



Liberabit. Revista de Psicología

ISSN: 1729-4827

liberabit@psicologia.usmp.edu.pe

Universidad de San Martín de Porres

Perú

Gil-Monte, Pedro R.; López-Vilchez, Jorge; Llorca-Rubio, José Luis; Sánchez Piernas, Juana

PREVALENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (ESPAÑA)

Liberabit. Revista de Psicología, vol. 22, núm. 1, 2016, pp. 7-19

Universidad de San Martín de Porres

Lima, Perú

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68646348001>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

PREVALENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (ESPAÑA)

PREVALENCE OF PSYCHOSOCIAL RISKS IN THE JUSTICE ADMINISTRATION STAFF OF THE VALENCIAN COMMUNITY (SPAIN)

Pedro R. Gil-Monte*, Jorge López-Vilchez**, José Luis Llorca-Rubio*** y Juana Sánchez Piernas****

Universitat de València, España

Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball, Generalitat Valenciana, España

Recibido: 29 de enero de 2016

Aceptado: 05 de abril de 2016

RESUMEN

El objetivo del estudio fue evaluar los factores psicosociales en el trabajo del personal de justicia de la Comunidad Valencia (España) para identificar la prevalencia de riesgos psicosociales. Participaron 402 trabajadores (28.11 % hombres) incluyendo gestores, tramitadores y auxiliares sociales. Se evaluó con la Batería UNIPSICO (incluye factores de demanda, factores de recursos y consecuencias de los riesgos psicosociales). Los principales riesgos fueron la sobrecarga de trabajo (46.02 % de participantes en situación de alto riesgo) dentro de las demandas, la falta de recursos para realizar el trabajo (76.37 % en situación de alto riesgo) y la falta de autonomía (67.41 % en situación de alto riesgo). Para las consecuencias, el 61.44 % de participantes expresó insatisfacción laboral y un 27.11 % tuvo que consumir con frecuencia medicamentos en el último año por problemas de salud derivados del trabajo. Se concluye recomendando estrategias de intervención psicosocial para mejorar las condiciones de trabajo.

Palabras clave: Factores psicosociales, riesgos psicosociales, Batería UNIPSICO, estrés laboral, personal de justicia, calidad de vida laboral.

ABSTRACT

The objective of the study was to evaluate the psychosocial factors in the work of the justice personnel of Valencia (Spain) to identify the prevalence of psychosocial risks. The participants were 402 workers (28.11 % men) including managers, processors, and social assistants. We assessed using the UNIPSICO questionnaire (includes demand factors, resource factors, and consequences of psychosocial risks). The main risks were work overload (46.02 % of participants in a high risk situation) within the demands; the lack of resources to carry out the work (76.37 % in a high risk situation); and the lack of autonomy (67.41 % in a high risk situation). For the consequences, 61.44 % of participants expressed labor dissatisfaction, and 27.11 % had to frequently consume drugs in the last year because of health problems arising from work. We conclude by recommending psychosocial intervention strategies to improve working conditions.

Keywords: Psychosocial factors, psychosocial risks, UNIPSICO questionnaire, work stress, justice personnel, quality of work life

* Pedro.Gil-Monte@uv.es

** jorlovil@gmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 22(1): 7-19, 2016

*** llorca_josrub@gva.es

**** sanchez_juapie@gva.es

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

El estudio de los factores y riesgos psicosociales en el trabajo encuentra justificación a través de múltiples vertientes:

1. Salud ocupacional. Los primeros análisis que plantean la relación entre los factores y riesgos psicosociales en el trabajo y la salud laboral datan de 1970. No obstante, esta cuestión continúa siendo objeto de actualidad. En la última década, el periodo conocido como «revolución de la información» (García, 2012) ha traído consigo un conjunto de cambios de diversa índole: nuevas formas de organización productiva, mayor número de exigencias cuantitativas y cualitativas, preponderancia del empleado polivalente frente al especialista e inestabilidad en las relaciones laborales son algunas de las características que configuran al contexto sociolaboral actual. Este hecho se ha visto traducido en sendos incrementos respecto del grado de exposición de la población trabajadora a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y a la frecuencia con la que dichos factores forman parte del origen de las situaciones de baja laboral relacionadas con accidentes del trabajo o enfermedades profesionales.

En España, la *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT, 2008) confirmó este hecho indicando que un 70.9 % de los trabajadores encuestados se encontraba expuesto a riesgos de accidentes de trabajo, cuyas causas eran las distracciones o descuidos (45 % de casos), la necesidad de trabajar con ritmos muy elevados (19.4 %) y la fatiga (17.8 %). En este sentido, la encuesta destaca el hecho de que los mayores porcentajes de sintomatología psicosomática en la población trabajadora (entre ellos, alteraciones de sueño, cefaleas o fatiga) se produjeron precisamente en aquellos trabajadores que manifestaron percibirse a sí mismos como expuestos a factores y riesgos psicosociales en su lugar de trabajo (como monotonía en el desarrollo de las tareas, sobrecarga de trabajo y carga mental excesiva). Por su parte la *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo* (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010) señaló que un 49.9 % de la población ocupada manifestaba niveles de estrés altos o muy altos,

mientras que únicamente un 17.4 % de ocupados indicaron niveles bajos o muy bajos.

Estudios como los anteriores son un reflejo del grado en que los factores y riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias representan una amenaza para la salud pública de la población (Melamed, Shirom, Toker, Berliner y Shapira, 2006), dados los elevados porcentajes de frecuencia de casos alcanzados.

2. Económica. La importancia que representan los riesgos psicosociales en el trabajo para la población ocupada también encuentra explicación desde el punto de vista de los costes económico-sociales que suponen para los distintos países las situaciones de incapacidad temporal, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que de ellos se derivan. En el año 2005, un 22.3 % de la población ocupada en la Unión Europea (UE) manifestaba tener problemas de estrés relacionados con su trabajo (Parent-Thirion, Fernández, Hurley y Vermeylen, 2007). Según estimaciones hechas en el 2002, el estrés laboral supuso al conjunto de la UE un coste estimado en un mínimo de 20 000 millones de euros al año por los gastos sanitarios generados.

