96%, el trabajo con el 45,16%, luego está el dinero, con el 58,06%, y finalmente reconocimiento, con el 25,8%. Lo anterior, explica la importancia de fomentar buenas prácticas de bienestar laboral para no afectar la salud y seguir disfrutando de la familia y rindiendo en laboral.

### Conclusiones

1. Los trabajadores de empelados encuestados de la Clínica Oftalmológica de Sincelejo identifican como factores de riesgo aquellos relacionados con la exposición por las funciones laborales, es decir, el dolor de espaldas, dolor de cabeza, dolores musculares y cansancio general, solo un porcentaje muy bajo expresa síntomas de depresión.
2. Sin embargo, aunque la mayoría identifican síntomas físicos relacionados con posturas y se considera trabajar en los aspectos psicosociales para prevenir la depresión.
3. Los resultados de los factores percibidos de manera global en las tres dimensiones o subescalas del inventario de Maslach Burnout relacionada con el Agotamiento Emocional (AE) evidencia que la situación actual de los empleados de la clínica, así como los efectos en el desempeño laboral y su repercusión en la atención a usuarios indica que la mayor parte de la población evaluada no se encuentra emocionalmente agotada.
4. En la clínica el nivel de antigüedad oscila entre los 10 y 12 de las 31 personas consultadas el 51,6% oscila entre 30 – 40 y la mayoría de los empleados en la clínica son mujeres, es decir, el 64,5%. Lo anterior, implica que la carga laboral del trabajo más la carga domestica puede estar influyendo en el aumento de enfermedades laborales en la organización.
5. La razón principal por la que se vincula los empleados a la Clínica Oftalmológica de Sincelejo es crecimiento personal y bienestar laboral, es decir, la realización personal de los empleados de la clínica es alta.
6. La mayoría de los empleados de Clínica Oftalmológica de Sincelejo se categorizan en grado tres en las tres y se ubican en las áreas de Asistencial-Hospitalización, Asistencial-UCI y Administrativa.

7. El 100% de los empleados de la Clínica Oftalmológica de Sincelejo, se siente preocupante y llevan sus preocupaciones laborales al espacio familiar. Lo anterior puede conllevar en algún momento a desarrollar Agotamiento Emocional
8. En la actualidad casi la mitad de los empleados de la Clínica Oftalmológica de Sincelejo no se encuentra vinculado al programa bienestar y salud en el trabajo, evidenciado un déficit en la prestación de servicios profesionales para atender y mantener activo el programa de bienestar y salud en el trabajo.
9. Reforzar las pausas activas a partir de un programa de bienestar laboral puede evitar que el Síndrome de Burnout afecte al personal administrativo de la Clínica Oftalmológica de Sincelejo.
10. Los empleados de la empresa consideran que los factores laborales que afectan la salud de los empleados están relacionados con el exceso de trabajo, el 25,82% y lo ubica en un rango alto, el 32,25% en un rango medio y el 41,93% en un rango alto.
11. Los empleados proponen a Clínica Oftalmológica de Sincelejo crear incentivo para promover el desempeño en los empleados orientados a actividades de salud y bienestar.
12. Los factores transculturales y las características particulares del personal de salud que atiende en la clínica, determinan las formas de relacionarse con los pacientes o usuarios y compañeros evidenciando una actitud de agradecimiento y una sonrisa complaciente.
13. El Síndrome de Burnout no afecta al personal administrativo de la Clínica Oftalmológica de Sincelejo hasta la fecha presente.
14. Promover el bienestar tanto para los usuarios como para los empleados ayuda a mejorar el entorno social desde el fomento de buenas prácticas de bienestar laboral y reduce el riesgo de afectar la salud y mejora el rendimiento en laboral.

