

**RELACIÓN ENTRE SENTIDO DEL TRABAJO Y DEMANDAS EMOCIONALES  
EN CONTEXTO DEL COVID-19. HOSPITAL DE MANIZALES, 2020**

**ALEJANDRA HENAO RAMIREZ**

**CARLOS MARIO JIMÉNEZ LÓPEZ**

**MARIANA BUSTAMANTE BUITRAGO**

**Proyecto de Investigación para optar al título de  
Especialistas en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN  
EL TRABAJO**

**AÑO 2020**

## CONTENIDO

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>8</b>
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos .....	8
<b>MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>9</b>
Marco de antecedentes .....	9
Marco teórico.....	21
Marco conceptual.....	32
Marco normativo.....	38
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>40</b>
Enfoque .....	40
Tipo de estudio.....	40
Población .....	40
Muestra .....	41
Criterios de inclusión .....	41
Criterios de exclusión .....	42
Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	42
Variables con definición a través de cuadro de operacionalización de variables .....	44
Plan de análisis de la información.....	46
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>55</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>70</b>

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los aspectos más importantes que influye en el buen rendimiento de una empresa, radica en que los trabajadores de todas las áreas sientan una identificación no sólo con sus tareas sino también con la organización, esto con el fin de poder encontrar un sentido laboral que los guíe hacia el éxito. Cabe resaltar que el “éxito laboral” es netamente subjetivo para cada individuo, no obstante, éste no puede depender exclusivamente del ascenso o del dinero, ya que cuando depende del poder y no tiende a un fin mayor, la frustración aparece. “Los ascensos y las mejoras salariales no pueden ser el fin de la existencia laboral, sino más bien un medio para alcanzar el éxito” (Martínez, 2018, p. 24).

Es por esto que realizar las tareas con propósito y sentido se hace tan importante para que las personas alcancen el sentido de vida personal que tienen y también contribuyan al crecimiento organizacional a partir de su entrega y pasión por lo que realizan diariamente, aspecto que muchas empresas no tienen en cuenta para el desarrollo de sus empleados.

De acuerdo con Clausen & Borg, 2011; Price, 2010; Rosso, Dekas & Wrzesniewski, 2010:

Una experiencia de trabajo con sentido parece estar directamente relacionada con la satisfacción de necesidades psicológicas básicas; es decir que, entre más se promueva la salud mental, el sentido de pertenencia, la autonomía, la promoción y el respeto de identidad personal, mayor sentido del trabajo tendrán los empleados. (Martínez, 2018, p. 31)

Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones tanto para las personas como para las organizaciones, el sentido del trabajo resulta un interrogante significativo o una percepción desconocida, para lo cual (Anuradha, Srinivas, Singhal & Ramnarayan, 2014), indican que cuando se habla de sentido del trabajo, se pueden considerar al menos tres cosas: lo que significa el trabajo para la gente, el sentido que este puede tener (existencialmente hablando) y el momento o las condiciones que se necesitan para que un trabajo sea considerado con sentido. “Cualquiera de los aspectos ya mencionados anteriormente, estará influenciado por una concepción personal, pero de forma muy importante, también por una concepción social” (Martínez, 2018, p. 26).

Es en este punto donde entran a jugar un papel fundamental los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, dado que comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Resolución 2646 de 2008) y dentro de los cuales, uno de los aspectos de gran interés ha sido comprender la importancia y consecuencias asociadas a las demandas emocionales que comprenden el trabajo principalmente en las empresas dedicadas a la prestación de servicios.

Una evidencia de esto es la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, en donde se indica que:

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a

factores de riesgo psicosocial fue altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 11)

Es por esto que surge la necesidad de encontrar la relación entre sentido del trabajo y demandas emocionales, todo con el fin de disminuir los riesgos psicosociales en el Hospital objeto del estudio, teniendo en cuenta que el personal de salud y asistencial por sus condiciones en la tarea pueden presentar un alto riesgo, ya que de acuerdo con la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010), las demandas emocionales se convierten en una fuente de riesgo cuando los empleados se exponen a sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en sus tareas diarias, también, cuando se convive con situaciones emocionalmente devastadoras y finalmente cuando se deben ocultar pensamientos y emociones.

Es por todo lo mencionado anteriormente que el control e inteligencia emocional que debe tener el personal de la salud es importante para el crecimiento organizacional y profesional, además de tener en cuenta cómo el sentido que le dan a su trabajo influye en las diferentes emociones experimentadas durante el desarrollo de su labor.

Debido a lo mencionado anteriormente, surge la siguiente pregunta de investigación,  
¿Cuál es la relación entre el sentido del trabajo y las demandas emocionales en el personal  
asistencial y administrativo en un Hospital de Manizales, 2020?

## JUSTIFICACIÓN

Para que las organizaciones tengan éxito en sus procesos deben tener en cuenta en los trabajadores la percepción de realizar sus tareas con sentido, además, es importante preguntarse a lo largo de la investigación sí el trabajador podrá manejar adecuadamente sus exigencias y demandas emocionales al encontrar sentido en su trabajo, para así determinar la relación entre estas dos variables. Este es uno de los grandes retos que tienen las empresas actualmente, pues según Penna (2007): “las organizaciones que dedican recursos a la creación de sentido en el trabajo pueden anticipar un aumento del 55% en la motivación, del 42% en la lealtad, del 32% en el orgullo y del 20% en la productividad” (Martínez, 2018, p. 35).

Esta investigación se considera útil para el personal asistencial y administrativo del Hospital objeto de estudio como iniciativa y búsqueda del sentido al trabajo donde la alta dirección y el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, podrán considerar los resultados de esta investigación para implementar iniciativas en pro de que sus empleados realicen sus tareas laborales con sentido y además encuentren estrategias para enfrentar los riesgos psicosociales relacionados con las demandas emocionales que se encuentran presentes. Se pretende buscar la relación entre el sentido del trabajo y las demandas emocionales y de esta manera, seguir ejerciendo una labor con sentido y con herramientas para enfrentar las demandas emocionales que se presentan en sus tareas rutinarias y finalmente se espera que a partir de los resultados se pueda llegar a utilizar en otras Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS).

El sentido del trabajo es un tema interesante para el campo organizacional puesto que a partir del bienestar y calidad de vida laboral se pretende que los empleados estén a gusto con lo que realizan y con la organización en la cual están, además, es importante tener en cuenta los propósitos de vida con los que llegan las personas y construyen día a día la cultura organizacional; la población objeto de estudio que es el personal de salud y administrativo se encuentra expuesta a diferentes cargas emocionales tanto negativas como positivas, ya que estos empleados día a día están en contacto directo con usuarios que atraviesan situaciones emocionalmente complejas y estas pueden afectar la salud mental de los trabajadores; Estryn-Beharet al. (1991) afirman que, “siendo el paciente el objeto de trabajo de este personal, el contacto con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte, constituyen una carga mental para este grupo de colaboradores” (Borges-Romero, 1998, p. 113).

Es por esto que la relación entre sentido del trabajo y demandas emocionales en la presente investigación es interesante por los resultados que arrojará, además de que a partir de los mismos futuras investigaciones podrán tener de base el estudio para crear estrategias ante las exigencias emocionales y finalmente para continuar con la generación de planes de bienestar encaminados a la búsqueda de un trabajo con propósito.

A partir del proceso de búsqueda de información, no se logró identificar suficiente material investigativo no solo a nivel nacional sino también internacional en relación al sentido del trabajo y las demandas emocionales, no obstante, se encontraron diferentes estudios investigativos en relación a las demandas emocionales con el estrés postraumático, engagement y factores de riesgo psicosocial en general, pero la relación directa entre



demandas emocionales y sentido del trabajo no ha sido investigada, es por esto que el proyecto resulta novedoso para la población específicamente desde el sentido y un trabajo con propósito, ya que las personas tienen la percepción del trabajo como una fuente de ingresos económicos y no como un estilo de vida.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Identificar la relación entre el sentido del trabajo y las demandas emocionales del personal asistencial y administrativo de un Hospital de Manizales en el año 2020.

### **Objetivos específicos**

- Caracterizar la población objeto de estudio de acuerdo con las variables individuales y laborales.
- Evaluar el sentido del trabajo del personal objeto del estudio.
- Determinar las demandas emocionales que se encuentran en el personal objeto del estudio.
- Establecer la relación entre los factores de la escala dimensional de sentido del trabajo y los factores de riesgo psicosocial específicamente en la dimensión de demandas emocionales en el personal objeto del estudio.

## MARCO DE REFERENCIA

### Marco de antecedentes

Durante el transcurso del tiempo y la evolución de las empresas han cambiado los conceptos para definir diferentes aspectos organizacionales, entre ellos el sentido del trabajo, pues es un aspecto que ha sido poco estudiado tanto a nivel internacional como nacional especialmente en los últimos 5 años. Se realizó la búsqueda en Google académico, Scielo, Redalyc, Bases de Datos de la Universidad de Manizales, entre otras, tomando antecedentes en español, portugués e inglés. Es por esto que para la presente investigación se tendrán en cuenta algunos trabajos e investigaciones base:

Internacionalmente, se encontró el trabajo de Constanza Bustos y Rodrigo Cornejo (2014) en Chile denominado “*Sentidos del trabajo en docentes de aulas hospitalarias: Las emociones y el presente como pilares del proceso de trabajo*” el cual tuvo como objetivo identificar los sentidos atribuidos al trabajo y vivencia de las dimensiones afectivas del mismo, por educadoras que trabajan con niños con cáncer en aulas hospitalarias de Santiago, Chile. Con respecto a la dimensión afectiva del trabajo en las aulas hospitalarias, se encontraron cuatro núcleos de significado: i) la validación de las emociones, ii) las emociones vividas de manera intensa extrema y oscilante, iii) la formación de vínculos afectivos intensos y iv) la visión de la labor en las aulas hospitalarias como un trabajo privilegiado. Las docentes construyen un sentido del trabajo en el orden del tiempo presente, pues es ahí donde están puestos los focos del trabajo y de la pedagogía. Al estar los sentidos puestos en el presente es más fácil ver la realización de los sentidos, los cuales se alcanzan plenamente.

Como siguiente antecedente internacional el trabajo de Suzana da Rosa Tolfo, María Chalfin Coutinho davi Baasch Joana Soares Cugnier (2010) *Sentidos y significado del trabajo: Un análisis con base en diferentes perspectivas teórico - epistemológico en psicología* que tuvo como objetivo analizar los principales abordajes teóricos identificados en las literaturas internacional y brasileña en el campo de la psicología, que tratan de los significados y de los sentidos, en particular aquellos atribuidos al trabajo. El análisis de tales componentes permitió determinar tres conjuntos de características para que el trabajo tenga sentido: ser realizado en buenas condiciones; ofrecer oportunidades para aprender y prestar servicios; ser interesante, variado y con mucha autonomía.

Bruno Sánchez-Flores, Crishelen Kurezyn-Díaz, González-Pérez, PhD (2017) en México tuvieron como objetivo indagar sobre la correlación que existe entre la identidad laboral y la pérdida de sentido en el trabajo en el marco de la Tercerización laboral en su estudio *Análisis de la Identidad Laboral y el sin Sentido en Relación al Trabajo Tercerizado*. Encontraron que la ausencia de sin sentido y presunta identidad laboral de la tercerización laboral es un factor aparente, debido a los ítems clave I2, SS3, T1 y T5 que ayudaron a encontrar el sustento necesario para afirmar la existencia de un sentimiento aspiracional de Identidad Laboral. Los ítems SS3 y SS4 dicen que las personas están basando su sentido y se esfuerzan más allá, por el deseo de pertenencia, siendo esta la posible razón del alto nivel de sentido en los trabajadores encuestados, a pesar de ser un trabajo precario.