Por su parte, en Estados Unidos este mismo porcentaje se situó entre el 26 % y el 40 % de los trabajadores, según el informe realizado por el National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH, 1999). En un informe posterior se indica que el número promedio de días perdidos por trabajador afectado por problemas de estrés, ansiedad o alteraciones neuróticas era mayor que en el caso de los trabajadores que no presentaban la misma problemática (25 días en promedio perdidos por trabajador afectado frente a seis días en promedio perdidos por trabajador no afectado) (NIOSH, 2004).

3. Técnico-preventiva. A pesar de las evidencias que confirman la relación entre los factores y riesgos psicosociales en el trabajo y las condiciones de salud de los empleados y empleadas en sus puestos de trabajo, el número de evaluaciones de riesgos psicosociales que se lleva a cabo en las empresas sigue siendo muy bajo, ya sea por el mayor grado de intangibilidad de los efectos provocados por dichos factores (relacionados con emociones, cogniciones, conductas o mecanismos fisiológicos) o bien en otros casos por la escasez de normativa específica aplicable

* Pedro.Gil-Monte@uv.es

** jorlovi@gmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 22(1): 7-19, 2016

*** llorca_josrub@gva.es

**** sanchez_juapie@gva.es

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

más allá de las Notas Técnicas Preventivas publicadas periódicamente en España por el INSHT.

Este hecho, junto con el incremento en los niveles de prevalencia del estrés relacionado con el trabajo en la Unión Europea en los últimos años, ha motivado la campaña «Trabajos Saludables 2014-2015: Gestionemos el estrés», desarrollada por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OISHA) con el objetivo de dar a conocer a los empresarios la magnitud que representa este problema y la necesidad de garantizar la protección de la salud de sus trabajadores para conseguir una reducción en los índices de absentismo y un incremento en los niveles de productividad individual y organizacional.

Delimitación conceptual: factores y riesgos psicosociales

Los factores psicosociales son todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con el contenido, organización y ejecución del mismo con las que se encuentra un empleado dentro de la empresa en la que trabaja (Gil-Monte, 2014c). Entre ellas, cabe citar los grados de autonomía y control del trabajo, el nivel de participación en las decisiones relevantes para la organización y el horario y turnos de trabajo. En función de las percepciones e interpretaciones del trabajador, sobre estos pueden ejercer una influencia positiva o negativa y afectar no solo al propio desarrollo de las tareas, sino también a la calidad de vida organizacional y a los niveles de bienestar físico, mental y social del individuo (Pérez y Nogareda, 2012).

Por otra parte, los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo que están relacionadas con la dirección, con el diseño y con la organización del trabajo, y con su contexto organizacional y social. Pero, a diferencia de los factores psicosociales, estas condiciones de trabajo se encuentran deterioradas, y tienen el potencial de causar un daño físico, mental y social a los trabajadores (Gil-Monte, 2014c). Entre los daños, podemos encontrar los siguientes: sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, altos niveles de presión de tiempos, bajos niveles de participación en las decisiones de la empresa, ambigüedad de rol e inseguridad laboral. Dichos riesgos

son precursores de problemas de salud tales como alteraciones de los ritmos circadianos (ciclos de sueño-vigilia), depresiones, ansiedad, accidentes de trabajo, absentismo y enfermedades profesionales.

Otra nota característica de las situaciones de riesgo psicosocial es la referente a su origen, el cual se encuentra, en una gran mayoría de casos, en el entorno de trabajo y no en el individuo; es decir, responde a contextos o condiciones de trabajo caracterizadas por un mal diseño y organización, las cuales plantean grandes dificultades para ser admitidas o toleradas por la mayoría de los empleados y empleadas.

Modelo demandas-control de Karasek (1979)

El modelo demandas-control formulado por Robert Karasek (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990) constituye una de las construcciones teóricas más relevantes e influyentes dentro de la investigación desarrollada sobre el entorno psicosocial del trabajo, el estrés y la enfermedad. Al mismo tiempo es uno de los modelos que aporta mayor evidencia científica para explicar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud y el comportamiento, los cuales son el resultado de la combinación de dos dimensiones: (a) las demandas o exigencias psicológicas que implica el trabajo para la persona: cantidad de trabajo a realizar, nivel de atención requerido o presión de tiempos, y (b) la capacidad de control como recurso moderador fundamental en su resolución: nivel de autonomía en el desarrollo de las tareas y posibilidad de aplicar las propias capacidades o destrezas.

De este modo, se configura un modelo bidimensional que pone en relación los recursos que la empresa ofrece al empleado para moderar las demandas propias de la planificación y ejecución. La interacción entre estas dos dimensiones permite predecir el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés y el comportamiento activo o pasivo del individuo a través de cuatro tipos de situaciones psicosociales (Figura 1).

* Pedro.Gil-Monte@uv.es

** jorlovi@gmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 22(1): 7-19, 2016

*** llorca_josrub@gva.es

**** sanchez_juapie@gva.es

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

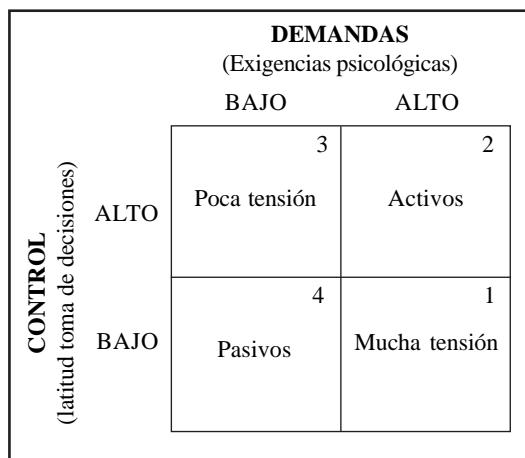


Figura 1. Modelo de demandas-control de Karasek (1979).

