

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**DESGASTE OCUPACIONAL Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN
AGENTES DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TRUJILLO**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA: Br. Sara Lisbeth Incio Rodríguez

ASESOR: Dra. Diana Jacqueline Salinas Gamboa

Trujillo-Perú

2018

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo”, elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciada en Psicología.

Con la convicción de que se le otorgara el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden en la investigación.

Trujillo, 12 de junio del 2018.

Bachiller. Sara Lisbeth Incio Rodríguez

DEDICATORIA

Dedico esta tesis ante todo a Dios, quien ha guiado mis pasos para poder culminar con esta etapa de mi vida. A los mejores ejemplos que me pudo dar la vida quienes son mi motivación constante día a día mi familia, a mi madre quien es para mí la mejor del mundo quien ha estado pendiente de cada uno de mis pasos para poder llegar hasta aquí, al igual que papá. A mi hermano, quien me ha enseñado que el ser persistente te puede llevar a cumplir todas tus metas. A mis sobrinos, a quienes veo en un futuro logrando cada uno de los objetivos que se proponen día a día, es por ustedes que hoy por hoy estoy dispuesta a dedicarles este logro.

A las personas que pude conocer en todo el tiempo de mi carrera y quienes hoy se han convertido en grandes amigos para mí.

A mis mejores amigos de la infancia, a los que han aparecido a lo largo de mi carrera y después de ella.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, quien me ha dado la vida para poder cumplir una de mis metas, por el amor que ha puesto en mí, y su fortaleza en los momentos que me sentía decaer.

A ENMA y HUGO, mis padres quienes siempre me han mostrado su apoyo y amor incondicional. Gracias por confiar en mí y en mis habilidades; ¡este título es para ustedes amores de mi vida!

A MI FAMILIA, a mi hermano quien siempre ha estado pendiente de mí y de mis mejoras como persona. A mis sobrinos Paul y Adriano, espero algún día poder ser el ejemplo para ustedes, para que puedan lograr cada una de sus metas, así como yo lo vengo haciendo.

A MIS MEJORES AMIGOS: A las personas que han estado junto a mí a lo largo de mi carrera y al culminarla, mis psicólogos favoritos Edwar, Jorge y Nair, gracias por la motivación constante para poder llegar aquí.

INDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
INDICE DE CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPITULO I: MARCO METODOLOGICO.....	10
1.1. EL PROBLEMA.....	11
1.1.1. Delimitación del problema.....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	13
1.1.3. Justificación del problema.....	13
1.1.4. Limitaciones.....	14
1.2. OBJETIVOS.....	14
1.2.1. Objetivos general.....	14
1.2.2. Objetivos específicos.....	14
1.3. HIPOTESIS.....	15
1.3.1. Hipótesis general.....	15
1.3.2. Hipótesis específicas.....	15
1.4. VARIABLES E INDICADORES.....	15
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN.....	16
1.5.1. Tipo de investigación.....	16
1.5.2. Diseño de investigación.....	16
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	17
1.6.1. Población.....	17
1.6.2. Muestra.....	17
1.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	18
1.8. PROCEDIMIENTO.....	21
1.9. ANALISIS ESTADISTICO.....	22
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEORICO.....	23
2.1. Antecedentes.....	24
2.2. Marco teórico.....	28

2.3. Marco conceptual	58
CAPITULO III: RESULTADOS	59
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	69
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
CAPITULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	60
Nivel de Desgaste Ocupacional en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo	
Tabla 2	61
Nivel de Desgaste Ocupacional según dimensiones, en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo	
Tabla 3	62
Nivel de Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo	
Tabla 4	63
Nivel de Factores de Riesgo Psicosocial según dimensiones, en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo	
Tabla 5	64
Correlación entre Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo	
Tabla 6	65
Correlación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo	
Tabla 7	62
Correlación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo	
Tabla 8	66
Correlación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo	
Tabla 9	67
Correlación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo	

RESUMEN

Se ha realizado un estudio correlacional entre Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo. Para ello se trabajó con una muestra de 206 agentes de seguridad, varones, cuyas edades oscilan entre los 23 y 45 años, pertenecientes a una empresa privada de Trujillo, con contrato vigente en el año 2017, empleando para su evaluación la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.

Los resultados muestran, en cuanto al Desgaste Ocupacional, predomina en los agentes, un nivel medio de Desgaste Ocupacional y sus dimensiones Agotamiento e Insatisfacción de logro, con porcentajes que oscilan entre 40.8% y 45.5%; y un nivel bajo en las dimensiones Despersonalización y Factores Psicosomáticos, con porcentajes que oscilan entre 39.8% y 43.7%. Asimismo, predomina un nivel medio de Factores de Riesgo Psicosocial y sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 47.6% y 58.7%.

En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial en los sujetos de estudio. Por otro lado, existe correlación muy significativa, positiva y en grado medio, de las dimensiones Agotamiento e Insatisfacción de logro de Desgaste Ocupacional con las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial. Asimismo, existe correlación muy significativa, positiva y en grado medio, de las dimensiones Despersonalización y Factores Psicosomáticos con las dimensiones de Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo. De igual manera, se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre Despersonalización y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Palabras clave: Desgaste ocupacional, Factores de Riesgo Psicosocial, Agentes de seguridad privada

ABSTRACT

A correlational study was realized between Occupational Wear and psychosocial risk factors in security agents of a private company in Trujillo. To this end, we worked with a sample of 206 male security agents, whose ages ranged between 23 and 45 years, belonging to a private company in Trujillo, with a current contract in 2017, using the Occupational Destocking Scale for their evaluation. (EDO) and the Psychosocial Risk Factor Questionnaire Intralaboral.

The results show, in terms of Occupational Wear, agents predominate, an average level of Occupational Wear and its dimensions Exhaustion and Dissatisfaction of achievement, with percentages ranging between 40.8% and 45.5%; and a low level in the Depersonalization and Psychosomatic dimensions, with percentages ranging between 39.8% and 43.7%. Likewise, an average level of Psychosocial Risk Factors and their dimensions predominate, with percentages ranging between 47.6% and 58.7%.

Regarding the relational analysis, a very significant, positive and intermediate correlation was found between Occupational Wear and Psychosocial Risk Factors in the study subjects. On the other hand, there is a very significant correlation, positive and in medium degree, of the Exhaustion and Dissatisfaction of Occupational Attrition achievement dimensions with the dimensions of the Psychosocial Risk Factors. Likewise, there is a very significant, positive and intermediate correlation of the Depersonalization and Psychosomatics dimensions with the dimensions of Control over work and Demands of work. In the same way, a very significant, positive and intermediate correlation was found between Depersonalization and Leadership and social relations at work.

Key words: Occupational Wear, Psychosocial Risk Factors, Private Security Agents

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. Delimitación del problema

En la actualidad las organizaciones viven en un mundo altamente competitivo, y día a día se enfrentan a cambios constantes del entorno a los cuales deben adaptarse para sobrevivir, con la globalización de los mercados éstas deben identificar y desarrollar ventajas competitivas, ofrecer productos y servicios innovadores y de calidad. Es así que su mayor desafío es elevar sus niveles de productividad, calidad, reducir costos aumentando su efectividad, y lo más importante necesitan tener trabajadores motivados y sanos no solo física sino psicológicamente, de allí nace el interés por mejorar la actividad laboral. (Chamorro y Tato, 2005).

Siendo así, es evidente que la globalización exige nuevas formas de trabajo, tales como: aumento de carga laboral, nivel de responsabilidad para realizar su labor, rapidez en la acción realizada, cumplimiento de turnos, conformidad salarial, etc., las cuales tienden a afectar directamente tanto el bienestar físico, como el bienestar emocional de los trabajadores, las cuales terminan en conjunto por generar en ellos, el denominado desgaste ocupacional.

El desgaste ocupacional, es conceptualizado por Chernis (1980) como el proceso en el cual las actitudes y el comportamiento del colaborador cambian de manera negativa en respuesta a la tensión del trabajo, evidenciando: desequilibrio entre demandas y recursos individuales, respuesta emocional a corto plazo con ansiedad tensión, fatiga, y cambios de actitudes y conductas, afrontamiento defensivo. Asimismo, Schaufeli y Enzmann (1998) afirman que el desgaste ocupacional es un estado mental persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos "normales", caracterizado principalmente por agotamiento (exhaustion), acompañado por estrés, sensación de competencia reducida, disminución de la motivación, y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.

Aunado al desgaste ocupacional, otro aspecto de vital importancia con el cual debe liderar el colaborador dentro del contexto laboral, son los denominados factores de riesgo psicosocial, los cuales son conceptualizados por Martín y Pérez

(1997), como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica, emocional o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

Los factores psicosociales que se encuentran en el contexto laboral son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos del medio físico, de la organización y de los sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Comprenden además las interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de sus percepciones y experiencias, pueden influir en su salud, su rendimiento y su satisfacción en el trabajo. (OIT, 1984)

Si de forma particular se aborda la realidad de los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, se puede inferir que este grupo de colaboradores, se encuentra expuesto a múltiples factores que pueden propiciar la aparición de desgaste ocupacional y a la misma vez entorpecer el afrontamiento de los factores de riesgo psicosocial, tales como: largas jornadas de trabajo que se extienden por más de diez horas, , las cuales limitan el tiempo que estos colaboradores pueden pasar con su familia, disminuyendo en gran medida su tiempo libre, dificultando a la misma vez su participación social; los horarios por turnos, que incluye trabajo nocturno a los cuales se encuentran expuestos, repercute directa y negativamente en la calidad de vida del trabajador, aumentando el grado de tensión y su fatiga, que altera además, los ritmos biológicos normales, provocando alteraciones del sueño, insomnio, trastornos digestivos, nerviosos, fatigas, irritabilidad, etc.; la ubicación y/o zona geográfica donde se debe prestar el servicio, dado que deben trabajar en la empresa cliente y no en la propia empresa, conllevándoles a experimentar una sensación de estar en “tierra de nadie”, ya que las condiciones de trabajo de la empresa contratante afectan al vigilante, pero esta no tiene la capacidad de mejorarlas; el trabajo es muy monótono y rutinario, con tareas repetitivas y poco estimulantes; el aislamiento, la soledad y la incomunicación son rasgos característicos de su labor; además que prácticamente no existe promoción

profesional, lo que los desmotiva enormemente en el desempeño de su trabajo y le incita a buscar otras alternativas de empleo.

En esa perspectiva, es que se genera el interés por parte de la investigadora en conocer cuál es la relación entre desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

1.1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el desgaste ocupacional y los factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo?

1.1.3. Justificación del estudio

El presente estudio busca prioritariamente aportar con un conocimiento actualizado, científico y confiable acerca del Desgaste Ocupacional y los Factores de Riesgo Psicosocial; la misma que servirá como marco de referencia para futuras investigaciones que deseen profundizar la comprensión de dichas variables.