## Recomendaciones

Tener en cuenta los aportes de este estudio para proponer una política de bienestar social y empresarial a los empleados de la clínica

Reconocer que gran parte de esta actitud negativa en los colaboradores se debe a los múltiples problemas que han aquejado y siguen aquejando a todas las organizaciones a través de los tiempos, es decir, que de antemano podría existir una predisposición hacia esta actitud por parte de las personas aún antes de ingresar a una organización particular. Es por lo anterior, que se recomienda que las acciones de los órganos de dirección se enfoquen en garantizar que se realicen procesos de inclusión y selección pertinente desde el momento en que se decide vincular a un nuevo individuo a la organización.

Las buenas prácticas gerenciales permitirán que lo que ocurra al interior de las organizaciones no se convierta en una razón más para que el colaborador se decepcione o desilusione, llevándolo a tener más argumentos para concebir ideas, conductas y emociones que al final afectan el desempeño laboral.

Proponer a la dirección de la entidad objeto del estudio apoyo y acompañamiento para construir una estrategia que permita tratar problemática psicosocial desde el ámbito social y familiar

Se puede desarrollar un programa de salud bienestar laboral a partir de los resultados de la investigación orientados a:

- a) reducir la percepción de conflictos de poder
- b) brindar seguridad laboral a los empleados;
- c) garantizar que exista un buen liderazgo;
- d) generar una percepción de valía en los empleados;
- e) crear un clima de confianza en los equipos de trabajo;
- f) invertir en el desarrollo de las competencias de los empleados con el fin de mejorar su autoconfianza;

- g) contar con supervisores que brinden apoyo;
- h) generar condiciones que fomenten el compromiso organizacional y la satisfacción laboral;
- i) procurar contar con empleados con compromiso afectivo y normativo hacia la organización más que con compromiso de continuación;
- j) gestionar mejoras en las relaciones sociales de los trabajadores;
- k) reducir la presión laboral;
- l) disminuir la dependencia tecnológica de los trabajadores;
- m) contar con valores claros y coherentes que guíen el comportamiento de los empleados en su toma de decisiones;
- n) evitar la desilusión y la decepción de los empleados;
- o) fomentar una cultura en la organización que favorezca a la correcta toma de decisiones a través del ejemplo de los líderes;
- p) instar a los líderes a tener comunicación directa con sus subordinados, así como control y claridad en sus directrices;
- q) frente a procesos de cambio organizacional implementar aquellos que sean necesarios y justificables, comunicar la necesidad del cambio y entrenar y/o capacitar a los empleados para los requerimientos de dichos cambios;
- r) conocer las expectativas de los empleados antes de que ingresen a la organización y comunicar de forma previa y clara lo que pueden y no pueden esperar de la misma;
- s) revisar los sistemas de pago y las diferencias salariales;
- t) involucrar a los empleados en el proceso de toma de decisiones;
- u) en la medida de lo posible ofrecer horarios más flexibles

### Referencias Bibliográficas

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2018). *Promoción de la salud en el lugar de trabajo*. Bilbao: FACTS. <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/94>
- Becerra, O. L., & Quintanilla, D. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativo de una EPS. *Rev. Salud Pública*. 20 (5): 574-578, 2018 Bogotá: Secretaria de Salud Distrital. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-574.pdf>
- Brengel, A. (2017). Imaginarios. *Revista española*, 1, (15) <file:///C:/Users/AUDIOVISUALES/Downloads/dcart.pdf>
- Cano, V. M., & Tobal, M. (1995). *Factores psicosociales que incide en el estrés laboral*. Bogotá: [http://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/fact\\_psicosoc.htm](http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm)
- Castro, M. N. (2018). *Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud*. Chile: Universidad de Chile. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00155.pdf>
- Gil, M. P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 169-173. <file:///C:/Users/AUDIOVISUALES/Downloads/dcart.pdf>
- Gil, M. P. (2009). Algunas Razones Para Considerar Los Riesgos Psicosociales En El Trabajo Y Sus Consecuencias En La Salud Pública. *Rev. Esp. Salud Pública* (2). <http://scielo.isciii.es>: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272009000200003](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003)
- Gil, M. P. (2013). *Enfermedades asociadas al trastorno laboral*. Valencia: Universidad de Valencia. <mailto:https://www.uv.es/~unipsico/>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2017). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015 6ª EWCS – España*. Madrid España. <https://www.insst.es/documents/94886/96082/Encuesta+Nacional+de+Condiciones+de+Trabajo+6%C2%AA+EWCS/abd69b73-23ed-4c7f-bf8f-6b46f1998b45>
- Instituto, Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2018) *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid: INSST. <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesg>

os+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518

Instituto, Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2010). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. Madrid: Organización Mundial de la Salud.

Kalimo, R. A., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). *Los Factores en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud OMS. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/OMS-Los-factores-psicosociales-en-el-trabajo-y-su-relaci%C3%B3n-con-la-salud.pdf>

Ministerio, de Salud y Protección Social. (2011). *Informe 3. Mortalidad Evitable en Colombia 3 para 1998-2011*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/INS/Informe3-ME-ONS-Definitivo.pdf>

Moreno-Puentes, C. E. (2017). Informe Riesgo Psicosocial. Sincelejo: Clínica.

Moreno, J. B. (2014). Riesgos psicosociales laborales: marco conceptual y contexto socioeconómico. *ORP Journal*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. <http://www.orpjournals.com/index.php/ORPjournal/article/view/7/19>

Moreno, J. B., & Báez, L. C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Oficina Internacional del Trabajo. (2010). Cambios en el Mundo del Trabajo. Desafíos para el futuro de la seguridad social. (págs. 45-50). Ginebra: OIT. [mailto:https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](mailto:https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales saludables: *fundamentos y modelo de la OMS: contextualización*. World health organization. Ginebra: OMS. [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)

## Anexos

### Anexo 1, Cuestionario tipo Likert

#### CUESTIONARIO TIPO LIKERT

Encuesta: Factores de riesgo psicosociales que influyen en las enfermedades profesionales y el desempeño laboral en el personal de empleados en la Clínica Oftalmólogo Asociados en la ciudad de Sincelejo - Sucre

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales en las enfermedades profesionales y el desempeño laboral en el personal de los empleados de la Clínica Oftalmólogos Asociados en la Ciudad de Sincelejo - Sucre.

**Instrucciones:** Con toda atención, nos permitimos solicitar a usted su valiosa colaboración respondiendo el siguiente cuestionario, el cual le tomará no más de 3 minutos, y que tiene como finalidad recolectar datos importantes para la investigación académica sobre Factores de riesgo psicosociales asociados a las enfermedades profesionales y el desempeño laboral en el personal de los empleados en la Clínica Oftalmólogos Asociados en la Ciudad de Sincelejo de la Corporación Universitaria del Caribe CECAR. Los datos serán solo de uso académico, no se exige la identificación del colaborador.

#### INFORMACIÓN GENERAL

**1. Sexo:** Masculino   
Femenino   
Otro   
Cual \_\_\_\_\_

**2. Edad:** 18 - 30   
30 - 40   
40 - 60

Mayor de  60

**3. Nivel de estudios Académicos:**

Bachiller

Técnico o Tecnólogo

Profesional

Profesional Especializado

**CUESTIONARIO**

**1. ¿Cuál es la razón por la que labora en la empresa?**

- Ingresos y Seguridad laboral
- Crecimiento personal y Bienestar laboral
- Prestigio y posicionamiento institucional
- Otro

**2. ¿Cuándo tiempo lleva vinculado a la empresa?**

- De 0 a 12 meses
- De 1 a 5 años
- De 5 a 10 años
- De 10 a 20 años
- Más de 20 años

**3. ¿Está vinculado activamente al programa de bienestar y salud en el trabajo de la empresa?**

Si

No

**4. ¿Al finalizar su jornada laboral se siente cansado por las actividades realizadas?**

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

**5. De los siguientes mecanismos, ¿cuál utiliza para reducir el estrés laboral?**

- Pensar de manera positiva
- Auto relajación
- Concentrarse en las tareas de su labor
- Hacer pausas activas
- Hacer yoga
- Ninguna de los anteriores

**6. ¿Con qué frecuencia la empresa realiza actividades de bienestar laboral a sus colaboradores?**

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

**7. De los siguientes factores laborales, evalúe el nivel (alto, medio, bajo) de los que considera relevantes para la afectación de la salud de los empleados de la empresa (coloqué una X la valoración de cada factor según corresponda)**

FACTORES	ALTO	MEDIO	BAJO
• Exceso de trabajo			
• Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral			

• <b>Condiciones de trabajo físico desagradables o peligroso</b>			
• <b>Estabilidad laboral</b>			
• <b>Acoso laboral</b>			
• <b>Ausencia de un programa como factor protector en la salud mental de los colaboradores.</b>			

<p><b>8. ¿Con que frecuencia ha tenido la sensación de frustración durante su jornada laboral?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Algunas veces</li> <li>• Pocas veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>
<p><b>9. ¿Qué le hace falta a la empresa para mejorar las condiciones laborales de los empleados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios, infraestructura y equipos de oficina</li> <li>• Actividades de salud y bienestar para Mejorar el clima organizacional</li> <li>• Incentivos, bonificaciones y garantías de permanecía laboral</li> <li>• Facilidad para ascender</li> </ul>
<p><b>10. ¿Cuál de los siguientes síntomas presenta con mayor frecuencia debido a la exposición por sus funciones laborales?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor de cabeza</li> <li>• Dolor de espalda</li> <li>• Dolores musculares</li> <li>• Depresión</li> <li>• Cansancio generalizado</li> </ul>
<p><b>11. De las siguientes formas de relacionarse con los pacientes o usuarios, ¿cuál utiliza más? Incluir a compañeros en la pregunta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sonrisa y amabilidad</li> <li>• No me relaciono con ninguno</li> <li>• Soy indiferentes con ellos</li> </ul>
<p><b>12. ¿Cuál es la sensación que sientes al terminar la jornada laboral?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De alivio</li> </ul>

- De preocupación por las tareas pendientes
- Cansancio y frustración
- Temor por exposición viral debido a la emergencia mundial
- No siente ninguna sensación

**13. De las siguientes afirmaciones ¿Cuál es la más utilizada por las personas que atiende en su área de trabajo?**

- Gracias
- Gracias y una sonrisa de complacencia por servicio
- No expresan ninguna afirmación

**14. ¿Qué tipo de enfermedad le han diagnosticado relacionada con su trabajo?**

- Cardiovasculares
- Musculares
- Nerviosas
- Psicológica (Depresión o estrés)
- Gastrointestinales

**15. Enumere de 1 a 5 (en donde 5 es más importante y 1 menos importante) el orden de importancia de los siguientes aspectos en su vida.**

- Familia (\_\_\_)
- Trabajo (\_\_\_)
- Dinero (\_\_\_)
- Reconocimiento (\_\_\_)
- Salud (\_\_\_)

**Gracias por su tiempo...**

**CUESTIONARIO – BURNOUT**

***Anexo 2, Cuestionario Burnout***

El cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).

Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA
<b>0</b> = Nunca.
<b>1</b> = Pocas veces al año o menos.
<b>2</b> = Una vez al mes o menos.
<b>3</b> = Unas pocas veces al mes.
<b>4</b> = Una vez a la semana.
<b>5</b> = Unas pocas veces a la semana.
<b>6</b> = Todos los días.

### Cálculo de Puntuaciones

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor obtenido	total	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0		Menos de 34

### Valoración de Puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

### Valores de Referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

<b>0</b> = Nunca.
<b>1</b> = Pocas veces al año o menos.
<b>2</b> = Una vez al mes o menos.
<b>3</b> = Unas pocas veces al mes.
<b>4</b> = Una vez a la semana.
<b>5</b> = Unas pocas veces a la semana.
<b>6</b> = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten los usuarios.	
5	Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con los usuarios supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los usuarios.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo laboro en la clínica.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los usuarios.	
16	Trabajar directamente con usuarios me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con usuarios.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	

22 Creo que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.