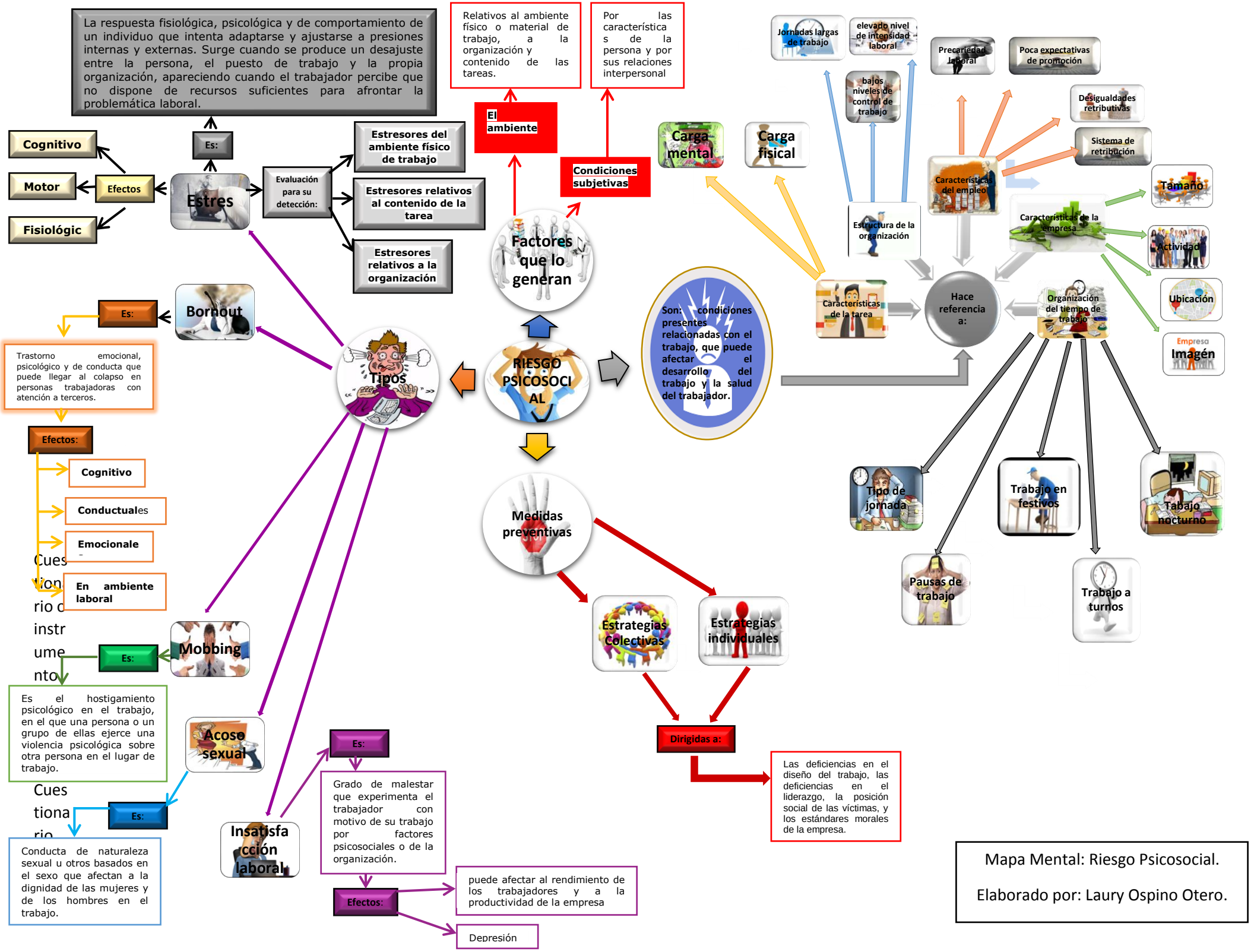
La respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. Surge cuando se produce un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, apareciendo cuando el trabajador percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral.
Es:
Estres
Efectos
Cognitivo
Motor
Fisiológic
Evaluación para su detección:
Estresores del ambiente físico de trabajo
Estresores relativos al contenido de la tarea
Estresores relativos a la organización
Relativos al ambiente físico o material de trabajo, a la organización y contenido de las tareas.
El ambiente
Por las características de la persona y por sus relaciones interpersonal
Condiciones subjetivas
Factores que lo generan
RIESGO PSICOSOCIAL
Son: condiciones presentes relacionadas con el trabajo, que puede afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.
Carga mental
Carga fisical
Jornadas largas de trabajo
elevado nivel de intensidad laboral
bajos niveles de control de trabajo
Precariedad laboral
Poca expectativas de promoción
Desigualdades retributivas
Sistema de retribución
Características del empleo
Estructura de la organización
Características de la tarea
Hace referencia a:
Características de la empresa
Tamaño
Actividad
Ubicación
Empresa
Imagén
Organización del tiempo de trabajo
Tipo de jornada
Trabajo en festivos
Tabajo nocturno
Pausas de trabajo
Trabajo a turnos
Tipos
Es:
Bornout
Trastorno emocional, psicológico y de conducta que puede llegar al colapso en personas trabajadoras con atención a terceros.
Efectos:
Cognitivo
Conductuales
Emocionale
En ambiente laboral
Cues tion rio d instr ume nto
Es:
Mobbing
Es el hostigamiento psicológico en el trabajo, en el que una persona o un grupo de ellas ejerce una violencia psicológica sobre otra persona en el lugar de trabajo.
Acoso sexual
Es:
Cues tiona rio
Es:
Conducta de naturaleza sexual u otros basados en el sexo que afectan a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo.
Insatisfa cción laboral
Es:
Grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo por factores psicosociales o de la organización.
Efectos:
puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa
Depresión
Medidas preventivas
Estrategias Colectivas
Estrategias individuales
Dirigidas a:
Las deficiencias en el diseño del trabajo, las deficiencias en el liderazgo, la posición social de las víctimas, y los estándares morales de la empresa.
Mapa Mental: Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Laury Ospino Otero.