La investigación es conveniente porque permite explorar los niveles de Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial presentes en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, al ser este un tema abordado con poca profundidad por los investigadores de nuestra localidad.

La implicancia práctica de la investigación, radica fundamentalmente en que a partir de sus resultados, los representantes de la empresa de seguridad, podrán destinar los recursos necesarios para ejecutar programas intervención que actúen de forma sistematizada sobre las variables Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial de acuerdo con el marco legal vigente de las normativas de seguridad y salud en el trabajo.

Asimismo, la presente investigación posee relevancia social, pues busca otorgarle la importancia debida al aspecto socioemocional de los agentes de seguridad de una empresa de nuestra localidad, con la finalidad de que se puedan mejorar las condiciones laborales a la que se encuentran expuestos, y por ende, disminuir las consecuencias generadas a partir del Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial.

1.1.4. Limitaciones

La validez externa de la presente investigación solamente se limitara a segmentos poblacionales afines a la muestra representativa seleccionada para el desarrollo de la misma.

Esta investigación solamente se limita a cotejar las bases teóricas de Desgaste ocupacional de Uribe, García, Pichardo y Retiz (2007); y asimismo con respecto a la variable Factores de Riesgo Psicosocial, la teoría propuesta por Villalobos (2010)

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el desgaste ocupacional y los factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

1.2.2. Objetivos Específicos

Identificar el nivel de desgaste ocupacional en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Identificar el nivel de factores de riesgo psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Establecer la relación entre las dimensiones del Desgaste Ocupacional (Agotamiento emocional, Despersonalización, Insatisfacción de logro, Factores Psicossomáticos) y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial (Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo, Recompensas) en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis General

H_G: Existe relación entre el desgaste ocupacional y los factores de riesgo psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

1.3.2. Hipótesis Específica

H₁: Existe relación entre las dimensiones del Desgaste Ocupacional (Agotamiento emocional, Despersonalización, Insatisfacción de logro, Factores Psicosomáticos) y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial (Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo, Recompensas) en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

A. Variable 1: Desgaste Ocupacional o Desgaste ocupacional, que será evaluado a través de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO).

*** Indicadores**

- Agotamiento
- Despersonalización
- Insatisfacción de logro
- Factores Psicosomáticos

B. Variable 2: Factores de riesgo psicosocial, que serán evaluados a través del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial

*** Indicadores**

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

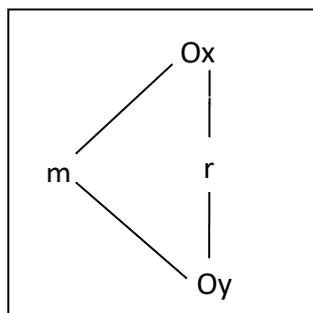
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

1.5.1. Tipo de Investigación

El presente estudio es una investigación sustantiva - descriptiva, ya que se orienta a describir, explicar y predecir la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, lo que permite buscar leyes generales que permita organizar resultados científicos. (Sánchez y Reyes, 2006)

1.5.2. Diseño de Investigación

El presente estudio adopta un diseño descriptivo - correlacional, ya que se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra de sujetos. (Sánchez y Reyes, 2006). Asume el siguiente diagrama:



Dónde:

- m: Muestra del grupo de agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Ox: Observación de Desgaste ocupacional o desgaste ocupacional en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo
- Oy: Observación de los factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo
- r: índice de relación existente entre ambas variables.

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población

La población objetivo estará conformada por 443 agentes de seguridad, varones, cuyas edades oscilan entre los 23 y 45 años, pertenecientes a una empresa privada de Trujillo, con contrato vigente en el año 2017.

1.6.2. Muestra

Sobre el número total de sujetos que conforman la población, se determinará el tamaño de la muestra, mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, empleando la fórmula de Cochran:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E)^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- Z: 1.96
- p: 0.50 (50% de posibilidad).
- q: 0.50 (50% sin posibilidad).
- N: tamaño de muestra.
- E: 0.05

Por lo tanto, la muestra estará constituida por 206 agentes de seguridad, varones, cuyas edades oscilan entre los 23 y 45 años, pertenecientes a una empresa privada de Trujillo, con contrato vigente en el año 2017.

Criterios inclusión

- Trabajadores que aceptaron voluntariamente ser evaluados, después de leer la carta de consentimiento informado
- Protocolos que fueron completados adecuadamente.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no estuvieron presentes durante las fechas programadas para la evaluación.

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.7.1 Técnicas

- Evaluación psicométrica

1.7.2. Instrumentos

1.7.2.1. Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)

La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) fue creada por Jesús Felipe Uribe, García, Pichardo y Retiz Prado de la Universidad de México, cuya administración es individual o colectiva, está dirigido a sujetos normales con escolaridad y su tiempo de aplicación dura entre 30 a 50 minutos. La EDO posee 70 ítems con forma de respuesta tipo Likert; los cuales están distribuidos en cuatro factores de la siguiente manera: 9 ítems en el factor Agotamiento, 9 también en el factor Despersonalización, 12 para el factor Insatisfacción de logro, y 40 ítems para el factor Factores Psicosomáticos, el que a su vez, presenta 7 sub-factores: sueño con 11 ítems, psicosexual con 10 (de los cuales 3 son exclusivos para varones y 3 para mujeres), gastrointestinal con 6, psiconeuróticos de igual manera con 6, dolor con 5, ansiedad y depresión cada quien con 1 ítem. Siendo su ámbito de aplicación la salud ocupacional.

Validez

Uribe et al. (2008) en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, dichos investigadores desarrollaron un instrumento basándose en los tres factores mencionado en el marco teórico de este manual, obteniendo mediante un análisis factorial exploratorio. Dicho instrumento mostró validez en esta primera fase con algunas variables demográficas (edad, sexo, número de hijos, etc.), de igual manera mostro relaciones significativas con variables psicosomáticas (trastornos del sueño, del dolor, neuróticos, gástricos, depresión, ansiedad y psicosexuales).

Posteriormente, se aplicó el instrumento a 523 sujetos, se seleccionaron los reactivos con base en valores propios superiores o iguales a 1; que además, cumplirán con la composición teórica conceptual; mostrando así una correlación entre -1 y 1 superior a .40. De los 50 reactivos que ingresaron al análisis factorial,

sólo 30 cumplieron los criterios para conformar una versión validada de 110 reactivos; el factor de apoyo social desapareció. Se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio donde se estudiaron 50 reactivos correspondientes a los factores 1, 2, 3 y 5 mediante un análisis factorial confirmatorio con el método de componentes principales, rotación varimax y normalización Kaiser obteniendo así en el Factor Agotamiento 0.445 a 0.637, en el Factor Despersonalización 0.438 a 0.691 y en el Factor Insatisfacción de logro 0.497 a 0.699.

Confiabilidad

Uribe (2008) desarrolló un análisis de consistencia interna utilizando un Alfa de Cronbach considera el número de elementos del cuestionario, la varianza de cada ítem y el total, basando su derivación en la covarianza media entre los “n” ítems como un estimador de la confiabilidad de un test de longitud $n=1$. El instrumento final estuvo conformado por 30 reactivos teóricos con una consistencia interna general de 0.8910 de Alfa de Cronbach, en los factores Agotamiento 0.7894, Despersonalización 0.7748 y en Insatisfacción de logro 0.8620.

1.7.2.2. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral

El Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral fue publicado en Julio de 2010, siendo su autora Gloria Villalobos Fajardo (Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales). El objetivo del instrumento es identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.

El Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral puede ser aplicado de forma individual o colectiva, incluso puede autoaplicarse. Presenta dos formas: La forma A, es aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos; y está constituida por 123 ítems, tomando un tiempo aproximado para su desarrollo de 28 minutos. Mientras, la forma B, es aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios, la cual está compuesta por 97 ítems, pudiendo ser aplicada en un tiempo promedio de 33 minutos.

La forma B. está compuesta por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dimensiones: demandas del trabajo, control sobre el

trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas. A su vez, estas dimensiones están integradas por 16 subdimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral.

Los prueba presenta baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A) y trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B) obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Baremación: Profesionales (Colombia), pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos.

Validez

El Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial fue validado en una muestra de 23601 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y que integran cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola).

Se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones y los puntajes totales del cuestionario forma B, obteniendo los siguientes índices: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (.87); Control sobre el trabajo (.69); Demandas del trabajo (.68); y Recompensas (.67). Asimismo, se estimó la validez concurrente del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial, al correlacionar sus resultados con el Cuestionario de Síntomas de Estrés de Villalobos (2004), encontrando entre ambos una correlación positiva muy significativa ($r = 0.314$; $p < 0.01$)

Marchan (2017), al evaluar un grupo de trabajadores de una empresa de mantenimiento y una empresa de seguridad de Trujillo, estimó la validez de constructo del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial, por medio del método Item – test, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, el cual permitió establecer que todos los ítems del instrumento, correlacionan directamente y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total de la prueba, registrando índices

que oscilan entre .234 y .760.

Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del método de consistencia interna, empleando el coeficiente Alfa de Cronbach alcanzando los siguientes índices: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (.948); Control sobre el trabajo (.928); Demandas del trabajo (.827); Recompensas (.794); y Escala General (.816); y Escala Total (.937).

Marchan (2017), al evaluar un grupo de trabajadores de una empresa de mantenimiento y una empresa de seguridad de Trujillo, estimó la confiabilidad del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial, mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, alcanzando los siguientes índices: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (.798); Control sobre el trabajo (.823); Demandas del trabajo (.761); Recompensas (.822); y Escala General (.816).

1.8. PROCEDIMIENTO

Para la recolección de datos se solicitará el permiso a la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa, mediante una carta de presentación de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego; una vez conseguido el permiso se coordinará con las autoridades de la empresa, los horarios para la aplicación de los instrumentos. En el horario acordado, se reunirá a los agentes de seguridad, donde se les informará con la lectura del consentimiento informado el objetivo de la recolección de datos y se recalcará su participación voluntaria.

Se distribuirá primero la Escala de Desgaste Ocupacional (Desgaste ocupacional) – EDO, una vez terminada, se les entregará el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial. Por lo tanto, una vez terminada la evaluación, se seleccionará los protocolos debidamente contestados procediendo a codificarlos en forma consecutiva.

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Una vez aplicados ambos instrumentos, a la muestra investigada correspondiente a agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, se realizará la revisión de las pruebas, para separar aquellas incompletas y/o erróneamente llenadas. Enseguida se asignará un número a cada una de las pruebas para su identificación.