1. Puestos de trabajo con mucha tensión (cuadrante inferior derecho): resulta de aquellas situaciones caracterizadas por altas exigencias o demandas psicológicas junto a escasas posibilidades de control sobre estas, ya sea por el carácter tan elevado de dichas exigencias o por la imposibilidad del individuo de modificar y adaptar sus condiciones de trabajo para poder hacerles frente. Este tipo de contextos provocan altos niveles de tensión negativa y estrés crónico residual que se pueden traducir posteriormente en indicadores de salud tales como enfermedades de tipo cardiovascular, trastornos músculo-esqueléticos o procesos de ansiedad.
2. Puestos de trabajo activos (cuadrante superior derecho): son fruto de situaciones que plantean altas exigencias psicológicas al individuo, pero que, a su vez, le ofrecen elevadas posibilidades de control y toma de decisiones para amortiguar su efecto y hacerles frente de forma adecuada. Da lugar a una situación de estrés positivo que se percibe como un reto e incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento personal y profesional en el trabajo.
3. Puestos de trabajo con poca tensión (cuadrante superior izquierdo): en este caso, el trabajador dispone de altas posibilidades de control sobre su trabajo, pero el grado de exigencias que le reporta es bajo. Este tipo de situaciones dan lugar a entornos de trabajo pasivos

y menos estimulantes que incrementan las posibilidades de relajación del individuo.

4. Puestos de trabajo pasivos (cuadrante inferior izquierdo): se trata de situaciones tendentes al aprendizaje negativo del individuo como fruto de la falta de motivación y la pérdida gradual de capacidades adquiridas anteriormente debido a un entorno de trabajo caracterizado por escasas exigencias psicológicas junto a reducidas posibilidades de control sobre ellas.

El modelo fue completado incorporando la función del apoyo social como una variable que amortigua el efecto del estrés sobre la salud (Johnson y Hall, 1988). La inclusión del apoyo social se realiza desde la consideración de que los puestos de trabajo que presentan altas demandas, bajo control y bajo apoyo social tienen mayor probabilidad de ocasionar problemas de salud a los trabajadores que los ocupan (Gil-Monte, 2014a).

Prevalencia de riesgos psicosociales en el trabajo en la Administración de Justicia y en la Administración Pública

Los riesgos psicosociales presentes en el sector de las administraciones públicas así como su evolución temporal han sido y son actualmente objeto de análisis a través de

* Pedro.Gil-Monte@uv.es

** jorlovil@gmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 22(1): 7-19, 2016

*** llorca_josrub@gva.es

**** sanchez_juapie@gva.es

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

múltiples estudios publicados a nivel nacional e internacional.

Un informe publicado por Eurofound y EU-OSHA (2014) señala que la preocupación por el estrés relacionado con el trabajo alcanza a más del 80 % de centros dentro del sector de la administración pública, un porcentaje ligeramente superior a la media del conjunto de sectores económicos de la Unión Europea (79 %). Otro dato relevante es que la mayor parte de los ocupados en este sector considera que es necesaria la introducción de cambios a través del desarrollo de nuevas tecnologías y procesos (48 % de casos) y de la reorganización y reestructuración organizativa (38 % de casos). Considerando el modelo de Karasek (1979), el empleo en este sector se encuadra en la categoría correspondiente a puestos de trabajo con poca tensión, con niveles moderados de autonomía o control laboral y bajos de intensidad en el trabajo o demandas psicológicas. Finalmente, el informe refleja el elevado porcentaje de experiencias de comportamiento social desfavorable que se producen en la administración pública (aproximadamente un 18 % de casos), solo superado por los sectores de sanidad, transporte y educación.

En España, Comisiones Obreras (2006) destaca que entre las principales exposiciones problemáticas a factores de riesgo psicosocial se encuentra la estima (87 %), las exigencias psicológicas (62 %) y la doble presencia (52 %). Por su parte, la inseguridad contractual en el trabajo (46.1 %) y el apoyo social y calidad de liderazgo (43.4 %) también son considerados como otras exposiciones problemáticas. En este sentido, resultan destacables las amplias diferencias de género que se producen en las dimensiones de exigencias psicológicas (50.9 % de varones en la situación más desfavorable para su salud frente al 65.9 % de mujeres) y doble presencia (33 % de varones frente al 62.9 % de mujeres).

Por otra parte, dentro del sector de la Administración de Justicia en España, en un documento elaborado por el INSHT del Gobierno de España, también se coincide en la valoración de las exigencias psicológicas (a través de la variable coste emocional) y la inseguridad como principales factores de riesgo psicosocial junto con la ambigüedad y

el conflicto de rol, conflictos personales, trabajo solitario y monotonía (Pérez, 2009).

Por último, cabe señalar que en España, en febrero de 2015, entró en vigor el primer Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Carrera Judicial que afecta a jueces y magistrados. Dicho plan considera el estrés laboral como riesgo para la salud dentro del sector, valorando de forma específica la sobrecarga de trabajo en los juzgados como factor de riesgo y estableciendo metodologías y técnicas de formación para su afrontamiento adecuado.

El objetivo de este estudio es realizar una evaluación de factores psicosociales en el trabajo en una muestra de personal de justicia de la Comunidad Valenciana (España) para identificar su nivel de exposición a riesgos psicosociales y sus consecuencias para la salud.