| CUESTIONARIO DE MASLACH. | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre: Laury Paola Ospino Otero** | | | | | | |
| **Fecha: 25 de mayo de 2017** | | | | | | |
| **Empresa: Compañía de Seguros Bolivar** | | | | | | |
| **Cargo: Asesor técnico administrativo** | | | | | | |
| **ITEM** | **PREGUNTA** | **CALIFICACIÓN** | | | | |
| | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1** | Me siento defraudado en mi trabajo. | **X** | | | | |
| **2** | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. | | | **X** | | |
| **3** | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. | | **X** | | | |
| **4** | Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. | | | | **X** | |
| **5** | Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales. | **X** | | | | |
| **6** | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. | **X** | | | | |
| **7** | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender. | | | | **X** | |
| **8** | Siento que mi trabajo me está desgastando. | **X** | | | | |
| **9** | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | | | | **X** | |
| **10** | Siento que me he hecho más duro con la gente. | | **X** | | | |
| **11** | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | | **X** | | | |
| **12** | Me siento con mucha energía en mi trabajo. | | | | **X** | |
| **13** | Me siento frustrado en mi trabajo. | **X** | | | | |
| **14** | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | | **X** | | | |
| **15** | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender. | **X** | | | | |
| **16** | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | **X** | | | | |
| **17** | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. | | | | | **X** |
| **18** | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. | | | | **X** | |
| **19** | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | | | | | **X** |
| **20** | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. | | **X** | | | |
| **21** | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | | | | | **X** |
| **22** | Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas | **X** | | | | |

1= NUNCA
2= RARAMENTE.
3= ALGUNAS VECES.
4= MUCHAS VECES.
5= SIEMPRE.

- **MEDICIÓN.**

Obtención de puntuación en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logros Personales.

- **Agotamiento Emocional:** debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

  **Total sumatoria: 18**

- **Despersonalización:** debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.

  **Total sumatoria: 7**

- **Logros Personales**: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

  **Total sumatoria: 35**

| | BAJO. | MEDIO. | ALTO. |
|---|---|---|---|
| Agotamiento emocional. | Inferior a 16. | 17-27 | Superior a 28. |
| Despersonalización. | Inferior a 5. | 6-10 | Superior a 11. |
| Logros personales. | Inferior a 40. | 34-39 | Inferior a 3. |

- **INTERPRETACIÓN.**

Puntuaciones medias en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logros personales, son indicativas de estrés medio.

- **CONCLUSIÓN**

- La aplicación de la herramienta de Maslach permite diagnosticar el Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logros Personales en los trabajadores, y de ahí la empresa debe tomar acciones preventivas y que sea en trabajo mancomunado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización.

- La importancia de detectar a tiempo la necesidad de estudiar aquellos grupos de individuos que son más vulnerables al Burnout dentro del trabajo y en específico las personas que tienen alta carga laboral, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población trabajadora y de aumentar la productividad de la empresa.