Luego serán ingresadas en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, para ser procesadas con el soporte del paquete estadístico SPSS 24.0, procediendo luego a realizar el análisis de los datos obtenidos, empleando métodos que proporcionan la estadística descriptiva y la estadística Inferencial, tales como:

- Correlación ítem-test corregido para evaluar la validez de constructo de los instrumentos a utilizar.
- Coeficiente alfa de Cronbach, que permitirá evaluar la consistencia interna de los instrumento en la población investigada.
- Construcción de normas percentilares de ambos instrumentos: la Escala de Desgaste Ocupacional (Desgaste ocupacional) – EDO y el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial.
- Tablas de distribución de frecuencias simples y porcentuales, (elaboradas según las norma APA), para organización y presentación de los resultados obtenidos referente al nivel de Desgaste Ocupacional y nivel de Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- En lo que respecta al análisis correlacional, en primer lugar, se determinará el cumplimiento de la normalidad de las puntuaciones obtenidas por los estudiantes en ambas pruebas, mediante la aplicación de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, para decidir el uso de la prueba paramétrica de correlación de Pearson o de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, en la evaluación de la asociación entre Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial en los sujetos de estudio.

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL
TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Valencia (2016) en Cali, Colombia, investigó la relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y los factores riesgo psicosociales extralaborales en los guardas de seguridad del sector portuario de la ciudad de Buenaventura. La muestra estuvo conformada por 93 guardas (hombres). Se empleó como instrumentos de recolección de datos al Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) y el cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral de la batería para el riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Los resultados demostraron que existe una correlación altamente significativa ($p=0.000$) entre el SQT y los riesgos psicosociales Extralaborales; concluyéndose que no solo los factores intralaborales son los responsables de psicopatologías como el SQT, sino que también hay una importante mediación de los factores extralaborales en el origen de esta.

Jiménez, Caicedo, Joven y Pulido (2015) realizaron un estudio que tuvo como objetivo caracterizar los factores de Riesgo Psicosocial, y el Síndrome de Desgaste Ocupacional en trabajadores de una empresa de recreación y entretenimiento educativo infantil. El tipo de estudio fue cuali-cuantitativo. Se aplicó a una muestra de 72 trabajadores, los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo intralaboral y extralaboral diseñados y validados para Colombia por el Ministerio de Trabajo. Los resultados revelaron que el 56% de los encuestados perciben un nivel de riesgo Intralaboral alto y muy alto. El cruce de variables mostró los niveles de riesgo psicosocial intralaboral como extralaboral altos y muy altos se encuentran correlacionados con niveles altos y críticos de la escala de culpa del CESQT en el 33% y el 29% de los encuestados respectivamente.

Londoño (2015) en Bogotá, Colombia, investigó la Influencia de los factores Psicosociales en la Salud percibida, el Desgaste ocupacional y compromiso en trabajadores colombianos. La muestra utilizada corresponde a 9.090 trabajadores pertenecientes a trece empresas colombianas. Se empleó para la evaluación de los sujetos, una batería de instrumentos de Riesgos Psicosociales diseñada y validada en Colombia para la evaluación de los Factores Psicosociales. Los resultados evidencian una correlación significativa y negativa entre las dimensiones Laboral,

Individual y Extralaboral de los Factores Psicosociales con el Engagement; y significativa positiva con el Desgaste ocupacional.

Aranda, López y Barraza (2013) en Tepic, México, investigaron la relación entre los factores psicosociales y el desgaste ocupacional en los trabajadores de la industria transformadora de la masa. La muestra estuvo conformada por la 122 trabajadores pertenecientes a cinco empresas del rubro. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos a la escala de identificación de factores psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social y la escala de Maslach Desgaste ocupacional Inventory para recabar la información. Los resultados identificaron factores psicosociales negativos en el 18,3% y factores del síndrome en el 79,8%. Asimismo, la única asociación significativa entre los factores psicosociales y el síndrome fue la de agotamiento emocional con el área de sistema de trabajo (OR = 3,11; p = 0,0223).

Colina y Contreras (2013) en Carabobo, Venezuela, investigaron los niveles del desgaste ocupacional y estrés en los trabajadores de una institución pública ubicada en el Municipio Guacara. La muestra estuvo constituida por veinte (20) trabajadores, distribuida su plantilla en cinco (5) personas de seguridad en el área de patio, nueve (9) obreros y seis (6) personas del área administrativa de la institución en mención. Se empelo como instrumentos de recolección de datos al Maslach Desgaste ocupacional Inventori-General Survey, y el Inventario de Sintomatología de Estrés. Los resultados obtenidos indican que, aun cuando los trabajadores no presentan el desgaste ocupacional, se evidencian niveles bajos de cansancio emocional y de despersonalización y niveles altos de eficacia profesional.

Solanes, Rodríguez, Benavides y Martínez (2013) en Alicante, España investigaron la relación existente entre diferentes factores de riesgo psicosocial (FRP) y desgaste ocupacional, así como comprobar si dicha relación se ve afectada por la categoría profesional en los trabajadores de los sectores: Servicios, Industria y Administraciones Públicas. La muestra estuvo conformada por 478 participantes, divididos en tres grupos (directivos, mandos intermedios y trabajadores), a quienes se les administró la versión adaptada de la Encuesta del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el

Trabajo (INSHT) y el Inventario de Desgaste ocupacional de Maslach (MBI-GS). Los resultados evidencian la existencia de una relación entre algunos FRP y el desgaste ocupacional. Asimismo, se comprueba que los FRP con influencia significativa sobre el desgaste ocupacional son distintos para cada categoría profesional desempeñada.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Barreda y Guzmán (2017) en Arequipa, investigaron la relación entre los factores de riesgo psicosocial y productividad en el área de producción en empresa industrial. Fueron evaluados varones entre 20 y 55 años del área de producción (N=51). Se aplicó el cuestionario de Riesgos Psicosociales de la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá, 2010), compuesta por 97 ítems, los cuales puntúan en una escala tipo Likert y para medir la productividad, se utilizó el programa ATLAS, que es autoría de la empresa, el que mide la producción por toneladas. Al correlacionar los niveles de presencia de los factores psicosociales de riesgo y la productividad no se encontró diferencia estadísticamente significativa, pero sí una tendencia en que la producción fue la más baja en aquellos con riesgo muy alto. Los resultados del nivel de presencia de riesgo psicosocial valorado por los trabajadores del área de producción de la empresa industrial se destacó los niveles sin riesgo de 33,3% y nivel medio 23,53%, donde se demuestra que hay un nivel de estrés moderado, que no afecta negativamente al trabajador.

Panizo (2015) en Lima, investigó la relación entre la personalidad tipo “A” y el Desgaste ocupacional, en trabajadores de mando operativo de una empresa privada. La muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores de mando operativo de la empresa antes mencionada. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos: el Inventario de Jenkins (JAS) y el Inventario MBI (Maslach Desgaste ocupacional Inventory). Los resultados encontrados permiten señalar que la Personalidad Tipo A presenta una correlación directa y moderada con el Desgaste ocupacional, así como con las dimensiones de “agotamiento emocional”, “despersonalización” y “realización personal”.

Arias y Núñez (2015) en Arequipa. Perú, investigaron los niveles de Desgaste ocupacional en Supervisores de Seguridad Industrial. La muestra estuvo conformada por 58 supervisores de seguridad industrial (54,3% varones y 46,6%

mujeres) con un rango de edad de 22 a 58 años. Se aplicó el Inventario de Desgaste ocupacional de Maslach forma general y se encontró que el 87% de los supervisores evaluados presentan niveles moderados de Desgaste ocupacional; además, la baja realización personal tiene mayor grado de severidad de las tres dimensiones del síndrome. El tiempo de servicio se relaciona con el agotamiento emocional y la despersonalización, mientras que la edad se relaciona con la baja realización personal. Las mujeres se encuentran más afectadas por el síndrome, pero las diferencias con los varones no son significativas.

López, García y Pando (2014) en Lima, investigaron la prevalencia del desgaste ocupacional y su relación con la presencia de factores de riesgo psicosocial laborales, percibidos como negativos en trabajadores de la Población Económicamente Activa (PEA). Se encuestaron 339 trabajadores con la aplicación del Inventory General Survey (MBI-GS) y la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo. Los resultados evidencian una prevalencia de desgaste ocupacional muy alto en la dimensión desgaste emocional o agotamiento (6,22%), asociado con 4 diferentes factores de riesgo psicosocial. El mayor factor de riesgo lo representan las exigencias laborales ($p < 0,004$) y ($OR = 6,979$) con la dimensión cinismo de desgaste ocupacional. Se concluye que la prevalencia del desgaste ocupacional se relaciona significativamente con los factores de riesgo psicosocial en los sujetos de estudio.

García (2012) en Chiclayo, investigó la relación entre el Desgaste ocupacional y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores en la región norte del país, el diseño utilizado fue descriptivo correlacional de tipo no experimental. La población estuvo conformada por 84 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron el Inventario Desgaste ocupacional de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Dentro de los hallazgos más relevantes encontramos que existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el trabajo del Desgaste ocupacional y el Compromiso Organizacional.

2.1.3. Antecedentes locales

García (2016) en Trujillo, Perú, investigó la relación entre el Desgaste ocupacional y la Satisfacción Marital en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Trujillo. La investigación se caracteriza como, descriptiva correlacional, no experimental. Se consideró a 100 trabajadores del área obrera de la municipalidad, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se aplicaron dos tipos de instrumentos: Maslach Desgaste ocupacional Inventory - General Survey (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) y la Escala de Satisfacción Marital (Pick y Andrade, 1988). Ambos instrumentos fueron adaptados en una población con características similares, los resultados revelan la adecuada confiabilidad de los instrumentos (0.774 y 0.907 respectivamente). Se encontró la relación parcial entre sus variables siendo altamente significativas entre el Desgaste ocupacional y la Satisfacción Marital ($p=0.035$ y $\chi^2=4.458$)

Solano (2015) en Trujillo, Perú, investigó la influencia que tienen los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de la Empresa Factoría Industrial SAC - 015, que conllevan a la accidentabilidad. La muestra estuvo conformada por 63 colaboradores de la empresa Factoría Industrial SAC Trujillo – 2015. Para el estudio se aplicó el Cuestionario SUSESO/ ISTAS 21. Los resultados evidencian que los trabajadores se encuentran expuestos a niveles altos de riesgos, inherentes a las actividades que realizan día a día en su puesto de trabajo, la sobrecarga de trabajo es un riesgo que se evidencia en los colaboradores de la empresa factoría industrial SAC.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Desgaste ocupacional

2.2.1.1. Definición

Pines y Maslach (1978) manifiestan que el desgaste ocupacional es el síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de un autoconcepto negativo, actitudes laborales negativas y pérdida del interés y sentimientos hacia los clientes.

Edelwich y Brodsky (1980) refieren que el desgaste ocupacional es la

progresiva pérdida de idealismo, energía y propósito experimentado por personas dedicadas a profesiones de ayuda como resultado de las condiciones de su trabajo.

Brill (1984) manifiestan que el desgaste ocupacional está relacionado con el trabajo, disfórico y disfuncional en un sujeto sin psicopatología mayor, que 1) ha funcionado por un tiempo con un desempeño y unos niveles afectivos adecuados en la misma situación laboral y 2) no recuperará los niveles previos sin ayuda externa o una nueva disposición ambiental.

Pines y Aronson (1988) refieren que el desgaste ocupacional es el estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la implicación a largo plazo en situaciones emocionalmente exigentes. Las demandas emocionales tienen con frecuencia su causa en una combinación de expectativas muy elevadas y tensiones situacionales crónicas.

Gil - Monte (2006) indica que el desgaste ocupacional es una respuesta psicológica al estrés laboral crónica de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización. Esta respuesta se caracteriza por un deterioro afectivo, caracterizado por agotamiento emocional y físico; y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia clientes y hacia la organización, en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes y, a veces, lesivos. En ocasiones se acompañan de sentimientos de culpa.

Bosqued (2008) refiere que el desgaste ocupacional es un tipo de estrés crónico que se define como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

Uribe (2010) menciona que el desgaste ocupacional es un conjunto de síntomas médicos-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía.

2.2.1.2. Modelos etiológicos del Desgaste ocupacional

2.2.1.2.1. Modelos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo

a. Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)

Este autor se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la "competencia percibida" como función del Desgaste ocupacional. Éste explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador. (Harrison, 1983)

En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el Desgaste ocupacional. (Harrison, 1983)

Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan: la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc. (Harrison, 1983)

b. Modelo de Pines (1993)

Pines, señala que el fenómeno del Desgaste ocupacional radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el Desgaste ocupacional. (Pines, 1993)

Por lo tanto, el Desgaste ocupacional lo explica como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto con muy altas expectativas. El Desgaste ocupacional sería el resultado de un proceso de desilusión donde la capacidad de adaptación del sujeto ha quedado disminuida severamente. (Pines, 1993)

c. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)

Para Cherniss, la consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del Desgaste ocupacional. (Cherniss, 1993)

Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el Desgaste ocupacional, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que éstos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa. (Cherniss, 1993)

d. Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

Thompson, Page y Cooper (1993) destacan cuatro factores implicados en la aparición del Desgaste ocupacional, y señalan que la autoconfianza juega un papel fundamental en ese proceso. Los cuatro factores son:

- Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto.
- El nivel de autoconciencia.
- Las expectativas de éxito personal.
- Los sentimientos de autoconfianza.

Estos autores plantean que tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de "retirada mental o conductual" de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales. (Thompson, Page y Cooper, 1993)

2.2.1.2.2. Modelos basados en las Teorías del Intercambio Social

a. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)

Este modelo se desarrolló para explicar la aparición del Desgaste ocupacional en enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de etiología del Desgaste ocupacional: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y pone el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo.

Según Buunk y Schaufeli (1993), existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social:

- La incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar.
- La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones.
- La falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales. Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes.

b. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

La teoría de Conservación de Recursos es una teoría motivacional basada en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir el Desgaste ocupacional.

Según esta teoría, para reducir los niveles de Desgaste ocupacional se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del Desgaste ocupacional. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de

Desgaste ocupacional son las de tipo "activo". (Hobfoll y Freedy, 1993)

La idea básica de la Conservación de Recursos es que los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener sus recursos, que es lo que ellos valoran. Entonces, el Desgaste ocupacional aparecería si esos recursos están amenazados, perdidos, o cuando el sujeto invierte en sus recursos; pero no recibe lo que espera. De acuerdo con esta teoría, la exposición prolongada a las situaciones de demandas profesional hace que el trabajador llegue a estados de agotamiento emocional y físico; lo que es el componente central de Desgaste ocupacional. En suma, esta teoría define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos (capacidad intrínseca para afrontar), condiciones, características personales, capacidad física (Hatinen y cols, 2004).

2.2.1.2.3. Modelos basados en la Teoría Organizacional

a. Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)

Este modelo propone una progresión secuencial en el tiempo, en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro. Así, en la secuencia, la despersonalización es la primera fase del Desgaste ocupacional, le seguiría la realización personal disminuida y, por último, el incremento del agotamiento emocional.

Golembiewski (1986), uno de los seguidos más relevantes del modelo, subraya la importancia de las disfunciones del rol -pobreza, conflicto y ambigüedad del rol- en un proceso en el que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral. Siendo sus fases:

En la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Esto, a la vez, genera sentimientos de irritabilidad, fatiga y una disminución de la autoimagen positiva.

En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), aparece el

Desgaste ocupacional. Las siguientes fases se caracterizarán por baja realización personal, para desembocar en agotamiento emocional.

b. Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el Desgaste ocupacional es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome.

La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral. (Cox, Kuk y Leiter, 1993)

Otro antecedente del Desgaste ocupacional es lo que Cox y cols (1993) denominan "salud de la organización". Éste se refiere al ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc).

c. Modelo de Winnubst (1993)

Este modelo adopta la definición de Desgaste ocupacional propuesta por Pines y Aronson (1988), y plantea que surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del Desgaste ocupacional estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional.

Para Winnubst (1993), la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del Desgaste ocupacional variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social. Paralelamente, al estar estrechamente relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, éste es un factor fundamental que afecta la percepción del sujeto respecto la estructura organizacional y, por lo tanto, es una variable esencial sobre la cual intervenir para prevenir o disminuir los niveles de Desgaste ocupacional.

Este autor, al igual que Golembiewski y cols (1986) defiende que el Desgaste ocupacional puede afectar a todo tipo de profesionales, y no sólo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda.

2.2.1.2.4. Modelos basados en la Teoría Estructural

a. Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

Este modelo explica el Desgaste ocupacional teniendo en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.).

2.2.1.3. Dimensiones del Desgaste Ocupacional

Uribe et al. (2008) manifiestan que los factores del Desgaste Ocupacional son:

- **Agotamiento emocional:** es la pérdida progresiva de energía o el agotamiento de recursos emocionales propios, además de la presencia de cansancio, desgaste y fatiga. El trabajador se siente emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y sostenido con personas que atiende como objeto de su trabajo.
- **Despersonalización:** desarrollo de sentimientos negativos, actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Se manifiesta por la presentación de irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, etc.).
- **Insatisfacción de logro:** es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y a presentar respuestas negativas hacia sí mismos y el trabajo
- **Factores Psicosomáticos:** Serie de malestares físicos y somáticos que se combinan en un espiral de deterioro que terminan con una enfermedad.

2.2.1.4. Desarrollo del proceso del desgaste ocupacional

Gil-Monte y Peiró (1997) manifiestan que el proceso del desgaste ocupacional se da en las siguientes fases:

- Fase de entusiasmo, en la que el trabajador tiene unas expectativas irreales de lo que puede ocurrir.
- Fase de estancamiento: supone una paralización tras la constatación de la realidad de las expectativas y una pérdida del idealismo y entusiasmo iniciales.
- Fase de frustración: constituye el inicio en sí del síndrome y se caracteriza por el cuestionamiento del valor del trabajo en sí mismo y el descenso de la motivación, iniciándose los sentimientos de baja realización personal por el trabajo y agotamiento emocional.
- Fase de apatía: o núcleo central de la instauración del síndrome se caracteriza por indiferencia y falta de interés en la que se establece un sentimiento de vacío total que puede manifestarse en forma de distanciamiento emocional y de desprecio. Es decir, se consolidan los sentimientos de baja realización personal y el agotamiento emocional y se establece como estrategia negativa de afrontamiento la despersonalización.

2.2.1.5. Causas del Desgaste Ocupacional

Maslach y Leiter (1997) manifiestan que las causas del desgaste ocupacional son:

a. Sobrecarga de trabajo

La carga de trabajo es una dimensión clave de la vida organizacional, la cual, desde la perspectiva gerencial significa productividad pero desde el enfoque individual significa tiempo y energía.

El reto fundamental sería encontrar un compromiso entre las dos perspectivas para mantener una relación balanceada con el trabajo, sin embargo, las actuales transiciones organizacionales asociadas a las reestructuraciones fijan

como primer objetivo la carga de trabajo en el intento por incrementar la productividad, presionando a las personas a hacer más de lo que pueden abarcar.

La carga de trabajo incluye tanto una dimensión cualitativa (en términos de qué se hace) como una dimensión cuantitativa (en términos de cuánto se hace) y se ve afectada de tres maneras: el trabajo es más intenso, demanda mayor tiempo y es más complicado.

b. Falta de control

La capacidad de establecer prioridades en el trabajo cotidiano y la toma de decisiones acerca del uso de recursos son acciones centrales en la vida de un profesional. Las políticas organizacionales que interfieren con esta capacidad reducen la autonomía individual del empleado y su implicación con el trabajo.

Cuando no se tiene control sobre las dimensiones importantes del puesto de trabajo, al ocupante se le dificulta identificar las señales de los problemas. En este punto no se trata de la capacidad o la voluntad del empleado para tomar acciones sino la tolerancia de la organización en cuanto a la resolución creativa de problemas fuera de sus estructuras de control centralizadas. Es así como ante la ausencia de capacidad para tomar decisiones relevantes, los empleados pueden desperdiciar su tiempo haciendo cosas que no contribuyen efectivamente a su trabajo; el interés se pierde si el individuo no siente que está logrando producir las cosas relevantes de su trabajo.

c. Recompensa insuficiente

Las crisis en el ambiente de trabajo reduce en muchos sentidos la capacidad de las organizaciones para recompensar a la gente. Las personas esperan que el empleo les traiga las recompensas materiales de dinero, prestigio y seguridad, pero recientemente los empleos ofrecen en menor cantidad esos tres elementos aunque las personas trabajen más.

El punto más resaltante en la experiencia del desgaste profesional es la pérdida de la recompensa intrínseca de hacer el trabajo que realmente gusta, y si a esta pérdida se suma además la ausencia de recompensas extrínsecas, el resultado será una clara disminución del potencial para trabajar con compromiso.

d. El colapso de la comunidad en el trabajo

La comunidad dentro del trabajo ha sido quebrantada a través de la pérdida de la seguridad en el trabajo y el excesivo interés por el beneficio a corto plazo, lo cual excluye la consideración hacia las personas. En un primer nivel, se fragmentan las relaciones del personal, que son los componentes fundamentales de la comunidad en una organización.