Método

Participantes

La muestra del estudio estuvo formada por 402 trabajadores de la Administración de Justicia de la Comunidad Valenciana (España), de los cuales 113 (28.11 %) fueron hombres y 277 (68.91 %) mujeres. Su media de edad fue 50.04 años ($dt = 5.84$, $max = 63$, $min = 34$). En términos de tipo de contrato, 351 (87.31 %) trabajadores eran funcionarios de carrera y 41 (10.20 %) funcionarios interinos. Respecto al tipo de centro de trabajo, la mayor parte de la muestra, 334 (83.08 %), se distribuyó entre los Juzgados de Primera Instancia, de Instrucción y de lo Social. En lo referente a la situación laboral, 337 (83.83 %) empleados se encontraban en destino definitivo, mientras que 41 (10.20 %) eran interinos y únicamente 7 (1.74 %) se encontraban a la espera de destino. Respecto del tipo de puesto de trabajo, 124 (30.85 %) trabajadores tenían un puesto de gestor, 222 (55.22 %) de tramitador y 46 (11.44 %) de auxiliar social. Por último, respecto del turno de trabajo, la mayoría de la muestra, 330 (82.09 %) sujetos, tienen turno de mañana, mientras que el resto, 62 (15.42 %), tienen turno rotativo de mañana y tarde o de mañana, tarde y noche. Algunos participantes no respondieron los ítems sobre datos sociodemográficos y sociolaborales.

* Pedro.Gil-Monte@uv.es

** jorlovi@gmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 22(1): 7-19, 2016

*** llorca_josrub@gva.es

**** sanchez_juapie@gva.es

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

Instrumentos

La evaluación se realizó mediante la Batería UNIPSICO (Gil-Monte, 2016a; 2016b), que permite evaluar la situación psicosocial de un conjunto de trabajadores con el objetivo de recomendar medidas preventivas y de intervención para mejorar su calidad de vida laboral. Evalúa factores psicosociales de demanda y de recurso, y sus consecuencias. Toma como referencia el modelo teórico de Karasek (1979). Se utilizó la versión para trabajadores del sector justicia. Los participantes respondieron a los ítems con una escala de frecuencia de cinco grados que van desde «nunca» (0) a «Muy frecuentemente: todos los días» (4).

Factores psicosociales de demanda (Gil-Monte, 2016a):

- (a) *Conflictos de rol*. Situación en la que se encuentra una persona cuando no puede satisfacer simultáneamente las expectativas de rol contradictorias en las que está envuelta. Está formada por 5 ítems (v. g., Recibo demandas incompatibles de dos o más personas) ($\alpha = .75$).
- (b) *Ambigüedad de rol*. Grado de incertidumbre que el trabajador que desempeña un rol tiene respecto a él. Está formado por 5 ítems (v. g., Conozco cuáles son mis responsabilidades en el trabajo) ($\alpha = .72$).
- (c) *Carga de trabajo*. Evalúa carga de trabajo cuantitativa y cualitativa. La carga de trabajo cuantitativa es el número de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, mientras que la cualitativa hace referencia a la dificultad de la tarea. Está compuesta por 6 ítems (v. g., ¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?, ¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?) ($\alpha = .77$).
- (d) *Conflictos interpersonales*. Frecuencia con la que el trabajador percibe conflictos con la dirección de la organización, supervisor, compañeros, otros empleados de la organización, y clientes. Está compuesta por 6 ítems (v. g., ¿Con qué frecuencia tiene conflictos con sus compañeros/as?) ($\alpha = .77$).
- (e) *Inequidad en los intercambios sociales*. Se define como la ausencia de reciprocidad en los intercambios

sociales o percepción de falta de justicia organizacional. Está formada por 5 ítems (v. g., Me dejo la piel en el trabajo comparado con lo que recibo a cambio) ($\alpha = .64$).

Factores psicosociales de recursos (Gil-Monte, 2016b):

- (a) *Autonomía*. Discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se evalúa mediante 5 ítems (v. g., Puedo determinar mi ritmo de trabajo) ($\alpha = .77$).
- (b) *Disponibilidad de recursos*. Disponibilidad de recursos para realizar su actividad laboral como autoridad o influencia, personal y material de uso habitual, recursos tecnológicos, medidas de protección adecuadas, áreas de descanso. Está formada por 7 ítems ($\alpha = .79$).
- (c) *Retroinformación*. Grado en que la dirección, el supervisor y los compañeros ofrecen al trabajador información clara sobre la efectividad del desempeño y el nivel de ejecución. Esta escala está formada por 8 ítems (v. g., Mi equipo directivo me dice cuando hago algo equivocado) ($\alpha = .64$).
- (d) *Apoyo social en el trabajo*. Evalúa el apoyo social ofrecido por la dirección de la organización, por los supervisores directos y por los compañeros; en todos los casos, en forma de apoyo emocional y de apoyo técnico. La escala está formada por 6 ítems (v. g., ¿Se siente apreciado/a en el trabajo por la dirección del centro?) ($\alpha = .85$).

Consecuencias de los riesgos psicosociales:

- (a) *Problemas de salud psicosomáticos*. Evalúa la frecuencia de aparición de problemas psicosomáticos relacionados con la ansiedad derivada de la percepción de fuentes de estrés en el trabajo. Incluye 9 ítems que aluden a síntomas relacionados con diferentes sistemas del organismo (v. g., ¿Ha tenido dolores o molestias en el estómago?, ¿ha tenido dificultades para dormir?) ($\alpha = .90$). La escala se completa con dos ítems independientes en los que se pregunta al trabajador por la frecuencia con la que en el último año han necesitado el apoyo de un especialista para superar

* Pedro.Gil-Monte@uv.es

** jorlovi@gmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 22(1): 7-19, 2016

*** llorca_josrub@gva.es

**** sanchez_juapie@gva.es

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

alguna crisis personal relacionada con su trabajo, y por el consumo de medicamentos para tratar problemas de salud psicosomáticos derivados del trabajo.

(b) *Satisfacción laboral*. Conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia facetas específicas del trabajo. Da lugar a un estado emocional positivo o placentero resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. La escala está formada por 6 ítems (v. g., el sueldo o la paga que recibe, la limpieza de su lugar de trabajo) ($\alpha = .69$).

(c) *Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional. Se caracteriza por un deterioro cognitivo del individuo que consiste en la pérdida de la ilusión por el trabajo; un deterioro afectivo, caracterizado por agotamiento emocional y físico; y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia otras personas o hacia la organización en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes o, en ocasiones, agresivos (desencanto profesional) (Gil-Monte, 2005). Esta variable se ha evaluado mediante el «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo» (CESQT) (Gil-Monte, 2011). La puntuación se calculó como promedio de los 15 ítems que forman las subescalas de Ilusión por el trabajo (5 ítems invertidos), Desgaste psíquico (4 ítems) e Indolencia (6 ítems) ($\alpha = .83$).

Procedimiento

Para la recogida de datos se contactó con los directores de los centros de trabajo. Posteriormente, se convocó a una reunión con todos los trabajadores del centro o por pequeños grupos, dependiendo del tamaño del centro. Se informó a los trabajadores de la finalidad que se perseguía y se garantizó el anonimato. Los cuestionarios fueron entregados y recogidos por el personal investigador, que estuvo en el lugar de trabajo con los trabajadores mientras ellos cumplimentaban los cuestionarios.

Los datos se analizaron con el programa estadístico SPSS v.20 para el alfa de Cronbach y con Excel para el cálculo de las características de la muestra, estadísticos descriptivos y análisis de prevalencia. Para clasificar a los trabajadores en niveles altos, medios y bajos de exposición

a riesgo psicosocial y consecuencias, se utilizaron los valores percentiles obtenidos con una muestra normativa de la Comunidad Valenciana (España). Se siguió el criterio de ubicar en el nivel alto de una variable a los participantes con valores superiores al percentil 66; en el nivel medio a los que presentaron valores superiores al percentil 33 e iguales o menores al percentil 66; y en el nivel bajo a los que presentaron valores iguales o menores al percentil 33.

En el caso de los factores psicosociales de demanda, altas puntuaciones indican un deterioro en las condiciones de trabajo, mientras que bajas puntuaciones indican condiciones adecuadas. Para los factores psicosociales de recurso, altas puntuaciones indican condiciones de trabajo adecuadas. Para los problemas psicosomáticos y síndrome de quemarse por el trabajo, altas puntuaciones indican deterioro del individuo, mientras que altas puntuaciones en satisfacción laboral indican que el trabajador está satisfecho con sus condiciones de trabajo.

Resultados

Análisis descriptivos

En la Tabla 1 se presentan los estadísticos descriptivos para las variables del estudio. Considerando el intervalo en el que se ubicó la media, se obtuvieron altos niveles de riesgo psicosocial (valores superiores al percentil 66) para la media de la variable Carga de trabajo ($M = 2.19$). En el caso de las variables de recurso, se obtuvieron niveles bajos de recursos (valores iguales o menores al percentil 33) para las variables Autonomía ($M = 1.93$) y Disponibilidad de recursos ($M = 1.22$), lo que indica un alto nivel de riesgo psicosocial en estas variables para el conjunto de la muestra. Para las consecuencias de los riesgos psicosociales, se obtuvieron bajos niveles de Satisfacción laboral ($M = 1.89$) en el conjunto de la muestra. Para el resto de las variables que evalúan factores psicosociales, el valor de la media alcanzó valores superiores al percentil 33, pero inferiores al percentil 66, por lo que se ubicó en un nivel de riesgo medio o moderado. El resultado fue similar para las variables Problemas psicosomáticos y Síndrome de quemarse por el trabajo, pues en ambos casos la media para el conjunto de la muestra se ubicó en un nivel medio (Figura 2).

* Pedro.Gil-Monte@uv.es

** jorlovil@gmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 22(1): 7-19, 2016

*** llorca_josrub@gva.es

**** sanchez_juapie@gva.es

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

Tabla 1
Estadísticos descriptivos para las variables del estudio

	Media	dt	Max	min
Conflictos rol	1.42	0.87	3.80	0.00
Ambigüedad rol	1.27	0.88	4.00	0.00
Carga de trabajo	2.19	0.77	4.00	0.33
Conflictos interpersonales	0.68	0.53	2.67	0.00
Inequidad en intercambios sociales	2.26	0.80	4.00	0.00
Autonomía	1.93	0.86	4.00	0.00
Apoyo social trabajo	2.66	0.92	4.00	0.00
Retroinformación	1.05	0.57	2.75	0.00
Disponibilidad de recursos	1.22	0.62	3.00	0.00
Satisfacción laboral	1.89	0.67	3.50	0.00
Síndrome quemarse por trabajo	1.59	0.63	3.28	0.00
Problemas de salud	1.31	0.81	4.00	0.00

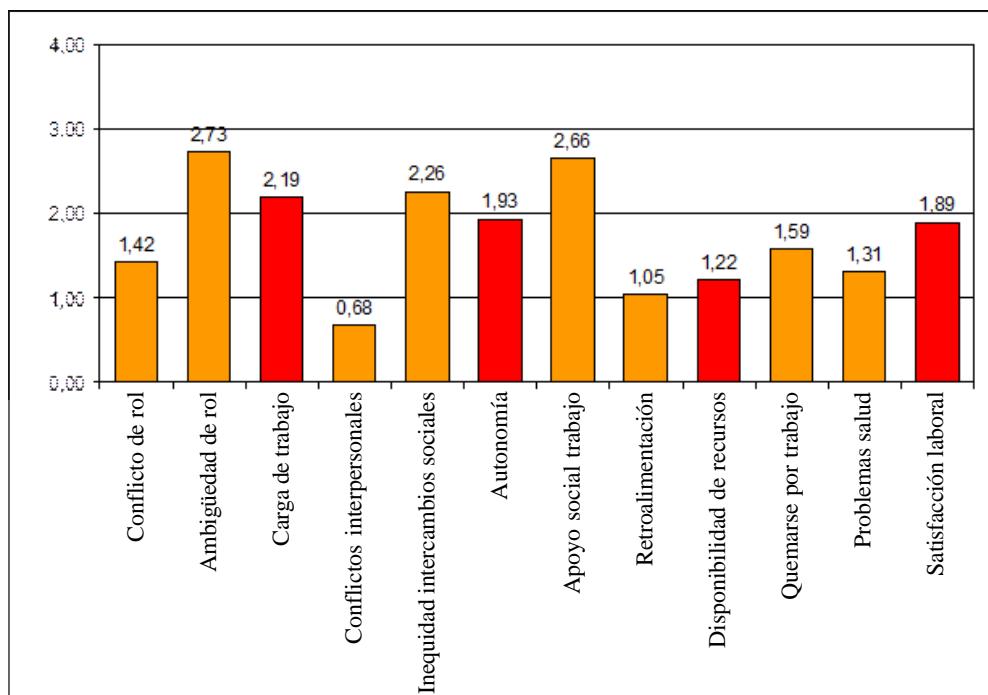


Figura 2. Puntuación media en las variables del estudio. Las barras en rojo indican nivel alto de riesgo psicosocial; y en naranja, nivel moderado.