Elisa Ansoleaga, Juan Pablo Toro (2014) tuvieron como objetivo describir las demandas emocionales y efectos en la salud mental de trabajadores de una institución pública

en Chile cuyo trabajo es particularmente demandante en el uso de las emociones en el trabajo “*Salud Mental y naturaleza del trabajo: cuando las demandas emocionales resultan inevitables*” Al analizar los items de la escala de demandas emocionales los trabajadores del servicio médico legal reportan prevalencia de demandas emocionales significativamente mayores que lo observado en población general, comprobando la hipótesis de que la índole de la tarea que expone a altas demandas emocionales tiene efectos negativos en la salud mental. Dado lo anterior, la preocupación por la salud mental de personas que se desempeñan en trabajos de esta naturaleza debe ser un tema prioritario y, en consecuencia, se requieren medidas diligentes para prevenir la aparición de problemas de salud mental.

*Las exigencias emocionales en el trabajo. Un caso español* (2014) realizado por Rosa Marrero Rodríguez, Beatriz Abdul- Jalbar Betancour tuvo como objetivo destacar aquellas variables sociodemográficas y relativas al puesto de trabajo que influyen en los niveles de exigencia emocional de los ocupados españoles, tomando como muestra representativa de dicha población la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT) que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Ministerio de Trabajo e Inmigración) llevó a cabo en 2007. Se confirma que las ocupaciones donde se atiende a personas son las que muestran más relación con las declaraciones de que el trabajo es emocionalmente exigente. Los resultados de las pruebas que se realizaron para comprobar si hay relación entre el grado de exigencia emocional y cada una de las variables independientes, mostraron que todas las variables analizadas tenían una asociación estadísticamente significativa con el nivel de exigencia emocional ( $p < 0,05$ ).

*Relación de Variables Sociodemográficas, Psicológicas y la Condición Laboral con el Significado del Trabajo* realizado por Silvana Dakduk<sup>1</sup>, Adriana González, Vanessa Montilla (2008) tuvo como objetivo identificar cómo se relaciona el patrón de conducta, el locus de control, el nivel socioeconómico, el nivel educativo, el sexo y la condición laboral de empleados: formales, informales y alternativos con los componentes del significado del trabajo. Los resultados fueron que las variables sociodemográficas que envuelven al individuo influyen directamente en la forma cómo le dan significado a los aspectos que supone un trabajo. Las personas que valoran al trabajo como un aspecto significativo e importante en sus vidas también suelen considerar de la misma forma a la familia; las personas con niveles socioeconómicos más bajos tienen mayor consideración del trabajo como algo importante y significativo en la vida y al mismo tiempo suelen considerar al trabajo como una obligación; las personas con menor nivel de educación consideran al trabajo una de las cosas más importantes y significativas en su vida.

*ESTRÉS LABORAL, TRABAJO EMOCIONAL Y SALUD EN PROFESIONALES DEL ÁREA DE LA REHABILITACIÓN* realizado por Gisela Blanco Gómez en el año 2010 tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral (bajo el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa ERI) y el trabajo emocional sobre la salud auto percibida en un grupo laboral muy poco estudiado en Venezuela como son los terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas, tuvo como resultado en cuanto al trabajo emocional, variable de la cual no se han encontrado reportadas experiencias en el país, casi todas sus dimensiones logran predecir la salud; evidenciándose que las exigencias emocionales del trabajo tienen un impacto negativo sobre la salud de este grupo de trabajadores. Es necesario resaltar la incorporación de una variable como el trabajo emocional como una condición o exigencia presente en aquellos

puestos de trabajo que requieren interacción y atención a otros y que permanece invisible o poco resaltado su valor en el impacto que puede tener para la salud y el bienestar de los trabajadores.

En México se realizó la investigación *Sentido del trabajo e identificación en los jóvenes trabajadores de McDonald's* en el año 2008 por Gustavo Garabito Ballesteros que tuvo como objetivo Indagar la reconstrucción de los significados a través de los cuales los jóvenes empleados de McDonald's en México desarrollan el sentido del trabajo, y sus resultados fueron que los empleados construyen un sentido del trabajo orientado al reconocimiento social, a la satisfacción de sí mismos y en oposición al sentido puramente instrumental del empleo. Es a partir del espacio familiar desde donde el joven configura los significados que darán forma al sentido del trabajo profesional como proyecto de realización ideal, puesto que la familia coincide con el joven y lo apoya respecto a la idea de que la escuela es lo más importante, por lo tanto, el sentido del trabajo se va construyendo desde antes de la experiencia en la compañía.

En Brasil se realizó *O estudo do sentido do trabalho: contribuições e desafios para as organizações contemporâneas* por Mônica Pereira da Silva <sup>1</sup> Janaina Machado Simões <sup>2</sup> en el año 2015, donde se pretende presentar una reflexión al respecto de las investigaciones recientes sobre sentido del trabajo. Sus resultados fueron que la comprensión del sentido del trabajo es un paso importante para la elaboración de políticas de gestión de personas que colaboren con los resultados organizacionales, reforzando la idea en cuanto al lugar de relaciones interpersonales y su relevancia, pues es un ambiente social que produce sentido. El

estudio sobre el significado del trabajo carece metodológicamente de nuevos modelos que puedan abarcar nuevas perspectivas, explorar las brechas dejadas por modelos anteriores de nuevos contextos contemporáneos.

Martha Patricia Romero en el año 2016 expone el estudio *SIGNIFICADO DEL TRABAJO Y SENTIDO DE LA PROFESIÓN EN LA ACADEMIA EN COLOMBIA* que tuvo como objetivo analizar la configuración del significado del trabajo y del sentido de la profesión en un colectivo de profesorado universitario colombiano, analizando la metamorfosis de la universidad y la irrupción del capitalismo académico. Se presentan dos polos en los resultados, el primero con connotaciones positivas que aparece vinculado al bienestar, realización y satisfacción; el segundo refiere aspectos negativos asociados al malestar, mala gestión e insatisfacción. Se concluye que el profesorado configura el sentido de su profesión en la academia, desde una escala de valores donde se prioriza a la familia, seguido por el trabajo como actividad académica y sus características de aprendizaje continuo, el servicio, la formación la investigación y la relación con estudiantes, quedando en un segundo plano las características de precariedad que hay para algunos de ellos. El sentido de la profesión se configura obligatorio a pesar de existir diversos grados de compatibilidad respecto de las expectativas del profesional ante su trabajo y el centro en el que lo realiza. Esta obligatoriedad viene suscitada por la entrega vocacional hacia el servicio, por lo cual se realiza de forma responsable siendo compatible con las teorías de la profesionalización (Sarramona, Noguera y Vera, 1998).



En Johannesburgo Daniel H. Burger; Freddie Crous; Gert Roodt (2012) realizaron el estudio *Explorando un modelo para encontrar significado en el cambiante mundo del trabajo* que tuvo como objetivo explorar el papel que puede desempeñar el significado, tal como lo conceptualiza la logoterapia, para facilitar los cambios organizacionales. Sus resultados fueron que la literatura sugiere cada vez más el papel crucial que la búsqueda de significado de los empleados podría desempeñar en el éxito de las iniciativas de cambio organizacional. Sin embargo, hasta la fecha no ha habido un modelo integral que brinde a las organizaciones un marco para utilizar mejor este conocimiento. Este artículo presenta dicho modelo, basado en los principios de Logo-DO (término para describir la aplicación de la logoterapia como una intervención de desarrollo organizacional), junto con una descripción general de cómo el modelo puede ayudar a los empleados a encontrar significado en sus contextos de trabajo, recomiendan que los investigadores realicen más investigaciones para establecer la utilidad de este modelo para facilitar empíricamente los cambios organizacionales.

En Brasil (2014) Pedro F. Bendassolli, Sonia Maria Guedes Gondim realizaron *Significados, sentidos e função psicológica do trabalho: Discutindo essa tríade conceitual e seus desafios metodológico*. El objetivo de este artículo es contribuir para una rediscusión de la relación entre significados y sentidos del trabajo. Se argumenta que estudios enfocados en esta temática algunas veces se detienen en la cuestión del significado como producción colectiva, y otras veces en el sentido como producción individual. Las dos posiciones presentan límites por no considerar las vías de medición entre sentido y significado. En el esfuerzo de contribuir a la discusión de esos límites, se propone el reposicionamiento de las interacciones entre sentido y significado. Para eso, se sitúan los estudios sobre sentido en la tradición filosófica, sociológica y psicológica, destacando en particular las contribuciones de

la fenomenología y de la sociología comprensiva, y más recientemente, de las teorías de la actividad. El concepto de función psicológica del trabajo de las teorías de la actividad es propuesto como alternativa para repensar las articulaciones entre sentido y significado del trabajo componiendo una tríada. El artículo finaliza disertando sobre algunos desafíos metodológicos a ser superados en la investigación de esa tríada. Palabras clave: sentido, significado, función psicológica del trabajo, psicología del trabajo, metodología.

Como antecedente internacional se tiene *Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina* (2013) por Gabriel Esteban Acevedo, Julieta Sánchez, María Alejandra Farías, Alicia Ruth Fernández que tiene como objetivo determinar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo de los integrantes de los equipos de salud de hospitales dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba. Se determinó que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) en donde exigencias psicológicas tiene un porcentaje de 57,7%, cuando se les consultó sobre si en general consideraban que su trabajo les generaba desgaste emocional (exigencia emocional), el 49,8% señaló que siempre o la mayoría de las veces, el 29% refirió que algunas veces, en tanto que el 21,2% de los profesionales encuestados seleccionó sólo unas pocas veces o nunca. En relación a si en su trabajo debe guardar sus emociones y no expresarlas, el 49,6% seleccionó siempre o la mayoría de las veces, el 28,3% refirió que algunas veces, el 22,1% eligió nunca o sólo unas pocas veces. Se concluye que este personal sanitario presenta una elevada frecuencia de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral por el contacto con el sufrimiento y la muerte, sentirse responsable de vidas humanas, incertidumbres, sobrecarga y a veces falta de personal, lo que genera la necesidad de indagar

sobre los factores condicionantes de estos riesgos y establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables.

En el ámbito Nacional se encontró el trabajo de María Alejandra Gómez Vélez en el año (2017): *Sobre el sentido del trabajo en la flexibilidad laboral en Medellín, Colombia* que tuvo como objetivo indagar por temas relacionados con razones para trabajar y flexibilidad laboral en Medellín, Colombia y sus resultados fueron que el sentido del trabajo actual es de individualismo, soledad, incertidumbre y angustia, en la que cada cual está por su cuenta. Cada vez más las organizaciones se desentienden de las necesidades de los trabajadores; tienen menos compromiso con ellos, y como respuesta el trabajador hace lo mismo en cuanto puede. Los psicoanalistas y economistas señalaron que también se trabaja para poder consumir todo tipo de productos y servicios, en un contexto en que se incentiva el consumo y el endeudamiento.

