

DISEÑO DE UNA ESCALA DE DESGASTE LABORAL
EN PERSONAL DEL SECTOR SALUD

Autores:

Ps. Diego Andrés Rivera Porras

Lic. César Julián Orozco Cepeda

Universidad Francisco de Paula Santander

División de Postgrados

Especialización en Estadística Aplicada

San José de Cúcuta

2014

DISEÑO DE UNA ESCALA DE DESGASTE LABORAL
EN PERSONAL DEL SECTOR SALUD

Autores:

Ps. Diego Andrés Rivera Porras

Lic. César Julián Orozco Cepeda

Director:

Henry de Jesús Gallardo Pérez

Doctor en Educación

Universidad Francisco de Paula Santander

División de Postgrados

Especialización en Estadística Aplicada

San José de Cúcuta

2014

Resumen

Este Estudio se basó en Diseñar y Validar una Escala de Desgaste Laboral en Personal del Sector Salud de Cúcuta, a través del Método Psicométrico, el cual estuvo conformado por Tres Dimensiones Centrales: 1. Manifestaciones del Estrés (Físicas, Conductuales y Mentales), 2. Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Abandono de la Realización Personal) y 3. Factores Psicosociales y Ambientales (Desempeño Profesional, las Relaciones Interpersonales y los Factores Ambientales). Método: Enfoque Cuantitativo, Diseño No Experimental, Tipo Descriptivo y Corte Transversal. Población: Funcionarios de la Secretaría de Salud del Municipio de San José de Cúcuta. Resultados: Validez superior a 0,51 según el Juicio de los 14 Expertos y Confiabilidad de 0,887 según el Alpha de Cronbach.

Palabras Clave: Escala, Psicometría, Reactivo, Confiabilidad y Validez.

Summary

This study was based on Designing and Validating a Scale Work Wear at Cucuta Staff Health Sector through the Psychometric method, which consisted of three central dimensions: 1. Manifestations of Stress (Physical, Behavioral and Mental), 2. Burnout Wear (emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment Abandonment) and 3. Psychosocial and Environmental Factors (Professional Performance, Interpersonal Relations and Environmental Factors). Method: Quantitative Approach, No Experimental Design, Type and Cross Section Description. Population: Officials of the Health Department of the Municipality of San José de Cúcuta. Results: greater than 0.51 according to the judgment of 14 experts and Reliability of 0,887 according to the Cronbach Alpha Validity.

Keywords: Scale, Psychometrics, Reactive, Reliability and Validity.

Tabla de Contenido	Página
1. Introducción	9
2. Planteamiento del Problema	10
2.1. Formulación de la Pregunta Problema	12
2.2. Justificación	13
2.3. Objetivos	16
2.3.1. Objetivo General	16
2.3.2. Objetivos Específicos	16
3. Marcos de Referencia	17
3.1. Marco Empírico	17
3.1.1. Antecedentes Internacionales	17
3.1.2. Antecedentes Nacionales	19
3.2. Marco Teórico	21
3.2.1. Capítulo I: La Psicología y el Contexto Laboral	21
3.2.1.1. Psicología Organizacional.	24
3.2.1.2. Psicología Laboral.	28
3.2.1.3. Psicología Ocupacional.	31
3.2.2. Capítulo II: Psicología Clínica y de la Salud en las Organizaciones	34
3.2.2.1. Psicología Clínica.	37
3.2.2.2. Psicología de la Salud.	38
3.2.3. Capítulo III: El Desgaste Laboral y Sus Consecuencias	40
3.2.3.1. El Estrés.	43
3.2.3.2. La Ansiedad.	47
3.2.3.3. El Síndrome de Burnout.	48
3.2.4. Capítulo IV: Psicometría	52
3.2.4.1. Teorías de la Medición.	52
3.2.4.2. Escalamiento.	52
3.2.4.3. Teorías de los Tests.	52
3.2.4.4. Medición Psicológica.	54

3.2.4.5. Estandarización.	55
3.2.4.5.1. Confiabilidad del Instrumento.	57
3.2.4.5.2. Validez del Instrumento.	60
3.3. Marco Conceptual	63
3.3.1. Alfa de Cronbach	63
3.3.2. Ansiedad	63
3.3.3. Clima Laboral	64
3.3.4. Confiabilidad	64
3.3.5. Constructo	64
3.3.6. Desgaste Laboral	64
3.3.7. Estrés	65
3.3.8. Factores de Riesgo	65
3.3.9. Psicología	65
3.3.10. Psicopatología	65
3.3.11. Salud Laboral	66
3.3.12. Salud Ocupacional	66
3.3.13. Síndrome de Burnout	66
3.3.14. Validez	66
3.3.15. Variable	67
3.4. Marco Legal	68
3.4.1. Normatividad de Colombia	68
3.4.2. Ley 1090 del 06 de Septiembre del año 2006	70
3.5. Marco Contextual	74
4. Marco Metodológico	77
4.1. Enfoque de la Investigación	77
4.2. Diseño de Investigación	77
4.3. Tipo de Investigación	77
4.4. Corte de la Investigación	78
4.5. Universo, Población y Muestra	78
4.5.1. Población	78

4.6. Fases de la Investigación	81
4.6.1. Fase No. 1. Revisión de Documentos e Investigaciones	81
4.6.2. Fase No. 2. Diseño y Elaboración del Instrumento	81
4.6.3. Fase No. 3. Validez de Contenido	81
4.6.4. Fase No. 4. Confiabilidad	82
4.6.5. Fase No. 5. Conformación del Instrumento Final	82
4.6.6. Fase No. 6. Aplicación Final	82
5. Resultados y Análisis de Resultados	83
6. Conclusiones	103
7. Recomendaciones	104
8. Discusión	105
9. Referencias	107
10. Apéndices	120
11. Anexos	129