Estudio de prevalencia

Un paso más en la evaluación psicosocial del lugar de trabajo consiste en realizar un estudio de prevalencia con el fin de valorar la distribución de los individuos en los niveles de riesgo y de consecuencias. Como se observa en la Tabla 2 y en la Figura 3, en los factores psicosociales de demanda, el mayor porcentaje de participantes en altos niveles de riesgo psicosocial se obtuvo para las variables

Carga de trabajo (46.02 %), Ambigüedad de rol (45.52 %), Inequidad en intercambios sociales (37.56 %) y Conflicto de rol (34.33 %). En estas variables, más de un tercio de los participantes percibían altos niveles de riesgos psicosocial.

Para los factores psicosociales de recurso, los mayores porcentajes de riesgo (bajas puntuaciones) se obtuvieron

Tabla 2

Distribución de los participantes (número y porcentaje) en niveles bajo, medio y alto en las variables del estudio

	Bajo	Medio	Alto
Conflicto rol	119 (29.60 %)	145 (36.07 %)	138 (34.33 %)
Ambigüedad de rol	91 (22.64 %)	128 (31.84 %)	183 (45.52 %)
Carga de trabajo	92 (22.89 %)	125 (31.09 %)	185 (46.02 %)
Conflictos interpersonales	183 (45.52 %)	142 (35.32 %)	77 (19.15 %)
Inequidad en intercambios sociales	99 (24.63 %)	152 (37.81 %)	15 (37.56 %)
Autonomía	271 (67.41 %)	92 (22.89 %)	39 (9.70 %)
Apoyo social trabajo	107 (26.62 %)	96 (23.88 %)	199 (49.50 %)
Retroinformación	214 (53.23 %)	133 (33.08 %)	55 (13.68 %)
Disponibilidad de recursos	307 (76.37 %)	73 (18.16 %)	22 (5.47 %)
Satisfacción laboral	247 (61.44 %)	113 (28.11 %)	42 (10.45 %)
Síndrome quemarse por trabajo	35 (8.71 %)	255 (63.43 %)	112 (27.86 %)
Problemas de salud	148 (36.82 %)	133 (33.08 %)	121 (30.10 %)

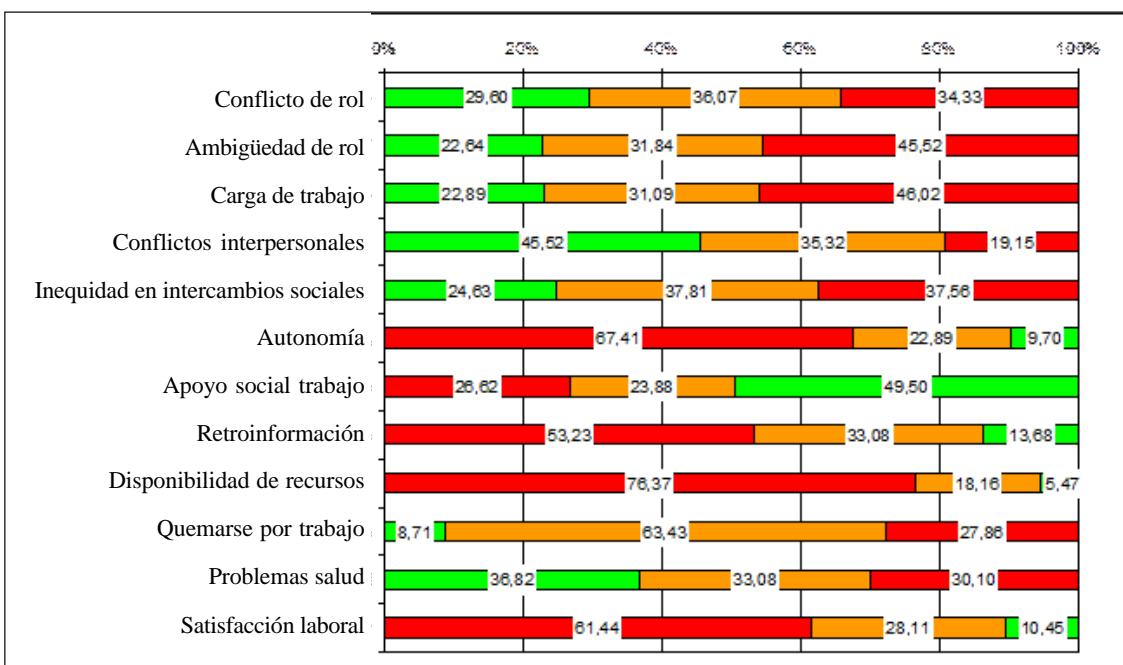


Figura 3. Porcentaje de participantes en niveles de riesgo psicosocial y sus consecuencias. Las barras en rojo indican nivel alto de riesgo psicosocial; en naranja, nivel moderado; y en verde, nivel de riesgo psicosocial bajo.

para las variables Disponibilidad de recursos (76.37 %), Autonomía (67.41 %) y Retroinformación (53.23 %). En estas variables, más de la mitad de los participantes indicaron percibir un alto nivel de riesgo psicosocial (Tabla 2 y Figura 3).

Considerando las consecuencias de los riesgos psicosociales, en el caso de la Satisfacción laboral el 61.44 % de los participantes en el estudio manifestaron sentir insatisfacción laboral, frente a solo el 10.45 % que respondieron que estaban satisfechos con sus condiciones de trabajo.

Por último, 109 sujetos (27.11 %) contestaron que en el último año habían consumido frecuentemente o muy frecuentemente medicamentos para tratar problemas de salud psicosomáticos derivados del trabajo, y 19 sujetos (4.73 %) que habían necesitado frecuentemente o muy frecuentemente en el último año el apoyo de un especialista para superar alguna crisis personal relacionada con su trabajo.

Discusión

Los resultados del estudio de evaluación de factores psicosociales indican que un porcentaje relevante de los participantes está expuesto a altos niveles de riesgo psicosocial y presenta problemas de salud relacionados con sus condiciones psicosociales de trabajo.

En el grupo de factores psicosociales de demanda, el principal riesgo psicosocial identificado ha sido la sobrecarga de trabajo. Para esta variable, la puntuación media para el conjunto de la muestra se situó en un nivel de exposición de alto riesgo de carga de trabajo. Analizando la media de las puntuaciones de los ítems que forman esta escala, se observa que la más alta se ha obtenido para los ítems que indican que el trabajador tiene que hacer más de una cosa a la vez en su trabajo, y que no tiene tiempo suficiente para completarlo. Por el contrario, la puntuación media más baja ha estado en el ítem que pregunta por la dificultad del trabajo. Por tanto, se puede concluir que el problema de sobrecarga en la muestra evaluada es por sobrecarga cuantitativa y no por exceso de carga de trabajo cualitativa.

* Pedro.Gil-Monte@uv.es

** jorlovil@gmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 22(1): 7-19, 2016

*** llorca_josrub@gva.es

**** sanchez_juapie@gva.es

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

Analizando la prevalencia, se observa que la carga de trabajo es el factor psicosocial de demanda en el que se encuentra el mayor porcentaje de trabajadores (46.02 %) en un nivel de exposición de alto riesgo psicosocial. Los resultados del estudio para la carga de trabajo están en la línea de los obtenidos por el Consejo General de Poder Judicial (2015): el 70 % de los jueces y magistrados activos considera que su carga de trabajo habitual es excesiva frente a un 27 % que la considera adecuada. También está en línea con los riesgos psicosociales detectados en el primer Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Carrera Judicial, que afecta a jueces y magistrados, donde se considera que la sobrecarga de trabajo en los juzgados es el principal factor de riesgo psicosocial para la salud.

Resultados similares para la carga de trabajo se ofrecen en el estudio realizado por la organización Jueces para la Democracia (2014), donde el 48.60 % de los participantes indicó que siempre tenía que trabajar muy rápido. Como se señala en ese informe, el incremento de la carga de trabajo en el contexto de crisis económica ha elevado la presión laboral y las enfermedades derivadas de los riesgos psicosociales en el trabajo. Entre las causas que han llevado a esta situación de exceso de carga laboral se citan la obsoleta organización de la Administración de Justicia, unas estructuras jerarquizadas, la presión mediática e, incluso, la ambigüedad de rol entre jueces y secretarios.

Aunque los participantes de nuestro estudio no han sido jueces ni magistrados los resultados indican que el problema de la sobrecarga de trabajo afecta de manera similar a todos los empleados de la Administración de Justicia.

Para el resto de factores psicosociales de demanda, aunque para el conjunto de la muestra la media no ha alcanzado el nivel de alto riesgo, sí es relevante el alto porcentaje de participantes que se encuentran altos niveles de riesgo, en especial para las disfunciones del rol (conflicto y ambigüedad de rol), y para la inequidad en los intercambios sociales. En estas variables hay más de un tercio de participantes en situación de alto riesgo psicosocial. Para el conflicto de rol, la puntuación más alta se ha obtenido en el ítem que trata sobre la carencia de recursos (asignar tareas y funciones sin los recursos y medios materiales necesarios para realizarlas), esto es, un

conflicto medios-fines. En el caso de la ambigüedad de rol, el principal problema tiene que ver con el desconocimiento de los criterios de evaluación del trabajador.

En el caso de los conflictos interpersonales, aunque el porcentaje de participantes expuestos a una situación de alto riesgo ha sido menor. Este porcentaje también es importante debido a las consecuencias que los conflictos interpersonales percibidos de forma frecuente en el trabajo tienen sobre los individuos. La principal fuente de conflicto son los ciudadanos y, dentro de las fuentes internas, son los compañeros.

En el caso de los factores psicosociales de recurso, el problema de exposición al riesgo psicosocial reside en la carencia, esto es, bajas puntuaciones en las variables con las que se han evaluado. En el grupo de factores psicosociales, los principales riesgos para el conjunto de la muestra han sido la falta de autonomía y la carencia de recursos para realizar el trabajo. Dentro de los indicadores de autonomía, la puntuación más baja ha estado en la percepción de que el trabajo no permite hacer cosas por propia iniciativa, mientras que en el caso de los recursos, la carencia principal se identifica con la falta de autoridad del trabajador para cumplir sus funciones y la falta de áreas de descanso adecuadas. Las puntuaciones más bajas en retroinformación han sido para los indicadores de retroinformación positiva y negativa por parte de la organización, mientras que en la variable apoyo social, las puntuaciones más altas han sido para el apoyo social procedente de los compañeros.

Como se destaca en el informe de Jueces para la Democracia (2014), las consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajo son graves para los empleados de la Administración de Justicia debido al impacto importante que tienen sobre la salud de las personas, pero también sobre la organización del trabajo y sobre la calidad del servicio que se presta. En este sentido, los resultados del estudio vienen a avalar esa afirmación, pues un porcentaje importante de los participantes han manifestado que presentaban problemas psicosomáticos muy frecuentemente debido a sus condiciones psicosociales de trabajo; y, en algunos casos, esos problemas les han llevado a consultar a un especialista y a tomar medicación.

Limitaciones del estudio

Entre las limitaciones del estudio cabe señalar que los resultados pueden estar influidos por la sinceridad y por la motivación de las participantes al responder al cuestionario, aunque el tamaño de la muestra es suficientemente grande como para ayudar a corregir este sesgo. Otra limitación tiene que ver con la validez externa de los resultados, dado que los datos no se recogieron de manera aleatoria y la participación en el estudio fue voluntaria. Por este motivo, se recomienda realizar nuevos estudios similares en este colectivo de trabajadores.

Recomendaciones para la práctica aplicada

Los resultados del estudio nos llevan a recomendar algunas estrategias de intervención similares a las recomendadas en estudios previos, dada la confluencia de los resultados obtenidos. Consideramos que se debería de regular la carga de trabajo en los juzgados estableciendo sistemas de racionalización, organización y medición con el fin de determinar la carga laboral que puede soportar un órgano judicial (Gil-Monte, 2005; Martínez, 2014). Además, es importante realizar evaluaciones periódicas de factores psicosociales en este sector ocupacional con el fin de delimitar la dimensión del problema de exposición a altos niveles de riesgo y tipificar el perfil de riesgos psicosociales existentes más allá del exceso de carga de trabajo.

Adicionalmente se deben desarrollar planes de formación continua en materia psicosocial, y técnicas para el manejo y afrontamiento del estrés laboral y de los riesgos psicosociales, como el entrenamiento en habilidades sociales (Gil-Monte, 2005), mejora de la autoeficacia (Tabernero, Briones y Arenas, 2007) y programas de formación en *coaching* y programas para el fomento del apoyo social (Gil-Monte, 2014b).

Referencias

- Comisiones Obreras. (2006). *II Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid (2004-2007)*. Madrid: CC. OO.
- Consejo General de Poder Judicial. (2015). *VI Encuesta de la carrera judicial. Encuesta de ámbito nacional a todos los jueces o magistrados en servicio activo 2015*. Recuperado de <http://www.poderjudicial.es/cgj/ca/Temas/Transparencia/Bon-govern-i-codi-etic/Enqueses-de-satisfacció/VI-Encuesta-a-la-Carrera-Judicial—Encuesta-de-ambito-nacional-a-todos-los-jueces-o-magistrados-en-servicio-activo—2015>
- Eurofound & EU-OSHA. (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.
- García, J. (2012). *Manual de prevención de riesgos laborales: Seguridad, higiene y salud en el trabajo (3.ª ed.)*. Barcelona: Atelier Libros Jurídicos.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2011). *CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Manual*. Madrid: TEA Ediciones.
- Gil-Monte, P. R. (2014a). El diseño del trabajo: tareas, puestos, horarios y roles laborales. En P. R. Gil-Monte (Coord.), *Manual de Psicosociología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 111-136). Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2014b). La intervención en riesgos psicosociales: coaching y apoyo social en el trabajo. En P. R. Gil-Monte (Coord.), *Manual de Psicosociología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 515-542). Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2014c). Psicosociología aplicada al estudio de los riesgos laborales: estrés y estrategias de afrontamiento. En P. R. Gil-Monte (Coord.), *Manual de Psicosociología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 25-48). Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2016a). La Batería UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 86-94.
- Gil-Monte, P. R. (2016b). La Batería UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de recursos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 95-102.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2008). *VI Encuesta de Condiciones de Trabajo*. Madrid: MTAS. Recuperado de <http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe%20VI%20ENCT%202007.pdf>

* Pedro.Gil-Monte@uv.es

** jorlovil@gmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 22(1): 7-19, 2016

*** llorca_josrub@gva.es

**** sanchez_juapie@gva.es

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

- Johnson, J. V. & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health, 78*(10), 1336-1342.
- Jueces para la Democracia. (2014). *Informe urgente sobre riesgos psicosociales y carga de trabajo en la carrera judicial*. Recuperado de http://www.juecesdemocracia.es/sindical/doc/INFORME%20DEFINITIVO%20ENCUESTA%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES-DEFINITIVO_.pdf
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285-308.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books.
- Martínez, A. (2014). Cambio, desarrollo organizacional y aprendizaje de las organizaciones. En P. R. Gil-Monte (Coord.), *Manual de Psicosociología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 543-565). Madrid: Pirámide.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin, 132*(3), 327-353.
- Ministerio de Trabajo e Inmigración. (2010). *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo*. Madrid: Autor. Recuperado de <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2010/ANE/ECVT2010i.pdf>
- National Institute for Occupational Safety and Health. (1999). *Stress... at work*. Publication No. 99-101. Cincinnati, OH: NIOSH. Disponible en (enero 2016): <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>
- National Institute for Occupational Safety and Health. (2004). *Worker Health Chartbook 2004*. Cincinnati, OH: NIOSH. Disponible en (enero 2016): <http://www.cdc.gov/niosh/docs/2004-146/pdfs/2004-146.pdf>
- Parent-Thirion, A., Fernández, E., Hurley, J., & Vermeylen, G. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities. Recuperado de <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>
- Pérez, E. (2009). Protocolo de adaptación de puesto de trabajo en una Administración de Justicia. En S. Vega (Coord.), *Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo* (pp. 147-160). Madrid: INSHT.
- Pérez, J. & Nogareda, C. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación* (Nota Técnica de Prevención 926 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo). Madrid: INSHT. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- Tabernero, C., Briones, E., & Arenas, A. (2007). Autoeficacia en la prevención del SQT: propuesta de un programa de entrenamiento. En P.R. Gil-Monte & B. Moreno-Jiménez (Coord.), *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Grupos profesionales de riesgo* (pp. 83-97). Madrid: Pirámide.

*. ** Universitat de València, España.

, * Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball, Generalitat Valenciana, España.

Este estudio ha sido realizado con el apoyo económico de un proyecto de investigación del Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO) (Gobierno de España), (Proyecto Ref.: PSI2013-48185-R), y en el marco del convenio de colaboración firmado entre la Universitat de València y el INVASSAT (Ref. Cod. exp.: OTR2014-13537COLAB).