En un segundo nivel, se perjudica el trabajo en equipo, que es el sustento de la fabricación, el procesamiento de la información y el sector servicio de la economía. La pérdida de la comunidad se evidencia en los grandes conflictos entre la gente, la disminución del apoyo y el respeto mutuo así como una creciente sensación de aislamiento, y de esta manera desaparece el sentimiento de pertenencia de la gente.

e. Ausencia de equidad

El lugar de trabajo se percibe justo cuando están presentes tres elementos clave: confianza, claridad y respeto. Cuando una organización logra el sentido de comunidad las personas confían unas en otras para desempeñar sus roles en proyectos compartidos, para comunicar abiertamente sus intenciones y para mostrar respeto mutuo

Cuando una organización actúa equitativamente, valora a cada persona que contribuye a su éxito lo cual evidencia la importancia que tiene cada individuo. Siendo así, los tres elementos mencionados son esenciales para mantener el compromiso de la persona con el trabajo mientras que su ausencia contribuye directamente al desgaste profesional.

f. Conflicto de valores

Los valores influyen en gran medida sobre la relación con el trabajo, es por ello que se dice que las crisis en el lugar de trabajo responde de una u otra manera a un conflicto de valores; cuando la organización valora excesivamente la sobrevivencia y el beneficio a corto plazo está yendo en contra de los valores que los empleados más dedicados perciben de su trabajo.

Peor aún es cuando se enfatiza la excelencia por la producción o el servicio mientras se toman acciones que dañan la calidad del trabajo, y esto sucede frecuentemente si se considera que para lograr la calidad excelente se requiere del máximo de atención por parte de la organización sobre ese objetivo, pero en la práctica las organizaciones están interesadas simultáneamente en alcanzar otras metas también.

2.2.1.6. Consecuencias del Desgaste Ocupacional

Garcés (2003) distingue tres áreas en las que el síndrome de Desgaste Ocupacional afectaría negativamente el buen funcionamiento del individuo:

a. Consecuencias psicológicas

Es posible mencionar la aparición de psicopatologías, tales como dolor de espalda o cabeza, úlceras, mareos, asma, hipertensión, insomnio y taquicardia; actitudes negativas hacia sí mismo, depresión, sentimientos de culpabilidad en relación a sus acciones personales, laborales o ambientales; ansiedad; cólera, ya que pueden presentar reacciones de ira, indignación y enojo; aburrimiento en las actividades laborales cotidianas; baja tolerancia a la frustración; abuso de drogas como el café, alcohol e incluso drogas ilícitas.

b. Consecuencias en el contexto organizacional

Es posible mencionar la disminución del rendimiento; actitudes negativas hacia el trabajo y falta de motivación; actitudes negativas hacia los alumnos; incapacidad para realizar adecuadamente el trabajo; intención de abandonar el trabajo o abandono real del mismo; absentismos, retrasos y largas pausas durante el trabajo; insatisfacción en el trabajo; y disminución del compromiso.

c. Consecuencias del síndrome a nivel ambiental

Incluyen actitudes negativas hacia la vida en general como en la familia, las amistades, etc.; y disminución de la calidad de vida personal.

Por otra parte, Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005), identifican cuatro dimensiones en las que el sujeto que padece Desgaste ocupacional puede verse afectado.

a. Dimensión psicósomática

Sufre consecuencias tales como, cansancio, fatiga crónica, dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño, contracturas, úlceras, taquicardia e hipertensión.

b. Dimensión conductual

Se ve afectada por mala comunicación, ausentismo laboral, uso de drogas, incapacidad de vivir de manera relajada, superficialidad en las relaciones interpersonales, aumento de las conductas violentas, trastornos de alimentación, distanciamiento afectivo de los compañeros de trabajo y clientes.

c. Dimensión emocional

Se ve afectada en el distanciamiento afectivo, aburrimiento, impaciencia, irritabilidad, sentimientos de omnipotencia, desorientación, falta de concentración, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos, agotamiento, baja autoestima y pobre realización personal.

d. Dimensión Laboral

Detrimento en la capacidad de trabajo y en la calidad de los servicios prestados a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

2.2.1.7. Estrategias de prevención del Desgaste Ocupacional

Para prevenir y/o disminuir los niveles de desgaste, Ríos (2009) sugiere realizar división del trabajo en equipos, controlar la organización del trabajo y los elementos que generan malestar en el personal, hacer partícipe al trabajador en la toma de decisiones, fomentar motivación y una atmósfera positiva de trabajo, facilitar espacios comunes donde llevar a cabo el trato informal con los compañeros (periodos de descanso dentro de la jornada laboral), y fomentar el dialogo efectivo. De igual forma el autor recomienda mejorar las condiciones ambientales y el lugar de trabajo, como por ejemplo: dispensar un mobiliario adecuado, buena iluminación de las instalaciones, decoración y colores agradables.

Por otra parte, Gil-Monte (2006) refiere que la formación es un elemento clave para prevenir el síndrome, pues busca conseguir un ajuste individuo-puesto adecuado, que contemple las condiciones de trabajo más favorables; pues la falta de capacidad del trabajador para dar respuesta a las exigencias dan origen al desgaste.

De igual forma, Gil-Monte manifiesta que a nivel individual se recomienda la utilización del entrenamiento en solución de problemas y manejo del tiempo de manera eficaz, entre otros; mientras que a nivel grupal, ofrecer apoyo social por parte de los compañeros y supervisores, pues a través de ello los individuos consiguen apoyo emocional, consejos, otros. Este autor recomienda los programas de socialización anticipada, la implantación de sistemas de evaluación y retroinformación, desarrollar de forma planificada la cultura organizacional, así como los procesos sociales y humanos de la organización.

Por su parte, Salanova y Llorens (2008) explican que las estrategias de intervención sobre el desgaste pueden aplicarse desde un nivel individual/personal, a un nivel organizacional o a una combinación de ambas de acuerdo con los resultados de la evaluación, pues si a través de la evaluación se detecta falta de recursos personales, se deben utilizar estrategias enfocadas en el individuo para desarrollar sus habilidades y conocimientos; mientras que si se detecta altas demandas laborales y/o bajos recursos; las estrategias deben dirigirse hacia la organización, como mejorar estilos de liderazgo.

2.2.2. Factores de riesgo psicosocial

2.2.2.1. Definición

Los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. (Lahera y Góngora, 2002)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) define a los riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión

del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias.

Los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. (Gil - Monte, 2006)

El Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, 2005) define a los factores de riesgo psicosociales como aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

Los factores psicosociales se definen como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición pueden afectar negativamente el bienestar y la salud de los trabajadores a partir de respuestas de estrés y enfermedades asociadas (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011).

Villalobos (2010) manifiesta que los factores de riesgo psicosocial son las Condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno que bajo determinadas circunstancias de intensidad y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social..

2.2.2.2. Características de los Factores Psicosociales de Riesgo

Moreno y Báez (2010) manifiestan que los factores de riesgo psicosocial presentan las siguientes características propias:

a. Se extienden en el espacio y el tiempo

El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

b. Dificultad de objetivación

El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

c. Afectan a los otros riesgos

El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un

aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001).

d. Escasa cobertura legal

El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

e. Están moderados por otros factores

Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos

moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

f. Dificultad de intervención

Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante. En el último apartado de este informe se recoge la experiencia en este campo y un conjunto de buenas prácticas.

2.2.2.3. Modelo de análisis de los factores psicosociales intralaborales

Según Villalobos (2010), los factores de riesgo psicosociales abarcan 4 grandes dimensiones:

a. Demandas del trabajo

Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Esta dimensión se encuentra conformada por los siguientes indicadores:

Demandas cuantitativas

Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

Se convierten en fuente de riesgo cuando el tiempo del 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 tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados. (Villalobos, 2010)

Demandas de carga mental

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 carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:

- La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.
- La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

Demandas emocionales

Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El individuo se expone a los sentimientos, mociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.
- El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).
- El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

Exigencias de responsabilidad del cargo

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. (Villalobos, 2010)

Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros. (Villalobos, 2010)

Se puede constituir en fuente de riesgo cuando el trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto 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.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico

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. (Villalobos, 2010)

Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

Demandas de la jornada de trabajo

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 destinados a pausas y descansos periódicos. (Villalobos, 2010)

Se convierten en fuente de riesgo cuando se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

Consistencia del rol

Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto. (Villalobos, 2010)

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición

se convierte en fuente de riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador. (Villalobos, 2010)

b. Control sobre el trabajo

Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. Esta dimensión se encuentra conformada por los siguientes indicadores:

Control y autonomía sobre el trabajo

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. Es fuente de riesgo cuando:

- 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.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado. (Villalobos, 2010)

Participación y manejo del cambio

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. (Villalobos, 2010)

Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- 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.

Claridad de rol

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. (Villalobos, 2010)

Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando 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. (Villalobos, 2010)

Capacitación

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. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- 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.

c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. (Villalobos, 2010)

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Esta dimensión se encuentra conformada por los siguientes indicadores:

Características del liderazgo

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. (Villalobos, 2010)

Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:

- 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.

Relación con los colaboradores (subordinados)

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. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:

- 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.

Relaciones sociales en el trabajo

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.
- El apoyo social que se recibe de compañeros.
- El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).
- La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

- 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.
- Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.
- El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

Retroalimentación del desempeño

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. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es inexistente, poco clara,

inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador. (Villalobos, 2010)

En opinión de la autora de esta investigación, la relación que los trabajadores de ambas empresas establecen con sus supervisores puede llegar a tornarse conflictiva, debido a que al ser personas con un mínimo grado de instrucción, carecen de una adecuada educación y formación en valores, lo cual les conlleva a optar por conductas que transgreden los reglamentos institucionales, y por ende propician que se les sancione, atribuyendo en la mayoría de ocasiones la inexistencia de la falta o el deseo de la empresa de perjudicarlos. (Villalobos, 2010)

d. Recompensa

Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. Esta dimensión se encuentra conformada por los siguientes indicadores:

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

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. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:

- 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.

Reconocimiento y compensación

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. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- 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.

2.2.2.4. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Nogareda (2006) manifiesta que la evaluación de los factores de riesgo psicosocial posee las siguientes fases:

a. Identificación de los factores de riesgo

Definir de forma precisa los aspectos a investigar, es decir, precisar los objetivos del estudio. Por tanto, es importante conocer las características de los diferentes puestos de trabajo (funciones, responsabilidades, requisitos de formación, etc.).

b. Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se van a emplear

Consiste en delimitar el método, técnica o instrumento que se va a emplear para realizar dicho estudio. La elección del método, dependerá de los objetivos que se persigan, por eso se delimitan en la fase anterior. Además, habrá que tener en cuenta su posibilidad real de llevarlo a cabo, los recursos de los que se dispone, aspectos éticos...

c. Planificación y realización del trabajo de campo

Es imprescindible planificar con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo, informando previamente a las personas implicadas del estudio y de los objetivos que se persiguen. Hay que tener en cuenta si es posible realizar el estudio a todos los trabajadores, o si por el contrario, hay que seleccionar un muestreo. También, tenemos que tener en cuenta, si se van a emplear cuestionarios, de qué forma se van a efectuar, esto es, si se hará entrega en mano, a través de la vía telemática, etc.

Uno de los aspectos importantes a tener en cuenta, es que tiene que quedar clara la confidencialidad en el tratamiento de los datos. La información tiene que ser tratada de forma ética, cautelosa, rigurosa y conforme a la legalidad vigente, y esto tiene que ser transmitido a los trabajadores/as.

d. Análisis de los resultados y elaboración del informe

En esta fase, tenemos que identificar las causas de los problemas y hacer una valoración de los riesgos. Los resultados, deben materializarse en un informe, de manera clara.

e. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención

Una vez que se decidan las acciones que se van a adoptar, tenemos que ponerlas en práctica y hacer un control, seguimiento de las mismas. Es importante definir unos plazos, designar responsables y saber con qué recursos humanos y materiales contamos.

f. Seguimiento y control de las medidas adoptadas

Debe contemplar, la aceptación o no de las medidas propuestas, el cumplimiento de los plazos, las dificultades en la implantación de las medidas y la comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.

2.2.2.5. Medidas preventivas ante los factores de riesgo psicosocial

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2008) refiere las principales medidas para mitigar los factores de riesgo psicosocial son:

- Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y trabajadores y de superiores en la realización de las tareas, por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.
- Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
- Promocionar la autonomía de los trabajadores y trabajadoras en la realización de las tareas, por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.

- Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.
- Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc....), evitando los cambios contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta influencia.
- Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
- Establecer principios y sobretodo procedimientos para gestionar personas de forma justa y democrática, de forma saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
- Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral, por ejemplo introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.
- Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

2.3. Marco Conceptual

a. Desgaste ocupacional

Experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; probablemente como respuesta al estrés laboral. Aunada a todos estos malestares, se presenta una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que impacta de manera nociva a las personas (Uribe, García, Pichardo y Retiz, 2007).

b. Factores de riesgo psicosocial

Condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno que bajo determinadas circunstancias de intensidad y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social. (Villalobos, 2010)

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de Desgaste Ocupacional en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

Nivel de Desgaste Ocupacional	N	%
Bajo	69	33.5
Medio	84	40.8
Alto	53	25.7
Total	206	100.0

En la tabla 1, referente al nivel de Desgaste Ocupacional, se observa que el 40.8% de agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, presenta nivel medio; en tanto que el 33.5% presenta nivel bajo y el 25.7%, nivel alto.

Tabla 2

Nivel de Desgaste Ocupacional según dimensiones, en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

Nivel de Desgaste Ocupacional	N	%
Agotamiento		
Bajo	67	32.5
Medio	88	42.7
Alto	51	24.8
Total	206	100.0
Despersonalización		
Bajo	90	43.7
Medio	72	35.0
Alto	44	21.4
Total	206	100.0
Insatisfacción de logro		
Bajo	65	31.6
Medio	94	45.6
Alto	47	22.8
Total	206	100.0
Factores Psicosomáticos		
Bajo	82	39.8
Medio	71	34.5
Alto	53	25.7
Total	206	100.0

En la tabla 2, se observa un predominio de nivel medio en las dimensiones Agotamiento e Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional, con porcentajes de agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, que registran este nivel que oscilan entre 42.5% y 45.5%. Asimismo, predomina un nivel bajo en las dimensiones Despersonalización y Factores Psicosomáticos, con porcentajes que oscilan entre 39.8% y 43.7%

Tabla 3

Nivel de Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

Nivel de Factores de Riesgo Psicosocial	N	%
Bajo	61	29.6
Medio	116	56.3
Alto	29	14.1
Total	206	100.0

En la tabla 3, referente al nivel de Factores de Riesgo Psicosocial, se observa que el 56.3% de agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, presenta nivel medio; en tanto que el 29.6% presenta nivel bajo y el 14.1%, nivel alto.

Tabla 4

Nivel de Factores de Riesgo Psicosocial según dimensiones, en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

Factores de Riesgo Psicosocial	N	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		
Bajo	61	29.6
Medio	106	51.5
Alto	39	18.9
Total	206	100.0
Control sobre el trabajo		
Bajo	60	29.1
Medio	98	47.6
Alto	48	23.3
Total	206	100.0
Demandas del trabajo		
Bajo	54	26.2
Medio	121	58.7
Alto	31	15.0
Total	206	100.0
Recompensas		
Bajo	64	31.1
Medio	102	49.5
Alto	40	19.4
Total	206	100.0

En la tabla 4, se observa un predominio de nivel medio en las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial, con porcentajes de agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, que registran este nivel que oscilan entre 47.6% y 58.7%.

Tabla 5

Correlación entre Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

	Desgaste Ocupacional (r)	Sig.(p)
Factores de Riesgo Psicosocial	.517	.000**

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

** $p < .01$: Muy significativa

* $p < .05$: Significativa

En la tabla 5, se presentan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se puede observar que existe una correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado medio, entre Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

	Agotamiento (r)	Sig.(p)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	.317	.000 **
Control sobre el trabajo	.422	.000 **
Demandas del trabajo	.439	.000 **
Recompensas	.346	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 6, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

	Despersonalización (r)	Sig.(p)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	.403	.000 **
Control sobre el trabajo	.311	.000 **
Demandas del trabajo	.329	.000 **
Recompensas	.187	.154

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 7, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

	Insatisfacción de logro (r)	Sig.(p)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	.396	.000 **
Control sobre el trabajo	.351	.000 **
Demandas del trabajo	.378	.000 **
Recompensas	.476	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 8, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

	Factores Psicosomáticos (r)	Sig.(p)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	.107	.206
Control sobre el trabajo	.346	.000 **
Demandas del trabajo	.409	.000 **
Recompensas	.119	.173

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

** $p < .01$: Muy significativa

* $p < .05$: Significativa

En la tabla 9, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

CAPÍTULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS

Después de haber realizado el análisis estadístico, en el presente capítulo se procederá a analizar los resultados de la investigación, por lo que, se cumplió con el objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

Al analizar los resultados encontrados, se acepta la hipótesis general de la investigación que dice: Existe relación entre desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional, que manifiestan este grupo de trabajadores, se relaciona significativamente con sus condiciones propias, las características del medio laboral y del entorno que bajo determinadas circunstancias de intensidad y de tiempo de exposición, los predispone a experimentar efectos negativos e a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social. Esto es corroborado por Gil-Monte y Peiró (1997), quien refiere que el Desgaste ocupacional es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.).

Resultados similares, fueron encontrados por Solanes, Rodríguez, Benavides y Martínez (2013), quienes al evaluar un grupo de trabajadores de empresas de los rubros Servicios, Industria y Administraciones Públicas en Alicante, España hallaron la existencia de una relación entre algunos FRP y el desgaste ocupacional. Asimismo, Valencia (2016) en Cali, Colombia, encontró una correlación altamente significativa ($p=0.000$) entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y los Riesgos Psicosociales Extralaborales en los guardas de seguridad del sector portuario. De igual manera, López, García y Pando (2014) en Lima, Perú, al evaluar un grupo de trabajadores de la Población Económicamente Activa (PEA), encontraron que el desgaste ocupacional se relaciona significativamente con los factores de riesgo psicosocial.

Ante lo expuesto podemos afirmar que la relación entre desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial, en agentes de seguridad y/o trabajadores con cargos operativos, puede variar de una realidad a otra, en base al contexto, las características sociodemográficas y la diversidad de factores emocionales que estos puedan presentar, por lo que no se puede generalizar los resultados alcanzados en la presente investigación.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Agotamiento emocional del Desgaste Ocupacional y la dimensión Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la pérdida progresiva de energía o el agotamiento de recursos emocionales, además de la presencia de cansancio, desgaste y fatiga, que manifiesta este grupo de trabajadores, se relaciona significativamente con su percepción sobre la relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y los colaboradores, vinculadas con las características en la forma de trabajar cotidianamente. Esto es corroborado por Villalobos (2010), quien manifiesta que las relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Agotamiento emocional del Desgaste Ocupacional y la dimensión Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la respuesta de este grupo de trabajadores frente a la labor que realiza, la relación esperada entre las demandas que el trabajo, se relaciona significativamente con su percepción sobre las exigencias que el trabajo les impone, pudiendo ser estas de naturaleza cuantitativa, cognitiva, emocional, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Esto es apoyado por Gil-Monte y Peiró (1997), quien manifiesta el desgaste ocupacional es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de

reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.).

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Agotamiento emocional del Desgaste Ocupacional y la dimensión Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la vivencia de este grupo de trabajadores de sentirse exhaustos emocionalmente por las demandas del trabajo, se relaciona significativamente con la posibilidad que su trabajo les ofrece para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Esto es corroborado por Pines (1993), quien refiere que el fenómeno del Desgaste ocupacional radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se quemar aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el Desgaste ocupacional.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Agotamiento emocional del Desgaste Ocupacional y la dimensión Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la pérdida progresiva de energía o el agotamiento de recursos emocionales, además de la presencia de cansancio, desgaste y fatiga, que manifiesta este grupo de trabajadores, se relaciona significativamente con la retribución de índole financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, que obtienen a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Esto es corroborado por Maslach y Leiter (1997), quien refiere que las crisis en el ambiente de trabajo reduce en muchos sentidos la capacidad de las organizaciones para recompensar a la gente. Las

personas esperan que el empleo les traiga las recompensas materiales de dinero, prestigio y seguridad, pero recientemente los empleos ofrecen en menor cantidad esos tres elementos aunque las personas trabajen más.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que el desarrollo de sentimientos negativos, actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que manifiestan este grupo de trabajadores, se relaciona significativamente con su percepción sobre la relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y los colaboradores, vinculadas con las características en la forma de trabajar cotidianamente. Esto es corroborado por Golembiewski (1986), quien manifiesta que al experimentar desgaste ocupacional, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo).

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la actitud fría de este grupo de trabajadores hacia las personas que le rodean, evidenciados en el cinismo, distanciamiento, y la pérdida de exaltación hacia su trabajo, se relaciona significativamente con su percepción sobre las exigencias que el trabajo les impone, pudiendo ser estas de naturaleza cuantitativa, cognitiva, emocional, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Esto es apoyado por Harrison (1983), quien manifiesta que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Demandas del

trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que las actitudes de frialdad y distanciamiento que manifiestan este grupo de trabajadores, se relaciona significativamente con la posibilidad que su trabajo les ofrece para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Esto es corroborado por Villalobos (2010), quien manifiesta que 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. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que el desarrollo de sentimientos negativos, actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que manifiestan este grupo de trabajadores, se relaciona significativamente con la retribución de índole financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, que obtienen a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Esto es corroborado por Maslach y Leiter (1997), quien manifiesta que el punto más resaltante en la experiencia del desgaste profesional es la pérdida de la recompensa intrínseca de hacer el trabajo que realmente gusta, y si a esta pérdida se suma además la ausencia de recompensas extrínsecas, el resultado será una clara disminución del potencial para trabajar con compromiso.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que

la tendencia de este grupo de trabajadores a evaluarse negativamente y a presentar respuestas negativas hacia sí mismos y el trabajo, se relaciona significativamente con su percepción sobre la relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y los colaboradores, vinculadas con las características en la forma de trabajar cotidianamente. Esto es corroborado por Buunk y Schaufeli (1993), quien manifiesta que una de las principales fuentes de estrés relacionada con los procesos de intercambio social, es la denominada falta de control, la cual según los autores, se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales. Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción negativa de sí mismos y del trabajo que realizan, se relaciona significativamente con su percepción sobre las exigencias que el trabajo les impone, pudiendo ser estas de naturaleza cuantitativa, cognitiva, emocional, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Esto es corroborado por Harrison (1983), quien refiere que la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la tendencia de este grupo de trabajadores a evaluarse negativamente y a presentar respuestas negativas hacia sí mismos y el trabajo, se relaciona significativamente con la posibilidad que su trabajo les ofrece para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que

intervienen en su realización. Esto es corroborado por Villalobos (2010), quien manifiesta que las exigencias de responsabilidad del cargo, se pueden constituir en fuente de riesgo cuando el trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto 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.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión del Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción negativa de sí mismos y del trabajo que realizan, se relaciona significativamente con la retribución de índole financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, que obtienen a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Esto es corroborado por Thompson, Page y Cooper (1993), quienes manifiestan que tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de "retirada mental o conductual" de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la serie de malestares físicos y somáticos que se combinan en un espiral de deterioro que terminan con una enfermedad, que experimenta este grupo de trabajadores, se relaciona significativamente con su percepción sobre la relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y los colaboradores,

vinculadas con las características en la forma de trabajar cotidianamente.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que el conjunto de malestares físicos y somáticos, que experimentan este grupo de trabajadores producto de la labor que realización, se relaciona significativamente con su percepción sobre las exigencias que el trabajo les impone, pudiendo ser estas de naturaleza cuantitativa, cognitiva, emocional, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que la serie de malestares físicos y somáticos que se combinan en un espiral de deterioro que terminan con una enfermedad, que experimenta este grupo de trabajadores, se relaciona significativamente con la posibilidad que su trabajo les ofrece para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Esto es corroborado por Villalobos (2010), quien manifiesta que la consistencia del rol, hace referencia a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial en los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, de lo cual se deduce que el conjunto de malestares físicos y somáticos, que experimentan este grupo de trabajadores producto de la labor que realización, se relaciona significativamente con la retribución de índole financiera

(compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, que obtienen a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En los agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo, predomina un nivel medio de Desgaste Ocupacional y sus dimensiones Agotamiento e Insatisfacción de logro, con porcentajes que oscilan entre 40.8% y 45.5%. Asimismo, predomina un nivel bajo en las dimensiones Despersonalización y Factores Psicosomáticos, con porcentajes que oscilan entre 39.8% y 43.7%
- En el grupo de estudio, predomina un nivel medio de Factores de Riesgo Psicosocial y sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 47.6% y 58.7%.
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.

5.2. Recomendaciones

- Realizar talleres de relajación, dirigidos a los vigilantes que alcanzaron un nivel alto de Desgaste Ocupacional y sus dimensiones, con la finalidad de generar en ellos, una adecuada distensión y descarga tanto de índole emocional como física, disminuyendo así, los agravantes producto de las presiones, el control y sobrecarga laboral, a las cuales se encuentran expuestos de forma continua, durante el cotidiano desarrollo de las funciones inherentes a su puesto de trabajo.
- Se recomienda, brindar sesiones de orientación y consejo psicológico a los colaboradores que se encuentren en el nivel alto de los Factores de Riesgo Psicosocial y sus dimensiones, con el propósito de brindar un adecuado abordaje a los inconvenientes y dificultades de índole socioemocional vinculados a esta variable que la población en estudio pueda presentar, otorgándoles a la misma vez, la oportunidad de desarrollar a la misma vez adecuadas estrategias de afrontamiento que les permitan lidiar con las exigencias y vicisitudes que su vida laboral les demanda de forma continua.
- Incluir dentro de la organización, la práctica de ejercicios de pausas activas durante la jornada laboral, permitiendo que los colaboradores se distensionen, relajen y recuperen energías para un desempeño eficiente, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generados por el trabajo. Los beneficios que pueden generar las pausas activas están relacionados directamente en que motiva y mejora las relaciones interpersonales, además de promover la integración social, disminución los síntomas psicósomáticos y mejora el desempeño laboral.
- Se sugiere al departamento de recursos humanos de la empresa, incluir en su grupo de profesionales, a un (a) Psicólogo (a) Ocupacional, cuya labor debe orientarse a realizar evaluaciones periódicas tanto del Desgaste Ocupacional como de Factores de Riesgo Psicosocial, que permitan estimar de forma continua como se presenta el nivel de ambas variables en los colaboradores, pudiendo a partir de ello, brindar un oportuno abordaje a los conflictos socioemocionales vinculados a ellas.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS Y ANEXOS

7.1. REFERENCIAS

7.1.1. Libros

- Aranda, C., López, J. y Barraza, J. (2013). *Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México*. Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. 42, núm. 2, 2013, pp. 167-172.
- Arias, W. y Núñez, A. (2015). *Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial de Arequipa*. Ciencia y Trabajo, 17 (52). Arequipa, Perú.
- Barreda, C. y Guzmán, C. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y productividad del área de producción de empresa industrial en Arequipa*. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Católica de Santa María. Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades. Escuela Profesional de Psicología. Arequipa, Perú.
- Bosqued, M. (2008). *Quemado: El Síndrome del Burnout; Que es y cómo Superarlo*. Buenos Aires: Paidós Ibérica.
- Brill, P. (1984). *The need for an operational definition of burnout*. Family and Community Health, 6, 12-24.
- Buunk, A. y Schaufeli, W.. (1993). *Burnout: a perspective from social comparison theory*. Professional Burnout Recent developments in theory and research. London: Taylor & Francis.
- Buunk, B. P., de Jonge, J., Ybema, J. F., y de Wolff, CH. J. (1998). *Psychosocial aspects of Occupational Stress*. In J.D.Drenth, H. Thierry, & CH. J. de Wolff (Eds.), Work Psychology. East Sussex: Psychology Press.
- Chamorro, A. y Tato, J. (2005). *Globalización y competitividad de las empresas: los recursos humanos*. Análisis Económico 43 (20).
- Charria V, Sarsosa K, Arenas F. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Rev Fac Nac Sad Pub. 2011; 29 (4): 380-91.
- Cherniss, C. (1980) *Professional burnout in the human service organizations*. New York : Praeger.
- Cherniss, C. (1993). *The role of professional self - efficacy in the etiology of burnout*. Maslach y T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research. London: Taylor & Francis

- Colina, E. y Contreras, M. (2013). *Diagnóstico del Síndrome de desgaste profesional Burnout y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria y materiales ubicada en Guacara, estado Carabobo*. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Escuela de Relaciones Industriales. Campus Bárbula. Carabobo, Venezuela
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness*. Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 177-193). London: Taylor & Francis.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press
- Engel, G. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science*, 196, 129-136.
- Garcés, E. (2003). *Instrumentos de medida del Burnout y aspectos metodológicos asociados*. Recuperado de <http://www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/Burnout1.pdf>
- García, A. (2012). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores –región norte 2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú
- García, V. (2016). *Síndrome de Burnout y satisfacción marital en trabajadores de una municipalidad de la provincia de Trujillo*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. Facultad de Ciencias de la Salud. Carrera de Psicología. Trujillo, Perú.
- Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997): *A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals*. *Quaderni di Psicologia del Lavoro*, 5 (Feelings work in Europe), 407-414.
- Golembiewski, R. (1986). *Toward the responsive organization*. Salt Lake City: Brighton.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). *Phases of progressive burnout and their work site co-variants: Critical issues in OD research and praxis*. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481. Green, Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber

- (ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (1985, 20 ed., pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Hätinen, M., Kinnunen, U., Pekkonen, M. y Aro A. (2004). *Burnout Patterns in Rehabilitation: Short-Term Changes in Job Conditions*. *Psychology*, vol. 9, nº3, pp.220-237.
- Hobfoll, S. y Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. Marek (Eds.). London: Taylor & Francis.
- Jiménez E, Caicedo S, Joven R. y Pulido, J. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en la ciudad de Bogotá D.C.* *Rev.Univ.Ind.Santander.Salud* 47(1), 47-60
- Lahera, M. y Góngora, J. (2002). *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Londoño, M. (2015). *Influencia de los factores Psicosociales en la Salud percibida, el Burnout y compromiso del personal*. *ORP journal*, 4. Fundación Internacional ORP. Barcelona, España.
- López, M., García, S. y Pando, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú*. *Ciencia & trabajo*, 16 (51), 164-169.
- Martín, F., y Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: NTP 443 INSHT.
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout*. San Francisco California: Jossey-Bass.
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid.
- Nogareda, C. (1986) NTP 179: *La carga mental del trabajo: definición y evaluación*
- Oficina Internacional del Trabajo, OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. México: Alfaomega.
- Panizo, D. (2015). *Relación entre personalidad tipo A y Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima*. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Psicología. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Psicología. Lima, Perú.
- Pines, A. (1993). *Burnout: An existential perspective*. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout* (pp. 33-52). Washington, DC: Taylor

y Francis.

- Pines, A. (1993). *Burnout: An Existential Perspective. Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout*. New York: Free Press.
- Pines, A. y Maslach, C. (1978). *Characteristics of staff burnout in mental health settings*. Hospital and Community Psychiatry, 229, 233-237.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. & Huertas, R. (2005). *El síndrome de Burnout por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. Revista de investigación en psicología, 2 (8), 87-112.
- Quick, J., Quick, J., Nelson, D. y Hurrell, J. (1997) *Preventative Stress Management in Organisations*. American Psychological Association: Washington, DC.
- Rick, J. y Briner, R. (2000). *Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects*. *Occupational Medicine*, 50, 310-314
- Ríos, M. (2009). *Variables de Personalidad y Síndrome de Estrés Crónico Asistencial: Estudio Exploratorio en Personal de Enfermería*. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia. Facultad de Psicología.
- Roozeboom, M., Houtman, I. y Van den Bossche, S. (2008). *Monitoring Psychosocial Risks at work*. En S. Leka y T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF*.(pag.17-36). Nottingham: I-WHO.
- Salanova, M. (2008). *Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos*. Estudios Financieros, 303, 179-214.
- Salanova, M., Llorens, S. (2008). *Estado actual y retos futuros en el estudio de Burnout*. Papeles del Psicólogo, 29 (1), 59-67
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños en la investigación Científica*. Lima: Visión universitaria.
- Schaufeli, W. y Enzmann, I. (1998) *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor y Francis
- Solanes, A., Rodríguez, K., y Benavides, G. y Martínez, F. (2013). *Factores de riesgo psicosocial laboral y burnout en función de la categoría profesional*. Revista de Psicología de la Salud (New Age) Vol 1, nº1, 2013
- Solano, S. (2015). *Factores de riesgo psicosocial que desencadenan accidentes de trabajo en los colaboradores de la empresa Factoría Industrial SAC en el año 2015*. Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Sociales.

- Escuela Académico Profesional de Trabajo Social. Trujillo, Perú.
- Thompson, M., Page, S. y Cooper, C. (1993). *A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses*. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- Uribe, J. (2008) *Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México D.F.: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Uribe, J., García, A., Pichardo, C. y Retiz, A. (2008). *Perfil psicossomático y de desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario con escala EMEDO*. *Ciencia & Trabajo*, 10, 30, 143-150.
- Valencia, Y. (2016). *Síndrome de quemarse por el trabajo y su relación con los factores de riesgo psicossociales extralaborales en guardas de seguridad del sector portuario de la ciudad de Buenaventura 2016*. Proyecto de investigación para optar al título de Magíster en Salud Ocupacional. Universidad Libre. Facultad DE Salud. Postgrados en Salud Pública. Cali, Colombia.
- Villalobos G. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicossociales*. Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Warren, N. (2010). *Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculo-skeletal disorders*. En W.Karwowski (Ed.), *International Encyclopedia of Ergonomics and Human factors* (pp. 1299-1302). Oxford: CRC Press.
- Winnubst, J. (1993). *Organizational structure, social support and burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.

ANEXOS

Tabla A1

Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

	Z(K-S)	Sig.(p)
Desgaste Ocupacional	.114	.000 **
Agotamiento	.120	.000 **
Despersonalización	.111	.000 **
Insatisfacción de logro	.115	.000 **
Factores Psicossomáticos	.108	.000 **

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

Tabla A2

Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de las puntuaciones del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicossocial Intralaboral, agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

	Z(K-S)	Sig.(p)
Riesgos Psicossociales	.118	0.000**
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	.132	0.000**
Control sobre el trabajo	.109	0.000**
Demandas del trabajo	.111	0.000**
Recompensas	.104	0.000**

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En las tablas A1 y A2, se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada para evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad en las distribuciones de las variables en estudio. En la Tabla A1, se aprecia que las dimensiones del Desgaste Ocupacional, difieren muy significativamente ($p < .01$), de la distribución normal. En lo que respecta a los Factores de Riesgo Psicosocial (Tabla A2), se aprecia que todas las dimensiones que lo conforman, difieren significativamente ($p < .01$), de la distribución normal. De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de normalidad se deduce que para el proceso estadístico de evaluación de la correlación entre ambas variables, debería usarse la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Tabla B

Correlación ítem-test en la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

Agotamiento		Despersonalización		Insatisfacción de logro				Factores Psicosomáticos									
Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc
Ítem01	.542	Ítem01	.515	Ítem01	.532	Ítem10	.575	Ítem01	.682	Ítem10	.378	Ítem19	.656	Ítem28	.485	Ítem37	.682
Ítem02	.252	Ítem02	.251	Ítem02	.372	Ítem11	.503	Ítem02	.620	Ítem11	.483	Ítem20	.664	Ítem29	.313	Ítem38	.292
Ítem03	.355	Ítem03	.365	Ítem03	.606	Ítem12	.454	Ítem03	.470	Ítem12	.511	Ítem21	.395	Ítem30	.682	Ítem39	.395
Ítem04	.342	Ítem04	.406	Ítem04	.628			Ítem04	.672	Ítem13	.488	Ítem22	.608	Ítem31	.494	Ítem40	.251
Ítem05	.466	Ítem05	.620	Ítem05	.701			Ítem05	.445	Ítem14	.515	Ítem23	.304	Ítem32	.506		
Ítem06	.456	Ítem06	.460	Ítem06	.467			Ítem06	.334	Ítem15	.395	Ítem24	.229	Ítem33	.360		
Ítem07	.494	Ítem07	.465	Ítem07	.451			Ítem07	.622	Ítem16	.346	Ítem25	.338	Ítem34	.573		
Ítem08	.563	Ítem08	.630	Ítem08	.561			Ítem08	.259	Ítem17	.328	Ítem26	.561	Ítem35	.641		
Ítem09	.579	Ítem09	.597	Ítem09	.234			Ítem09	.227	Ítem18	.226	Ítem27	.543	Ítem36	.587		

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem valido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

En la tabla B1, se presentan los índices de homogeneidad ítem-test corregido de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), donde se puede observar que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .216 y .706.

Tabla C

Confiabilidad en la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

	α	Sig.(p)	N° Ítems
Desgaste Ocupacional	.843	.000**	70
Agotamiento	.817	.000**	9
Despersonalización	.797	.000**	9
Insatisfacción de logro	.804	.000**	12
Factores Psicosomáticos	.785	.000**	40

α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

En la Tabla A4, se muestran los índices de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se observa que el Desgaste Ocupacional y sus subescalas registran una confiabilidad calificada como muy buena, por lo se deduce que la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), presenta consistencia interna y que todos los ítems dentro de cada subescala tienden a medir lo mismo.

ANEXO D

Correlación ítem-test en el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		Control sobre el trabajo		Demandas del trabajo				Recompensas			
Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc		
Ítem01	.618	Ítem16	.703	Ítem01	.424	Ítem01	.410	Ítem21	.709	Ítem01	.337
Ítem02	.673	Ítem17	.466	Ítem02	.587	Ítem02	.311	Ítem22	.625	Ítem02	.306
Ítem03	.569	Ítem18	.634	Ítem03	.353	Ítem03	.611	Ítem23	.541	Ítem03	.460
Ítem04	.601	Ítem19	.450	Ítem04	.499	Ítem04	.452	Ítem24	.613	Ítem04	.272
Ítem05	.429	Ítem20	.585	Ítem05	.488	Ítem05	.632	Ítem25	.400	Ítem05	.682
Ítem06	.340	Ítem21	.484	Ítem06	.323	Ítem06	.639	Ítem26	.240	Ítem06	.472
Ítem07	.389	Ítem22	.409	Ítem07	.349	Ítem07	.484	Ítem27	.569	Ítem07	.338
Ítem08	.260	Ítem23	.466	Ítem08	.451	Ítem08	.471	Ítem28	.394	Ítem08	.467
Ítem09	.667	Ítem24	.696	Ítem09	.377	Ítem09	.515	Ítem29	.636	Ítem09	.636
Ítem10	.631	Ítem25	.558	Ítem10	.474	Ítem10	.618	Ítem30	.300	Ítem10	.449
Ítem11	.559	Ítem26	.242	Ítem11	.700	Ítem11	.340	Ítem31	.347		
Ítem12	.521	Ítem27	.418	Ítem12	.545	Ítem12	.381	Ítem32	.292		
Ítem13	.260	Ítem28	.327	Ítem13	.613	Ítem13	.683	Ítem33	.369		
Ítem14	.673	Ítem29	.306	Ítem14	.555	Ítem14	.324	Ítem34	.575		
Ítem15	.333	Ítem30	.243	Ítem15	.675	Ítem15	.270	Ítem35	.678		
				Ítem16	.266	Ítem16	.662	Ítem36	.379		
				Ítem17	.308	Ítem17	.707	Ítem37	.693		
				Ítem18	.482	Ítem18	.246	Ítem38	.327		
						Ítem19	.344	Ítem39	.278		
						Ítem20	.362				

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem valido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

ANEXO E

Confiabilidad del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo

	α	Sig.(p)	N° Ítems
Factores de Riesgo Psicosocial	.887	.000**	97
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	.843	.000**	30
Control sobre el trabajo	.817	.000**	18
Demandas del trabajo	.862	.000**	39
Recompensas	.841	.000**	10

+ α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Sig.(p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

** $p < .01$: Muy significativa

En el anexo C, se muestran el coeficiente de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se observa que los Factores de Riesgo Psicosocial y sus subescalas, registran una confiabilidad calificada como muy buena, por lo se deduce que el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial, presenta consistencia interna y que todos los ítems dentro de cada subescala tienden a medir lo mismo.

ANEXO F: Cuestionario del EDO Escala de Desgaste Ocupacional

Cuestionari

o

(F01)

EDO

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice la **HOJA DE RESPUESTAS (F02)**, marcando con una X el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD)** a **Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

Ejemplo Tipo 1) 1. Considero que es importante asistir a fiestas

	TD					AD
1.	x					

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda ¿con qué frecuencia...? Ha tenido cierto padecimiento, debe contestar sin considerar los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

Ejemplo Tipo 2) ¿Con qué frecuencia...?

2. Tienes sangrado por la nariz.

	TD					AD
2.					x	

LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS Sus repuestas son anónimas y confidenciales Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

¡GRACIAS!

¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?

1. Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.

17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

¿CON QUÉ FRECUENCIA...?

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cien
49. Te duele la espalda y el cuello
50. Tienes molestias al orinar.
50. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. ej., roncar).
52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.
54. legas a perder la voz.

55. Dejas de dormir por varios días.
56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
57. Sufres náuseas.
58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. ej., manejando, conversando).
59. Te duele el pecho.
60. Tienes molestias al defecar.
61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
62. Sufres diarrea.
63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.

Las preguntas **65, 66 y 67** son sólo para **HOMBRES**, las preguntas **68, 69 y 70** son **sólo para MUJERES**

65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
66. Tienes problemas de erección.
67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.
68. Tu menstruación es irregular.
69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).
70. Durante tu periodo menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.

Hoja de respuestas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional

	Total Desacuerdo				Total Acuerdo			
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								

	Nunca				Siempre			
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								
41								
42								
43								
44								
45								
46								
47								
48								
49								
50								
51								
52								
53								
54								
55								
56								
57								
58								
59								
60								
61								
62								
63								
64								
65								H
66								H
67								H
68								M
69								M
70								M

TD = Total Desacuerdo

TA = Total Acuerdo

H = Sólo hombres

M = Sólo mujeres

Profesión		Género	M () F ()	Fecha		Tiempo de servicio	
Estado civil		Edad		Grado de Instrucción	Primaria Completa () Secundaria Completa()	Técnico () Profesional ()	

ANEXO G: CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

Nombre: _____ Género: _____ Edad: _____

Puesto de Trabajo _____

Instrucciones: Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo. Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

	Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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					
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					
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 hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando trabajo estoy en casa sigo pensando en el					

26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que					
58	Mi jefe me trata con respeto se presentan en el trabajo					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					

65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

ANEXO H: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Yo, _____ con N° de DNI: _____ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada “**Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo**”, realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Sara Incio Rodríguez.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.



Firma del participante
DNI: