



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la  
Producción**

**“Análisis de los factores que inciden con mayor frecuencia  
en el Síndrome de *Burnout* en el personal médico asistencial  
del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de  
un hospital público en el periodo de enero a diciembre de  
2019”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del Título de:**

**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

**Presentada por:**

**Ing. Loor Vélez Monserrate Elizabeth**

**Md. Murillo Villamar Rita Alexandra**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**Año: 2021**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quien nos permite la vida y nos concede la oportunidad de avanzar en nuestra profesión, a nuestra familia que son el pilar fundamental y quienes con su amor han aceptado nuestras ausencias físicas durante el desarrollo de este paso académico, al director de este proyecto el Dr. Álvaro Peralta Beltrán quien con paciencia nos ha guiado en este camino, sobre todo al personal de salud quienes se tomaron parte de su valioso tiempo para la realización de las encuestas y a quienes permitieron la ejecución de este estudio en esta área de salud y a las personas que de manera desinteresada y altruista colaboraron de una u otra forma para la elaboración de este proyecto.

## DEDICATORIA

Este proyecto realizado con esfuerzo y satisfacción por varios meses está dedicado a nuestros padres, esposos, familiares y amigos, pero sobre todo a la comunidad del hospital, a quienes esperamos le sea de utilidad y genere un valor agregado positivo en el desarrollo de sus labores.

## TRIBUNAL DE TITULACIÓN

---

**Ángel Ramírez M., Ph.D.**  
**DECANO DE LA FIMCP**  
**PRESIDENTE**

---

**Alvarado Peralta, Ph.D.**  
**DIRECTOR DE PROYECTO**

---

**Dolores Astudillo B., MSc.**

**VOCAL**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, nos corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la Escuela Superior Politécnica del Litoral”

---

**Md. Rita Alexandra Murillo  
Villamar**

---

**Ing. Monserrate Elizabeth  
Loo Vélez**

## RESUMEN

El estrés profesional del capital humano que desarrolla sus labores en el ámbito de la salud suele ser implícito en esta profesión. Sin embargo, el nivel de estrés que se maneja en las áreas críticas, como lo son el área de emergencia y la unidad de cuidados intensivos, toman una connotación especial debido a las exigencias psicofisiológicas propias del trabajo de diversa naturaleza tanto cognitiva, cuantitativa, mental, emocional y de alta responsabilidad. Al tener que hacer un análisis en cortos periodos de tiempo, de un paciente del que habitualmente se desconocen sus antecedentes de salud, y además generar respuestas acertadas y oportunas de tratamiento emergente, sumando la turnicidad de los horarios y las influencias sociodemográficas extralaborales de los trabajadores, el profesional de la salud se vuelve más susceptible de padecer el Síndrome de *Burnout*.

En el presente trabajo final de graduación se realiza un análisis de los factores que inciden con mayor frecuencia en el Síndrome de *Burnout* en el personal médico del área de emergencia y cuidados intensivos de un hospital público. Este síndrome, por la frecuencia de exposición, constituye un riesgo ocupacional de alto impacto que suele pasar inadvertido en los trabajadores sanitarios, por la adaptabilidad del personal, siendo una enfermedad laboral que provoca deterioro progresivo en la salud física y mental de los individuos que lo padecen.

Se utiliza un método de investigación de tipo descriptivo, cuantitativo de corte transversal. Se realiza una encuesta a 53 trabajadores de la salud que laboran como personal sanitario en un hospital público de Guayaquil, para medir el grado de estrés laboral. Para la recolección de datos, se usa como herramientas los cuestionarios con escalas sociodemográficas; baterías para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral del Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia (Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogota, 2010)(Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018) y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

La justificación e importancia del estudio radica en que a partir del análisis del presente se puedan generar programas de intervención que reduzcan los niveles de estrés intralaboral en el personal médico asistencial que labora en las áreas de emergencia y cuidados intensivos en las instituciones de salud, para que de esta manera se defina un ambiente de trabajo más seguro y saludable. Esto a su vez fortalecerá la atención médica con calidad, calidez y mayor efectividad de los tratamientos instaurados en los pacientes de estos servicios de salud, para que sobre todo se precautele, proteja y mantenga la salud psicofisiológica en la vida del personal de salud en forma digna y productiva.

**Palabras clave:** *Burnout*; personal sanitario; despersonalización; fatiga mental, estrés.

# ÍNDICE GENERAL

Pág.

RESUMEN.....	V
ÍNDICE GENERAL .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO 1.....	12
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del problema .....	12
1.2. Formulación del problema .....	12
1.3. Objetivos .....	13
1.3.1. Objetivo general .....	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Preguntas de investigación.....	13
1.5. Justificación del estudio.....	14
1.6. Estructura del estudio .....	15
CAPÍTULO 2.....	16
2. MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. Factores de riesgos psicosociales .....	16
2.1.1. Condiciones intralaborales .....	17
2.1.2. Condiciones extralaborales .....	23
2.1.3. Condiciones individuales .....	25
2.2. Estrés .....	26
2.3. Eustrés .....	26
2.4. Distrés .....	27
2.5. Factores que intervienen en el desarrollo del estrés.....	27
2.6. Fases del estrés .....	27
2.7. Tipos de estrés laboral con base en el tiempo de exposición .....	29
2.8. Síndrome de Burnout.....	31
2.8.1. Antecedentes .....	31
2.8.2. Componentes del Síndrome de Burnout.....	32
2.8.3. Efectos del Síndrome de Burnout .....	34
2.8.4. Severidad del Síndrome de Burnout.....	35
CAPÍTULO 3.....	37
3. MARCO METODOLÓGICO.....	37

3.1.	Alcance de la investigación.....	37
3.2.	Diseño de investigación.....	37
3.3.	Población y muestra .....	37
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.5.	Técnicas de procesamiento, para la presentación de resultados.....	39
CAPÍTULO 4.....		40
4.	RESULTADOS .....	40
4.1.	Datos generales y sociodemográfico .....	40
4.2.	Recolección de datos del cuestionario Maslach.....	50
4.3.	Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales .....	52
4.4.	Baterías de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Villalobos .....	64
4.5.	Recolección de datos del cuestionario de Villalobos- estrés.....	66
CAPÍTULO 5.....		70
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		70
5.1.	Conclusiones.....	70
5.2.	Recomendaciones.....	70
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS.		

## ÍNDICE DE FIGURA

	Pág.
Figura 2.1. Fases del estrés .....	29
Figura 2.2. Componentes del síndrome de <i>Burnout</i> .....	32
Figura 2.3. Fases del síndrome de agotamiento laboral.....	33
Figura 2.4. Consecuencias del síndrome de <i>Burnout</i> .....	34
Figura 2.5. Severidad del síndrome de <i>Burnout</i> .....	35
Figura 4.1. Aceptación del consentimiento informado.....	40
Figura 4.2. Región que pertenece.....	41
Figura 4.3. Ciudad de ubicación .....	41
Figura 4.4. Tipo de género.....	42
Figura 4.5. Edad.....	42
Figura 4.6. Estado civil.....	43
Figura 4.7. Números de hijos.....	43
Figura 4.8. Condiciones de salud.....	44
Figura 4.9. Nivel académico .....	45
Figura 4.10. Formación académica.....	45
Figura 4.11. Área o servicio de trabajo .....	46
Figura 4.12. Tiempo de servicio.....	47
Figura 4.13. Tipo de contrato laboral .....	47
Figura 4.14. Horario de trabajo .....	48
Figura 4.15. Numero de guardia por semana.....	49
Figura 4.16. Actividades extralaborales .....	49
Figura 4.17. Cansancio emocional.....	51
Figura 4.18. Despersonalización.....	51
Figura 4.19. Realización personal.....	52
Figura 4.20. Carga y ritmo de trabajo.....	54
Figura 4.21. Desarrollo de competencias.....	55
Figura 4.22. Liderazgo.....	56
Figura 4.23. Margen de acción y control .....	56
Figura 4.24. Organización del trabajo .....	57
Figura 4.25. Recuperación.....	58
Figura 4.26. Soporte y apoyo.....	58
Figura 4.27. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio.....	59
Figura 4.28. Otros puntos importantes: acoso laboral.....	60
Figura 4.29. Otros puntos importantes: acoso sexual .....	60
Figura 4.30. Otros puntos importantes: adicción al trabajo .....	61
Figura 4.31. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo.....	62
Figura 4.32. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar).....	62
Figura 4.33. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional.....	63
Figura 4.34. Otros puntos importantes: salud auto percibida .....	63
Figura 4.35. Factores intralaborales de riesgos psicosocial baremos para dominios (forma A) .....	65
Figura 4.36. Tipo de género asociados al factor sociodemográfico.....	67
Figura 4.37. La edad del personal médico asociados al factor sociodemográfico...68	68
Figura 4.38. Estado civil del personal médico asociados al factor sociodemográfico 69	69

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Dominios y dimensiones intralaborales .....	17
Tabla 2: Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.....	18
Tabla 3: Dimensiones extralaborales .....	24
Tabla 4: Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo.....	24
Tabla 5: Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.....	25
Tabla 6: Recolección de datos del cuestionario maslach .....	50
Tabla 7: Recolección de datos de evaluación psicosocial en espacios laborales....	53
Tabla 8. Factores de intralaborales riesgos psicosocial (forma a).....	64
Tabla 9. Factores psicosociales extralaborales.....	66
Tabla 10. Tipo de género asociados al factor sociodemográfico.....	66
Tabla 11. La edad del personal médico asociados al factor sociodemográfico .....	67
Tabla 12. Estado civil del personal médico asociados al factor sociodemográfico ..	68

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad se vive en un mundo competitivo, donde por naturaleza humana el hombre busca una vida confortable para sí y para sus seres queridos, para conseguirlo se auto somete a exigencias físicas, intelectuales, sociales y laborales que lo llevan a vivir un ritmo acelerado de vida.

“La Organización Mundial de la Salud” (OMS) y la “Organización Internacional del Trabajo” (OIT), en sus distintos escritos consideran, entre otras cosas, que el estrés laboral es uno de los principales factores de deterioro tanto para los trabajadores como para la organización (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Estas realidades no son diferentes para el personal médico sanitario, en quienes se evidencia que el estrés y agotamiento laboral son los principales componentes que deterioran su salud durante su etapa productiva. Estos factores están más acentuados en las áreas de emergencia y cuidados intensivos, ya que son áreas donde el paciente llega con patologías complejas, multidisciplinarias y con antecedentes desconocidos para el profesional de la salud, lo que demanda una respuesta oportuna, rápida y acertada ya que, un error ínfimo se puede traducir en un riesgo alto que lleve a la muerte a dicho paciente o en su defecto, al padecimiento de lesiones que pueden ser leves o graves.

Esta presión laboral implícita en la profesión médica, puede generar factores estresantes positivos como la resiliencia, la capacidad de afrontar experiencias estresantes con autocontrol, la experticia, las destrezas y el conocimiento ante situaciones adversas, pero esta realidad sostenida lo puede llevar al padecimiento de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, lo que a su vez va a repercutir en el aumento de los errores en los diagnósticos como consecuencia del cansancio crónico, el cual incita también a la disminución de la empatía y la falta de interés en la indagación de la anamnesis del paciente, desde la perspectiva analizada por las autoras del presente estudio.

A este factor implícito, propio de la profesión médica debemos sumarle los factores intralaborales como son la turnicidad, periodos continuos de trabajo, falta de recursos tangibles e intangibles que generan un valor agregado en la calidad y confort de la atención en las áreas antes descritas; así como los factores intrafamiliares, económicos y sociodemográficos externos individuales del personal médico asistencial, de las áreas de emergencia y cuidados intensivos.

El advenimiento de las tecnologías de telefonía móvil y su fácil acceso se ha vuelto un factor importante en la atención médica que genera un estrés trascendental en el personal sanitario en general. Esto es, la impertinencia generada por el familiar o representante legal del paciente, por el impulso de grabar los procedimientos médicos obstaculizando los mismos, ya que el personal de salud tiene la preocupación de no dar una atención oportuna y eficaz al usuario, según la observación del familiar quien emite sus criterios, publicaciones o comentarios acordes a su percepción personal sin criterio analítico, académico o científico, lo cual puede generar daños a la moral del profesional.

Ante lo expuesto las autoras de este estudio analizan las condiciones laborales y los factores de riesgo psicosocial, específicamente los que pudiesen generar el Síndrome de Burnout y afectar al personal médico asistencial del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital público en la ciudad de Guayaquil, en el período de enero a diciembre del 2019.

# CAPÍTULO 1

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La realización de este proyecto surge ante el interés y preocupación a nivel mundial de la problemática en torno al Síndrome de *Burnout*, realidad, que no es distinta en la casa de salud de estudio, donde existieron 72906 atenciones por el área de emergencia en el año 2019, donde se cuenta con un total de 137 colaboradores en esta área, de los cuales solo 78 son médico, el resto del personal corresponde al personal de enfermería, como un número exorbitante de atenciones.

Con este precedente, el Síndrome de *Burnout*, puede presentarse en el personal de salud que desarrolla sus labores en el ámbito de la emergencia y cuidados intensivos, sometidos de manera constante a situaciones que demandan exigencias psicofisiológicas, que implican respuestas de distinta naturaleza, ya sean éstas cognitivas, cuantitativas, mentales y emocionales, todas con alta responsabilidad, al estar expuesto a estos niveles de estrés constantes que se desencadenan en las áreas de mayor impacto.

La tipología de pacientes que se asiste en las áreas de emergencias y cuidados intensivos, con antecedentes patológicos habitualmente desconocidos, se les debe realizar un análisis y generar tratamientos emergentes, estos escenarios al ser constantes para el personal médico, pueden conllevar al estrés progresivo con sus atenuantes multidimensionales, como son la despersonalización, agotamiento emocional e insatisfacción laboral, pudiendo sufrir un aumento del ausentismo de los profesionales de la salud, por ende a un incremento de los costes económicos y sociales para la organización.

### 1.2. Formulación del problema

Este proyecto tiene como intención analizar los factores que tienen mayor incidencia en la personal médico asistencial en un hospital público, en las áreas de emergencia y unidad de cuidados intensivos, el cual puede beneficiar a nivel nacional como un estudio referencial para las unidades en otros sistemas hospitalarios; siendo el estrés un enemigo silencioso, que no es identificado hasta que este, ya ha producido algún tipo de patología. Una famosa frase de Bernardino Ramazzini padre de la medicina ocupacional que “cuando llegues a la cabecera de tu paciente, pregúntale en que trabaja, para ver si en la búsqueda de su sustento, no radica la causa de su mal”, es una frase aplicable en todos los ámbitos de la medicina, si nos damos cuenta el personal médico es el llamado a cuidar y salvaguardar la salud física y mental en la sociedad pero este, en el ejercicio de sus labores se olvida de su propia salud y estando el estrés implícito en sus labores no lo suele percibir hasta el momento en el cual este está causándole una alteración sistémica, ya sea

física o mental. Se vuelve de vital importancia realizar un diagnóstico precoz de los factores que inciden con mayor frecuencia en el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal sanitario.

El proyecto se desarrolla al entorno de la problemática que se genera en el personal de salud, encontrándose cada día con un riesgo eminente de padecer agotamiento físico y mental progresivo el cual va a repercutir en su desenvolvimiento tanto a nivel laboral como en su vida extralaboral. Este agotamiento físico y mental dado porque sus labores implican procesos de transferencia de emociones y sentimientos por el trato directo con el paciente, así como un alto ritmo de trabajo realizado bajo la tensión de la toma de decisiones rápidas y oportunas con exigencias y demandas psicológicas cuantitativas y cualitativas, lo que provoca este el desgaste físico y emocional del colaborador en estas áreas de la salud.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar los factores que inciden con mayor frecuencia en el Síndrome de *Burnout* en el personal médico asistencial del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Guayaquil, en el periodo de enero a diciembre del 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los factores de riesgos que se encuentran asociados con el mayor porcentaje de presentación del Síndrome de *Burnout*.
- Definir los niveles de estrés de la evaluación de Villalobos presentes en Síndrome de *Burnout* asociados a los factores sociodemográficos.
- Estadificar en la evaluación psicosocial en espacios intralaborales cuál es el factor que causa mayor impacto para el desarrollo del Síndrome de *Burnout* en áreas de emergencia y cuidados intensivos de un hospital público de Guayaquil.

### **1.4. Preguntas de investigación**

El hospital público de Guayaquil está constituido por 12 áreas, en las que laboran 920 personas, entre ellos médicos, enfermeros, administrativos y auxiliares de servicios; siendo de mayor interés en esta investigación las áreas de emergencia, y unidad de cuidados intensivos, dado el número de personas que en éstas trabajan y la carga de trabajo a la que se someten, por lo cual se formulan las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los factores que se presentan con mayor frecuencia en el Síndrome de *Burnout*?

- ¿Cuál es el factor que más afecta para el desarrollo del Síndrome de *Burnout* dentro de la evaluación psicosocial en espacios intralaborales en las áreas de emergencia y unidad de cuidados intensivos?
- ¿Cuál es el factor que más afecta para el desarrollo del Síndrome de *Burnout* dentro de la evaluación cuestionario intralaboral en la batería de Gloria Villalobos en las áreas de emergencia y unidad de cuidados intensivos?
- ¿Influyen los factores extralaborales en el desarrollo del Síndrome de *Burnout*?
- ¿El esfuerzo mental implícito en el desarrollo de la tarea en las áreas de unidad de cuidados intensivos y emergencia influye en el desarrollo del Síndrome *Burnout*?
- ¿Cuál es el factor que más afecta al desarrollo del Síndrome de *Burnout* dentro de la evaluación de Maslach *Burnout* Inventory en las áreas de emergencia y unidad de cuidados intensivos?

### 1.5. Justificación del estudio

El presente proyecto de investigación es importante porque identifica los factores psicosociales laborales, que se presentan con mayor incidencia en las áreas de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Guayaquil. Estos factores generan el riesgo de desarrollar el Síndrome de *Burnout*; siendo éste uno de los desencadenantes de enfermedades psicosomáticas y accidentes laborales que pueden estar directamente relacionados con las condiciones de trabajo, la turnicidad y el tiempo de exposición, y repercutir emocionalmente en el comportamiento de la vida extralaboral, en sus ejes familiar y social.

El principal objetivo del personal médico en la emergencia y la unidad de cuidados intensivos es la asistencia sanitaria de calidad, oportuna y emergente a la población que acude en busca de soluciones urgentes a sus problemas de salud. La prestación de servicios del hospital a la comunidad consiste en dar atención sanitaria con eficacia, pero si el personal sanitario está bajo los efectos del Síndrome de *Burnout* pueden derivarse eventos adversos procedentes del estrés crónico, la despersonalización, el agotamiento físico y mental del profesional.

Este proyecto se justifica ante la necesidad de proponer programas de intervención, para la reducción de los factores que se encuentren con mayor frecuencia en el desarrollo del Síndrome de *Burnout*, con el fin de prevenir y reducir los ausentismos, así como los accidentes laborales y los eventos adversos derivados del estrés intralaboral, del agotamiento físico y mental del personal en los servicios de salud en las áreas mencionadas, por ende la reducción de los factores de riesgo psicosocial implícitos.

## 1.6. Estructura del estudio

Este estudio está constituido por 5 capítulos:

Capítulo 1: En este capítulo se hace referencia al planteamiento del problema y se desarrollan los objetivos, las preguntas de investigación y justificación del estudio, con la finalidad de indicar las bases con las cuales se desarrolla el proyecto.

Capítulo 2: Presenta el análisis de diferentes referencias bibliográficas, relacionadas a los factores de riesgo psicosocial que inciden mayormente en el Síndrome de *Burnout*, para saber si ya ha existido algún tipo de estudio con el cual se pueda guiar o mejorar.

Capítulo 3: Este capítulo detalla el diseño de la investigación, el universo de estudio, la muestra, así como las herramientas de recolección de datos.

Capítulo 4: Presenta los resultados de la implementación de las herramientas de recolección de datos como cuestionarios con escalas sociodemográficas, como las baterías para la evaluación de factores de riesgos psicosociales, intralaborales y extralaborales del Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia, el cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio de trabajo del Ecuador y el cuestionario Maslach *Burnout* Inventory (MBI).

Capítulo 5: Para finalizar se analiza el cumplimiento de los objetivos del proyecto con la presentación de las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO 2

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Factores de riesgos psicosociales

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales, y su relación con la salud laboral ha venido adquiriendo un énfasis importante en los últimos años. Siendo esto un hecho trascendental para el presente trabajo de investigación, al ser estos factores los que influyen directamente en el desarrollo del Síndrome de *Burnout*.

Se considera que los factores de riesgo psicosocial comprenden tres esferas que deben ser evaluadas en el trabajador como son: los aspectos intralaborales, los externos a la organización o extralaborales, así como las condiciones o factores propias del individuo. Estas condiciones propias del individuo se interrelacionan en una sola esfera dinámica, que si no están en armonía, influyen en la salud psico-fisiológica del profesional y en su desempeño laboral (Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogota, 2010):

##### a) Condiciones intralaborales

- Demandas del trabajo.
- Control sobre el trabajo.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.
- Recompensa.

##### b) Condiciones extralaborales.

- Tiempo fuera del trabajo.
- Relaciones familiares.
- Comunicación y relaciones interpersonales.
- Situación económica del grupo familiar.
- Características de la vivienda y su entorno.
- Influencias del entorno extralaboral sobre el trabajo.
- Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

##### c) Condiciones individuales

- Información sociodemográfica
- Información ocupacional.

### 2.1.1. Condiciones intralaborales

Cuando se habla de las condiciones intralaborales se refiere a las características propias del trabajo que repercuten en la salud psicofisiológica del trabajador, encontrando varios dominios que influyen como factores de riesgo. Según los descritos en batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, 2010), se realiza la identificación y valoración a través de dominios.

En la tabla 1, podemos encontrar cómo están agrupados los factores que influyen en las condiciones intralaborales; los cuales se van a agrupar en dominios, que evalúan varias dimensiones, de acuerdo a cada una de sus características individuales.

**TABLA 1: DOMINIOS Y DIMENSIONES INTRALABORALES**

	<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>CONDICION INTRALABORALES</b>	<b>Demandas de trabajo</b>	Demandas cuantitativas Demanda de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo. Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demanda de jornada de trabajo Consistencia de rol Influencia del ambiente laboral sobre extralaboral.
	<b>Control de tarea</b>	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destreza Participación y manejo del cambio Claridad del rol Capacitación
	<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.</b>	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo. Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados).

	<b>Recompensa</b>	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

(Fuente: Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogota, 2010)

En la siguiente tabla 2, se observa las definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo, donde se va a dividir en cuatro dominios, conformados por las demandas del trabajo, el poder del control de la tarea, el liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo y la recompensa percibida.

**TABLA 2: DEFINICIONES DE LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES INTRALABORALES E INDICADORES DE RIESGO**

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores de riesgo</b>
<b>Demandas cuantitativas</b>	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.	El tiempo que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar en equipo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
<b>Demandas de carga negativa</b>	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.	La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversa fuente. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
<b>Demanda emocionales</b>	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tiene el potencial de inferir con los sentimientos y emociones del trabajador.	El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los

Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo
	<p>La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para:</p> <p>a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas.</p> <p>b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño laboral.</p>	<p>estados emocionales negativos de usuarios o público.</p> <p>El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadora (pobreza extrema, violencia, desastres, amenazas a su integridad o la integridad de otros, contacto directo con herido o muertos, etc.)</p>
<p><b>Exigencia de responsabilidad de cargo</b></p>	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.</p> <p>Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancia, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros.</p>	<p>El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o selección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes altos valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores de riesgo</b>
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demanda de esta dimensión son condiciones de tipo (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), diseño del puesto de trabajo, saneamiento (orden y aseo) y carga física.</p>	Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
<b>Demandas de la jornada de trabajo</b>	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos de	Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
<b>Consistencia de rol</b>	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia y calidad.	Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo.
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.	Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.	El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores de riesgo</b>
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
<b>Relación con los colaboradores (subordinados)</b>	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.	En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.

Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo
<b>Participación y manejo del cambio</b>	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.	El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
<b>Claridad del rol</b>	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.	La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
<b>Capacitación</b>	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.	El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
<b>Características del liderazgo</b>	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores de riesgo</b>
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.	El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. Se percibe inestabilidad laboral. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
<b>Reconocimiento y compensación</b>	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.	El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

(Fuente: Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, 2010)

### **2.1.2. Condiciones extralaborales**

Las condiciones extralaborales, son todas aquellas circunstancias que están en relación con el ambiente sociofamiliar y los factores económicos propios de cada trabajador y la forma en que influyen en su desarrollo laboral, así como en su bienestar psicofisiológico y se evalúan con los siguientes constructos y división de sus dimensiones. Ver en las tablas 3 y 4, las definiciones de cada una de las dimensiones del entorno extralaboral y sus indicadores de riesgo.

**TABLA 3: DIMENSIONES EXTRALABORALES**

<b>Constructo</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Condición extralaborales</b>	<p>Tiempo fuera del trabajo</p> <p>Relaciones familiares</p> <p>Comunicación y relación interpersonales.</p> <p>Situación económica del grupo familiar.</p> <p>Característica de la vivienda y de su entorno.</p> <p>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.</p> <p>Desplazamiento vivienda- trabajo – vivienda.</p>

(Fuente: Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, 2010)

**TABLA 4: DEFINICIONES DE LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES E INDICADORES DE RIESGO**

<b>Dimensiones</b>	<b>Definiciones</b>	<b>Indicadores de riesgo</b>
<b>Situaciones económicas del grupo familiar</b>	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.	Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.
<b>Característica de la vivienda y de su entorno</b>	<p>Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</p> <p>Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.</p> <p>La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.</p>
<b>Influencia del entorno extralaboral en el trabajo</b>	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la	La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando las situaciones de la vida familiar o personal del

Dimensiones	Definiciones	Indicadores de riesgo
	actividad laboral del trabajador.	trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
<b>Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda</b>	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.	Es fuente de riesgo cuando:  El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.  La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

(Fuente: Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, 2010)

### 2.1.3. Condiciones individuales

Las condiciones individuales son las particularidades de cada colaborador, así como las condiciones sociodemográficas: edad, sexo, estado civil, nivel educativo, lugar de residencia, dependencia familiar y cómo estos pueden influir en su ocupación y desempeño laboral como se observa en la tabla 5 (Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogota, 2010). Estos factores se vuelven de gran importancia al proporcionar más información de los niveles de vulnerabilidad del personal de médico asistencial en estudio frente al Síndrome de *Burnout*.

**TABLA 5: VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y OCUPACIONALES QUE SE INDAGAN CON LA BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

Constructo	Variables
<b>Información sociodemográfica</b>	Sexo Edad (calculada a partir del años de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupacion o profesion Lugar de residencia actual Extracto socioeconomico de la vivienda Tipo de vivienda (propia ,familiar o en arriendo) Número de persona a cargo (Se refiere al número de personas que de forma directa depende economicamente del trabajador).
<b>Informacion ocupacional</b>	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo

Constructo	Variables
	Tipo de cargo Antigüedad en el cargo actual Departamento ,area o seccion de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecida Modalidad de pago

(Fuente: Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, 2010)

## 2.2. Estrés

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como un fenómeno natural, el estrés surge a partir de cualquier factor emocional, físico, social o económico que requiera una respuesta o un cambio de una persona (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En este contexto, se define al estrés laboral como el conjunto de múltiples estímulos o factores intra o extralaborales, que actúan sobre un individuo, pudiendo ser la causa directa de un sin número de enfermedades crónicas dependiendo de la respuesta del individuo, así como del nivel del estrés y el tiempo de exposición a este.

El estrés relacionado con el compromiso laboral está determinado por la organización, el diseño y las relaciones en su entorno; y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del colaborador, también puede ocurrir cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador, o de un grupo de trabajadores, no son suficientes para enfrentar las exigencias a las cuales se le ha encomendado. Cuando no coinciden las expectativas de la cultura organizativas de las empresas con las de los individuos, todo este factor puede desencadenar el estrés laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

## 2.3. Eustrés

Se habla de eustrés cuando el organismo responde de forma positiva, esto es, el individuo se adapta, experimentado emociones agradables equilibrando las exigencias de la tarea percibida con los recursos y capacidades que posee. De esta manera, el eustrés podemos percibirlo en personas muy activas que continuamente se imponen nuevos retos, estando en relación directa con la creatividad y un ambiente laboral armónico (Pimentel, 2007).

## 2.4. Distrés

Se habla de distrés cuando en el individuo se encuentra una respuesta negativa o exagerada ante un factor estresor habitual, siendo perjudicial a largo plazo, generando una respuesta fisiológica alterada que da como resultado una patológica psicofisiológica. Entonces, cuando las demandas laborales son excesivas frente a los recursos con los que dispone el individuo se genera un ambiente laboral enfermo, con reacciones emocionales negativas como ansiedad, ira y depresión que a largo plazo producen un desgaste profesional y de manera sostenida conllevan múltiples enfermedades físicas y mentales entre ellas el Burnout (Pimentel, 2007).

## 2.5. Factores que intervienen en el desarrollo del estrés

Dentro de los factores estresores del ambiente laboral se encuentran aquellas situaciones intralaborales, que no permiten el desarrollo adecuado de las labores, entre éstos: (Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen, 2010):

### a) Estresores del ambiente físico

- Iluminación.
- Ruido.
- Temperatura.
- Vibraciones.
- Contaminación ambiental.

### b) Estresores relativos al contenido de la tarea

- Carga mental.
- Control sobre la tarea.

### c) Estresores relativos a la organización

- Conflicto y ambigüedad del rol.
- Jornada de trabajo.
- Relaciones interpersonales.
- Promoción desarrollo de la carrera profesional.

## 2.6. Fases del estrés

El modelo fisiológico del estrés se inicia con la teoría de Cannon en 1932, la cual dice textualmente que:

Las emociones anteceden a las conductas y que los cambios corporales no son determinantes en la experiencia emocional, proponiendo una teoría alternativa, conocida como la teoría emergentista de las emociones. Su nueva

teoría postula que los cambios corporales que serían idénticos en las distintas emociones cumplen la función general de preparar al organismo para actuar en situaciones de emergencia, para enfrentarse de una forma adaptativa a las situaciones de peligro de reacción de lucha o huida (Sánchez, 2013).

Cuando los primeros estudios sobre Síndrome de *Burnout* se iniciaron en años anteriores, fue Cannon quien observa la respuesta ataque-huida, describiendo ésta como respuestas automáticas que emiten los individuos en un acto de autodefensa ante estímulos amenazantes internos o externos, llevando estos a reacciones en los diferentes individuos con una serie de sucesos individuales distintos que activan el sistema nervioso simpático, el sistema endocrino. Como consecuencia, ocurre una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, lo cual provoca un incremento de la frecuencia cardíaca, la presión sanguínea, los niveles de azúcar en sangre, la frecuencia respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hacia los músculos. En la teoría de Selye nos habla de un síndrome general de adaptación, que es la respuesta de un individuo cuando se enfrenta a un agente estresor que implica una activación del eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal y del sistema nervioso autónomo. En este proceso ocurren fases diferentes de acuerdo con la persistencia o eliminación del estímulo (Vidal, 2018).

Existe 3 fases son las siguientes:

#### **a) Fase de alarma**

En esta fase la persona se enfrenta a la situación o factor estresante llevando al organismo a un estado de alerta, provocando signos fisiológicos evidentes en el individuo como son aumento de la frecuencia y la intensidad cardíaca, aumento relativo de la tensión arterial, se puede ver alterado el ritmo y la frecuencia de la respiración, esto ejerce en el sujeto una situación de ataque o huida para restablecer el equilibrio interno, generando 2 etapas (Pimentel, 2007).

**Choque:** son las reacciones fisiológicas propias del individuo que le indican que debe ponerse alerta o en guardia, es la reacción inicial e inmediata ante un agente nocivo.

**Contrachoque:** se caracteriza por la movilización de las defensas produciéndose signos opuesto a la fase de choque que se acompañan con hiperactividad de la corteza suprarrenal.

#### **b) Fase de resistencia**

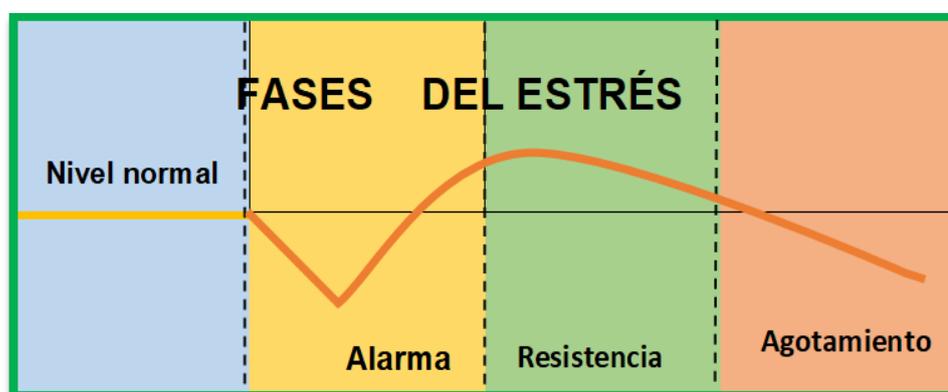
Si un estímulo persiste en un individuo o grupos de individuos, las reacciones generadas en la fase anterior se van a mantener, pero se evidencia un proceso de adaptabilidad de la persona produciendo una

disminución de la intensidad de la respuesta, en su intento por restablecer el equilibrio entre el estímulo dado y su entorno, de tal forma que se aparta o se adapta al estímulo estresante (Pimentel, 2007).

La consecuencia de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades gastrointestinales como las úlceras pépticas, las colitis ulcerosas; A nivel respiratorio se encuentra el asma bronquial, entre otros. Esta resistencia al estrés produce cambios en el sistema inmunológico que favorecen la aparición de infecciones (Pimentel, 2007).

### c) Fase de agotamiento

El individuo, ha intentado mediante todos los medios que posee a su disposición, enfrentarse y combatir los estímulos estresantes, sin conseguir la adaptación y el organismo no es capaz de adaptarse a los estresores o el estresor es suficientemente prolongado y severo. Por tanto, llega el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo está amenazada. Ver Figura 2.1. Fases del estrés, los que pueden conllevar al Síndrome de Burnout (Pimentel, 2007).



**FIGURA 2.1. FASES DEL ESTRÉS**

(Fuente: Melgosa, 1999)

## 2.7. Tipos de estrés laboral con base en el tiempo de exposición

El estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas o encomendadas, los recursos con los que se dispone y las capacidades de un individuo (Vidal, 2018).

El estrés laboral se divide en estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico:

**a) Estrés Agudo**

El estrés agudo es el de presentación más frecuente y se produce cuando se experimenta las exigencias, requerimientos e imposiciones de un pasado reciente a un futuro cercano anticipado. Si se presenta en pequeñas dosis puede llegar a ser emocionante, pero exagerar de la frecuencia de exposición del estrés de corto plazo, puede derivar en la presentación de síntomas de agonía psicológica y somáticos como cefaleas tensionales, sobreexcitación pasajera, malestar gastrointestinal entre otros, que habitualmente son fácilmente reconocidos por el individuo (Vidal, 2018).

**b) Estrés agudo episódico**

El estrés agudo episódico suele presentarse cuando hay un aumento en la frecuencia de exposición del estrés agudo, habitualmente en personas con estilos de vida desorganizado. Presentándose como un común denominador en personas que siempre están apuradas, ya que asumen un gran número de tareas o responsabilidades sin conseguir ordenarlas por prioridad, ni la cantidad de exigencias auto impuestas por el individuo (Vidal, 2018).

Los síntomas de este tipo de estrés son cefaleas tensionales persistentes y recurrentes, estados de migrañas, dolor torácico sin aparente causa, pueden llegar a desarrollar hipertensión arterial, así como enfermedades cardiovasculares importantes (Vidal, 2018).

**c) Estrés crónico**

El estrés crónico está dado por la permanencia de estímulos estresores por un largo periodo. Es el tipo de estrés más grave que se presenta y suele estar relacionado con situaciones de experiencias traumáticas en cualquier etapa de la vida; los cuales se interiorizan y se mantienen constantes afectando directamente la personalidad y la percepción del individuo.

Además, genera una visión de un mundo amenazante, suele ser frecuente en ambientes de extrema pobreza, sin ser una determinante condicionante, en familias disfuncionales o por trabajos a los cuales detestan, pero deben mantenerlo por situaciones socioeconómicas. En este nivel de estrés los individuos suelen olvidar que están en él y se acostumbran a convivir con éste, transformándolo en algo cotidiano y parte de su vida.

En el peor de los escenarios, la persistencia de los agentes estresantes en el individuo puede llegar a desarrollar enfermedades cardiovasculares, metabólicas, cáncer, dispepsias, gastritis, así como estados de ansiedad sostenida, violencia constante, insomnio estados depresivos persistentes y suicidio. Este tipo de estrés crónico en los profesionales de servicio da origen al Síndrome de Burnout (Zapata, 2012).

## 2.8. Síndrome de *Burnout*

### 2.8.1. Antecedentes

El Síndrome de *Burnout* es la condición de "estar quemado", esta expresión aparece en 1969 empleado en la industria aeroespacial para describir a síntomas compatibles con este síndrome. Fue diagnosticado por primera vez por el psiquiatra de Fráncfort y el Dr. Herbert Freudenberg (1974), como una pérdida progresiva de la energía del individuo, hasta que llega un momento de agotamiento psicofisiológico extremo que se acompaña habitualmente con desmotivación por el trabajo, así como con síntomas de ansiedad y depresión (Vidal, 2018).

En 1976 la psicóloga Cristina Maslach comienza como su investigadora principal dándole relevancia y lo describe como un escenario que es frecuentemente presentado en todos los colaboradores que, a nivel laboral están inmersos en la atención al cliente, los cuales, con el transcurso del tiempo generan una pseudo-adaptabilidad y después de meses o años terminan "quemándose" (Vidal, 2018).

En 1981 Maslach y Jackson marcan un antes y un después con respecto al Síndrome *de Burnout* con una operacionalización de instrumentos para el constructo que permite mejorar los estudios de este síndrome. En las diferentes variaciones se encuentra tres versiones:

- En primer lugar, encontramos el MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), dirigido a los profesionales de servicios humanos (Maslach y Jackson, 1981).
- También tenemos el MBI-Educators (MBI-ES), que es la versión para profesionales de la educación (Anabella, 2010).
- Para finalmente encontrar una versión mejorada el MBI-General Survey (MBI-GS) es una nueva versión del MBI, que presenta una representación más genérica, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son los servicios humanos (Anabella, 2010).

Se puede entender la relación entre el estrés laboral y el *Burnout* como un estímulo continuo, donde el eslabón final

podría llegar a ser el Síndrome de *Burnout* (Moreno-Jiménez et al., 2001). La Organización Mundial de la Salud, a partir del 2019, considera al Síndrome de *Burnout* como una enfermedad de presunto origen ocupacional, misma que tiene probabilidad de entrar en vigor a partir del 2022, según la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

### 2.8.2. Componentes del Síndrome de *Burnout*

Al hablar del Síndrome de *Burnout* tenemos que tomar en cuenta sus componentes específicos (Ver figura 2.2), producto de la exposición a un estrés laboral crónico, con repercusiones negativas, tanto a nivel laboral como organizacional. Estas son el agotamiento emocional que se acompaña de una actitud fría y despersonalizada, así como de una sensación de baja realización o con un inadecuado logro profesional o personal (Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, 2016).



**FIGURA 2.2. COMPONENTES DEL SÍNDROME DE BURNOUT.**

(Fuente: Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, 2016)

El Síndrome de *Burnout* es el resultado de una exposición crónica al estrés laboral, en el cual de forma inconsciente y como medida de adaptabilidad, el colaborador ha empleado estrategias de afrontamiento, las cuales no han sido eficaces. Lo que conlleva a generar una respuesta acumulativa provocando a largo plazo, el desarrollo de fases clasificadas en cinco etapas progresivas con un carácter clínico acumulativo (Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, 2016).



**FIGURA 2.3. FASES DEL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO LABORAL**

(Fuente: Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, 2016)

Múltiples factores intervienen en la generación del Síndrome de *Burnout*, y su desarrollo va a estar sujeto a componentes comunes del trabajo diario (ver figura 2.3), las variantes individuales o propias del sujeto, sus condiciones sociofamiliares y organizacionales intralaborales (Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogota, 2010).

### 2.8.3. Efectos del Síndrome de *Burnout*

En el Síndrome de *Burnout*, como en otras patologías, se tiene en cuenta tanto las afecciones directas causadas en el trabajador, así como las repercusiones en el ámbito laboral; las cuales, van a conllevar una disminución de la productividad institucional con posible generación de un aumento de los accidentes laborales y en la calidad de atención al usuario (ver figura 2.4) (Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, 2015).

Desde un punto de vista de la salud, puede incurrir en el aumento de eventos adversos derivados del estrés, la despersonalización, el agotamiento físico y mental del profesional de la salud afectando la interacción o relación médico-paciente; situación que podría repercutir en la calidad, calidez y efectividad del tratamiento instaurado a los pacientes, al no realizar una anamnesis eficaz y objetiva; lo que produce un deterioro de la percepción de los usuarios de la imagen institucional por un servicio ineficiente de baja calidad evidenciándose con una disminución de la afluencia de los usuarios y un disconfort en la sociedad (Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen, 2010).

Para el personal sanitario tiene repercusiones en todos sus ejes, tanto individual, sociofamiliar y económico, lo que genera alteraciones psicofisiológicas de gran impacto, con posterior desarrollo de patologías derivadas del estrés de exposición crónica y constante (Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, 2016).

CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DEL QUEMADO O BURNOUT		
CONSECUENCIAS FÍSICAS	CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS	CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cefaleas, migrañas</li> <li>• Dolores musculares</li> <li>• Dolores de espalda</li> <li>• Fatiga crónica</li> <li>• Molestias gastrointestinales, úlceras</li> <li>• Hipertensión</li> <li>• Asma</li> <li>• Urticarias</li> <li>• Taquicardias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frustración, irritabilidad</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Baja autoestima, desmotivación</li> <li>• Sensación de desamparo</li> <li>• Sentimientos de inferioridad</li> <li>• Desconcentración</li> <li>• Comportamientos paranoides y/o agresivos...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracción de normas</li> <li>• Disminución del rendimiento</li> <li>• Pérdida de calidad del servicio</li> <li>• Absentismo, abandonos</li> <li>• Accidentes</li> </ul>

**FIGURA 2.4. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT**  
(Fuente: Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, 2016)

#### 2.8.4. Severidad del Síndrome de *Burnout*

La severidad del Síndrome de *Burnout* está dada de acuerdo con el tiempo de evolución, aunque exista una aparición cíclica programada o estadificada de los síntomas, éste va adquiriendo mayor relevancia conforme pasa más tiempo y el individuo, como método de afrontamiento inconsciente, genera estados de pseudo-adaptabilidad, modificando sus otras esferas socio-familiares, con el afán de mantener o mejorar su estado socio-económico, lo que altera el equilibrio en el entorno tanto intralaboral, extralaboral siendo representadas como severidad leves, moderadas, grave y extrema, condiciones propias del individuo (ver figura 2.5).

Lo que al inicio se evidencia como un estrés esporádico, porque se responde con hiperactividad y buena predisposición, al tornarse consecutivo el estrés, se modifica la respuesta y progresivamente aumenta la severidad. Llevando al sujeto de un aparente cansancio patológico, a un modificado ritmo circadiano, produciendo trastornos en la conducta del sueño, con déficit para la observación de los pequeños detalles, induciendo al abuso por sustancias psicoactivas lo que puede llevar en los casos más graves a la depresión y el suicidio.



**FIGURA 2.5 SEVERIDAD DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

(Fuente: Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, 2016)

El Síndrome de *Burnout* es una enfermedad de aparente origen laboral, y se ocasiona por la exposición sostenida a un estrés crónico, que surge de la interacción entre el contexto laboral y las características de la persona, que cuando se manifiesta en toda su magnitud se puede llegar a ser una enfermedad incapacitante para el desarrollo de la actividad laboral y personal, con consecuencias organizacionales como baja productividad, pérdida de la calidad del trabajo realizado, insatisfacción laboral, aumento en las quejas de los usuarios, desorganización tanto laboral y personal, falta de concentración, insomnio, incremento del ausentismo, accidentalidad y rotación laboral, entre otros.

## CAPÍTULO 3

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Alcance de la investigación

En esta investigación se analizan los factores que inciden con mayor frecuencia en el Síndrome de *Burnout* en el personal médico asistencial del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Guayaquil, en el periodo de enero a diciembre del 2019. Para realizar el estudio se selecciona un grupo aleatorio del personal que labora en las áreas de emergencia y la unidad de cuidados intensivos de un hospital público de Guayaquil, a quienes se le realiza una encuesta basada en escalas sociodemográficas; baterías para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral del Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia; cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio de Trabajo del Ecuador y el cuestionario Maslach *Burnout* Inventory (MBI). Finalmente se analizan los factores que se presentaron con mayor frecuencia en el personal médico- asistencial de esta unidad.

#### 3.2. Diseño de investigación

La presente investigación tiene un enfoque mixto, es cuantitativa porque pretende analizar la evaluación psicosocial en espacios intralaborales, mediante datos medibles. Es cualitativo porque se identificaron los problemas que ocasiona la deficiencia de los factores de riesgos que se encuentran asociados con el mayor porcentaje de presentación del Síndrome de *Burnout*.

Este trabajo es de tipo exploratorio porque existen pocos trabajos investigativos que aborde esta temática. El método de investigación es inductivo porque se extrae la información de lo general a lo particular por lo que se requirió la información de los colaboradores sanitarios y sobre esta inferir en los resultados respecto a la aplicación de los niveles de estrés. Además, se usa la técnica de investigación conjunta porque se realizó investigaciones bibliográficas, de campo y se utiliza fuentes primarias y secundarias para la revisión de la literatura en la parte cualitativa.

#### 3.3. Población y muestra

El estudio se realiza en un hospital público de Guayaquil, ubicada en la Provincia de Guayaquil, Ecuador. La población total es de 228 colaboradores sanitarios de las áreas de emergencia y cuidados intensivos de un hospital público de Guayaquil, con una muestra de 53 colaboradores a quienes se les aplica una encuesta aleatoria y voluntaria del grupo poblacional total del universo.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realiza un análisis de las posibles herramientas para la recolección de los datos, de acuerdo con el universo estudiado para la evaluación de riesgo psicosocial en el personal sanitario eligiendo las siguientes:

#### **Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo de Ecuador.**

Este cuestionario permite la evaluación de los factores psicosociales que están causando o pueden causar daño en la salud del colaborador. Este cuestionario no contribuye a estimar un diagnóstico precoz, con este podemos llevar a evaluaciones de índole más específico si así se requiera. Consta a su vez de secciones generales como lo son las sociodemográficos, que pueden estar en relación en ocasiones con alteraciones de índole psicosocial. Está formado por 58 ítems dividido en 8 dimensiones (Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018).

#### **Batería de instrumentos para a evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia y la Universidad Javeriana de Bogotá**

Esta batería de evaluación hace relevancia a las condiciones por esferas que puede afectar a los colaboradores desde un punto de vista administrativo y operativo. A su vez, éstas convergen en una interacción dinámica con las condiciones intralaborales y extralaborales que puedan afectar al colaborador de forma individual, de acuerdo con los discernimientos que van a influir en su desempeño laboral con repercusiones en el ámbito sociofamiliar y de la salud, por lo que evalúa 3 condiciones que son la intralaboral, extralaboral y las condiciones individuales (Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, 2010).

Consta de 2 constructos: cuestionario intralaboral y extralaboral los mismos que están divididos en dominios, dimensiones.

El constructor del cuestionario de las condiciones intralaborales está formado de acuerdo con el nivel de formación ocupacional en 2 formas según sean jefes, profesionales, técnicos, auxiliares, u operarios.

La primera versión denominada forma A está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos. La segunda versión o forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios.

La estructura gramatical y los términos empleados en los ítems que se incluyen en la forma B, son fácilmente comprendidos por trabajadores con niveles básicos de escolaridad, como puede ser el caso de personas que

ocupan cargos de auxiliar o de operario. De forma paralela, los ítems de la forma A, son comprendidos sin dificultad en la población de trabajadores para quien va dirigido. Las dos formas del cuestionario indagan y evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogota, 2010).

#### **Cuestionario para la evaluación del estrés Villalobos.**

Este cuestionario realiza un análisis de los síntomas habitualmente presentes en pacientes con estrés o que se han evidenciado cuando padecen ciertos niveles de estrés, los cuales se los ha dividido en cuatro categorías según su nivel de afectación y presentación (Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogota, 2010).

#### **Cuestionario de Maslach Inventory Burnout.**

Este cuestionario realiza un análisis sobre los sentimientos y actitudes percibidos del profesional en el ambiente laboral y que habitualmente están presentes en los colaboradores que están en contacto o que su función dentro del ámbito laboral es un servicio donde existe el trato directo con otras personas (G, 2000).

Este compuesto por 22 ítems que mide 3 subescalas que son:

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional.
- Subescala de despersonalización.
- Subescala de realización personal.

### **3.5. Técnicas de procesamiento, para la presentación de resultados**

En los criterios de exclusión para la realización del cuestionario, están el personal sanitario que de forma expresa se nieguen a contestar el formulario y criterios de inclusión se encuentra todo el personal médico sanitario que labore en las áreas de emergencia y cuidados intensivos.

Dentro de la técnica para procesamiento de encuestas se realiza de manera computarizada, mediante el programa Google Forms que permite crear un simple formulario para ejecución de las encuestas. Microsoft Office y Excel para procesar la información estadística para tabular los datos cuantitativamente utilizando las tablas en las que se representan frecuencias y porcentajes.

## CAPÍTULO 4

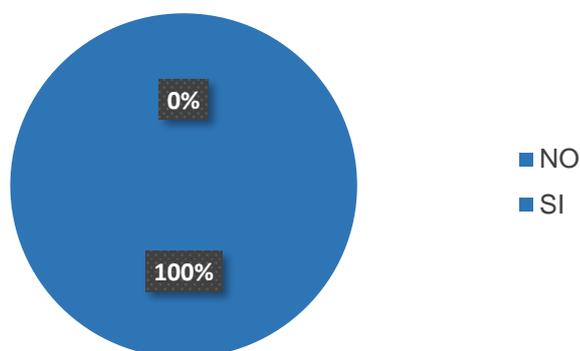
### 4. RESULTADOS

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se procede a realizar el análisis de la misma de forma ordenada, mediante la tabulación de las encuestas aplicadas al personal médico asistencial, estableciendo el porcentaje estadísticos, los cuales ayuden a apreciar de una mejor manera los resultados obtenido del cuestionario aplicado. Al principio se describe los datos generales de las personas encuestada en esta investigación y en la otra parte se presentan los resultados del cuestionario utilizado.

#### 4.1. Datos generales y sociodemográfico

##### Consentimiento informado

Sobre la pregunta 1 referente si “Expreso voluntaria y conscientemente mi deseo de participar en el proceso de investigación del proyecto mencionado. Se me ha explicado los objetivos y procedimientos de estudio. Por lo tanto, al aceptar la realización de este documento, autorizo me incluyan en la investigación”.

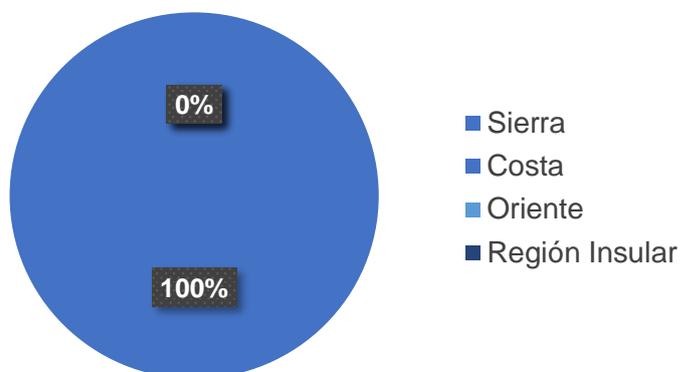


**FIGURA 4.1. ACEPTACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En el gráfico 4.1, representa que el 100% de los encuestados realiza el cuestionario de forma libre y voluntaria es decir con un consentimiento informado que es un proceso que comienza con el contacto inicial con el participante del proyecto mediante suministro de manera comprensible y no sesgado de la información, repetición y explicación a los participantes, respondiendo a preguntas a medida que surjan y asegurando que cada persona se apropia adecuadamente de lo que va a suceder dentro de la investigación.

A continuación, se presenta la pregunta: ¿a qué región pertenece?

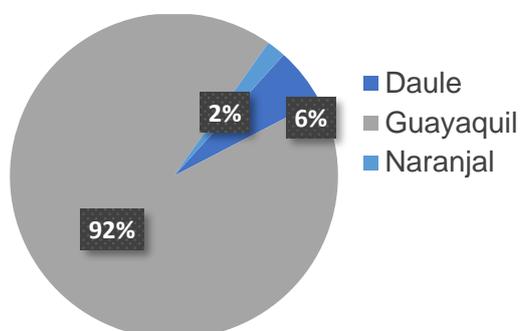


**FIGURA 4.2. REGIÓN QUE PERTENECE**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En su totalidad la persona encuestada es de la región de la Costa del Ecuador.

#### Ciudad de ubicación

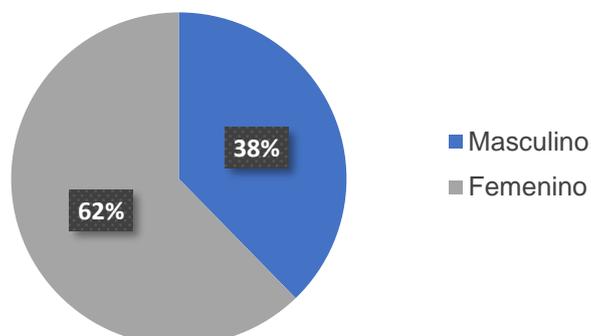
A consideración se presenta los lugares que proviene las personas encuestadas.



**FIGURA 4.3. CIUDAD DE UBICACIÓN**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Del estudio realizado, los 53 encuestados, 3 personas respondieron ser de Daule, lo que equivale al 6%; a su vez 49 personas respondieron ser de Guayaquil, siendo aquello el 92% y 1 persona responde ser de Naranjal, existiendo así el 2%. Es decir que esta persona se moviliza de un lugar a otro para llegar al lugar de trabajo por lo que hay ciertos trabajadores de otros sitios alejados.

En el siguiente gráfico se expresa el género al que pertenecen las personas encuestadas.

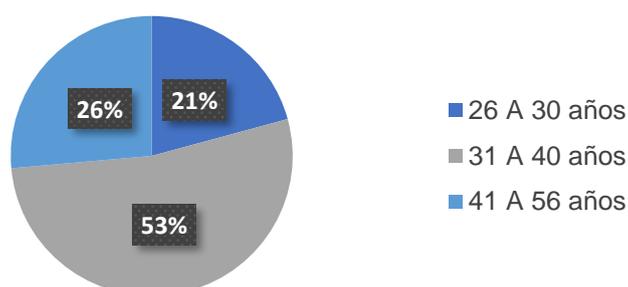


**FIGURA 4.4. TIPO DE GÉNERO**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En gráfico 4.4, la muestra encuestada, 20 personas pertenecen al género masculino, lo que equivale al 38% de la muestra y las 33 personas restantes pertenecen al género femenino lo que nos genera un 62%. Esto nos indica que la mayor cantidad de persona son mujeres que trabaja en el área de la salud.

En el área de enfermería está dirigido en gran parte por mujeres en varios países del mundo entero, y en Ecuador no se escapa de ese acontecimiento. No obstante, en el área de medicina difiere un poco de las personas encargadas en atención por lo que son doctores, esto no será un factor que altere los objetivos propuestos en la investigación planeada. Pero en el sexo femenino por las ocupaciones del hogar y laborales puede influir en los resultados.

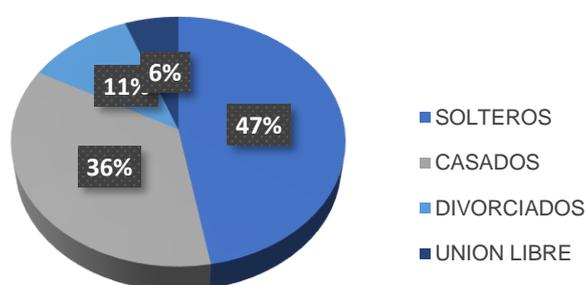
#### Edad presente en los encuestados



**FIGURA 4.5. EDAD**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Con relación a la edad de las personas encuestadas, se aprecia que las edades comprendida entre 31 – 48 años poseen un 53%, donde se concentra la mayor cantidad de personas, por cuanto dichos cargos son ejercidos por personas jóvenes que recién comienzan a ejercer la profesión. En segundo lugar, se ubica con un 26% el grupo de profesionales con edades que oscilan entre 42–56 años. Y la edad de 26-30 años es en estas edades se ubican los trabajadores que han tenido sus primeros años de experiencia y conocen el funcionamiento del sistema de salud, por cuanto disponen de ciertas habilidades y estrategias, las cuales sirven de base para definir que paradigma seguir en el desarrollo de su práctica hospitalaria.

#### El estado civil de los encuestados.

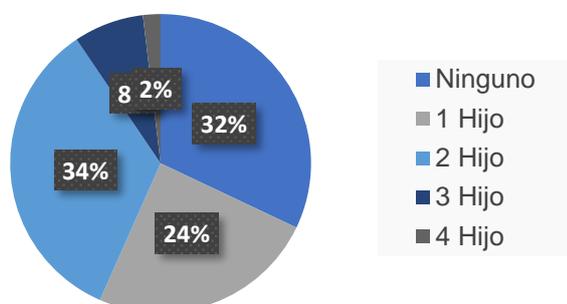


**FIGURA 4.6. ESTADO CIVIL**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En el gráfico 4.6 la gran mayoría presenta un estado civil soltero, seguido por casados con un 36 % y en unión libre y una pequeña cantidad como divorciado. El personal médico asistencial presenta otra obligación en sus hogares que desgata por lo que tiene hogares que atender diariamente

Números de hijos de las personas encuestadas mujeres: más riesgo de enfermar, así como un equilibrio afectivo más inestable que otras personas con diferente ocupación/profesión.

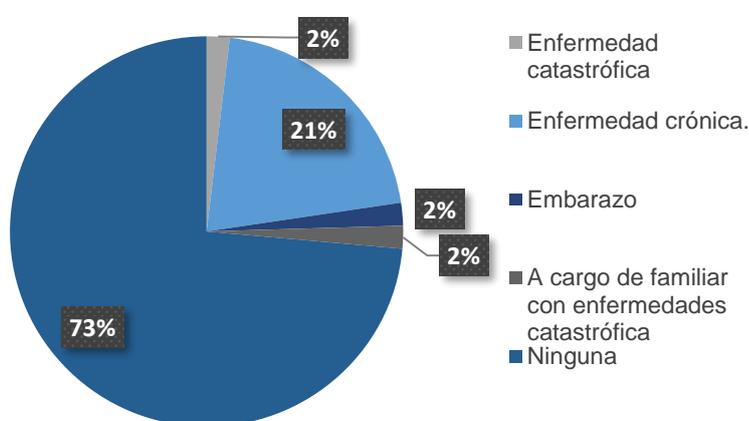


**FIGURA 4.7. NÚMEROS DE HIJOS**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** De las 53 personas a las que se les realiza la encuesta 17 afirmaron no tener hijos lo que nos da un 32%; 13 persona tiene 1 hijo, lo que nos da un 24%; así mismo 18 personas tener 2 hijos, lo que nos genera un 34%; también 3 personas confirmaron tener 3 hijos, lo que nos arroja un 8% y finalmente 1 persona tiene 4 hijos generando así el 2%. Tiene consecuencias muy diferentes en el empleo de hombres y mujeres. Sin embargo, ellos trabajan más, ellas abandonan o reducen su jornada. Probablemente por la necesidad de ingresos y también por los tramos de edad en los que se produce la maternidad y paternidad, que generalmente coinciden con años de más desarrollo profesional.

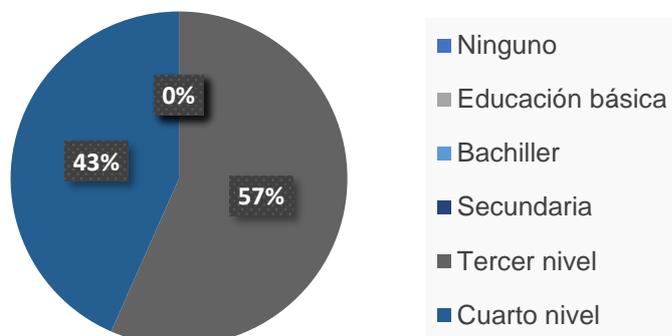
### Condiciones de salud



**FIGURA 4.8. CONDICIONES DE SALUD**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Existe un dato significativo en trabajadores en estado de vulnerabilidad con enfermedades crónicas y mujeres embarazada lo cual no influye en el proceso investigativo.

### Nivel académico

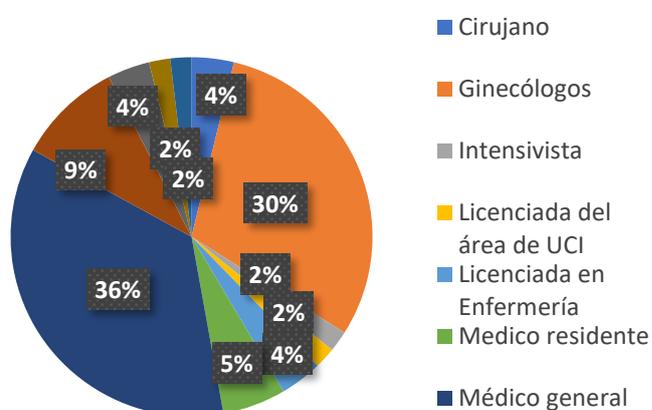


**FIGURA 4.9. NIVEL ACADÉMICO**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** De las 53 personas a las que se les realiza la encuesta 30 personas tienen título de tercer nivel, lo que equivale al 57% y 23 personas tienen título de cuarto nivel, lo que nos da un 43%. Existe un alto de nivel de superación académica dentro de las áreas estudiadas.

A continuación, se describe la carrera o especialidad que pertenece las personas encuestada.

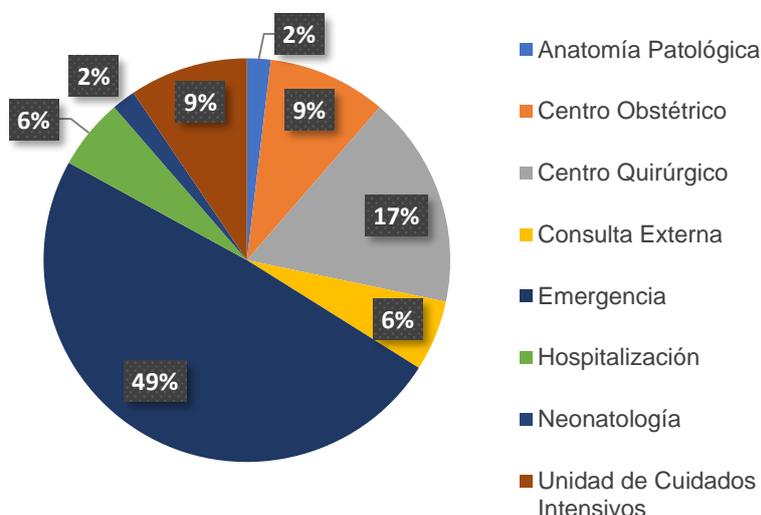


**FIGURA 4.10. FORMACIÓN ACADÉMICA**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En el gráfico 3.9 expresa que más encuestados pertenece a la formación académica de médico con un 36 % y un 30 % por licenciada del área de Uci. Esta son herramientas claves para consolidar los resultados de la investigación.

Las áreas de trabajos de los encuestados son las siguientes:

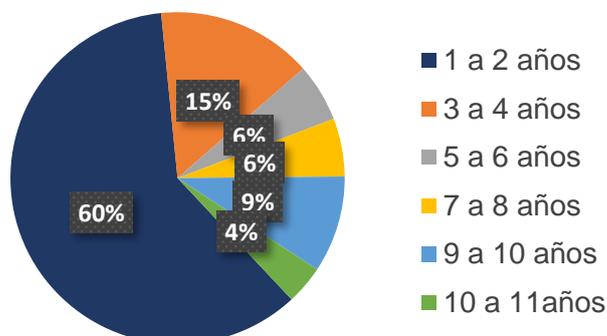


**FIGURA 4.11. ÁREA O SERVICIO DE TRABAJO**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Esta encuesta es socializada a todas las áreas del hospital, existiendo 8 diferentes áreas de servicio o de trabajo en las cuales fueron contestada por un 2% que corresponde a 1 persona que labora en anatomía patológica; el 9% que corresponde a 5 personas en el centro obstétrico; 17% que corresponde a 9 personas en el centro quirúrgico, 6% que en consultorios de consulta externa, 26 en salas de emergencia, 3 áreas de hospitalización, 1 área de neonatología y 5 en salas de cuidados intensivos.

Los colaboradores que contestaron en el área de centro quirúrgico, obstétrico y neonatologías son los pertenecientes al área de emergencia y es el sitio donde se resuelven las emergencias suscitadas y los de las áreas anatomía patológica, consulta externa y hospitalización con dependencia directa donde van los pacientes en condiciones estables y quienes deben tener un flujo continuo y acelerado de la estancia del paciente para permitir la ocupación de camas por nuevos pacientes.

### Tiempo de servicio

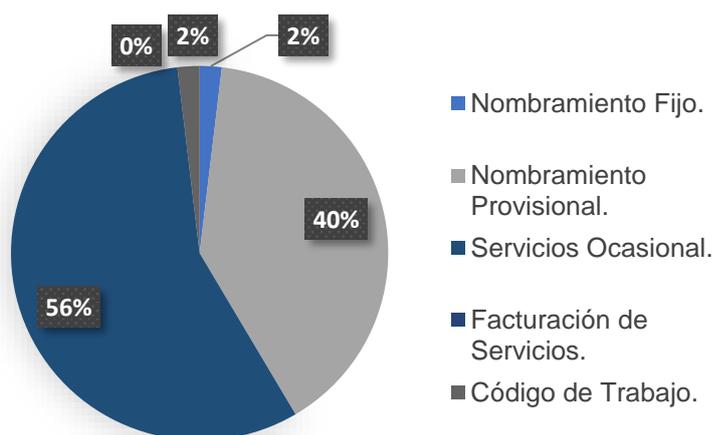


**FIGURA 4.12. TIEMPO DE SERVICIO**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** De los 53 encuestados 32 personas tienen laborando entre 1 a 2 años, 8 personas entre 3 a 4 años, 3 personas entre 5 a 6 años, 3 personas entre 7 a 8 años, 5 personas entre 9 a 10 años, y 2 personas entre 10 a 11 años. Los procesos de estrés y desgaste profesional se han caracterizado por su impacto global, en la medida en que se observan efectos directos no sólo a nivel individual, sino social y organizacional, siendo la gravedad de las consecuencias significativamente mayores en el caso del *Burnout*. Los efectos encontrados clásicamente mediante metodología transversal sobre los niveles de satisfacción laboral.

El tipo de contrato laboral de los encuestados.

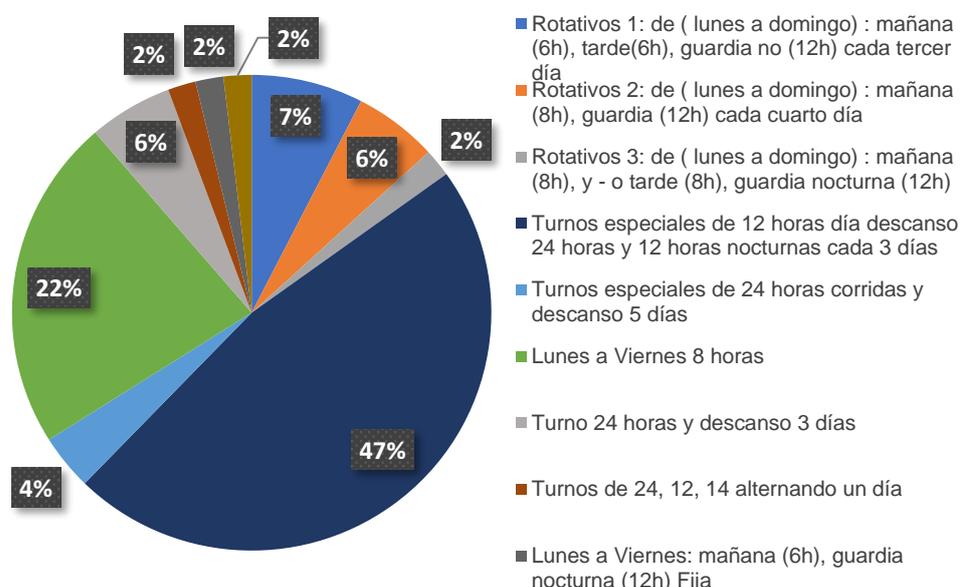


**FIGURA 4.13. TIPO DE CONTRATO LABORAL**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** De las 53 personas encuestadas, un 2% de las personas tiene nombramiento fijo, un 40% de las personas tienen nombramiento provisional, 56% ofrecen servicios ocasionales y un 2% persona según el código de trabajo. Esto nos indica que existe un alto índice de inestabilidad por parte de los trabajadores lo cual influye en el estrés laboral de los trabajadores. La inestabilidad conllevaría a un aumento de la incertidumbre con respecto no sólo al ingreso actual y futuro, sino también con respecto a la identidad laboral que la cotidianidad del trabajo posibilita construir.

### Horarios de trabajos

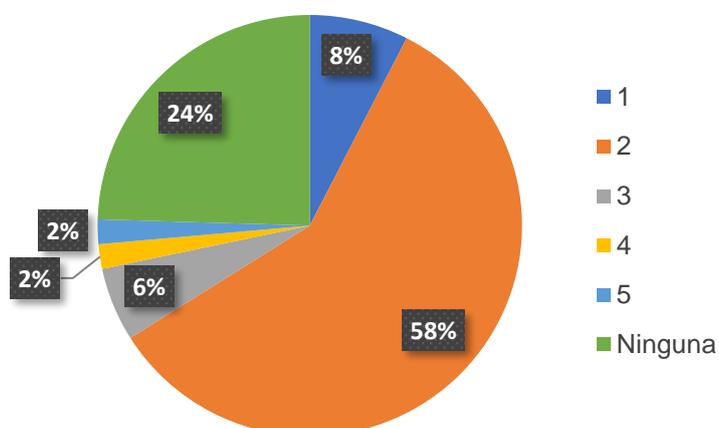


**FIGURA 4.14. HORARIO DE TRABAJO**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Por las necesidades propias institucionales, al requerir el usuario un flujo continuo de atención, el horario de cada uno de los colaboradores no es un horario unificado por lo que, de las 53 personas encuestadas, 8 personas que corresponde al 16% tienen horarios rotativos, 28 personas equivalentes al 53% tienen horarios especiales con turnos especiales combinados y 12 personas que corresponde al 23% con horario de lunes a viernes de 8 horas y 3 personas con turnos especiales de 24 horas corrida y descanso 5 días. Este horario está en relación directa a las necesidades de las diferentes áreas.

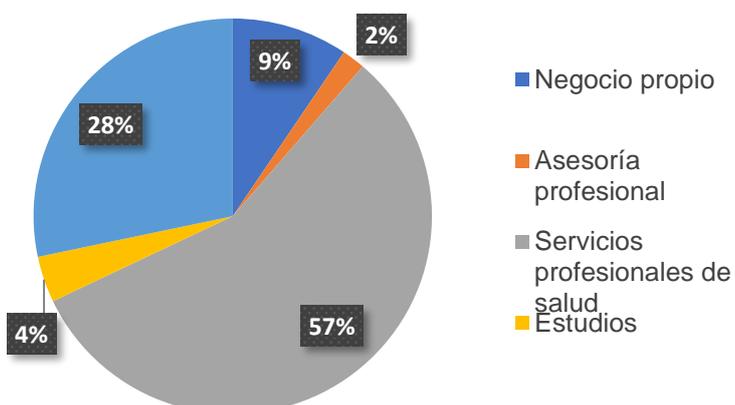
## Guardias nocturnas realizadas durante la semana



**FIGURA 4.15. NUMERO DE GUARDIA POR SEMANA**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Las guardias nocturnas se dan de forma rotativa de forma previamente programada y socializada con anticipación. Hay que considerar que entre más aumenta el número de guardia por semana la parte laboral se ha producido mayor percepción de estrés y frecuencia cardiaca junto a un empeoramiento del estado de ánimo en comparación con el día de descanso.

Se presenta a continuación las actividades extra laborales



**FIGURA 4.16. ACTIVIDADES EXTRALABORALES**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** De los 53 profesionales encuestados 5 tienen actividades extralaborales como consultorio propio, 1 persona da asesoría profesional 30 ofrecen servicios profesionales de salud, 2 mantienen estudios y 15 no tienen actividad extralaboral. Hay que considerar que el entorno extralaboral que, bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador y, por último, estrés ocupacional, el cual puede generar desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social.

#### 4.2. Recolección de datos del cuestionario Maslach

En esta tabla de datos que recoge los resultados obtenidos del cuestionario de Maslach, podemos observar en porcentaje las dimensiones y su riesgo de afectación, encontrando que la dimensión más afectada es la despersonalización y con riesgo medio vemos al cansancio emocional, por lo que es de vital importancia ejecutar programas que disminuyan estos parámetros de afectación.

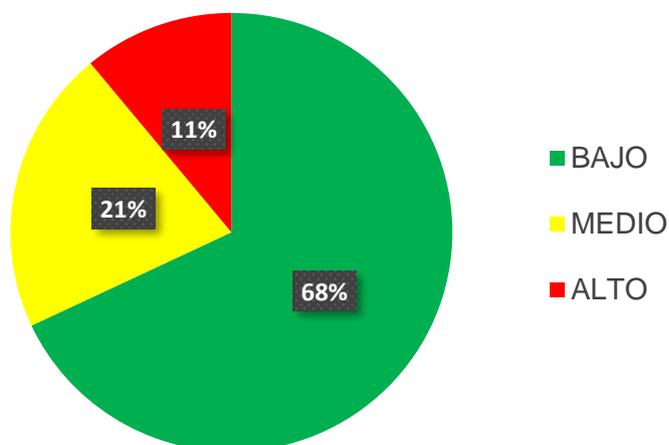
**TABLA 6: RECOLECCIÓN DE DATOS DEL CUESTIONARIO MASLACH**

RECOLECCIÓN DE DATOS DEL CUESTIONARIO MASLACH			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Cansancio emocional	68%	21%	11%
Despersonalización	58%	13%	28%
Realización Personal	72%	17%	11%
<b>TOTAL:</b>	<b>198%</b>	<b>51%</b>	<b>50%</b>

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En estos ítems se observa que el cansancio emocional es bajo con un 68 %, un 50% de despersonalización en riesgo bajo, un 72% de realización personal posee un riesgo bajo. Esto quiere decir, que existe un riesgo no considerable en los sentimientos y actitudes del profesional en sus funciones profesionales.

A continuación, se describe los resultados de cansancio emocional

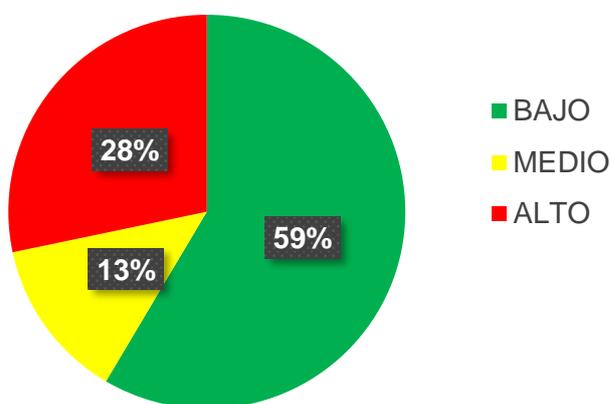


**FIGURA 4.17. Cansancio Emocional**

(Fuente: Elaboración propia)

El 66 % de los encuestado presenta un nivel bajo de cansancio emocional, un 21 % un nivel medio y un 11% alto que experimenta emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender y sentimiento de no poder dar más de sí en el ámbito afectivo.

En el siguiente gráfico se presenta acerca de la despersonalización:



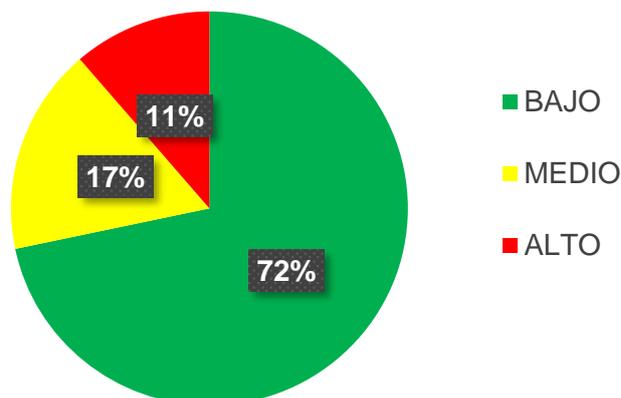
**FIGURA 4.18. DESPERSONALIZACIÓN**

(Fuente: Elaboración propia)

En el grafico 4.18, se observa que es bajo con un 59 %, nivel medio 13% y un nivel alto un 28% por el cual se desarrollan actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, se les ve de manera

deshumanizada, debido a un endurecimiento afectivo que puede llegar a culpabilizarles de sus problemas.

La realización personal:



**FIGURA 4.19. REALIZACIÓN PERSONAL**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En el cuestionario Maslach sobre realización personal muestra muy poco la tendencia negativa especialmente en torno a las propias habilidades laborales y a su relación con las personas que atiende. Analizando la importancia de los aspectos motivacionales en el proceso de desgaste profesional, centrándose en la motivación para la ayuda, como una variable determinante en los que realizan profesiones asistenciales en hospital.

### 4.3. Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores o servidores generando acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial. El Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, cuenta con 8 dimensiones, 58 preguntas, las dimensiones analizadas fueron las siguientes: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, y otros puntos importantes como acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia (laboral – familiar), estabilidad laboral y emocional, salud auto percibida.

**TABLA 7: RECOLECCIÓN DE DATOS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES**

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
Carga y ritmo de trabajo	42%	49%	9%
Desarrollo de competencias	55%	45%	0%
Liderazgo	58%	32%	9%
Margen de acción y control	36%	58%	6%
Organización del trabajo	68%	32%	0%
Recuperación	23%	58%	19%
Soporte y apoyo	38%	53%	9%
Otros puntos importantes	55%	43%	2%
Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	57%	42%	2%
Otros puntos importantes: acoso laboral	23%	55%	23%
Otros puntos importantes: acoso sexual	64%	25%	11%
Otros puntos importantes: adicción al trabajo	51%	47%	2%
Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	25%	58%	17%
Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	32%	57%	11%
Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	53%	43%	4%
Otros puntos importantes: salud auto percibida	42%	47%	11%
Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
	45%	47%	8%

(Fuente: Elaboración propia)

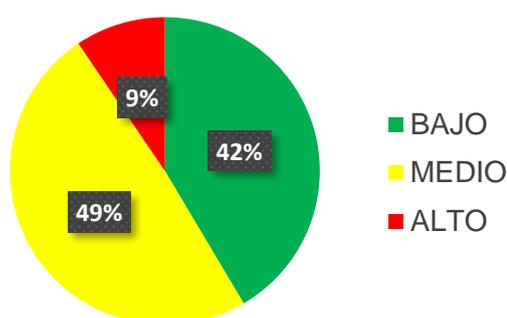
**Análisis:** En el cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial los Factores más relevantes son la recuperación, condiciones de trabajo y margen de acción de control con un 58%, y otra dimensión que están como relevantes son la doble presencia (laboral-familiar) con un porcentaje de

57%, acoso laboral con un 55% y Soporte de Apoyo 53% y carga de Ritmo de trabajo con un 49% obteniendo como resultado un riesgo medio generando un impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

En los resultados podemos observar que las dimensiones con un riesgo mayormente alto de afectación están en la recuperación, en las condiciones del trabajo; existiendo dimensiones con un riesgo medio de riesgo de afectación como lo son, margen de acción y control, recuperación, condiciones laborales, doble presencia, acoso laboral y soporte y apoyo; encontrándose estos superiores al 50%. El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

### Descripción por gráfico de los resultados

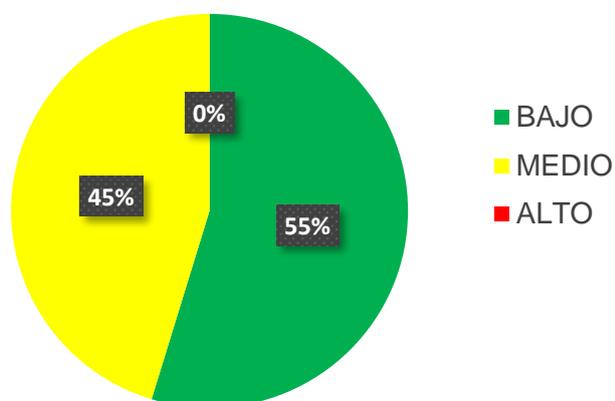
A continuación, se describe los resultados de la dimensión de carga y ritmo de trabajo:



**FIGURA 4.20. CARGA Y RITMO DE TRABAJO**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En el gráfico 4.20, se observa la carga y ritmo de trabajo, por el cual el 49% tiene un nivel medio y un 42 % es bajo los requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.

### Dimensión de desarrollo de competencias

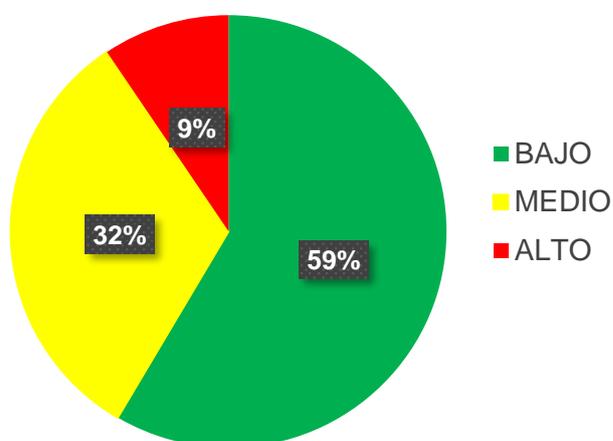


**FIGURA 4.21. DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

(Fuente: Elaboración propia)

Análisis: El desarrollo de competencia es un factor indispensable en los trabajadores de la salud para disfrutar de las oportunidades mediante sus destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes que poseen y conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral. Existe un porcentaje de 55 % con un nivel que nos indica que no puede hacer frente, regular y adecuadamente, a un conjunto de tareas y de situaciones presente en del hospital.

### Dimensión de liderazgo

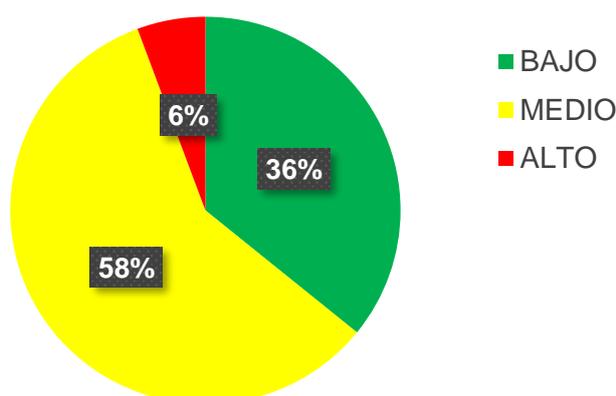


**FIGURA 4.22. LIDERAZGO**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Se presentan el rango bajo de liderazgo a consideración de esto es necesario crear nuevas visiones integrada y una actitud de aprendizaje para identificar los caminos por los que tiene que andar y enseñar a los demás a hacerlo. Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros y entre otras.

A continuación, el margen de acción y control:

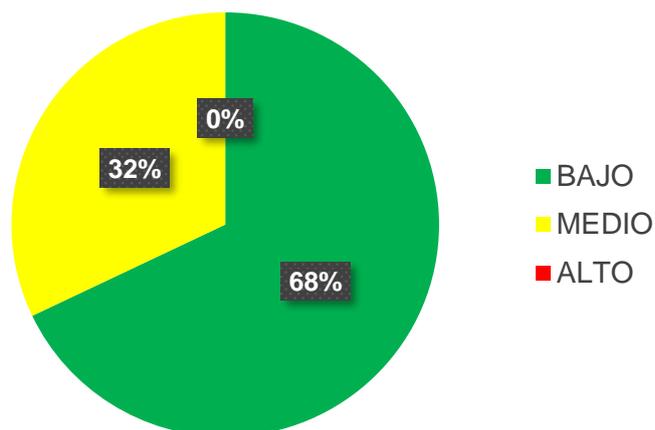


**FIGURA 4.23. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** El mayor porcentaje se presenta en el nivel medio en lo que se refiere al margen de acción y control de los encuestado por lo que se necesita trabaja en más medidas para estimula que los trabajadores participen en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales.

**Dimensión de organización de trabajo:**

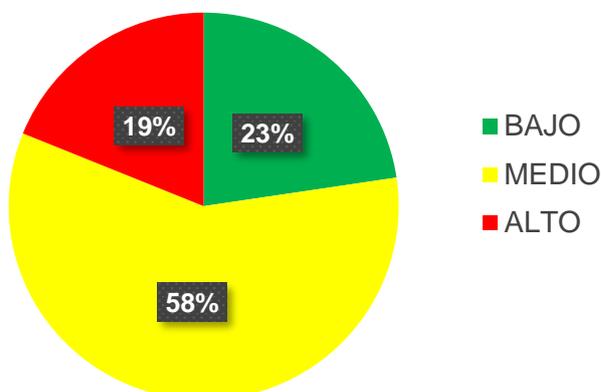


**FIGURA 4.24. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** El 68 % tiene un nivel bajo de organización dentro del trabajo y un 32% medio en lo que se refiere a las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo. A consideración de esto los riesgos psicosociales laborales habitualmente son acontecimientos, hechos o situaciones negativas que son consecuencia de la organización del trabajado que puede afectar gravemente a la salud de los trabajadores por ende las consecuencias saben ser mortales, afectando directamente a la salud física y salud mental.

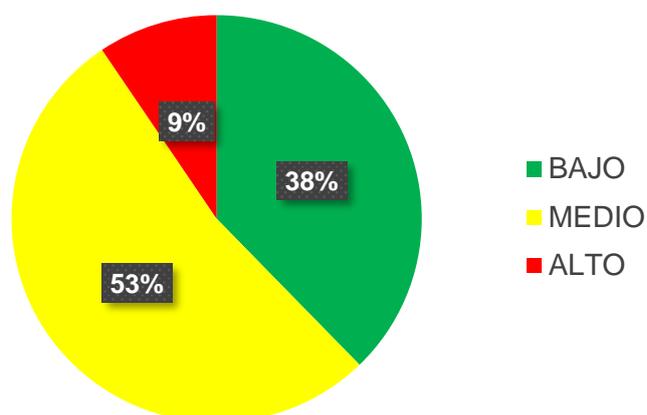
### Recuperación o tiempo de descanso



**FIGURA 4.25. RECUPERACIÓN**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales.

### Soporte y apoyo:

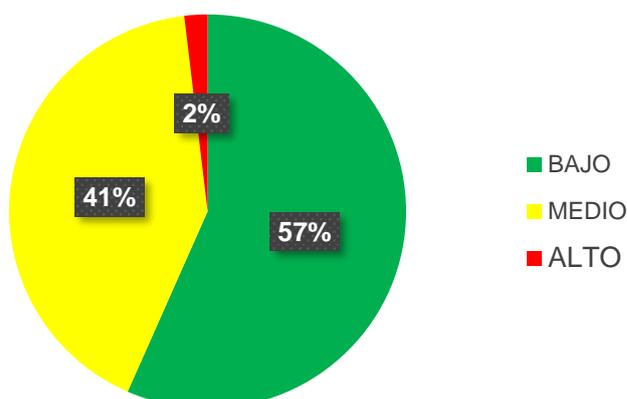


**FIGURA 4.26. SOPORTE Y APOYO**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Se observa en el gráfico que el 53 % tiene un nivel medio y el 38 % es baja las acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de

problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales en el hospital.

#### Otros puntos importantes a considerar: acoso discriminatorio

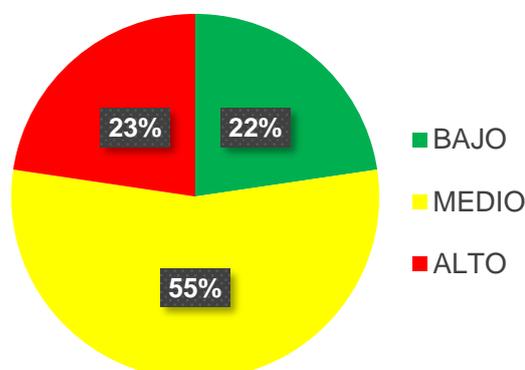


**FIGURA 4.27. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** El 57 % de la área estudiada presenta un nivel bajo de trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.

Otros puntos importantes a considerar: acoso laboral

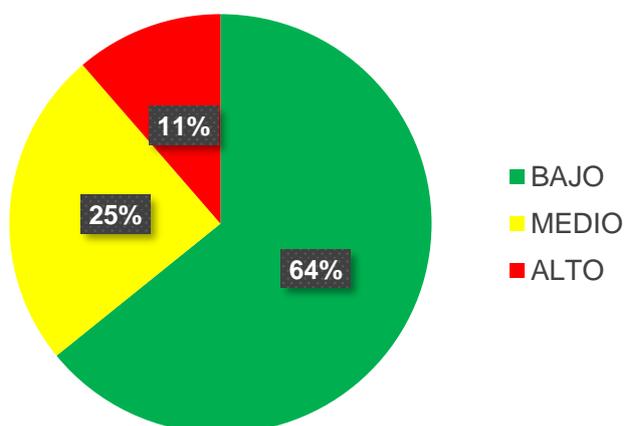


**FIGURA 4.28. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** El 55 % del hospital estudiado presenta un nivel medio de acoso laboral por la forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es o servidores, de carácter instrumental o finalista.

Otros puntos importantes a considerar: acoso sexual

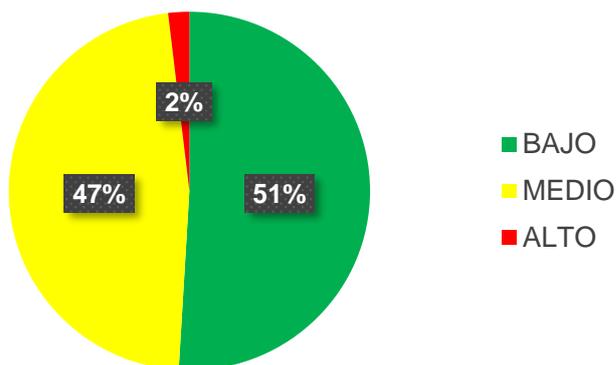


**FIGURA 4.29. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En el hospital existe poco caso de acoso sexual o insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es o servidor. Pero existe un número considerable del 25 % que ha sido afectado por este tipo de acoso durante la jornada de trabajo.

Otros puntos importantes a considerar: adicción al trabajo

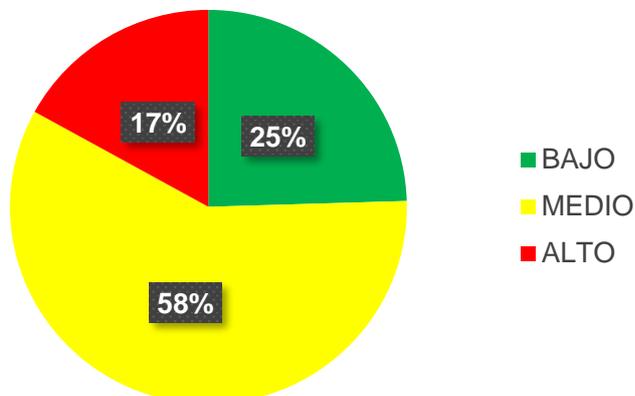


**FIGURA 4.30. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Esta en un nivel medio y bajo la adicción al trabajo por la dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.

Otros puntos importantes a considerar: condiciones de trabajo

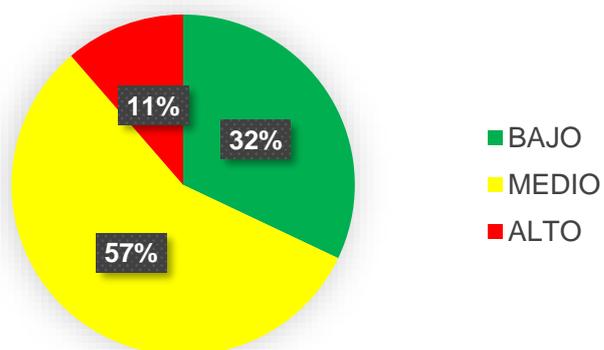


**FIGURA 4.31. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Nivel medio de condiciones de trabajo como las condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial que puedan afectar negativamente a la salud de los colaboradores y servidores en su actividad laboral.

Otros puntos importantes a considerar: doble presencia (laborar-familiar)

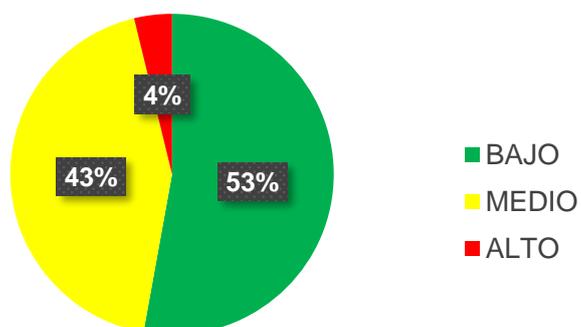


**FIGURA 4.32. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Las personas investigada presenta un nivel medio de demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar. A consideración de esto afecta su proceso de trabajo dentro del hospital.

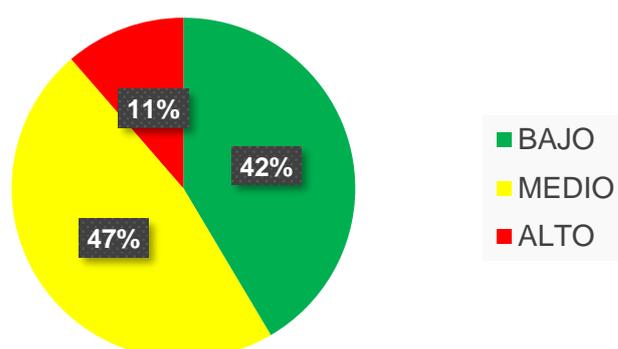
Otros puntos importantes a considerar: estabilidad laboral y emocional



**FIGURA 4.33. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Presenta niveles ente bajo y medio de la estabilidad laboral y emocional por lo que la precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo no esta tan significativo.

Otros puntos importantes a considerar: salud auto percibida



**FIGURA 4.34. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** La Percepción respecto a la salud física y mental es considerable en el personal de servicio del hospital en relación con la función que ejecutan diariamente ya en las evaluaciones se genera con un riesgo medio.

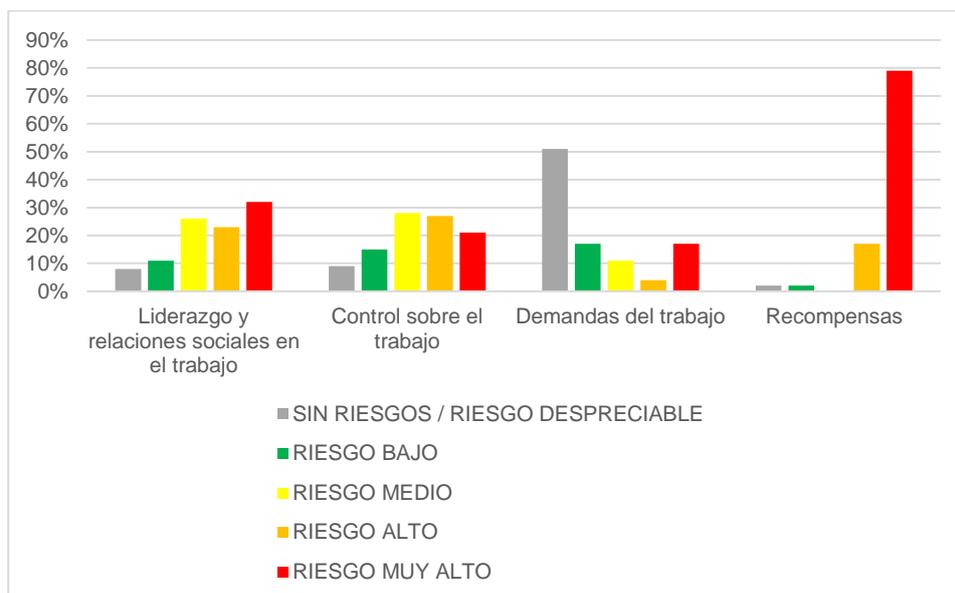
#### 4.4. Baterías de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Villalobos

A continuación, se presenta las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

**TABLA 8. FACTORES DE INTRALABORALES RIESGOS PSICOSOCIAL (FORMA A)**

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL (FORMAS A)-VILLALOBOS					
BAREMOS PARA DIMENSIONES	SIN RIESGOS / RIESGO DE SPRECIABLE	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Exigencias de responsabilidad del cargo	12%	9%	28%	21%	30%
Relaciones sociales en el trabajo	15%	17%	21%	21%	26%
Retroalimentación del desempeño	34%	17%	15%	25%	9%
Relación con los colaboradores	7%	12%	14%	21%	46%
Claridad de rol	8%	4%	15%	40%	34%
Capacitación	8%	6%	23%	33%	30%
Participación y manejo del cambio	8%	13%	2%	26%	51%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	19%	19%	11%	25%	26%
Control y autonomía sobre el trabajo	4%	23%	8%	21%	44%
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0%	4%	6%	11%	79%
Demandas emocionales	0%	4%	2%	6%	89%
Demandas cuantitativas	3%	3%	13%	5%	76%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.	9%	19%	17%	17%	38%
Exigencias de responsabilidad del cargo	0%	34%	25%	24%	17%
Demandas de carga mental	15%	6%	32%	13%	34%
Consistencia del rol	6%	6%	8%	28%	53%
Demandas de la jornada de trabajo	8%	8%	6%	19%	59%
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	6%	8%	8%	13%	65%
Reconocimiento y compensación	8%	19%	23%	18%	32%
<b>BAREMOS PARA LOS DOMINIOS.</b>					
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	8%	11%	26%	23%	32%
Control sobre el trabajo	9%	15%	28%	27%	21%
Demandas del trabajo	51%	17%	11%	4%	17%
Recompensas	2%	2%	0%	17%	79%

(Fuente: Elaboración propia)



**FIGURA 4.35. FACTORES INTRALABORALES DE RIESGOS PSICOSOCIAL BAREMOS PARA DOMINIOS (FORMA A)**

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En el cuestionario de factores de intralaboral riesgos psicosocial (forma A) lo más relevantes fueron las demandas emocionales con un 89%, demandas ambientales 79%, recompensa un 79%, demandas cuantitativas un 76%, las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza un 65%, demandas de la jornada de trabajo con un 59%, consistencia de rol con un 53% y por ultimo la participación y manejo del cambio con un 51% obteniendo como resultado un riesgo muy alto dentro de estas dimensiones y dominios el impacto potencial es alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata, se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

En la tabla 9, se presenta que comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

**TABLA 9. FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES**

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES - VILLALOBOS					
BAREMOS PARA DIMENSIONES	SIN RIESGOS / RIESGO DESPRECIABLE	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Dimensión tiempo fuera del trabajo	13%	26%	17%	25%	19%
Dimensión relaciones familiares	0%	38%	4%	13%	45%
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	19%	17%	24%	23%	17%
Dimensión situación económica	13%	15%	25%	19%	28%
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	19%	17%	17%	26%	21%
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	15%	11%	9%	17%	48%
Dimensión desplazamiento vivienda trabajo -vivienda	13%	21%	21%	15%	30%

(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En el cuestionario de factores de riesgos psicosocial extralaboral lo más relevantes son la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo con un porcentaje de 48%, relaciones familiares con un 45%, desplazamiento vivienda – trabajo vivienda con un 30% y situación económica con un 28%, obteniendo como resultado un riesgo muy alto dentro de estas dimensiones y es necesario tomar en cuenta el control de estos factores y tomar las medidas preventivas. Recolección de datos del cuestionario de estrés de Villalobos presentes en Síndrome de *Burnout* asociados a los factores sociodemográficos.

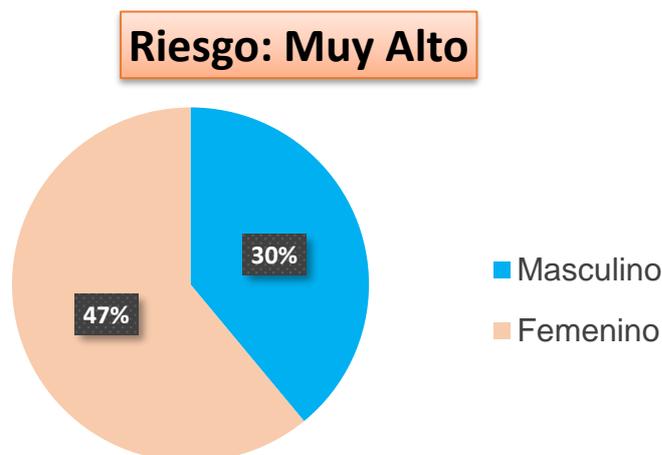
#### 4.5. Recolección de datos del cuestionario de Villalobos- estrés

A continuación, se presenta los niveles de estrés de la evaluación de Villalobos presentes en Síndrome de *Burnout* asociados a los factores sociodemográficos (ver tabla 10).

**TABLA 10. TIPO DE GÉNERO ASOCIADOS AL FACTOR SOCIODEMOGRÁFICO**

SEXO	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Masculino	16	2	1	1	20
Femenino	26	4	0	3	33
<b>TOTAL</b>					<b>53</b>

(Fuente: Elaboración propia)



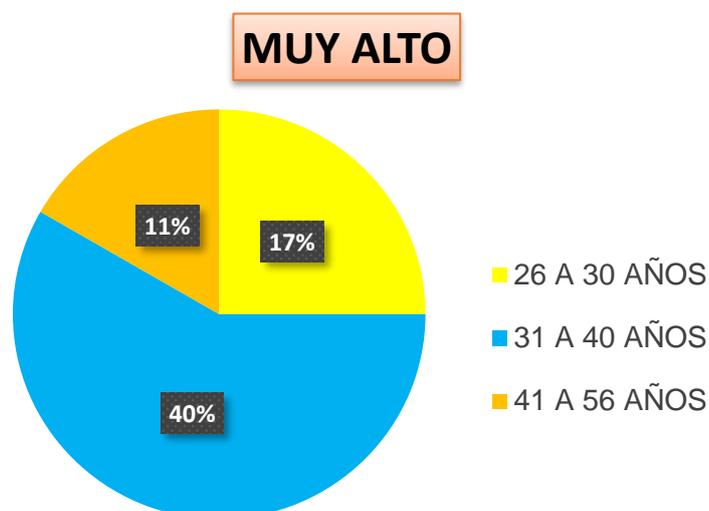
**FIGURA 4.36. TIPO DE GÉNERO ASOCIADOS AL FACTOR SOCIODEMOGRÁFICO**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** En el cuestionario de cuestionario de Villalobos- estrés, podemos observar que la presencia del estrés es de riesgo muy alto afectando un 47% al personal femenino y un 30% al personal masculino, indicativa de una respuesta perjudicial a la salud, requiriendo una intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, teniendo relación con algunos dominios del riesgo psicosocial intra e extralaboral (ver figura 4.36).

**TABLA 11. EDAD DEL PERSONAL MÉDICO ASOCIADOS AL FACTOR SOCIODEMOGRÁFICO**

EDAD	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
26 A 30 años	9	1		1	11
31 A 40 años	21	4	2	1	28
41 A 56 años	6	4	2	2	14
<b>TOTAL</b>					<b>53</b>

(Fuente: Elaboración propia)



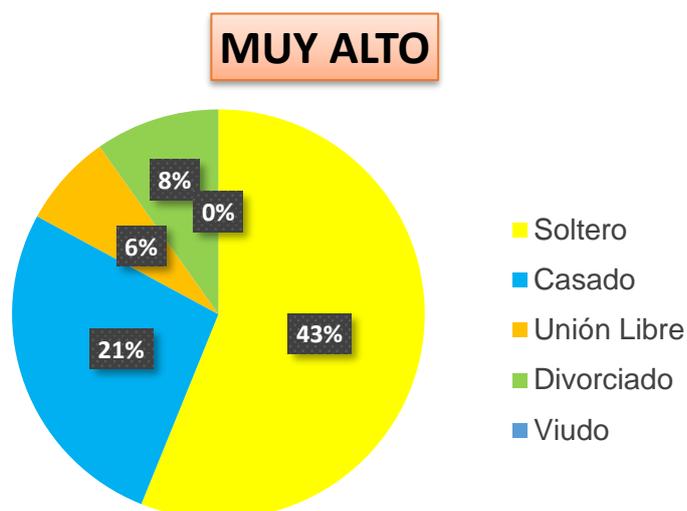
**FIGURA 4.37. EDAD DEL PERSONAL MÉDICO ASOCIADOS AL FACTOR SOCIODEMOGRÁFICO**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Al ingresar al ámbito laboral como médico de un hospital genera responsabilidades con el trabajo, con las personas y su familia, hasta llegar adaptarse a cierta edad, como se detalla en los resultados que de 26 a 30 años muestra un porcentaje de 17%, a pasar el tiempo de 31 a 40 años aumenta con un 40% de riesgo muy alto y a cierta edad llega acoplarse al trabajo entre los 41 a 56 años con un 11%, siendo esta una iniciativa de una respuesta perjudicial a la salud (ver tabla 11 y figura 4.37).

**TABLA 12. ESTADO CIVIL DEL PERSONAL MÉDICO ASOCIADOS AL FACTOR SOCIODEMOGRÁFICO**

ESTADO CIVIL	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Soltero	23	2	0	0	25
Casado	11	2	2	4	19
Unión Libre	3				3
Divorciado	4	1	1	0	6
Viudo	0	0		0	0
<b>TOTAL</b>					<b>53</b>

(Fuente: Elaboración propia)



**FIGURA 4.38. ESTADO CIVIL DEL PERSONAL MÉDICO ASOCIADOS AL FACTOR SOCIODEMOGRÁFICO**  
(Fuente: Elaboración propia)

**Análisis:** Las personas que son solteras tiende tener más estrés con un porcentaje más alto obteniendo 43%, siguiéndole las personas casadas con un 21%, a comparación de las personas divorciadas con un resultado de 8%, o de unión libre con un 6%, siendo perjudicial en la salud, requiriendo una intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, teniendo relación con algunos dominios del riesgo psicosocial intra y extralaboral.

## CAPÍTULO 5

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Se concluye que los factores de riesgos que se encuentran asociados con el mayor porcentaje de presentación del Síndrome de *Burnout* con un 58 % es la margen de acción y control; recuperación y condiciones de trabajo. Otros de los factores que presenta un nivel medio de riesgo son la carga de ritmo de trabajo, desarrollo de competencia, apoyo, acoso laboral, doble presencia y salud auto percibida. Estos factores dificultan el proceso de calidad de trabajo dentro del área de las áreas de emergencia y cuidados intensivos de un hospital público de Guayaquil.
- Sobre los niveles de estrés de la evaluación de Villalobos asociados a los factores sociodemográficos, podemos concluir que el personal médico asistencial presenta un Síndrome de *Burnout*, debido que estos factores como las demandas emocionales, ambientales y entorno extralaboral han influido con mayor porcentaje, siendo el personal sanitario que tienen interacción directa y constante con otras personas, generando un desgaste en el desempeño laboral, lo cual esta investigación servirá de base para que se apruebe y se implementen nuevos programas de mejora continua (capacitaciones, campañas y charlas); a través de evaluaciones y controles que promueva la cultura de prevención del estrés en espacios laborales.
- En la evaluación psicosocial en espacios intralaborales el factor que causa mayor impacto, con un 89 %, es la demanda emocional con un nivel de riesgo alto, para el desarrollo del Síndrome de *Burnout*. Esto refiere potencialmente a la estabilidad laboral, dentro del hospital y su percepción podría generar malestar y sufrimiento, desembocando en un estado de estrés con la consecuente elevación de tensión en uno o varios de sus canales de expresión.

#### 5.2. Recomendaciones

Posterior a la evolución de los factores que se encuentra con mayor frecuencia y con un porcentaje relativamente importante con riesgo medio o alto para el desarrollo de *Burnout*, se realizan las siguientes recomendaciones desde el ámbito de la alta dirección y a nivel del personal médico asistencial.

Las recomendaciones que se describen encierran las estrategias sugeridas de carácter administrativo y organizacional que están dirigidas a disminuir y prevenir los factores mayormente elevados que se presentaron en el análisis previo.

En la Alta Dirección encontramos a la Gerencia, al equipo de Talento Humano, así como al Departamento de Seguridad y Salud quienes dentro del marco de

las recomendaciones deben hacer énfasis en la promoción de la salud psicofisiológica para un adecuado ambiente laboral.

### **Actividades de prevención desde la alta dirección:**

Actividades de promoción de la salud psicofisiológica, recordando que la riqueza de toda institución depende la salud de los colaboradores.

### **Actividades organizacionales**

- Creación de una cultura organizacional basada en valores que busque el bienestar laboral colectivo y organizacional con un liderazgo consciente.
- Establecimiento de medidas puntuales para el mejoramiento organizacional en aras de fortificar el periodo de recuperación post turno que es el tiempo destinado para recreación sociofamiliar en el personal médico asistencial.
- Mejoramiento de las condiciones físicas y climáticas de los espacios intralaborales.
- Establecer medidas enfocadas a la prevención de la percepción sobre el acoso laboral, mejorando el ambiente o clima laboral.

### **Actividades dirigidas al valor de la recompensa**

Se debe tener presente desde la más alta dirección que la ausencia de la recompensa representa un castigo para el colaborador, aunque no sea una obligación institucional establecer méritos o recompensa al trabajo bien realizado, constituye un factor que promueve y motiva al trabajador a realizar sus tareas con mayor satisfacción.

- Dentro del ámbito de toma de decisiones se debe incluir o hacer partícipe a los colaboradores en lo posible mediante encuestas, opiniones o sugerencias de mejoras desde su puesto de trabajo para optimizar el ambiente laboral del mismo.
- Desde el equipo de talento humano debe realizar un adecuado perfil de funciones derivando al personal de acuerdo con sus capacidades y limitaciones en las diferentes áreas, para aprovechar las fortalezas de los miembros de la institución, definiendo así también los roles de trabajo de cada colaborador.
- Promocionar el **Engagement laboral** que es “un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, y este se determina por energía, dedicación y predisposición” (Arnold B. Bakker). Estas actividades hacen que las personas con altos niveles de compromiso se destaquen al sentirse apasionados, energizados e involucrados con el trabajo que realizan, lo que a su vez motiva a los demás colaboradores en este mismo rol.

- Desde la Unidad de Seguridad y Salud realizar análisis de personalidades, teniendo en cuenta que las personalidades de tipo B y C son altamente susceptibles al desarrollo del estrés crónico progresivo, así como al Síndrome de *Burnout*, al ser identificadas a este grupo de personas, procurar colocarlas en puestos de trabajos con menor exposición a situaciones estresante que vayan a desencadenar en *Burnout*.
- Las instituciones deben tener claro e identificado el coste producidos o generados por un trabajador el cual ha llegado a padecer Síndrome de *Burnout* para la producción, así como en el desarrollo institucional, por lo que debe implementar actividades contribuyan a mejorar el ambiente laboral y disminuyan los factores de riesgo presentes en el *Burnout*.

### **A nivel individual**

Las actividades recomendadas a nivel del individuo estarán dirigidas a la promoción de acciones en la vida cotidiana como en su entorno laboral.

#### **Acciones en la vida cotidiana**

- Desarrollar práctica de ejercicio físico de relajación como caminatas, natación o ciclismo intrafamiliar o con amigos integrándolo como un ejercicio de descomprensión y desconexión del ámbito laboral.
- Ejecutar actividades de recreación familiar como juegos de mesa, actividades que involucren buen sentido del humor (adivanzas chistes, interpretaciones).
- Desarrollar capacidad de encontrar el lado positivo a las experiencias negativas y transformarlas en oportunidades de mejora y aprendizaje continuo.
- Aprender a aceptar sus debilidades y limitaciones, no tomar las cosas personales, no se compare o compita con los demás.
- Imponer metas con proyecciones orientándose objetivamente en los pequeños éxitos y puntos fuertes.
- Imponer como rutina o cultura la Celebración de los éxitos de sus compañeros de trabajo.

#### **Acciones en la vida intraboral**

- Realizar pausas de recuperación psicofisiológicas.
- Realizar grupos de discusión de casos para mantener los conocimientos actualizados del grupo de trabajo.
- Ejecutar turnos nocturnos programar al menos 1 hora de descanso de manera cíclica procurando que todo el equipo de trabajo descanse una 1 hora.

## BIBLIOGRAFÍA

- Rodríguez Carvajal Raquel, de Rivas Hermosilla Sara. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (*Burnout*): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Madrid.
- Anabella, M. P. (2010). el Síndrome de Burnout. evolución conceptual y estado actual de. Madrid.
- Andrea, M. Z., & Sara, M. M. (2012). Relación entre Síndrome de *Burnout*, estrategias de afrontamiento y Engagement. Barranquilla.
- Armand Grau, Flichtentrei Daniel, Suñer Rosa, Prats María y Braga Florencia. (2009). Influencia de Factores Personales, Profesionales y Transnacionales en el Síndrome de Burnout en el Personal Sanitario Hispanoamericano y español. España.
- Bertha, P. P. (2007). Estrés Laboral. Ciudad Autónoma de Hidalgo.
- Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio del trabajo del Ecuador. QUITO.
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2006). Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). Madrid.
- G, T. G. (2000). Estudio de la validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión española en una población de profesionales mexicanos. México.
- Gallego Zuluaga Yuli Andrea, Gil Cardona Santiago, Sepúlveda Zapata Miyerlan. (2018). Revisión teórica del eustrés y distrés Definidos como reacción hacia los Factores de Riesgo Psicosocial y su relación con las Estrategias de Afrontamiento. Medellín.
- Manuel, P. C. (2010). Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Andalucía.
- Ministerio de Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. (2010). Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá.
- Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana. (2015). Promoción, prevención e intervención de los factores intervención de los factores en población trabajadora. Bogotá,
- Ministerio del Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana. (2016). Síndrome de Agotamiento Laboral - Burnout, Protocolo de prevención. Bogota.
- Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el Trabajo, Un Reto Colectivo. GINEBRA: Organización Internacional del Trabajo 2016.
- R, G.-M. P. (2005). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo de Burnout. En G.-M. P. R, Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar (pág. 186). España.
- Sonia, Z. D. (2012). El Síndrome de *Burnout* y los Trabajadores Sociales un acercamiento. Chile: Ediciones Campvs.
- Víctor, V. L. (2018). Estudio del Estrés Laboral en las Pymes. Zaragoza

## **ANEXOS**

## ANEXO 1.

### Formato de encuestas de Evaluación de Riesgo Psicosocial.

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES</b>					
<b>Instrucciones para completar el cuestionario:</b> 1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante. 2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida. 3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos. 4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral. 5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta. 6. No existen respuestas correctas o incorrectas. 7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador. 8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones. 9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.					
<b>Muchas gracias por su colaboración</b>					
DATOS GENERALES					
ID	Ítem				
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Ciudad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa:	Operativa:		
E	Nivel más alto de instrucción (Maque una sola opción) :	Ninguno	Técnico / Tecnológico		
		Educación básica	Tercer nivel		
		Educación media	Cuarto nivel		
		Bachillerato	Otro		
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años	11-20 años		
		3-10 años	Igual o superior a 21		
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años	44-52 años		
		25-34 años	Igual o superior a 53		
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena	Afro - ecuatoriano:		
		Mestizo/a:	Blanco/a:		
		Montubio/a:	Otro:		
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:	Femenino:		
CARGA Y RITMO DE TRABAJO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
<b>Suma de puntos de la dimensión</b>					<b>Puntos</b>
DESARROLLO DE COMPETENCIAS					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>			<b>Puntos</b>

LIDERAZGO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
ORGANIZACION DEL TRABAJO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
RECUPERACIÓN					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
SOPORTE Y APOYO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>			<b>Puntos</b>
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>					
59					
<b>RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)</b>		<b>Tu puntaje</b> <b>0</b>	<b>Riesgo Bajo</b> 175 a 232	<b>Riesgo Medio</b> 117 a 174	<b>Riesgo Alto</b> 58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	0	73 a 96	49 a 72	24 a 48

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

##### Interpretación de Resultados:

**Bajo:** El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

**Medio:** El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo o, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

**Alto:** El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios

## ANEXO 2.

Formato de encuestas de Evaluación de Riesgo Maslach Inventory *Burnout*.

ITEMS	PREGUNTAS	0 = Nunca	1 = Pocas veces al año o menos	2 = Una vez al mes o menos	3 = Unas pocas veces al mes	4 = Una vez a la semana	5 = Unas pocas veces a la semana	6 = Todos los día
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 mis compañeros de trabajo.							
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con mis compañeros de trabajo supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros de trabajo.							
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 mis compañeros de trabajo.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.							
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 mis compañeros de trabajo.							
16	Trabajar directamente con mis compañeros de trabajo me produce estrés.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros de trabajo.							
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 mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

### ANEXO 3.

#### Formato de encuestas de Evaluación de baterías de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial – Villalobos.

ITEM	PREGUNTAS	0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
<b>CONDICIONES AMBIENTALES DEL(LOS) SITIO(S) O LUGAR(ES) DONDE HABITUALMENTE REALIZA SU TRABAJO</b>						
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

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

<b>CANTIDAD DE TRABAJO QUE USTED TIENE A CARGO</b>						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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

<b>ESFUERZO MENTAL QUE LE EXIGE SU TRABAJO</b>						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

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

<b>RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES QUE USTED DEBE HACER EN SU TRABAJO</b>						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					

25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

RELACIONADAS CON LA JORNADA DE TRABAJO						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

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

DECISIONES Y EL CONTROL QUE LE PERMITE SU TRABAJO						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

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

CUALQUIER TIPO DE CAMBIO QUE OCURRA EN SU TRABAJO						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

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

INFORMACIÓN QUE LA EMPRESA LE HA DADO SOBRE SU TRABAJO						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN QUE LA EMPRESA LE FACILITA PARA HACER SU TRABAJO						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

EL O LOS JEFES CON QUIEN TENGA MÁS CONTACTO						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo.					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo.					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

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

LAS RELACIONES CON OTRAS PERSONAS Y EL APOYO ENTRE LAS PERSONAS DE SU TRABAJO						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					

81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

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

INFORMACIÓN QUE USTED RECIBE SOBRE SU RENDIMIENTO EN EL TRABAJO						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

SATISFACCIÓN, RECONOCIMIENTO Y LA SEGURIDAD QUE LE OFRECE SU TRABAJO.						
		0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y

usuarios. En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

SI

NO


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

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

114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
-----	---	--	--	--	--	--

Soy jefe de otras personas en mi trabajo: SI

NO

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

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

**EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PARA EL PERSONAL SANITARIO**  
**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES -**  
**VILLALOBOS**

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

ITEMS	PREGUNTAS	0 = SIEMPRE	1 = CASI SIEMPRE	2 = ALGUNAS VECES	3 = CASI NUNCA	4 = NUNCA
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca de mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero.					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

## ANEXO 4.

Formato de Encuestas de recolección de datos del Cuestionario de Villalobos Estrés.

ITEMS	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNC
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3	Problemas respiratorios.				
4	Dolor de cabeza.				
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7	Cambios fuertes del apetito.				
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9	Dificultad en las relaciones familiares.				
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11	Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12	Sensación de aislamiento y desinterés.				
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17	Cansancio, tedio o desgano.				
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19	Deseo de no asistir al trabajo.				
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21	Dificultad para tomar decisiones.				
22	Deseo de cambiar de empleo.				
23	Sentimiento de soledad y miedo.				
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27	Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

## ANEXO 5.

### ATENCIONES ANUALES HOSPITAL PÚBLICO DE GUAYAQUIL.

DISTRIBUCIÓN POBLACIONAL	
Área	Personal
Emergencia ginecológica	96
Emergencia pediátrica	41
Total, de emergencia	137
Unidad de cuidados intensivos maternos	36
Unidad de cuidados intensivos neonatales	55
Total, cuidados intensivos	91

### ATENCIONES ANUALES HOSPITAL PUBLICO DE GUAYAQUIL PERFIL 20 PRIMERAS CAUSAS PARA LA ZONAL

ATENCIONES POR EMERGENCIA Y TRIAJE EN LOS AÑOS 2010 AL 2020													
AÑO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
2010	2627	2653	2843	2554	2387	2138	2110	2334	2138	2174	1906	2583	28447
2011	2632	1968	2421	2215	2461	2289	2500	2379	2104	1827	2270	2592	27658
2012	2960	3308	3653	3122	3141	2973	2756	2604	2757	2645	2623	3031	35573
2013	2812	2756	3481	3373	3883	6036	6271	6648	5023	4642	4382	4512	53819
2014	4459	4225	4116	3758	4380	4606	3948	4069	3699	3810	4342	8845	54257
2015	9376	9688	12464	12743	13567	12971	14272	14625	12888	12755	13005	13016	151370
2016	15190	16215	15268	11448	11743	11769	11904	10936	9893	9514	8835	9990	142705
2017	10255	9747	12457	10739	8383	7719	7591	7422	7096	7624	5150	4513	98696
2018	5095	4636	5110	4735	5945	6495	6153	6821	6899	7340	6755	6036	72020
2019	6991	5967	6894	5926	5934	5869	6416	6422	6193	5823	5439	5032	72906
2020	5610	5130	4686	2675	2665	2698	3843	4568	4668	4824			41367