En el año 2015 en Medellín Idier A. Torres Guerra; Manuel Ballesteros Muñoz proponen el estudio *Emociones en el trabajo: antecedentes, efectos e intervención* que tuvo como objetivo ofrecer elementos teóricos, conceptuales y metodológicos que faciliten el abordaje multinivel del trabajo emocional y los efectos en salud y la productividad de la organización y sus resultados fueron encontrar dos grandes perspectivas para el abordaje del trabajo emocional: la primera tiene que ver con las intervenciones que pueden realizarse sobre la organización del trabajo, que tienen como fin la prevención y control tanto de los factores de riesgo como los efectos negativos del trabajo emocional sobre la salud individual y organizacional, a través de acciones de gestión administrativa. La segunda

perspectiva tiene que ver con las intervenciones dirigidas a las personas y los grupos de trabajo las cuales tienen como propósito común la mitigación de los efectos que genera el trabajo emocional sobre la salud individual y organizacional a través de espacios educativos orientados a la generación de habilidades individuales para la regulación, control y expresión de las emociones negativas en el lugar de trabajo.

Felipe Arenas Ortiz, Verónica Andrade (2013) realizaron el estudio *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO (ENGAGEMENT) CON EL TRABAJO EN UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE CALI, COLOMBIA* tuvo como objetivo evaluar e identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de engagement en el trabajo, en una organización privada de Cali. Los resultados que arrojaron fue que los profesionales sanitarios o trabajadores asistenciales, están expuestos a una presión psicológica superior dada la responsabilidad que implica hacerse cargo de una vida humana, manejar la incertidumbre, estar en contacto permanente con el sufrimiento y las posibilidades de muerte en los pacientes o transmitir malas noticias a los familiares (Escriba-Agüir et al., 2008; Fernández et al., 2003; Leguizamón y Gómez, 2002). La investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores.

Uribe Rodríguez, A. F.; Martínez Rozo, A. M. & Rodríguez Velasco, E. L. en el año 2015 proponen el artículo *Las demandas del trabajo en una institución de salud en nivel III*

*de atención* tiene como objetivo dar a conocer el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que se presenta en las demandas del trabajo. Se tuvo como resultado que la población objeto de estudio presentó niveles de riesgo muy altos en el puntaje total de los dominios y en dimensiones como demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas y demandas de la jornada de trabajo. Lo cual amerita, según las propias recomendaciones del Ministerio de la Protección Social, una intervención “inmediata” del sistema de salud. La dimensión de demandas emocionales fue la que presentó un nivel de riesgo muy alto en los dos grupos ocupacionales. Autores consultados afirman que esto podría deberse a que las mujeres (cuya presencia es mayoritaria en el trabajo asistencial) tendrían mayor tendencia a verse afectadas por los componentes emotivos de las tareas, ya sea debido a causas culturales de moldeado del rol femenino o a causas más profundas que arraiguen en su estructura biopsíquica.

Alejandro Aragón Agudelo, Francia Mairym Copete, Diana Cathalina Muñoz Giraldo (2016) con el artículo denominado *CONDICIONES DE LA TAREA Y TRABAJO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON NIVELES DE ESTRÉS EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL EN UN MUNICIPIO DE CUNDINAMARCA* que tuvo como objetivo evaluar las condiciones de la tarea y trabajo emocional y la relación con los niveles de estrés de profesionales de la salud que trabajan en un hospital de segundo nivel de un municipio Cundinamarca y tuvo como resultado en cuanto a las normas organizacionales sobre las emociones, requerimientos emocionales del puesto de trabajo y expresión de emociones positivas, control de emociones negativas y disonancia emocional y los niveles de estrés, se encontró que existe una correlación estadísticamente

significativa únicamente entre los puntajes totales de disonancia emocional y los puntajes totales de estrés.

En el año 2012 en Bogotá, Colombia, Efrén Martínez Ortiz; Jesús Enrique Jaimes Osma realizan el estudio *Validación de la prueba “Sentido del Trabajo” en población colombiana* que tuvo como objetivo Evaluar las características psicométricas de validez y confiabilidad (consistencia interna) de un instrumento para valorar el “Sentido del trabajo” en trabajadores de los niveles operativo, medio y alto de organizaciones empresariales del sector público y privado. Se tuvo como conclusión que la versión final de la Escala quedó compuesta por 18 reactivos tipo Likert de cuatro niveles, con polaridad directa (5) e inversa (13). La calificación escalar se definió con el método de transformación lineal a puntajes porcentuales según el rango del dominio dado por los ítems, para subdimensiones y escala total. Se evaluaron las características psicométricas de validez y confiabilidad del instrumento “Sentido del trabajo”, así como sus dimensiones experiencia (Cognición) y vivencia (Afectividad). El cuestionario se aplicó a 842 empleados de los niveles operativo, medio y alto de organizaciones tanto del sector público como privado seleccionados intencionalmente previa construcción y revisión por jueces expertos y posterior pilotaje. Se obtuvieron a través del análisis factorial exploratorio tres factores que se establecieron en: 1. Claridad existencial-laboral, 2. Propósito vital-laboral y 3. Identidad y coherencia laboral.

A nivel regional se tiene el antecedente de Eliana Quiroz González, Jennifer Tatiana Muñoz, Esther Julia Castaño (2018) denominado *Demandas emocionales y work engagement en personal asistencial que trabaja en una institución de salud de la ciudad de Pereira* y tuvo

como objetivo buscar la relación entre las demandas emocionales y el work engagement en el personal asistencial que trabaja en una institución de salud de la ciudad de Pereira. Identificar las demandas emocionales en el personal asistencial. Caracterizar el work engagement en el personal asistencial Establecer la relación entre demandas emocionales y el work engagement y se encontró que tanto los jefes, los profesionales y los técnicos que resolvieron el formato de la batería, puntuaron un nivel de riesgo muy alto en las demandas emocionales, con un puntaje transformado de 62,6 (riesgo muy alto) para este grupo. Los estudios han confirmado que factores psicosociales como las demandas emocionales influyen en el bienestar y el rendimiento de los empleados, pues estas demandas pueden afectar negativamente la salud de los colaboradores y ser predictores significativos del agotamiento emocional. Pese a que se encontró una correlación poco significativa entre demandas emocionales y work engagement, se puede corroborar que cuanto menor sea el nivel de riesgo en las demandas emocionales, mayor puntaje se encontrará en los tres dominios del (instrumento utilizado para medir el engagement).

## **Marco teórico**

Como se ha mencionado anteriormente, una de las variables que se pretenden evaluar en la presente investigación es el sentido del trabajo, por lo cual, es importante contextualizar frente a su significado y la relación de este con el sentido de vida de los individuos puesto que ambos guardan una estrecha relación:

El sentido del trabajo debe estar orientado por el sentido de la vida y no al revés: no es la vida la que depende del sentido del trabajo, de modo que, la búsqueda de poder,

prestigio, dinero y reconocimiento tienen que ser, claramente medios para lograr un fin y no fines en sí mismos (Viktor Frankl, 1997, p. 24).

El sentido ha sido estudiado y aplicado en diferentes ramas académicas, una de ellas es la psicología clínica; la logoterapia creada por Viktor Frankl, se basa en la convicción de que una persona humana es realmente tal, cuando busca el sentido de su única e irrepetible existencia (Buero, 2004), siendo así, el sentido la principal fuerza de motivación en el ser humano. “Vivir con propósito significa conectar el corazón y la razón a personas, acciones y objetivos valiosos, es decir, estar conectado a la vida e incluso ponerse de novio con ella” (Martínez, 2018, p. 20).

Durante los últimos años, el ámbito del trabajo ha traído consigo avances y transformaciones de diferentes áreas, como lo son la tecnología, la industria y la ciencia, de igual forma, a partir de la aparición de la nueva era de la cuarta revolución, las empresas han tenido que responder por las exigencias sociales y empresariales que pide el campo para brindar oportunamente el servicio a los diferentes clientes y para proteger a los trabajadores. Es por esto, que la importancia del sentido del trabajo es un aspecto que no puede quedar de un lado, ya que para (Amabile & Kramer, 2020: Ardichvili & Kuchinke, 2009) citado por (Martínez, 2018, p. 32) “los empleados con mayor sentido del trabajo suelen ser más creativos, proactivos y comprometidos, potencian de mejor manera su identidad y sus cualidades” y adicionalmente “suelen tener mayores recursos psicológicos para enfrentar problemas o situaciones difíciles en la vida” (Arnoux-Nicolás, Sover, Lhotellier, Di Fabio, Bernaud, Torre & Witmer, 2016) citado por (Martínez, 2018, p. 32).



Con lo anteriormente mencionado, Ulrich expresa también que:

La competencia, el compromiso y la pasión o energía de los empleados se encuentra entre los activos intangibles. Los empleados pueden ser competentes e, incluso, estar comprometidos, pero carecer de pasión por su trabajo. El sentido refuerza la pasión de los empleados por el trabajo, porque vincula lo que hacen con un bien mayor, que a su vez genera resultado en el mercado. La pasión por el trabajo es un activo intangible que produce impacto directo sobre el valor de mercado de una empresa (2011, p. 30).

Es por esto que, la falta de identificación y sentido del trabajo en los trabajadores puede generar no solo un bajo rendimiento en el contexto laboral sino en sus diferentes áreas personales, es por esto que, según (cf. Rosso, Dekas & Wrzesniewski, 2020):

El sentido del trabajo procede de una serie de fuentes que hacen que la labor desempeñada pueda considerarse con sentido. La primera fuente es la conexión personal, el hecho de que el trabajo realizado se conecte con nuestra identidad. La segunda es la individualización, que hace que un trabajo sea valioso en la medida en que permite que la persona se vuelva autónoma. La tercera fuente es la comunión, es decir que el trabajo es valioso en la medida en que permite la conexión significativa con otros y ejerce un rol importante para un grupo. Por último, la cuarta fuente es la contribución, la sensación de que a través del trabajo se está haciendo o dando algo para los otros o para el mundo. (Martínez, 2018, p. 25)

Por lo anterior se puede afirmar que, si bien el trabajo trae sentido, las empresas deben favorecer la alineación de su propósito organizacional con la generación de sentido en sus empleados. Basado en Dakduk & Torres (2013):

El sentido del trabajo es el conjunto de creencias generales que una persona tiene sobre este, las cuales han adquirido durante la interacción social y se reflejan en la manera en que la persona se orienta y comporta en su trabajo, tal y como dice Morin (2004) el sentido del trabajo es el significado que cada persona le da a su vida laboral y la importancia que ese significado tiene dentro de su vida. (Martínez, 2018, p. 28)

La búsqueda del sentido del trabajo en las organizaciones potencializa no solo a los empleados actuales, sino también que ayudará en la retención de nuevos talentos, pues como lo menciona Handy (1998), las empresas que fomentan el sentido pueden garantizar que tendrán las mejores opciones para la retención del talento, es responsabilidad de la organización generar un propósito si desea retener gente valiosa. Para retener el talento, tienen que crear una causa. Si una organización no logra crear sentido, le será imposible atraer y retener talento, pues la gente talentosa no suele trabajar por dinero, ya que conseguir trabajo le puede resultar fácil. La mejor gente y la más formada trabaja por sentido y propósito (Martínez, 2018).

Pues como menciona (Penna, 2007), quien ha encontrado un verdadero sentido en el trabajo ha conseguido un sueño, y es menos posible que lo deje por alguien que simplemente le pagas más” (Martínez, 2018, p. 36).

Así mismo, para Isaksen (2000), citado por Martínez:

El sentido del trabajo se refiere a las razones que el individuo tiene para conseguir sus metas y la continuidad que experimenta cuando labora. Estas razones y propósitos podrían ser explícitos o estar inmersos en acciones en el puesto de trabajo y pueden ser tanto perspectiva como retrospectivas. El sentido puede presentarse después de una serie de eventos y es construido retrospectivamente para tener congruencia en lo que el sujeto está haciendo. De igual forma, este autor menciona ocho situaciones que viven las personas que experimentan sentido en su trabajo:

1. La posibilidad de involucrarse con el lugar de trabajo o con el trabajo.
2. La posibilidad de involucrarse en relaciones sociales en el trabajo y cuidar de otros.
3. El sentimiento de que el trabajo es útil y una parte necesaria de un proyecto de sentido más amplio.
4. El sentimiento de que el trabajo realizado es valioso para el bienestar de otras personas.
5. La posibilidad de descubrir autosatisfacción con el trabajo realizado.
6. La posibilidad de contribuir en el desarrollo de procedimientos y la mejora en las condiciones de trabajo.
7. La experiencia de autonomía que da la sensación de libertad.
8. Una sensación de responsabilidad y orgullo en su trabajo. (2018, p. 42-43)

Así pues, como lo menciona Martínez:

Las organizaciones deben proveer una causa que genere un sentido compartido de identidad y propósito, ya que en la medida en que la identidad del trabajador tenga un fuerte vínculo con la empresa a la que pertenece, jamás correrá peligro su compromiso organizacional (2018, p. 43).

Kállay (2015) citado por Martínez señala que: “la inseguridad en el trabajo, las demandas excesivas emocionales y mentales o la flexibilización constante de los protocolos de trabajo pueden terminar afectando el desarrollo de un trabajo con sentido” (2018, p. 32).

Además, Ulrich (2011) refiere que:

Si bien el dinero es una gran motivación, las retribuciones no financieras como la flexibilidad laboral, la oportunidad de crecimiento, el acceso a relaciones valiosas o un entorno de trabajo positivo son con frecuencia tanto o más importantes que el dinero a la hora de dotar de sentido al trabajo del empleado (Martínez, 2018, p. 36)

Con lo dicho anteriormente, los actuales parámetros para la prevención de accidentes y enfermedades laborales y para la protección y promoción de la seguridad y salud en el trabajo, ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos, ergonómicos, biológicos, entre otros, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar biopsicosocial del trabajador. La Organización

Internacional del Trabajo - OIT - define los factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales), en términos de:

Las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden – en función de las percepciones y la experiencia – tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral. (1984)

Según Villalobos (2004) citado por Arenas, F, Andrade, V:

Los factores de riesgo psicosocial constituyen un riesgo cuando, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico, por lo cual se asocian directamente a respuesta de estrés en los seres humanos. (2013, p. 45)

Villalobos (2005) citado por Arenas, F, Andrade, V señala que:

Los factores psicosociales en el trabajo deben ser comprendidos desde un enfoque sistémico que contemple los posibles elementos y relaciones que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores. Así, propone un modelo dinámico para la creación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica que comprende los factores de

riesgo psicosocial en tres componentes básicos: el individuo, el trabajo y el entorno.  
(2013, p. 45)

Por lo mencionado, se puede evidenciar que los factores de riesgo psicosociales se presentan en tres diferentes escenarios, el primero de ellos hace referencia a las condiciones intrapersonales relacionadas con los rasgos de personalidad, el segundo aspecto con las condiciones intralaborales, es decir, las características de la organización y el tercer aspecto con las condiciones extralaborales que influyen al individuo; todas estas pueden afectar la salud de los trabajadores y la productividad en la organización.

En Colombia, el Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008: “Por la cual se establecen las disposiciones y definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de patologías causadas por el estrés ocupacional”, en la cual se definen los factores de riesgo psicosocial como aquellos que “comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Ministerio de la Protección Social, p. 3)

Para evaluar estos tres aspectos, esta resolución señala que deben ser utilizados instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, para lo cual, el Ministerio de

la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales desarrollan en el año 2010 la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, en la cual se exponen las variables para la medición de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, encontrándose entre ellas el dominio de demandas del trabajo, a su vez contenida por ocho dimensiones, entre las cuales se encuentra la variable objeto del presente estudio: demandas emocionales.

Según Fisher y Ashkanasy, (2000); Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini y Holz, (2001); Grandey, (2003) citados por Uribe Rodríguez, A. F.; Martínez Rozo, A. M. & Rodríguez Velasco, E. L.:

Las emociones en su conexión con los ambientes laborales vienen siendo objeto de estudio e interés de parte de los investigadores quienes han buscado comprender el rol de las mismas en la vida organizacional, en la gerencia, en el clima laboral y en el mismo desempeño del trabajador, así como el impacto de este factor en su salud.  
(2015, p. 39)

Se establece por (Quiroz, E, Castaño, E, Muñoz, J, 2018, p. 256) que la población sanitaria enfrenta estas demandas, según los autores, como consecuencia por la “presión psicológica superior dada la responsabilidad que implica hacerse cargo de una vida humana, manejar la incertidumbre, estar en contacto permanente con el sufrimiento y las posibilidades de muerte en los pacientes o transmitir malas noticias a los familiares” (Arenas y Ortiz, 2013, p. 52).

Desde este punto, se reconoce la importancia de estudiar las demandas emocionales a las que se enfrentan día a día los miembros del Hospital de Manizales, pues las características de riesgo psicosocial desde este ámbito pueden ser relevantes para su intervención, adicionalmente aunque se tiene presente que el riesgo psicosocial puede ser alto en este tipo de población pocos estudios y autores han dedicado su interés en estudiarlo y aún más buscando su relación con el sentido del trabajo.

Según Albrecht y Anglim, (2018) citado por Quiroz, E, Castaño, E, Muñoz, J: “Los estudios han confirmado que factores psicosociales como las demandas emocionales influyen en el bienestar y el rendimiento de los empleados, pues estas demandas pueden afectar negativamente la salud de los colaboradores y ser predictores significativos del agotamiento emocional” (2018, p. 258).

Se establece según Quiroz, E, Castaño, E, Muñoz, J que:

Las demandas emocionales se convierten en un factor de riesgo intralaboral cuando el trabajador se encuentra expuesto a situaciones emocionales devastadoras, entre las cuales se encuentra el contacto directo con heridos, muertos, personas enfermas, víctimas de violencia o desplazadas; sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en su trabajo, como tristeza, irritabilidad, o agresividad, pues estas emociones pueden ser transferidas u ocasionar ataques de maltrato o agresión física o verbal hacia el trabajador por parte de las personas a las cuales se le brinda un servicio. (2018, p. 259)



Es importante reconocer que en las diferentes investigaciones se puede evidenciar que las demandas emocionales tienden a ser más altas en las mujeres por su simple condición de género y a su vez no se ha reconocido que en los hombres a pesar de su condición de género se puede dar tasa de accidentalidad por riesgo psicosocial, además, como se ha descrito anteriormente y en diversos estudios, los trabajadores del ámbito de la salud, asistencia social y en general atención a usuarios enfrentan dos situaciones específicas, la primera es el poder desarrollar su vocación y tener sentido en su trabajo, lo cual puede ser muy gratificante para la satisfacción laboral y personal, pero por otra parte se genera compromiso emocional con la labor y se pueden ocasionar efectos negativos en la salud de los trabajadores, para lo cual se hace importante la intervención a través de programas de promoción y prevención en esta población.

Según Moreno, Gálvez, Rodríguez, & Garrosa (2010) citados por Aragón, A, Copete, F, Muñoz, D:

El trabajo emocional no tiene efectos negativos en el trabajador cuando forma parte de la identidad profesional, cuando expresa emocionalmente lo que cree que debe expresar o cuando la interacción está tan mecanizada que las emociones requeridas surgen de forma espontánea. (2016, p. 38)

Y es así, como se evidencia la importancia del trabajo de las emociones, teniendo en cuenta que muchas organizaciones no lo realizan y así mismo no le dan la importancia que tiene. Así finalmente, las demandas emocionales se dan con la activación de reacciones

afectivas en las personas, pues muchas situaciones laborales se prestan para que se deriven riesgos psicosociales y es por esto que se requiere trabajar en las emociones propias y las emociones en relación con los otros.

## **Marco conceptual**

Se tiene como referencia conceptual a los siguientes autores que le dan soporte a las variables clave para la investigación:

### **Trabajo**

La concepción de la palabra trabajo ha ido evolucionando y transformándose a través de los años y ha sido estudiada e investigada por diferentes ramas académicas, sin embargo, este concepto de trabajo se está cambiando de acuerdo con el contexto histórico y social (Blanch Ribas, 2003; Borges & Yamamoto, 2004). De acuerdo con Oliveria, Piccinini, Fontoura y Schig, “es a través del trabajo que el ser humano ha buscado suplir sus necesidades, alcanzar sus objetivos y realizarse. Sin embargo, por su naturaleza amplia y compleja, influenciada por la cultura y momento histórico, este concepto puede modificarse” (2011, p. 176).

Bastos, Pinho, & Costa, (1995) señalan que:

En esta trayectoria de transformación, el trabajo asumió tantas connotaciones negativas como positivas. En las sociedades antiguas, se tuvo origen e inicio a una de

las primeras concepciones, la clásica, en la cual el trabajo era concebido como tortura, la cual no valorizaba ni a la tarea ni al individuo”. (Tolfo, Coutinho, Baasch y Tugnier, 2010, p. 176)

Al abordar los diferentes valores y concepciones en relación con el trabajo, Blanch Ribas (2003) identificó tres posibilidades que se evidencia dentro de la palabra trabajo: polo negativo, centro del continuo y polo positivo:

La primera está de acuerdo con la idea de la tortura, o sea, de castigo; en la posición central están las representaciones del trabajo en una perspectiva instrumental, en la medida en que él proporciona la supervivencia e implica dedicarse a la consecución de este fin. El polo positivo del trabajo es asociado a posibilidades de satisfacción y de autorrealización, misión y valor. (Tolfo, Coutinho, Baasch y Tugnier, 2010, p. 176)

En general, el trabajo de acuerdo con la Resolución 2646 de 2008 es “toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica” (Ministerio de la Protección Social, p. 2).

## **Sentido del trabajo**

Según Martínez (2018), lo más importante del trabajo es tener trabajo, pero fundamentalmente estar conectado con este sentido que significa la maravillosa oportunidad de dotar la vida de sentido a través de un contexto en el que podemos donarnos a una tarea y sumar esfuerzos para cumplir un propósito superior. Teniendo en cuenta el autor mencionado anteriormente:

El sentido del trabajo es la percepción afectiva y cognitiva de valores en el ámbito laboral. Es la percepción de bienes y contextos laborales en que están depositados valores en la empresa y simultáneamente lo que hay de valioso en lo que en ella se hace, que generan una experiencia significativa. El corazón se integra con la razón. (Martínez, 2018, p. 44)

Además, menciona que, el trabajar con sentido es una invitación a actuar por valores y de un modo particular en las actividades propias de su ocupación, también afirma, que para que el trabajo tenga y dé sentido, éste debe de conducir a la acción. En cierta forma, el sentido del trabajo le confiere a la persona identidad personal y coherencia consigo misma y la organización. Ahora bien, para Martínez:

El sentido del trabajo no está en el dinero que conseguimos allí para hacer algo que nos da sentido, puesto que el sentido está puesto allí en algo muy diferente a la actividad laboral, el sentido del trabajo está dado en el proceso de trabajar y en aquello que el trabajo en sí mismo es capaz de generar. Por ello, esta percepción requiere de un

funcionamiento pleno y simultáneo para el desarrollo adecuado en las organizaciones y en la vida misma. (2008, p. 45).

De acuerdo con Clausen & Borg, (2011):

El sentido en el trabajo comprende la posibilidad de expresarse a través de las actividades laborales, una congruencia de valores entre lo personal y lo laboral que reafirme la identidad, un rol que sea considerado útil y con propósito por un grupo social en particular, y la satisfacción de necesidades psicológicas básicas como la autoaceptación, la autonomía y las metas. (Martínez, 2018, p. 41)

### **Factores de riesgo psicosociales**

Según la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, los factores de riesgo psicosociales se definen como: “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (2010, p. 28).

Dentro de estos factores se encuentran las condiciones intralaborales que, según la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, son entendidas como: “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y

bienestar del individuo. Estas situaciones no se pueden descuidar dado que tienen relación directa con el nivel de productividad de la persona en el contexto laboral” (2010, p. 20).

A partir de estas condiciones se deriva el dominio de demandas del trabajo que de acuerdo a la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, “hacen referencia 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” (2010, p. 20), particularmente en el presente proyecto se expone la dimensión de demandas emocionales, variable a relacionar con el sentido del trabajo en la presente investigación.

### **Demandas emocionales**

Según la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la variable demandas emocionales pertenece al dominio demandas del trabajo, las cuales se refieren a: “las exigencias impuestas por el trabajo hacia el individuo, siendo estas cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

En el ámbito laboral, especialmente el hospitalario se ven reflejadas las exigencias emocionales en las tareas de su día a día, pues permanecen en constante interacción con

personas, el Ministerio de Protección Social las define como “Las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos del trabajador, lo que lleva a entender las situaciones y sentimientos de otras personas” (2010, p. 22). Se afirma no solo por el Ministerio del Trabajo sino por los diferentes antecedentes encontrados para la investigación que las demandas emocionales llevan a las personas al deterioro de su salud biopsicosocial, rendimiento laboral y ser predictores significativos del agotamiento emocional.

A partir de lo anterior y según la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, “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” (2010, p. 22).

## Marco normativo

Ley, Decreto, Resolución, otro	Artículo	Motivo por el cual se considera relevante para el desarrollo del proyecto
<p><b>Resolución 2646 de 2008</b></p>	<p><b>Capítulo I (Artículos 1 a 4):</b> Objeto, ámbito de aplicación y definiciones</p> <p><b>Capítulo II: (Artículos 5 a 12)</b> Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos</p> <p><b>Capítulo III (Artículos 13 a 17):</b> Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos</p>	<p>Establece las disposiciones y define las responsabilidades de los empleadores, trabajadores y Administradoras de Riesgos Laborales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.</p>
<p><b>Ley Nacional de Salud Mental 1616 de 2013</b></p>	<p><b>Título III.</b> Promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad mental</p> <p><b>Artículo 9.</b> Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral.</p>	<p>Determina la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental en la población colombiana, estableciendo criterios para la reformulación, implementación y evaluación de políticas públicas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p> <p>Por lo anterior, resulta relevante para el presente proyecto dado que este se desarrolla con población trabajadora en temas de riesgos psicosociales que son importantes de atender.</p>
<p><b>Decreto Único Reglamentario</b></p>	<p>Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 "Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo"</p>	<p>Indica la gestión para la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de</p>



Ley, Decreto, Resolución, otro	Artículo	Motivo por el cual se considera relevante para el desarrollo del proyecto
<p><b>del Sector Trabajo 1072 de 2015</b></p>	<p><b>Artículo 2.2.4.6.8.</b> Obligaciones de los empleadores.</p> <p><b>Artículo 2.2.4.6.15.</b> Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.</p> <p><b>Artículo 2.2.4.6.23.</b> Gestión de los peligros y riesgos.</p> <p><b>Artículo 2.2.4.6.24.</b> Medidas de prevención y control.</p>	<p>trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.</p> <p>Esto, con el fin de mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva a la promoción y el mantenimiento del bienestar, en este caso mental, de los trabajadores.</p>
<p><b>Resolución 2404 de 2019</b></p>	<p><b>Artículo 1.</b> Objeto</p> <p><b>Artículo 4.</b> Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial</p> <p><b>Artículo 6.</b> Guía técnica general y protocolos para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.</p>	<p>Expone la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos, lo cual resulta fundamental para el conocimiento de los factores de riesgo psicosocial en general y específicamente para la variable demandas emocionales.</p>

## **METODOLOGÍA**

El presente, es un proyecto de investigación que se encuentra constituido por los siguientes componentes para el desarrollo metodológico:

### **Enfoque**

Cuantitativo.

### **Tipo de estudio**

Diseño observacional descriptivo de corte transversal y correlacional.

### **Población**

El Hospital objeto del estudio cuenta con 202 trabajadores con contrato directo y 70 trabajadores con contrato por prestación de servicios, para un total de 272 trabajadores con fecha de corte del mes de abril del año 2020. Con el total de trabajadores se construye base de datos en Excel que incluye los siguientes datos: documento, nombre, cargo, tipo de labor (asistencial, administrativa o de apoyo), si el desarrollo de sus funciones implica atención directa de usuarios (si o no), meses de antigüedad en la institución, correo electrónico y teléfono. Posteriormente se realiza filtro para consolidar la población que hará parte del proyecto de investigación teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

Los resultados obtenidos finalmente indican la siguiente población: 133 trabajadores con contrato directo y 39 trabajadores con contrato por prestación de servicios, para un total de 172 trabajadores aproximadamente.

## **Muestra**

Con la población definida anteriormente (172 trabajadores), se realiza un muestreo probabilístico aleatorio, obteniendo como resultado una muestra de 119 trabajadores de los cuales 92 pertenecen a personal de planta y 27 a personal por prestación de servicios. Sin embargo, como se expondrá más adelante debido a la baja respuesta de los cuestionarios por parte del personal por prestación de servicios, se decide continuar el desarrollo del proyecto únicamente con el personal de planta.

## **Criterios de inclusión**

Se pretende realizar el proyecto de investigación con el personal que cumpla los siguientes criterios de inclusión:

- Personal que desarrolle actividades que involucren atención directa de usuarios (bien sea por contacto presencial, virtual o telefónico).
- Personal con mínimo dieciocho (18) meses de antigüedad en la institución, dado que, según la publicación ¿Cuántos meses tarda un nuevo empleado en adquirir la productividad adecuada?, se indica que: “Se calcula que, hasta dieciocho meses es el tiempo que se necesita para que los empleados se sientan integrados en la cultura de la empresa y con ello, se sientan identificados con los valores y objetivos de la compañía”. (Universia México, 2018)

- Personal que cumpla los criterios de inclusión anteriores que desee participar voluntariamente en el proyecto y firme el consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

Para este trabajo no aplican criterios de exclusión.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

La variable de *sentido del trabajo* será evaluada a través de la escala dimensional propuesta por Efrén Martínez y Jesús Enrique Jaimes Osma ambos psicólogos, la cual tiene como objetivo explorar un conjunto de opiniones e ideas que tienen las personas sobre el sentido que le encuentran a su trabajo.

La Evaluación de las características de validez y confiabilidad de este instrumento, se encuentra consignada en el documento “Validación de la prueba sentido del trabajo en población colombiana” del año 2012. En esta investigación, se valoraron 842 personas voluntarias de sexo masculino y femenino, laboralmente activas en empresas oficiales y no oficiales, teniendo como variable el Sentido de vida en el trabajo.

El instrumento *Escala Dimensional del Sentido de Vida en el Trabajo*, identificó tres (3) factores consistentes con la estructura teórica: Claridad existencial-laboral/ confusión el

cual se trata del estado de incoherencia y poca identificación personal con respecto a la vida y el trabajo que se lleva, Propósito vital-laboral/ vacío que se refiere a la satisfacción del progreso en la consecución de metas personales y laborales e Identidad y Coherencia laboral/ incoherencia que se refiere a la valoración de la experiencia laboral como núcleo de sentido de vida que brinda coherencia e identidad personal. La versión final de la Escala quedó compuesta por 18 reactivos tipo Likert de cuatro niveles que van desde cero (Totalmente de acuerdo) hasta tres (Totalmente en desacuerdo), con polaridad directa (5) e inversa (13), (*Ver Anexo 1. Escala dimensional del Sentido del trabajo*).

La variable de **demandas emocionales** es una dimensión que pertenece al dominio de demandas del trabajo, hace parte del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y a su vez hace parte de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Resolución 2646 de 2008). Esta dimensión es determinada a través de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral tipo A (para trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos) y tipo B (para Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios), ambos cuentan con 9 ítems con opciones de respuesta de siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca (*Ver Anexo 2. Ítems que integran la dimensión demandas emocionales del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A) Y Anexo 3. Anexo 3. Ítems que integran la dimensión demandas emocionales del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma B)*).

Para realizar la **caracterización de la población** objeto de estudio de acuerdo con las variables individuales y laborales, se consideran además las siguientes variables:

- Cargo
- Genero
- Edad
- Estado civil
- Años de antigüedad en la empresa
- Número de personas a cargo
- Número de hijos
- Enfermedad diagnosticada actualmente
- Días de ausentismo al trabajo por temas de salud
- Cantidad de amigos en el lugar de trabajo
- Ingresos mensuales
- Promedio de horas laborales por día
- Práctica espiritual

#### **Variables con definición a través de cuadro de operacionalización de variables**

<b>Nombre de la variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Posibles respuestas o resultados</b>
Sentido del trabajo	Cualitativa	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Demandas emocionales	Cuantitativa	Continua	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
Genero	Cualitativa	Nominal	Femenino Masculino

<b>Nombre de la variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Posibles respuestas o resultados</b>
Edad	Cuantitativa	Continua	Abierta
Estado civil	Cualitativa	Nominal	Soltero Casado Unión libre Separado Viudo
Años de antigüedad en la empresa	Cuantitativa	Continua	Abierta
Número de personas a cargo	Cualitativa	Ordinal	Abierta
Número de hijos	Cuantitativa	Discreta	Abierta
Enfermedad diagnosticada actualmente	Cualitativa	Nominal	Si, ¿Cuál? No
Días de ausentismo al trabajo por temas de salud	Cualitativa	Ordinal	Abierta
Cantidad de amigos en el lugar de trabajo	Cualitativa	Ordinal	0 - 1 2 - 3 4 - 6 7 - 10 Más de 10
Ingresos mensuales	Cualitativa	Ordinal	0-1'000.000 1'000.000 – 1'999.000 2'000.000 – 4'000.000 4'001.000 – 7'000.000 7'001.000- 12'000.000 12'001.000 en adelante
Promedio de horas laborales por día	Cualitativa	Ordinal	2 a 4 horas 5 a 8 horas 9 a 10 horas 10 a 12 horas Más de 12 horas

Nombre de la variable	Tipo de variable	Escala de medición	Posibles respuestas o resultados
Práctica espiritual	Cualitativa	Nominal	Culto religioso Oración Yoga Meditación Otra

### Plan de análisis de la información

En la presente investigación antes de realizar la recolección de información que se daría por medio de la escala dimensional del sentido del trabajo y de la batería de riesgo psicosocial específicamente del dominio de demandas de trabajo y de la dimensión de las demandas emocionales, se presentó el anteproyecto a la Directora de Gestión Humana, la Directora de Salud y Calidad y la Coordinadora de Seguridad y Salud en el trabajo del Hospital de Manizales; esto con el objetivo de dar a conocer el proyecto, resolver dudas y así poder recibir el aval por parte de la institución.

Una vez presentado el proyecto de investigación, se procedió a corregir algunos aspectos del consentimiento informado, a dar claridad sobre los cuestionarios que se aplicarían y a responder, a solicitud de los directivos del hospital, los formatos de investigación propios de la institución para así poder presentar la propuesta formal a la gerencia. Posterior a recibir el visto bueno para la ejecución del proyecto, se realizó un video corto en donde se plasmaron los objetivos y conceptos claves para el desarrollo del mismo, con el fin de darlo a conocer al personal objeto del estudio dado que por la situación de



pandemia no fue posible generar un acercamiento presencial para exponer el proyecto en el cual iban a participar.

Por el correo electrónico de la Directora de Gestión Humana se envió la información a toda la población del proyecto, para así poder sensibilizar a las personas y comunicarles del inicio del desarrollo del proyecto de investigación dentro del hospital en el cual ellos harían parte de la misma. A causa de la pandemia por COVID-19, se realizaron los cuestionarios de consentimiento informado, ficha sociodemográfica, escala de sentido del trabajo y demandas emocionales a través de formularios de Google y fueron enviados los enlaces vía correo electrónico para de esta forma obtener las respuestas virtualmente. Una vez enviados los cuestionarios, se prosiguió a hacer seguimiento de las respuestas por medio de correo electrónico, llamadas telefónicas y por mensajes de WhatsApp.

Es importante mencionar que dentro de la muestra, se tenía incluido tanto personal de planta como personal por prestación de servicios, sin embargo, con este último se presentaron muy pocas respuestas, por lo tanto no fue posible tener la participación de estos en la investigación y se optó por solo trabajar con las personal de planta.

Finalmente, se consolidaron las respuestas obtenidas en archivo de Excel y se realizó el análisis estadístico por medio de un software certificado, con el fin de identificar la relación entre las diferentes variables y calcular las medidas como tendencias, frecuencias, dispersión, entre otras, que finalmente permitieron brindar los resultados y dar continuidad al desarrollo del proyecto.

## RESULTADOS

**Tabla 1.** Resumen Estadístico de variables cualitativas sociodemográficas en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020

Variable	Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Personal a cargo	SI	41	35,7
	NO	74	64,3
Cargo agrupado	Auxiliar Administrativo	6	5,2
	Auxiliar Asistencial	69	60,0
	Profesional asistencial	37	32,2
	Coordinador	3	2,6
Género	Femenino	103	89,6
	Masculino	12	10,4
Estado civil	Casado	41	35,7
	Unión Libre	24	20,9
	Separado	11	9,6
	Soltero	38	33,0
	Viudo	1	0,9
Enfermedad	Si	20	17,4
	No	95	82,6
Práctica espiritual	Culto Religioso	13	11,3
	Oración	46	40,0
	Yoga	1	0,9
	Ninguna	49	42,6
	Otro	6	5,0
Personal a cargo	Cero	61	53,0
	Entre 1 y 3	19	16,5
	Entre 3 y 6	4	3,5
	Más de 6	31	27,0
Faltas al trabajo por salud	Cero	76	66,1
	1 a 3 días	15	13,0
	3 a 6 días	5	4,3
	Más de 6 días	19	16,5
Amigos en el trabajo	0 a 1	39	33,9
	2 a 3	35	30,4
	4 a 6	19	16,5
	7 a 10	7	6,1
	Más de 10	15	13,0
Ingresos mensuales	0 a 1	11	9,6
	1 a 2	69	60,0

Variable	Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Horas laborales	2 a 4	27	23,5
	4 a 7	3	2,6
	7 a 12	2	1,7
	Más de 12	3	2,6
	2 a 4	2	1,7
	5 a 8	13	11,3
	9 a 10	9	7,8
	10 a 12	91	79,1

**Tabla 2.** Resumen Estadístico de variables cuantitativas sociodemográficas en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020

Variable	Mínima	Máxima	Mediana	P25-P75
Edad	19,00	66,00	36,00	28 - 48
Hijos	0,00	4,00	1,00	0,00 - 2,00
Antigüedad	1,00	56,00	7,00	3,00 - 23,00

**Tabla 3.** Resumen estadístico de las Demandas emocionales en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020.

Variable	Mínima	Máxima	Promedio	SD
Puntaje transformado demandas emocionales	16,70	86,10	56,23	14,77

**Tabla 4.** Resumen estadístico del Nivel riesgo de las Demandas emocionales en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020.

Variable	Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Riesgo de demandas	Despreciable	1	0,9
	Bajo	5	4,3
	Medio	4	3,5
	Alto	20	17,4
	Muy alto	85	73,9

**Tabla 5.** Resumen estadístico de los puntajes de Sentido del trabajo en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020

Variable	Mínima	Máxima	Mediana	P25-P75
Factor 1: Claridad existencial-Laboral/confusión	0,00	100,00	94,40	66,70 - 100,00
Factor 2: Propósito vital-Laboral/Vacío	0,00	100,00	95,2000	71,40 - 100,00
Factor 3: Identidad coherencia-laboral/Incoherencia	0,00	100,00	80,00	66,70 - 96,65
Sentido total	0,00	100,00	88,9000	75,9000 - 94,400

**Tabla 6.** Resumen Estadístico de los niveles de Sentido del trabajo en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020

Variable	Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Factor 1: Claridad existencial-Laboral/confusión	Mínimo	3	2,6
	Bajo	2	1,7
	Medio	31	27,0
	Óptimo	79	68,7
Factor 2: Propósito vital-Laboral/Vacío	Mínimo	2	1,7
	Bajo	1	0,9
	Medio	1	0,9
	Óptimo	111	96,5
Factor 3: Identidad coherencia-laboral/Incoherencia	Mínimo	2	1,7
	Bajo	5	4,3
	Medio	27	23,5
	Óptimo	81	70,4
Sentido total	Mínimo	1	0,9
	Bajo	2	1,7
	Medio	17	14,8
	Óptimo	95	82,6

**Tabla 7.** Resumen estadístico de prueba de normalidad del sentido del trabajo y las Demandas emocionales en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020

Variable	Prueba Estadística	Valor de p	Comportamiento normal (SI/NO)
Edad	Kolmogorov-Smirnov	0,001	NO
Hijos	Kolmogorov-Smirnov	0,00	NO
Antigüedad	Kolmogorov-Smirnov	0,00	NO
Puntaje de demandas	Kolmogorov-Smirnov	0,11	SI
Factor 1: Claridad existencial-Laboral/confusión	Kolmogorov-Smirnov	0,00	NO
Factor 2: Propósito vital-Laboral/Vacío	Kolmogorov-Smirnov	0,00	NO
Factor 3: Identidad coherencia-laboral/Incoherencia	Kolmogorov-Smirnov	0,00	NO
Sentido total	Kolmogorov-Smirnov	0,00	NO

**Tabla 8.** Resumen Estadístico de la relación existente entre Demandas emocionales y variables sociodemográficas cuantitativas y cualitativas en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020

Variable dependiente	Variable independiente	Prueba estadística	Valor de p	Relación SI/NO
Demandas emocionales	Personal a cargo	Paramétrica T de student	0,040	SI
	Cargo	Paramétrica Anova	0,017	SI
	Género	Paramétrica T de student	0,232	NO
	Edad	Correlación Spearman	0,003	SI
	Estado civil	Paramétrica Anova	0,653	NO
	Número de hijos	Correlación Spearman	0,005	SI
	Existencia de enfermedad	Paramétrica T de student	0,822	NO
	Práctica espiritual	Paramétrica Anova	0,183	NO

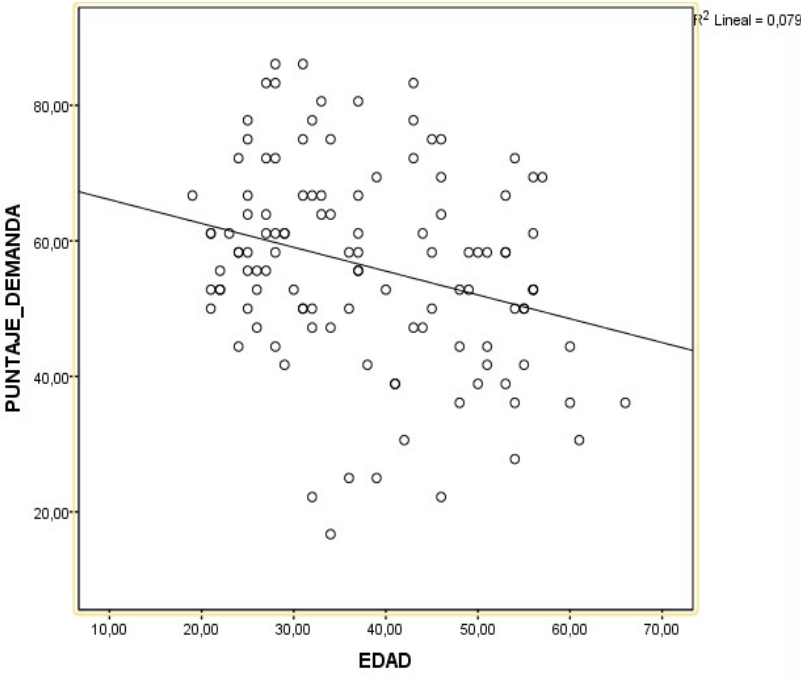
<b>Variable dependiente</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>Prueba estadística</b>	<b>Valor de p</b>	<b>Relación SI/NO</b>
	Antigüedad	Correlación Spearman	0,090	NO
	Personas a cargo	Paramétrica Anova	0,518	NO
	Días de falta por temas de salud	Paramétrica Anova	0,545	NO
	Amigos en el trabajo	Paramétrica Anova	0,324	NO
	Ingresos	Paramétrica Anova	0,015	SI
	Promedio de horas laborales	Paramétrica Anova	0,194	NO

Se evidencia que hay relación entre demandas emocionales con las variables de: personal a cargo, cargo, edad, número de hijos e ingresos.

**Tabla 9.** Explicación de la relación entre Demandas emocionales y variables sociodemográficas con relación paramétrica en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020

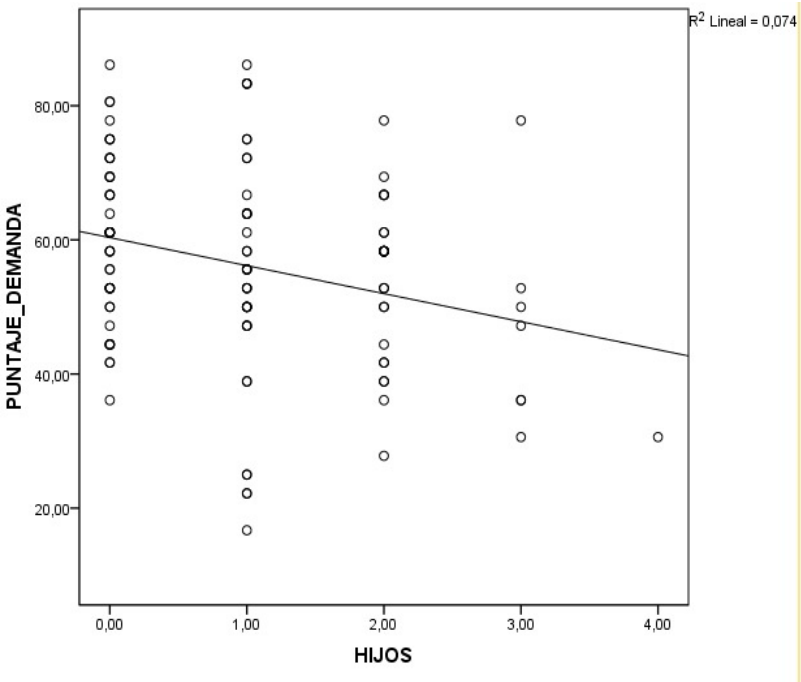
<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Media</b>	<b>Explicación de la relación</b>
Personal a cargo	SI	52,44	Quienes no tienen personal a cargo tienen más demandas emocionales que los que tienen personal a cargo.
	NO	58,32	
Cargo agrupado	Auxiliar Administrativo	45,85	Los Auxiliares asistenciales tienen más demandas emocionales, seguido de Profesionales asistenciales, Auxiliares administrativos y Coordinadores.
	Auxiliar Asistencial	59,37	
	Profesional asistencial	53,08	
	Coordinador	43,53	
Ingresos mensuales	0-1'000.000	51,50	Quienes tienen ingresos entre 1 a 2 millones tienen más demandas emocionales, seguido de 2 a 4 millones, de 0 a 1 millón, más de 12 millones, de 4 a 7 millones y de 7 a 12 millones.
	1'000.000 – 1'999.000	59,45	
	2'000.000 – 4'000.000	54,21	
	4'001.000 – 7'000.000	42,60	
	7'001.000- 12'000.000	33,35	
	Más de 12'000.000	46,30	

**Gráfico 1.** Relación existente entre Demandas emocionales y Edad



A mayor edad,  
menor demanda  
emocional.

**Gráfico 2.** Relación existente entre Demandas emocionales y Número de hijos



A mayor número  
de hijos, menor  
demanda  
emocional

**Tabla 10.** Resumen Estadístico de la relación existente entre Demandas emocionales y Sentido del trabajo en 115 trabajadores de un Hospital de Manizales, 2020

<b>Variable dependiente</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>Prueba estadística</b>	<b>Valor de p</b>	<b>Relación SI/NO</b>
Demandas emocionales	Factor 1: Claridad existencial-Laboral/confusión	Correlación de Spearman	0,523	NO
	Factor 2: Propósito vital-Laboral/Vacío	Correlación de Spearman	0,119	NO
	Factor 3: Identidad coherencia-laboral/Incoherencia	Correlación de Spearman	0,956	NO
	Sentido total	Correlación de Spearman	0,299	NO

Se evidencia que no hay relación entre la variable Sentido del Trabajo y Demandas Emocionales.



## DISCUSIÓN

El objetivo del presente estudio es establecer la relación entre el sentido del trabajo y las demandas emocionales en un Hospital de Manizales en el año 2020; participaron 115 trabajadores tanto profesionales como auxiliares que realizan sus tareas laborales en el área asistencial y administrativa teniendo contacto directo con usuarios. Así mismo se caracterizó la población objeto del estudio, se evaluó el sentido del trabajo y demandas emocionales por medio de los cuestionarios planteados en la metodología y se buscó finalmente establecer si existía o no una relación entre demandas emocionales y sentido del trabajo.

Se evidencia que la población objeto de estudio del Hospital de Manizales se encuentra, para la variable demandas emocionales, un 73,9 % en riesgo muy alto, seguido de un 17,4 % en riesgo alto, 3,5% en riesgo medio, 4,3% en riesgo bajo y 0,9% en riesgo despreciable. Estos resultados se asemejan a lo establecido en el estudio de Quiroz, E Muñoz, J, Castaño, E (2018) en la ciudad de Pereira donde se pretendía buscar la relación entre demanda emocional y work engagement del personal asistencial que trabaja en una institución de salud y a su vez obtuvo 44 personas de un total de 54, ubicadas en las categorías de riesgo alto y muy alto, afirmando que las demandas emocionales influyen en el bienestar y calidad de vida de las personas, pues afectan negativamente la salud.

Así mismo Acevedo, G, Sánchez, J, Farías, M, Fernández, A (2013) en Argentina buscaron los Riesgos Psicosociales en el equipo de Salud de Hospitales Públicos determinando que el 49.8% de la población acepta que su trabajo genera desgaste emocional y un 49.6% en relación a su trabajo debe guardar sus emociones y no expresarlas, estableciendo

finalmente que el personal sanitario tiene una frecuencia de exposición a riesgos psicosociales por el contacto con sufrimiento y muerte, incertidumbre, sobrecarga, entre otros. En la investigación realizada por Uribe Rodríguez, Ana Fernanda, & Martínez Rozo, Ana Milena, & Rodríguez Velasco, Edwin Leonardo (2015) que lleva por nombre “Las demandas del trabajo en una institución de salud en nivel III de atención”, se pudo evidenciar en comparación con el proyecto, que de igual manera, la dimensión de demandas emocionales presentó mayores niveles de riesgo psicosocial intralaboral, siendo este el mayor riesgo psicosocial encontrado.

Frente al estudio realizado de factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia, realizado por Felipe Arenas Ortiz, Verónica Andrade (2013) se resalta entre los hallazgos una alta puntuación en riesgos por demandas emocionales que presentan los dos subgrupos evaluados, con un total de 62,9 (riesgo muy alto) siendo así el factor causal de mayor riesgo psicosocial intralaboral encontrado. Lo anterior puede estar relacionado con el fuerte desgaste emocional que implica trabajar en una institución de salud, al tener que tratar con usuarios molestos, enfermos, bajo estrés o requiriendo ayuda inmediata. Como ya se mencionó, esta dimensión fue calificada como de alto riesgo, y el desgaste emocional implicado en una relación de servicio ha sido un factor que en diversas investigaciones se ha evidenciado como un posible desencadenante de respuestas de estrés ocupacional y síndrome de quemarse en el trabajo.

A partir de los resultados del presente proyecto de investigación se establece que no hay relación entre demandas emocionales y sentido del trabajo, dado que la primera (demandas) se relaciona directamente con variables sociodemográficas como cargo, personal a cargo, edad, número de hijos e ingresos. Glomb y Tews (2004) citados por Marrero, R, Rodríguez, B (2014) examinan la relación entre la ocupación de unas mujeres y las demandas de trabajo emocional que se producen en las mismas, con lo que se analiza que a mayor trabajo emocional, menos salario, sin embargo, el presente proyecto de investigación demuestra que quienes tienen ingresos entre 1 a 2 millones tienen más demandas emocionales, seguido de 2 a 4 millones, de 0 a 1 millón, más de 12 millones, de 4 a 7 millones y de 7 a 12 millones, mostrando una inconstancia y alta variabilidad en los datos.

Así mismo, Marrero, R, Rodríguez, B (2014) evalúan la edad por dos grupos, en donde los hombres muestran un grado más elevado de exigencia emocional en edades entre 35 y 40 años y para las mujeres en edades entre los 55 y 64 años, sin embargo, en la presente investigación se obtuvo que sin importar el género a mayor edad, menor demanda emocional.

A partir de un estudio realizado en la ciudad de Bucaramanga a personal de la salud se evaluaron los factores de riesgo psicosociales intralaborales específicamente a trabajadores con personal a cargo “FORMA A” y se obtuvo según Rodríguez, A, Rozo, A (2014) “el nivel de riesgos psicosociales intralaboral evaluado con el personal a cargo de una institución de salud, indica que el 76,06% de la población presenta un nivel de riesgo psicosocial intralaboral muy alto” , sin embargo, en la presente investigación quienes no tienen personal a cargo tienen más demandas emocionales que los que tienen personal a cargo.

Se realiza búsqueda exhaustiva y no se encontró demandas emocionales en relación con cargo y número de hijos.

Es importante tener en cuenta que las demandas emocionales son una variable constante en los trabajadores por la misma condición de las tareas que se realizan en el hospital, ya que como mencionan Blanco, 2011; Moreno-Jiménez, González & Garrosa, 2002 citados por Rodríguez, A, Martínez A, Rodríguez, E (2015) las emociones tienen en la vida laboral un papel significativo, pues el contacto con las personas y sus sufrimientos, con las familias y sus procesos de duelo, el hecho de tener la responsabilidad de la salud e incluso de la vida misma de las personas, verse abocado a modular la propia vida emocional en función de los requerimientos de los pacientes, y además tratar de que la afectividad propia no afecte el desempeño laboral, son cosas que pueden evidentemente terminar afectando la estabilidad emocional de los trabajadores del sector asistencial.

Las demandas emocionales resultaron significativamente altas en la población, por lo que es necesario intervenir y hacer seguimiento a fin de que no desencadenen en futuras enfermedades laborales; de acuerdo con la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010) se indica que la interpretación de un dominio o dimensión de riesgo muy alto es: “Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica (p 87)”, por lo tanto es importante que la institución implemente

estrategias de gestión para que los trabajadores tengan claro y lleven a su cotidianidad las estrategias que tengan para afrontar cada situación compleja y demandante.

En cuanto al factor sentido, según Martínez (2020) este depende de variables como el bienestar personal y laboral, el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, la productividad, la identidad personal, el sentido de vida y el regocijo con la existencia en general, además, está conectado con menores niveles de ansiedad, de síntomas depresivos, motivación, menor abandono laboral y ausentismo, así como un aumento en los niveles de felicidad, incluyendo una mínima probabilidad de pensión por incapacidad laboral.

Con lo dicho anteriormente, se deja claridad en que no se encontró directamente relación entre el sentido del trabajo con las demandas emocionales, aun sabiendo que el personal tiene funciones inherentes a su cargo, como lo son el contacto directo con personas enfermas, aproximaciones a la muerte y sufrimiento tanto físico como mental, entre otros, no obstante, se puede decir que el sentido del trabajo podría ser un factor protector para el personal asistencial y administrativo del Hospital pues se evidenció que un 82,6 % de las respuestas alcanzaron un resultado óptimo, pudiendo ser una motivación para que las demandas emocionales no afecten tanto el rendimiento laboral ni tampoco la vida personal, además, el sentido el trabajo como lo menciona Martínez (2020) tiene diferentes características, como lo son, la dignificación del trabajo, conectar la generosidad de las acciones, brinda un norte acerca de a dónde quiere ir el trabajador laboralmente y también es inspiracional.

De acuerdo con la “Validación de la prueba sentido del trabajo en población colombiana” del año 2012, el sentido en el trabajo es una percepción que no necesariamente tiene que ver con el placer que produce hacer algo, ya que el sentido se descubre también en situaciones que no son placenteras pero que brindan la sensación del “deber cumplido”; dichas experiencias de sentido van configurando un hacia dónde, una dirección hacia la cual tiende la vida, brindan coherencia e identidad personal, encaminando las metas y consolidando un proyecto de vida, lo que ayuda a reafirmar que el sentido del trabajo no se ve impactado por las demandas emocionales.

Kállay (2015) citado por Martínez establece que “la inseguridad en el trabajo, las demandas excesivas emocionales y mentales o la flexibilización constante de los protocolos de trabajo pueden terminar afectando el desarrollo de un trabajo con sentido” (2018, p. 32) lo cual no se ve reflejado en la presente investigación, ya que a pesar de altas demandas emocionales en los trabajadores el sentido del trabajo ha sido óptimo, por lo cual es importante indagar la dirección y profundidad del factor sentido, aspecto a tratar en las recomendaciones que se realizarán.

## CONCLUSIONES

En el presente estudio se incluyó una muestra de 115 personas en donde las principales variables sociodemográficas demuestran que el 89,6% corresponden al género femenino, la edad promedio es de 36+-8 años, el 60% pertenecen al cargo Auxiliares asistenciales (Auxiliares de enfermería y Auxiliares de laboratorio clínico), el 64,3% no tienen personal a cargo, el 35,7% son casados, el 82,6% manifiestan no tener una enfermedad diagnosticada, el 42,6% no tienen ninguna práctica religiosa, el 66,1% indican no haber faltado ningún día al trabajo en los últimos seis meses por temas de salud, el 60% tienen ingresos entre 1'.000.000 y 2'.000.000 y el 79,1% labora entre 10 a 12 horas al día.

La población objeto del estudio presentó sentido del trabajo de 82,6 %, es decir, están en un nivel óptimo.

El factor dos del sentido del trabajo denominado (propósito vital- laboral/vacío) obtuvo un 96,5 % en óptimo, siendo este el más alto de los tres evaluados.

Se evidencia que aproximadamente tres cuartas partes de la población objeto del estudio se encuentra en riesgo alto de demandas emocionales.

Se establece que no hubo relación entre el sentido del trabajo y las demandas emocionales en el personal asistencial y administrativo de un Hospital de Manizales en el año 2020.

Se establece que existe relación entre demandas emocionales con las variables de: personal a cargo, cargo, edad, número de hijos e ingresos.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir fortaleciendo el sentido del trabajo por medio de programas organizacionales que creen contextos dotados de sentido dentro de la institución, para que sea un posible factor protector para los empleados y así lograr incrementar la identidad laboral, el bienestar psicológico y mejoras en el rendimiento laboral.
- Desde Gestión Humana y Seguridad y Salud en el trabajo se sugiere elaborar programas de bienestar organizacional con profesionales de psicología/coaching existencial que tengan formación en temas de sentido/logoterapia con el objetivo de incrementar el propósito laboral de los empleados de la institución y así construir una cultura organizacional centrada en el propósito guiada desde los valores organizacionales de la institución
- Promover en el hospital objetivos organizacionales claros guiados desde el propósito empresarial (¿hacia dónde va la empresa?, ¿qué me aporta?) que generen no solo sentido a los empleados sino también identidad y propósito, ya que en la medida en que la identidad del trabajador tenga un fuerte vínculo con la empresa a la que pertenece, jamás correrá peligro su compromiso organizacional.
- Se recomienda realizar un plan de acción para mitigar y controlar las demandas emocionales dentro de la institución, dándole prioridad al fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento, conciliación de entornos intra y extralaboral y al servicio de asistencia al trabajador al mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo, de igual manera, fortalecer las redes de apoyo social intralaboral con el objetivo de garantizar productividad, salud y seguridad dentro la institución.

- Dado que las demandas emocionales resultaron significativamente altas en los trabajadores, se recomienda proceder con la intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológico (SVE) en donde se vele por las condiciones de salud de los trabajadores de la institución, garantizando monitoreos permanentes de los factores de riesgos psicosociales que se evidencian dentro del Hospital. Este diseño e implementación se puede realizar por medio de la capacitación y asistencia técnica de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
- Se sugiere que la institución tome como insumo la siguiente información, con el fin de realizar un análisis epidemiológico que permita determinar los perfiles de riesgo-protección por área: Información sociodemográfica de los trabajadores, condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales y estadísticas de accidentalidad, enfermedad laboral, ausentismo y rotación de personal.
- A partir de los resultados y todo lo evidenciado en el proyecto de investigación, se tiene como recomendación final para futuros investigadores indagar acerca de qué depende el sentido del trabajo en el personal del Hospital y específicamente en trabajadores del ámbito asistencial, por medio de entrevistas a profundidad y sí se requiere otra prueba que genere comparación entre investigaciones.
- Se recomienda así mismo para futuros proyectos tener en cuenta las variables de cargo y número de hijos relacionadas con demandas emocionales dado que en el presente estudio no se evidencian investigaciones que den respuesta a esto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, G, Sánchez, J, Farias, M, Fernández, A. (2013). Riesgos Psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia & Trabajo. 48* (1), 140 - 147.
- Ansoleaga, E, Toro, J. (2014). Salud mental y naturaleza del trabajo: Cuando las demandas emocionales resultan inevitables. *Organizações e Trabalho. 14* (2). 180 - 189.
- Aragón, A, Copete, F, Muñoz, D. (2016). Condiciones de la tarea y trabajo emocional y su relación con niveles de estrés en profesionales de la salud de un hospital de segundo nivel en un municipio de Cundinamarca. 1- 93.
- Arenas, F, Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología. 16* (1), 43, 56.
- Bendassolli, P., & Guedes, S. (2014). Significados, sentidos e função psicológica do trabalho: Discutindo essa tríade conceitual e seus desafios metodológicos. *Avances en Psicología Latinoamericana. 32*(1), 131-147.
- Blanco, G. (2010). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Cubana de salud y trabajo. 12* (2), 35-45.

- Burger, D.H., Crous, F., & Roodt, G. (2012). Exploring a model for finding meaning in the changing world of work. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*. 38(1), 11.
- Bustos, C. & Cornejo, R. (2014). Sentidos del trabajo en docentes de aulas hospitalarias: Las emociones y el presente como pilares del proceso de trabajo. *Psicoperspectivas*, 13 (2), 186-197.
- Congreso de la República. (2013, 21 de enero). Ley 1616 de 2013. El Congreso de Colombia. Diario Oficial No. 48.680.
- Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D., & Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188.
- Dakduk, S, González, A, Montilla, V. (2008). Relación de Variables Sociodemográficas, Psicológicas y la Condición Laboral con el Significado del Trabajo. *Interamericana de Psicología*. 42 (2), 390 - 401.
- Garabito Ballesteros, G (2009). Sentido del trabajo e identificación en los jóvenes trabajadores de McDonald's. Iztapalapa, *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, (66), 69-80.
- Gómez Vélez, M. A. (2017). Sobre el sentido del trabajo en la flexibilidad laboral en Medellín, Colombia. *Equidad & Desarrollo* (29, suplemento), 83-104.

Marrero, J, Adbul, B. (2015). Las exigencias emocionales en el trabajo, el caso español.

*Universidad La Laguna. 1* (1), 173 -193.

Martínez, E, León, C, Builes, J. (2018). *La soledad en la cima. Trabajar con propósito y vivir con sentido*. Ediciones Meaning Corp. 30-51

Martinez, E (2020). *Hazte dueño de ti. Trabajar y actuar con propósito*. Editorial Planeta Colombiana S.A Pag 83.90.

Martínez, E, Osma, J. (2012). Validación de la prueba “Sentido del trabajo” en población colombiana. *Psicología desde el Caribe. 29* (1), 64 - 86.

Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. (2010). Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C. Recuperado de <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/guias-y-protocolos-para-la-promocion-e-intervencion-de-los-factores-psicosociales-y-sus-efectos-en-la-poblacion-trabajadora/>

Ministerio de la Protección Social. (2008, 23 de julio). Resolución 2646 de 2008. Diario Oficial No. 47.059 de 23.

Ministerio del Trabajo, Pontificia Universidad Javeriana. (2015). Guía técnica general: Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora.

Ministerio del Trabajo, Pontificia Universidad Javeriana. (2015). Gestión de demandas en el trabajo: Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social.

Ministerio del Trabajo. (2015, 26 de mayo). Decreto 1072 de 2015. Diario Oficial No. 49.523.

Ministerio del Trabajo. (2019, 22 de julio). Resolución 2404 de 2019. Diario Oficial No. 51.023.

Pereira, M, Machado, J. (2015). O estudo do sentido do trabalho: contribuições e desafios para as organizações contemporâneas. *Capital Científico*. 13 (3), 1 - 15.

Quiroz, E, Castaño, E, Muñoz, J. (2018). Demandas emocionales y work engagement en personal asistencial que trabaja en una institución de salud de la ciudad de Pereira. *Cuadernos de Ciencias Sociales - Investigación en Psicología*. (1) 1. 253, 277.

Rodríguez, A, Rozo, A (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. *Informes Psicológicos*. (14) 1. 91 - 108.

Romero Caraballo, M (2016). SIGNIFICADO DEL TRABAJO Y SENTIDO DE LA PROFESIÓN EN LA ACADEMIA EN COLOMBIA. Athenea Digital. *Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 16(2), 427-435.

Sánchez, B, Kurezyn, C, González, M. (2017). Análisis de la identidad laboral y el sin sentido en relación al trabajo tercerizado. *European Scientific Journal March*. 13 (8), 85- 98.

Torres, G, Ballesteros, M. (2015). Emociones en el trabajo: antecedentes, efectos e intervención. *Psicol: Especialistas en salud psicosocial*. 1(1), 1-20.

Universia México (2018, 3 de septiembre). ¿Cuántos meses tarda un nuevo empleado en adquirir la productividad adecuada? <https://noticias.universia.net.mx/practicas-empleo/noticia/2018/09/03/1161336/cuantos-meses-tarda-nuevo-empleado-adquirir-productividad-adecuada.html>

Uribe Rodríguez, Ana Fernanda, & Martínez Roza, Ana Milena, & Rodríguez Velasco, Edwin Leonardo (2015). Las demandas del trabajo en una institución de salud en nivel III de atención. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (44),36-50.

## ANEXOS

### Anexo 1. Escala dimensional del Sentido del trabajo

Afirmaciones		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	En mi trabajo hay pocas cosas que valen la pena.				
2.	Con frecuencia no logro entender por qué actúo de cierta manera.				
3.	El enfrentarme a mis tareas cotidianas constituye una experiencia aburrida.				
4.	Mi vida es vacía y llena de desesperación.				
5.	Tal y como yo lo veo, en relación con mi trabajo no sé para donde voy.				
6.	Aun teniendo claros mis deberes, generalmente solo hago lo que quiero.				
7.	Considero que mi capacidad para encontrar un significado, un propósito o una misión en la vida es prácticamente nula.				
8.	Al pensar en mi propia vida, a menudo me pregunto por qué existo.				
9.	He descubierto metas claras en mi trabajo.				
10.	Frecuentemente me desconozco en mi forma de actuar.				
11.	Mi trabajo es sin sentido y sin propósitos.				
12.	Si muriera hoy, me parecería que mi vida ha sido un completo fracaso.				
13.	Generalmente actúo de acuerdo con mis valores.				
14.	A pesar de mis metas, he considerado seriamente el suicidio como una salida a mi situación.				
15.	Normalmente me siento pleno con lo que estoy haciendo en mi trabajo.				
16.	Me siento coherente con las acciones que realizo para lograr mi proyecto de vida.				
17.	En el logro de mis metas vitales no he conseguido ningún progreso.				
18.	Las metas que tengo en mi trabajo hablan de quien soy en este momento.				

*Tomado de: Validación de la prueba sentido del trabajo en población colombiana, año 2012, p. 86*



**Anexo 2.** Ítems que integran la dimensión demandas emocionales del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A).

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

*Tomado de: CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A;  
Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana*

**Anexo 3.** Ítems que integran la dimensión demandas emocionales del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma B).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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					

*Tomado de: CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B;  
Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana*