



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES

MASTER UNIVERSITARIO EN
GESTION DE LA PRL, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

**Evaluación de riesgos psicosociales del
personal del Servicio de Urgencias del
Hospital Clínico Universitario de Valladolid**

Autor:

Llamas Guevara, Francisco José

Tutor de Empresa:

**Hernández Bartolomé, Jaime
Hospital Clínico Universitario de
Valladolid**

Tutor Académico:

**Pérez Rueda, Maria Ángeles
Departamento
CMeIM/EGI/ICGF/IM/IPF**

Valladolid, Julio 2024.

Resumen

En este Trabajo de Fin de Máster se analizan los riesgos psicosociales en los trabajadores del Servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario de Valladolid, utilizando el método FPSICO 4.1 del INSST (2022), compuesto por 44 preguntas y 89 ítems, evaluando las 9 variables más asociadas a la existencia de riesgos psicosociales en la vida laboral de los trabajadores. La muestra incluye 58 trabajadores (12 médicos, 23 enfermeros, 9 TCAE, 9 auxiliares y 5 administrativos). Se estudian los resultados generales y por puesto de trabajo para evaluar la presencia de estos riesgos en el personal sanitario. Se excluyeron los resultados por género debido a la disparidad numérica (48 mujeres y 13 hombres) para evitar interpretaciones erróneas y generalizaciones inapropiadas. Finalmente, a partir de los resultados obtenidos, se proponen medidas preventivas y mejoras para abordar los problemas identificados en la plantilla.

Palabras clave: Riesgos Psicosociales, Servicio de Urgencias, Método FPSICO 4.1, Prevención, Personal Sanitario

Abstract

In this master's thesis, psychosocial risks among the workers of the Emergency Department at the University Clinical Hospital of Valladolid are analyzed using the FPSICO 4.1 method developed by INSST (2022), which consists of 44 questions and 89 items. It evaluates the 9 variables most associated with the existence of psychosocial risks in the workers' professional lives. The sample comprises 58 workers (12 doctors, 23 nurses, 9 nursing assistants, 9 aides, and 5 administrative staff). General results as well as results by job position are studied to assess the presence of these risks on healthcare staff. Gender-specific results were excluded due to numerical disparity (48 females and 13 males) to avoid misinterpretations and inappropriate generalizations. Finally, based on the findings, preventive measures and improvements are proposed to address the identified issues within the staff.

Key words: Psychosocial risks, Emergency Department, FPSICO 4.1 method, Prevention, Healthcare Staff

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mi directora de tesis, Maria Ángeles Pérez Rueda por su invaluable guía y apoyo constante a lo largo de este proceso. Sus conocimientos y consejos han sido fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

También deseo agradecer a mi tutor de empresa, Jaime Hernández Bartolomé y a sus compañeras del departamento de PRL, Adela y Cristina, quienes me brindaron su tiempo y conocimiento durante la elaboración de este trabajo. Sus aportaciones y sugerencias han sido de gran ayuda para llevar a cabo este estudio.

Por último, agradezco especialmente a mi familia, mis amigos y a mi pareja por su apoyo incondicional y comprensión durante este periodo de estudio. Su motivación y ánimo me han permitido seguir adelante en los momentos más difíciles.

Índice

1. Introducción	1
1.1. Motivo	1
1.2. Lugar de realización	1
2. Antecedentes	2
2.1. Contexto Histórico	2
2.2. Riesgos psicosociales	3
3. Objetivos	3
4. Metodología	4
4.1. Justificación de la metodología utilizada	4
4.2. Aplicación del método FPSICO 4.1	4
4.3. Procedimiento de análisis de los datos	7
5. Resultados	8
5.1. Resultados Generales	8
5. 1. 1. Resultados por ítems	10
5.2. Resultados por Puesto de Trabajo	17
5.3 Medidas Preventivas	53
6. Conclusiones	54
7. Referencias	56
8. Anexos	57

1. Introducción

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante INSST) define los factores de riesgo psicosocial como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que afectan al desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador (INSST, 2012).

El presente trabajo se enfoca en la evaluación inicial de riesgos psicosociales del Servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario de Valladolid, a fin de identificar aquellos factores psicosociales susceptibles de afectar a la salud física y psicológica de los trabajadores del Hospital. utilizando el FPSICO 4.1, elaborado por el INSST en el año 2022 (INSST, 2022), para evaluar las respuestas proporcionadas por los trabajadores al cuestionario FPSICO.

Interpretaremos los resultados utilizando variables que indican la presencia de riesgos psicosociales. Este proceso nos permitirá determinar el estado de salud psicosocial de los trabajadores y proponer las medidas preventivas necesarias.

1.1. Motivo

La elección del tema para este trabajo de fin de máster surge de la necesidad de abordar y comprender en profundidad los riesgos psicosociales a los que están expuestos los profesionales de un área de urgencias en un hospital. Estos servicios son conocidos por estar sometidos a una alta carga laboral, y la situación se ha visto exacerbada tras los eventos sucedidos durante el COVID-19.

Durante la pandemia, la organización y el entorno físico de trabajo en las áreas de urgencias sufrieron cambios significativos. Para hacer frente a la creciente demanda de atención y garantizar la seguridad tanto de los pacientes como del personal sanitario, se implementaron soluciones temporales como la instalación de barracones y carpas (M. Sanidad, 2020). Estas modificaciones, aunque necesarias, introdujeron nuevos desafíos y condiciones laborales que afectaron tanto el bienestar físico como mental de los trabajadores. El uso continuo de mascarillas y otros equipos de protección personal también ha añadido una capa adicional de estrés y fatiga. Las mascarillas, aunque esenciales para la protección contra el virus, han dificultado la comunicación, aumentado la sensación de incomodidad y provocando problemas físicos como irritaciones en la piel y dificultades respiratorias (García Barbero, 2021).

El ambiente sanitario es considerado uno de los sectores profesionales más expuestos a niveles elevados de estrés debido a la naturaleza crítica de su trabajo, la responsabilidad de salvar vidas y la presión constante de tomar decisiones rápidas y precisas (Aguado Martín et al., 2013). Esta situación se ha intensificado en el contexto de la pandemia, donde la incertidumbre, el temor al contagio y la sobrecarga de trabajo han sido factores constantes. Ante este panorama, se hace imperativa la realización de una evaluación de riesgos psicosociales en el área de urgencias de un hospital.

1.2. Lugar de realización

El Sacyl es el organismo que controla todo el sistema sanitario en la comunidad de Castilla y León, donde se encuentra Valladolid, que se divide en dos áreas: Este y Oeste.

En el área Este se encuentra Hospital Clínico Universitario de Valladolid, situado en la Avda. Ramón y Cajal, 3, el cual pertenece a la Gerencia Regional de Salud de la Junta de Castilla y León, y está en funcionamiento desde el año 1978.

Actualmente, el Hospital Clínico de Valladolid, está formado por dos edificios:

El **edificio original**, conocido como “edificio torre”, tiene 12 plantas en altura, además de planta baja, semisótano y sótano, así como un área de Urgencias inaugurada en el año 2015. Las plantas sótano, semisótano y baja tienen una distribución rectangular, mientras que el resto de las plantas tienen una distribución en cruz que divide cada planta en cuatro alas: norte, sur, este y oeste, con una superficie total de 25665,14 m².

El edificio **Fase II**, ubicado en el lado este del edificio principal, sobre el parking subterráneo y se compone de 3 plantas.

El hospital pertenece al sector salud y su actividad principal es la atención y asistencia a enfermos, además de otras actividades necesarias y vinculadas al desarrollo habitual del Establecimiento Sanitario, como las administrativas, cocinas, cafetería... El centro funciona las 24 horas del día durante los 365 días del año.

El hospital cuenta con un Servicio de Prevención Propio al tener más de 500 trabajadores acorde a lo estipulado por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, art.15 (BOE, 1995). Este servicio cuenta con las 4 especialidades: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología aplicada, desarrolladas por los técnicos de Prevención del Hospital y Medicina del Trabajo, desarrollada por los médicos y enfermeras del trabajo.

2. Antecedentes

2.1. Contexto Histórico

El **trabajo** es la actividad física o intelectual que las personas realizan para alcanzar un objetivo o satisfacer una necesidad, mediante la producción de bienes y servicios. (Vilela Díaz, 1998)

§ XVII	§ XIX		
Adam Smith	Taylor	Fayol	Weber
La Riqueza de las Naciones	Administración Científica del Trabajo	Aproximación Analítica	Teoría de Burocracia
La división del trabajo es clave en el aumento de productividad.	Eliminación del “tiempo muerto”: <ul style="list-style-type: none"> • Uso de métodos científicos. • Delimitación de tareas y responsabilidades. • Organización jerarquizada. • Retribución en función del esfuerzo. 	La especialización promueve la eficiencia del trabajo y aumenta la productividad: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Coordinación y control 	Se centra: <ul style="list-style-type: none"> • Organización. • Procesos de poder. • Estructura y autoridad de las organizaciones. Finalidad: Producir organizaciones eficaces.

Tabla 1: Evolución del trabajo. Fuente: *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método.* (Vilela Díaz, 1998).

2.2. Riesgos psicosociales

Consisten en las interacciones entre:

- El trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización.
- Las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo.

Y lo hacen a través de percepciones y experiencias, que pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT-OMS, 1984)

Los riesgos psicosociales, y particularmente el estrés laboral, se han convertido en la actualidad en uno de los riesgos en aumento más difíciles de abordar en materia de seguridad y salud en el trabajo. Esta dificultad radica en la complejidad de establecer una relación causal directa entre el factor de riesgo y el daño, dado que la pérdida de salud debido a una situación psicosocial inadecuada no se debe a una relación causa-efecto directa, sino que tiene un origen multicausal. (INSST, 2005)

Los riesgos psicosociales abarcan aspectos del puesto y del entorno de trabajo, como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas. Por lo tanto, la evaluación e intervención de las organizaciones en los riesgos de carácter psicosocial es actualmente una necesidad apremiante.

Numerosos artículos ((Shanafelt, T. D., et al., 2015) (Wallace, J. E., et al., 2009) (West, C. P. et al., 2018)) documentan una alta prevalencia de problemas de salud mental entre los trabajadores del sector sanitario, incluyendo niveles elevados de estrés, agotamiento emocional y baja satisfacción laboral.

Esta problemática no sólo está en aumento y se está extendiendo, sino que también tiene graves consecuencias, tanto para la salud y el bienestar de las personas y trabajadores, como económicas para las organizaciones y las economías nacionales por ausentismo, la rotación del personal, pérdida de productividad, etc. (EU OSHA, 2007).

Con este contexto, a lo largo del presente trabajo se realizará una evaluación de carácter psicosocial para obtener un acercamiento inicial a la problemática y proponer una serie de medidas preventivas pertinentes.

A continuación, se presentan el objetivo principal y los objetivos específicos que se pretenden alcanzar.

3. Objetivos

El **objetivo principal** del presente trabajo se centra en identificar y analizar los riesgos psicosociales presentes en el personal sanitario hospitalario pertenecientes al Servicio de Urgencias Hospitalarias del Hospital Clínico Universitario de Valladolid.

Por otro lado, los **objetivos específicos** que se plantean son los siguientes:

- a) Proponer las medidas preventivas adecuadas para mejorar los factores psicosociales de riesgo identificados.

b) Analizar la incidencia de los factores organizativos del trabajo y su relación con los factores psicosociales.

4. Metodología

4.1. Justificación de la metodología utilizada

Para llevar a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales existen métodos tanto cualitativos como cuantitativos (INSST, 2005) :

- **Métodos cualitativos:** estos procedimientos permiten recopilar información y datos no numéricos, es decir, se basan en la “calidad” de los resultados para llegar a las conclusiones.
- **Métodos cuantitativos:** mediante esta metodología se recogen datos cuantificables que permiten realizar análisis estadísticos para llegar a las conclusiones. Actualmente, algunos de los métodos cuantitativos más utilizados para la evaluación de riesgos psicosociales son los siguientes:
 - **Método ISTAS21:** adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).
 - **Cuestionario Multidimensional DECORE:** elaborado por un equipo de investigadores de la Universidad Complutense de Madrid y de la Universidad Camilo José Cela.
 - **Método FPSICO:** elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

En la Actualidad, en España existen diversos instrumentos diseñados para evaluar los riesgos psicosociales, principalmente en forma de cuestionarios. Dado que no hay ningún instrumento o método de obligada aplicación para evaluar los factores de riesgo, para el presente estudio se ha optado por la herramienta FPSICO (versión 4.1), elaborado por el INSST en el año 2022, que cuenta con formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), desarrollada en la NTP 443 y actualizada en la NTP 926.

Una de las principales razones por las que se ha seleccionado este método es que permite obtener valoraciones grupales de colectivos en situaciones relativamente homogéneas, además que los factores psicosociales estudiados por esta herramienta se adecúan a los puestos de trabajo que se pretende evaluar.

4.2. Aplicación del método FPSICO 4.1

Para la aplicación del FPSICO 4.1, se utiliza un cuestionario individualizado compuesto por 44 preguntas, algunas de ellas con opciones múltiples. En total, el cuestionario contiene 89 ítems. Estos ítems corresponden a cada una de las preguntas específicas incluidas en el cuestionario y están diseñados para identificar y evaluar los factores psicosociales susceptibles de afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en el entorno laboral. En el **Anexo I** se adjunta el cuestionario con las preguntas en su totalidad.

El método se centra en el estudio de 9 factores que se detallan a continuación:

1. **Tiempo de Trabajo (TT):** tiempo establecido para desarrollar la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo teniendo en cuenta los períodos de descanso, actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social trabajo en sábados, trabajo en domingos y festivos, tiempo de descanso semanal y compatibilidad vida laboral-vida social bajo los siguientes epígrafes (ítems 1, 2, 5 y 6 respectivamente).
2. **Autonomía (AU):** capacidad para gestionar, organizar y tomar decisiones referentes a la actividad laboral.
 - **Autonomía temporal:** cuantifica la libertad otorgada a la persona para gestionar determinados aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y los descansos. Se analiza la posibilidad de atender asuntos personales, la distribución de pausas reglamentarias, la adopción de pausas no reglamentarias y la determinación del ritmo de trabajo (ítems 3, 7, 8 y 9 respectivamente).
 - **Autonomía decisional:** capacidad del trabajador para incidir en la toma de decisiones sobre el desarrollo de sus tareas diarias, procedimientos y métodos, resolución de incidencias, distribución de los equipos... (ítem 10a-h).
3. **Carga de Trabajo (CT):** nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente. Se considera que la carga de trabajo es alta cuando hay una gran cantidad de tareas (componente cuantitativo) y estas son complejas (componente cualitativo). Para determinar la carga de trabajo se tienen en cuenta los siguientes aspectos:
 - **Presiones de tiempo:** se evalúa a través del tiempo asignado a las tareas, la velocidad de ejecución y la necesidad de aumentar el ritmo de trabajo en momentos puntuales (ítems 23, 24 y 25 respectivamente).
 - **Esfuerzo de atención:** Independientemente de la naturaleza de la tarea, es indispensable procesar la información recibida y generar respuestas adecuadas. Se consideran los siguientes factores: tiempo de atención, intensidad de la atención, atención sobre múltiples tareas, interrupciones, efecto de las interrupciones y previsibilidad de las tareas (ítems 21, 22, 27, 30, 31 y 32 respectivamente).
 - **Cantidad y dificultad de la tarea:** cantidad de trabajo diario y la dificultad del mismo para poder desempeñarlo. Se valoran los siguientes aspectos: cantidad de trabajo, dificultad del trabajo, necesidad de ayuda y trabajo fuera del horario habitual (ítems 26, 28, 29 y 4 respectivamente).
4. **Demandas psicológicas (DP):** distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Según la naturaleza de las demandas, pueden ser:
 - **Exigencias cognitivas:** En función del nivel de movilización y esfuerzo intelectual que se requiere para desarrollar las tareas (tomar iniciativas, procesar información de conocimientos previos...). Se evalúa mediante los siguientes requisitos específicos: aprendizaje o métodos nuevos, adaptación

a nuevas situaciones, iniciativa, memorización y capacidad creativa. (ítems 33 a-e).

- **Exigencias emocionales:** esfuerzo emocional al que se encuentra sometido el trabajador como reprimir sentimientos o emociones, debido a la realización de una tarea. Estas exigencias también pueden originarse por el nivel de implicación y compromiso en situaciones emocionales derivadas de las relaciones interpersonales en el trabajo, especialmente en aquellas que tienen un componente emocional significativo como personal sanitario. Otra fuente de demanda emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, incluso cuando no se tiene contacto directo con clientes. Se evalúan los siguientes aspectos: requerimientos de trato con personas, ocultación de emociones y sentimientos, exposición a situaciones de impacto emocional y las demandas de respuesta emocional (ítems 33f, 34a-d, 35 y 36 respectivamente).
5. **Variedad / Contenido (VC):** percepción de que el trabajo tiene un propósito y utilidad intrínsecos para el trabajador, la empresa y la sociedad en general, que es reconocido y apropiado y proporciona un sentido de valor más allá de la compensación económica. Se evalúa mediante una serie de elementos que analizan en qué medida el trabajo implica tareas significativas y variadas, si se considera un trabajo importante y si recibe reconocimiento por parte del entorno del trabajador: trabajo rutinario, sentido del trabajo, contribución del trabajo, reconocimiento del trabajo (ítems 37, 38, 39 y 40a-d respectivamente).
 6. **Participación / Supervisión (PS):** Este factor aborda dos aspectos del control laboral: el que el trabajador ejerce mediante su participación en diferentes aspectos del trabajo (los diferentes niveles de implicación, intervención y colaboración que los empleados tienen en diversos aspectos de su trabajo y la organización), y el que la organización ejerce sobre el trabajador a través de la supervisión de sus tareas (referente a la percepción que el trabajador tiene sobre el nivel de control que ejercen sus superiores sobre diferentes aspectos de la ejecución del trabajo). Los elementos que pertenecen a este factor el grado de participación y el control ejercido por el/la inmediato/a superior (ítems 11a-g y 12a-d respectivamente).
 7. **Interés por el Trabajador / Compensación (ITC):** interés por parte de la empresa sobre las percepciones del trabajador, tanto actuales, como futuras. Esto se refleja en el interés de la empresa por la promoción, formación y desarrollo profesional, la cantidad y actualidad de la información que se ofrece a los empleados sobre estos temas, así como en la percepción de seguridad en el empleo y el equilibrio entre el esfuerzo realizado y la compensación recibida. Los elementos que pertenecen a este factor son: Información proporcionada al trabajador, facilidades para el desarrollo profesional, valoración de la formación, equilibrio entre esfuerzo y recompensa y satisfacción con el salario (ítems 13a-d, 41, 42, 43 y 44 respectivamente).
 8. **Desempeño de Rol (DR):** comprende tres aspectos esenciales:
 - **La claridad de rol:** definición clara de funciones y responsabilidades en el trabajo, incluyendo qué debe hacerse, cómo, la cantidad esperada de

trabajo, la calidad esperada del trabajo, el tiempo asignado y la responsabilidad del puesto

- **El conflicto de rol:** referente a demandas inconsistentes, incompatibles o contradictorias entre sí, o que podrían plantear un conflicto ético para la persona.
- **La sobrecarga de rol:** debido a la asignación de tareas y responsabilidades que no son parte de las funciones del puesto de trabajo, pero que se añaden a éstas.

Los elementos que pertenecen a este factor son: ambigüedad de rol, conflicto de rol y sobrecarga de rol (ítems 14a-f, 15a-d y 15e).

9. **Relaciones y Apoyo Social (RAS):** hace referencia a las relaciones que surgen entre las personas del entorno laboral. Se incluye el concepto de “apoyo social”, entendiéndose como un factor que modera el estrés mediante apoyo instrumental o a través de ayuda proveniente del entorno laboral (jefes, compañeros...) permitiendo realizar el trabajo de manera adecuada. Los elementos pertenecientes a este factor son: apoyo social instrumental de distintas fuentes, calidad de las relaciones, exposición a conflictos interpersonales y situaciones de violencia, gestión de la empresa y exposición a la discriminación (ítems 16a-d, 17, 18a-d, 19 y 20 respectivamente).

Para **interpretar** los resultados, es necesario seguir las instrucciones del Manual del FPSICO 4.1, de tal manera que:

- A mayor nivel de riesgo, mayor es la probabilidad de que ocurran consecuencias negativas para la salud general y la satisfacción de los empleados.
- Los diferentes niveles de riesgo se clasifican en cuatro grados y se representa con los siguientes colores (Tabla 2):

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

Tabla 2: Representación de resultados en FPSICO 4.1. Fuente: FPSICO 4.1. Método de evaluación de factores psicosociales. Manual técnico y de uso de la aplicación informática

Ofrece información detallada sobre cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, para obtener valoraciones grupales de los mismos en situaciones relativamente homogéneas.

4.3. Procedimiento de análisis de los datos

Para llevar a cabo la administración de los cuestionarios se procedió de la siguiente forma:

- Comunicación oficial a la dirección solicitando permiso para ponernos en contacto con los trabajadores de la unidad de Urgencias Hospitalarias del Hospital.
- Una vez obtenida la aprobación por parte de la dirección de la empresa, mi tutor de empresa, Jaime Hernández Bartolomé, técnico superior en prevención, se encargó de realizar las encuestas a los trabajadores. Este proceso se llevó a cabo durante 3 días, cubriendo los tres turnos existentes en el hospital (mañana, tarde y noche), durante los días 23, 24 y 27 de mayo del 2024.
- Una vez recogidos y volcados los datos en la aplicación, se procedió al análisis de los mismos.

5. Resultados

Una vez recopiladas las respuestas a los cuestionarios proporcionadas, se registraron y se interpretaron los resultados a través de las tablas y gráficas generadas por la herramienta F-PSICO 4.1. Estos resultados se dividieron en dos categorías: resultados generales y resultados por puesto de trabajo. Se contó con la participación de **58 trabajadores**, desglosados de la siguiente manera (12 médicos, 23 enfermeros, 9 Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE), 9 auxiliares y 5 administrativos).

En el presente estudio, se decidió no segmentar los resultados según el género de los participantes. Esta decisión se basó en la notable disparidad numérica entre los géneros en la muestra estudiada, compuesta por 48 mujeres y 13 hombres. La desproporción en el tamaño de las submuestras no permite una comparación equitativa ni garantiza la robustez estadística necesaria para obtener conclusiones válidas sobre las diferencias de género. Analizar los datos de esta manera podría conducir a interpretaciones erróneas y a la generalización inapropiada de los resultados.

Por lo tanto, para asegurar la validez y la fiabilidad de los resultados, así como para evitar sesgos y generalizaciones inadecuadas, se ha optó por no diferenciar los datos por género.

5.1. Resultados Generales

Se muestran a continuación los datos recopilados a través de los cuestionarios en la siguiente tabla resumen, que incluye los 9 factores examinados y las diversas situaciones posibles. Son:

SA: Situación Adecuada.

RM: Riesgo Moderado.

RE: Riesgo Elevado.

ME: Riesgo Muy Elevado.

En la tabla que se muestra a continuación (Tabla 3), se incluyen los porcentajes asociados a cada situación:

Variables FSICO 4.1	SITUACIÓN/RIESGO (%)			
	SA	RM	RE	ME
Tiempo de trabajo (TT)	29%	31%	11%	29%
Autonomía (AU)	57%	17%	12%	14%
Carga de trabajo (CT)	24%	7%	14%	55%
Demandas psicológicas (DP)	38%	7%	24%	31%
Variedad/Contenido (VC)	77%	7%	9%	7%
Participación/Supervisión (PS)	5%	2%	19%	74%
Interés por el Trabajo/Compensación (ITC)	72%	4%	17%	7%
Desempeño de Rol (DR)	36%	22%	11%	31%
Relaciones y Apoyo Social (RAS)	31%	12%	12%	45%

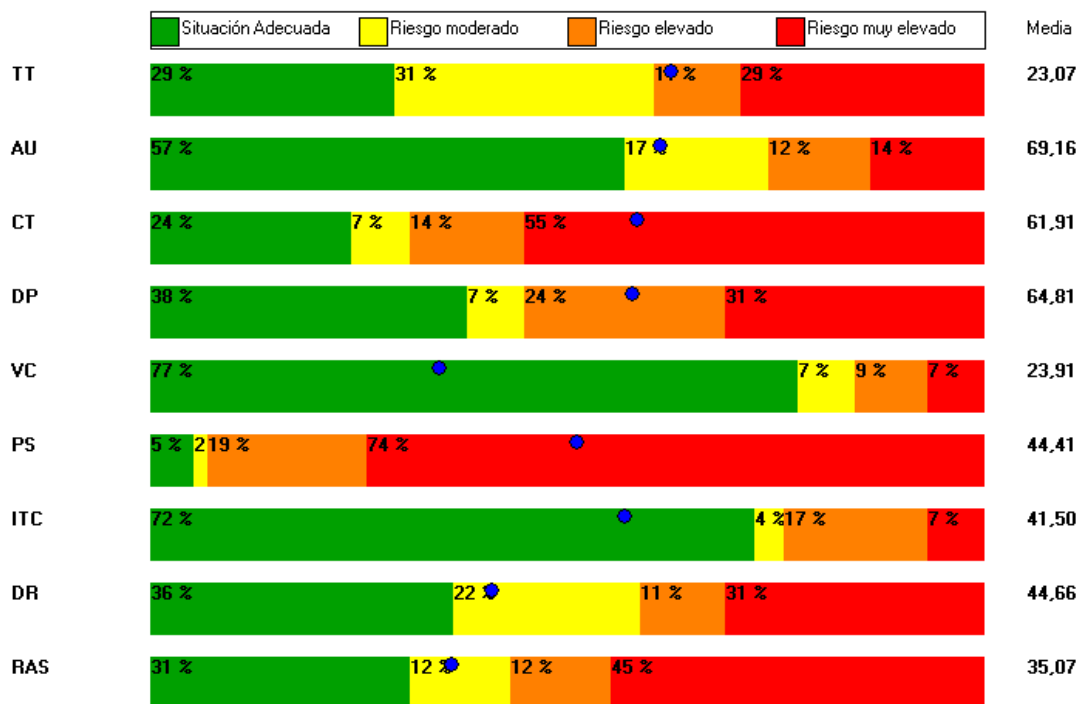
Tabla 3: Resultados en % asociados a cada variable a través del FPSICO 4.1. Fuente: Elaboración propia.

La asignación de cada variable a las posibles situaciones de riesgo se determina mediante la tasa de los porcentajes obtenidos y para aquellas situaciones en que dicha tasa no sea significativa con respecto al resto, la asignación se realizará a criterio profesional del encargado de realizar el análisis. La consideración determinada para cada una de las variables se muestra en siguiente tabla (Tabla 4) elaborada a partir de las gráficas y tablas obtenidas por el FSICO 4.1.

RIESGO	FACTOR
Muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> • Participación / Supervisión. • Carga de trabajo • Relaciones y apoyo social
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas psicológicas
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de trabajo • Desempeño de rol
Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad / Contenido del trabajo • Interés por el trabajador / Compensación • Autonomía

Tabla 4: Factores asociados a cada nivel de riesgo. Fuente: Elaboración propia

La gráfica presentada a continuación (Gráfica 1) ilustra los factores psicosociales asociados a cada nivel de riesgo según el análisis realizado con el FPSICO 4.1. Los datos reflejan las diferentes situaciones de riesgo, basándose en la tasa de porcentajes obtenidos.



Gráfica 1: Resultados Generales FPSICO 4.1. Fuente: Elaboración propia mediante FPSICO 4.1

Atendiendo a la gráfica resultante, se hacen referencia a aquellos resultados con riesgo elevado y muy elevado (situación desfavorable).

Un porcentaje del 40% de riesgo total en la variable Tiempo de Trabajo (TT).

Porcentaje total del **69%** en la variable Carga de Trabajo (CT), siendo la segunda mayor variable de riesgo.

Porcentaje total del **55%** en Demandas Psicológicas (DP).

Porcentaje del 19% de riesgo elevado en la variable Participación Social/Supervisión (PS), que, junto al 74% de riesgo muy elevado que presenta, se obtiene un **93% total**, siendo así la variable que peores resultados obtiene.

Porcentaje total del 42% de riesgo muy elevado en la variable Desempeño de Rol (DR).

Porcentaje total del **57%** en la variable Relaciones y Apoyo Social (RAS).

5. 1. 1. Resultados por ítems

La herramienta FPSICO 4.1 también nos proporciona resultados con la tasa de porcentajes respondidos a cada uno de los ítems de las variables estudiadas.

A continuación, se presenta la **Tabla 4**, la cual detalla las respuestas proporcionadas por los entrevistados agrupadas en su conjunto para cada uno de los ítems analizados.

Tiempo de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Trabajo en sábado	1	22	65	6	5
Trabajo en domingos y festivos	2	24	56	15	3
Tiempo de descanso general	5	55	13	22	8
Compatibilidad vida laboral-vida social	6	15	12	56	15

Autonomía temporal	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Posibilidad de atender asuntos personales	3	20	17	51	10
Distribución de pausas reglamentarias	7	18	10	48	22
Adopción de pausas no reglamentarias	8	6	13	53	25
Determinación del ritmo	9	8	12	32	46

Autonomía decisional	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Actividades y tareas	10 a	10	36	44	8
Distribución de tareas	10 b	5	29	48	17
Distribución del espacio de trabajo	10 c	8	15	31	44
Métodos, procedimientos y protocolos	10 d	17	31	36	15
Cantidad de trabajo	10 e	5	15	25	53
Calidad del trabajo	10 f	18	18	36	25
Resolución de incidencias	10 g	12	24	55	8
Distribución turnos¹	10 h	6	6	12	60

¹ 13% no trabaja a turnos

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

Carga de trabajo Presiones de tiempos	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tiempo asignado a la tarea	23	15	25	34	24
Tiempo de trabajo con rapidez	24	39	24	32	3
Aceleración del ritmo de trabajo	25	41	48	10	0

Carga de trabajo Esfuerzo de atención	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Tiempo de atención	21	25	46	18	8	
Atención a múltiples tareas	27	43	36	18	1	
Interrupciones en la tarea	30	20	32	37	8	
Efecto de las interrupciones	31	10	29	37	22	
Previsibilidad de las tareas	32	55	27	12	5	
	Ítem	Muy alta (%)	Alta (%)	Media (%)	Baja (%)	Muy baja (%)
Intensidad de la atención	22	44	44	10	0	0

Carga de trabajo Cantidad y dificultad de la tarea	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Necesidad de ayuda	28	5	18	55	20	
Dificultad de trabajo	29	0	13	68	17	
Trabajo fuera del horario habitual	4	6	12	18	62	
	Ítem	Excesiva (%)	Elevada (%)	Adecuada (%)	Escasa (%)	Muy escasa (%)
Cantidad de trabajo	26	34	53	12	0	0

Demandas psicológicas Exigencias psicológicas	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Requerimientos de aprendizajes	33 a	34	31	32	1
Requerimientos de adaptación	33 b	36	43	20	0
Requerimientos de iniciativas	33 c	32	31	34	1

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

Requerimientos de memorización	33 d	51	32	13	1
Requerimientos de creatividad	33 e	18	22	36	22

Demandas psicológicas Exigencias emocionales	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Requerimientos de trato con personas	33 f	72	8	8	10	
Exposición a situaciones de impacto emocional	35	34	36	25	3	
Demandas de respuesta emocional	36	46	17	22	13	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Ocultación de emociones ante superiores	34 a	22	24	31	18	3
Ocultación de emociones ante subordinados	34 b	10	17	24	18	29
Ocultación de emociones ante compañeros	34 c	5	13	43	36	1
Ocultación de emociones ante clientes	34 d	39	17	22	13	6

Variedad/Contenido de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo, no trato (%)
Reconocimiento del trabajo por superiores	40 a	8	34	32	24	0
Reconocimiento del trabajo por compañeros	40 b	34	36	27	1	0
Reconocimiento del trabajo por clientes	40 c	10	27	46	13	1
Reconocimiento del trabajo por familia	40 d	50	29	15	1	3
	Ítem	No (%)	A veces (%)	Bastante (%)	Mucho (%)	
Trabajo rutinario	37	41	44	10	3	
	Ítem	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	
Sentido del trabajo	38	37	56	3	1	

	Ítem	No es muy importante (%)	Es importante (%)	Es muy importante (%)	No lo sé (%)
Contribución del trabajo	39	8	51	27	12

Participación/Supervisión	Ítem	Puedo decidir (%)	Se me consulta (%)	Sólo recibo información (%)	Ninguna participación (%)
Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	11 a	1	10	62	25
Participación en la introducción de métodos de trabajo	11 b	1	17	60	20
Participación en el lanzamiento de nuevos productos	11 c	1	10	53	34
Participación en la reorganización de áreas de trabajo	11 d	1	8	43	46
Participación en la introducción de cambios en la dirección	11 e	1	0	32	65
Participación en contrataciones de personal	11 f	1	1	13	82
Participación en la elaboración de normas de trabajo	11 g	1	12	43	43
	Ítem	No interviene (%)	Insuficiente (%)	Adecuada (%)	Excesiva (%)
Supervisión sobre los métodos	12 a	12	12	74	1
Supervisión sobre la planificación	12 b	10	15	72	1
Supervisión sobre el ritmo	12 c	13	13	67	5
Supervisión sobre la calidad	12 d	13	15	68	1

Interés por el trabajador/Compensación	Ítem	No hay información (%)	Insuficiente (%)	Es adecuada (%)
Información sobre la formación	13 a	1	32	65
Información sobre las posibilidades de promoción	13 b	15	56	27
Información sobre requisitos para la promoción	13 c	15	62	22
Información sobre la situación de empresa	13 d	37	39	22

	Ítem	Adecuadamente (%)	Regular (%)	Insuficiente (%)	No existe posibilidad de desarrollo profesional (%)
Facilidades para el desarrollo profesional	41	15	46	32	5
	Ítem	Muy adecuada (%)	Suficiente (%)	Insuficiente en algunos casos (%)	Totalmente insuficiente (%)
Valoración de la formación	42	6	34	53	5
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	43	3	17	60	18
	Ítem	Muy satisfecho (%)	Satisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Muy insatisfecho (%)
Satisfacción con el salario	44	3	27	51	17

Desempeño de rol	Ítem	Muy clara (%)	Clara (%)	Poco clara (%)	Nada clara (%)
Especificaciones de los cometidos	14 a	15	68	10	5
Especificaciones de los procedimientos	14 b	10	65	18	5
Especificaciones de la cantidad de trabajo	14 c	8	53	27	10
Especificaciones de la calidad de trabajo	14 d	13	41	36	8
Especificaciones de los tiempos de trabajo	14 e	6	39	34	18
Especificaciones de la responsabilidad del puesto	14 f	8	50	25	15
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tareas irrealizables	15 a	3	10	46	39
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos	15 b	1	12	41	44
Conflictos morales	15 c	0	6	31	62
Instrucciones contradictorias	15 d	8	17	60	13
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	15 e	6	25	41	25

Relaciones y Apoyo Social	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo, no hay otras personas (%)
¿Puedes contar con tus jefes?	16 a	17	24	36	22	0
¿Puedes contar con tus compañeros?	16 b	65	12	17	3	1
¿Puedes contar con tus subordinados?	16 c	37	17	13	6	24
¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	16 d	10	27	32	17	12
	Ítem	Buenas (%)	Regulares (%)	Malas (%)	No tengo compañeros (%)	
Calidad de las relaciones	17	79	18	1	0	
	Ítem	Raras veces (%)	Con frecuencia (%)	Constantemente (%)	No existen (%)	
Exposición a conflictos interpersonales	18 a	46	43	5	5	
Exposición a violencia física	18 b	51	13	1	32	
Exposición a violencia psicológica	18 c	34	31	15	18	
Exposición a acoso sexual	18 d	43	0	1	55	
	Ítem	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema (%)	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema (%)	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación (%)	No lo sé (%)	
Gestión de la empresa en situaciones de conflicto	19	29	18	12	39	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Exposición a discriminación	20	1	6	22	68	

Tabla 5. Resultados generales para cada una de las variables. Fuente: Elaboración propia.

5.2. Resultados por Puesto de Trabajo

En la tabla que se muestra a continuación (**Tabla 5**), se incluyen los porcentajes asociados a cada situación para cada uno de los puestos de trabajo presentes en el Servicio de Urgencias del Hospital:

Variables FSICO 4.1	SITUACIÓN/RIESGO (%)																			
	Médicos				Enfermeros				TCAES				Celadores				Administrativos			
	SA	RM	RE	ME	SA	RM	RE	ME	SA	RM	RE	ME	SA	RM	RE	ME	SA	RM	RE	ME
Tiempo de trabajo (TT)	25	25	0	50	30	26	18	26	30	26	18	26	44	22	22	12	40	20	0	40
Autonomía (AU)	67	17	8	8	48	22	17	13	48	22	17	13	44	12	11	33	60	20	0	20
Carga de trabajo (CT)	8	0	0	92	4	13	13	70	4	13	13	70	78	0	11	11	80	0	20	0
Demandas psicológicas (DP)	0	8	42	50	35	4	35	26	35	4	35	26	78	11	0	11	40	0	20	40
Variedad/Contenido (VC)	75	9	8	8	82	9	0	9	82	9	0	9	67	11	22	0	60	0	20	20
Participación/Supervisión (PS)	17	8	25	50	0	0	17	83	0	0	17	83	0	0	11	89	0	0	20	80
Interés por el Trabajo/Compensación (ITC)	67	8	17	8	70	0	17	13	70	0	17	13	89	0	11	0	100	0	0	0
Desempeño de Rol (DR)	8	25	17	50	35	30	5	30	35	30	5	30	44	22	12	22	60	0	40	0
Relaciones y Apoyo Social (RAS)	25	8	17	50	22	13	17	48	22	13	17	48	44	0	0	56	60	20	0	20

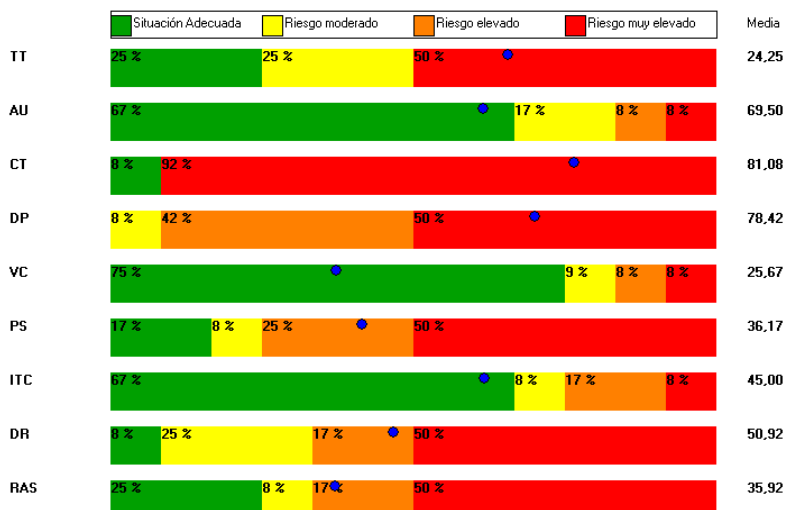
Tabla 5: Resultados por puesto de trabajo. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, vamos a seguir el mismo procedimiento para cada uno de los puestos del Servicio de Urgencias del Hospital. En el caso de los **Médicos (12)**:

RIESGO	FACTOR
Muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> • Carga de trabajo • Demandas psicológicas • Participación / Supervisión. • Relaciones y apoyo social • Desempeño de rol
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de trabajo
Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad / Contenido del trabajo • Interés por el trabajador / Compensación • Autonomía

Tabla 6: Riesgos asociados a médicos. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, la gráfica presentada a continuación (Gráfica 2) ilustra los factores psicosociales asociados a cada nivel de riesgo según el análisis realizado con el FPSICO 4.1.



Gráfica 2: Resultados FPSICO 4.1 obtenidos en médicos. Fuente: Elaboración propia mediante FPSICO 4.1

Atendiendo a la gráfica resultante, se hacen referencia a aquellos resultados con riesgo elevado y muy elevado (situación desfavorable).

Porcentaje del **50%** de riesgo muy elevado en la variable Tiempo de Trabajo (TT).

Porcentaje del **92%** de riesgo total en la variable Carga de Trabajo (CT).

Porcentaje del 42% de riesgo elevado y 50% en riesgo muy elevado en Demandas Psicológicas (DP), que, si los sumamos se obtiene un **92%** de riesgo en esta variable, siendo el peor resultado.

Porcentaje del 25% de riesgo elevado y 50% de riesgo muy elevado en la variable Participación/Supervisión (PS), que, si los sumamos se obtiene un **75%** de riesgo en esta variable, siendo este uno de los peores resultados del estudio.

Porcentaje del **67%** total en la variable Desempeño de Rol (DR).

Porcentaje del **67%** total en la variable Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Tiempo de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Trabajo en sábado	1	8	66	8	16
Trabajo en domingos y festivos	2	8	50	33	8
Tiempo de descanso general	5	25	8	41	25
Compatibilidad vida laboral-vida social	6	8	16	58	16

Autonomía temporal	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Posibilidad de atender asuntos personales	3	16	41	25	16
Distribución de pausas reglamentarias	7	8	0	50	41
Adopción de pausas no reglamentarias	8	0	8	41	50
Determinación del ritmo	9	8	8	25	58

Autonomía decisional	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Actividades y tareas	10 a	8	58	25	8
Distribución de tareas	10 b	0	25	58	16
Distribución del espacio de trabajo	10 c	25	8	16	50
Métodos, procedimientos y protocolos	10 d	16	41	33	8
Cantidad de trabajo	10 e	0	33	33	33
Calidad del trabajo	10 f	8	16	50	25
Resolución de incidencias	10 g	16	8	58	16
Distribución turnos²	10 h	8	8	33	16

² 33% no trabaja a turnos

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

Carga de trabajo Presiones de tiempos	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tiempo asignado a la tarea	23	0	16	33	50
Tiempo de trabajo con rapidez	24	50	25	16	8
Aceleración del ritmo de trabajo	25	75	25	0	0

Carga de trabajo Esfuerzo de atención	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Tiempo de atención	21	58	25	0	16	
Atención a múltiples tareas	27	75	25	0	0	
Interrupciones en la tarea	30	41	41	8	8	
Efecto de las interrupciones	31	16	50	33	0	
Previsibilidad de las tareas	32	58	25	16	0	
	Ítem	Muy alta (%)	Alta (%)	Media (%)	Baja (%)	Muy baja (%)
Intensidad de la atención	22	66	33	0	0	0

Carga de trabajo Cantidad y dificultad de la tarea	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Necesidad de ayuda	28	0	25	75	0	
Dificultad de trabajo	29	16	33	50	0	
Trabajo fuera del horario habitual	4	33	50	8	8	
	Ítem	Excesiva (%)	Elevada (%)	Adecuada (%)	Escasa (%)	Muy escasa (%)
Cantidad de trabajo	26	66	33	0	0	0

Demandas psicológicas Exigencias psicológicas	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Requerimientos de aprendizajes	33 a	75	25	0	0
Requerimientos de adaptación	33 b	75	25	0	0
Requerimientos de iniciativas	33 c	66	33	0	0

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

Requerimientos de memorización	33 d	83	16	0	0
Requerimientos de creatividad	33 e	41	25	33	0

Demandas psicológicas Exigencias emocionales	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Requerimientos de trato con personas	33 f	66	8	16	8	
Exposición a situaciones de impacto emocional	35	33	58	8	0	
Demandas de respuesta emocional	36	58	16	16	8	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Ocultación de emociones ante superiores	34 a	33	50	8	8	0
Ocultación de emociones ante subordinados	34 b	0	50	33	16	0
Ocultación de emociones ante compañeros	34 c	0	41	33	25	0
Ocultación de emociones ante clientes	34 d	25	25	25	16	8

Variedad/Contenido de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Reconocimiento del trabajo por superiores	40 a	8	50	15	16	0
Reconocimiento del trabajo por compañeros	40 b	33	41	25	0	0
Reconocimiento del trabajo por clientes	40 c	16	33	41	8	0
Reconocimiento del trabajo por familia	40 d	33	41	25	0	0
	Ítem	No (%)	A veces (%)	Bastante (%)	Mucho (%)	
Trabajo rutinario	37	16	58	16	8	
	Ítem	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	
Sentido del trabajo	38	41	50	0	8	

	Ítem	No es muy importante (%)	Es importante (%)	Es muy importante (%)	No lo sé (%)
Contribución del trabajo	39	16	75	0	8

Participación/Supervisión	Ítem	Puedo decidir (%)	Se me consulta (%)	Sólo recibo información (%)	Ninguna participación (%)
Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	11 a	8	16	50	25
Participación en la introducción de métodos de trabajo	11 b	8	25	58	8
Participación en el lanzamiento de nuevos productos	11 c	8	16	41	33
Participación en la reorganización de áreas de trabajo	11 d	8	8	50	33
Participación en la introducción de cambios en la dirección	11 e	8	0	50	41
Participación en contrataciones de personal	11 f	8	0	25	66
Participación en la elaboración de normas de trabajo	11 g	8	25	41	25
	Ítem	No interviene (%)	Insuficiente (%)	Adecuada (%)	Excesiva (%)
Supervisión sobre los métodos	12 a	8	8	83	0
Supervisión sobre la planificación	12 b	8	0	83	8
Supervisión sobre el ritmo	12 c	0	8	91	0
Supervisión sobre la calidad	12 d	8	8	83	0

Interés por el trabajador/Compensación	Ítem	No hay información (%)	Insuficiente (%)	Es adecuada (%)
Información sobre la formación	13 a	0	50	50
Información sobre las posibilidades de promoción	13 b	8	58	33
Información sobre requisitos para la promoción	13 c	16	66	16
Información sobre la situación de empresa	13 d	8	75	16

	Ítem	Adecuadamente (%)	Regular (%)	Insuficiente (%)	No existe posibilidad de desarrollo profesional (%)
Facilidades para el desarrollo profesional	41	8	41	50	0
	Ítem	Muy adecuada (%)	Suficiente (%)	Insuficiente en algunos casos (%)	Totalmente insuficiente (%)
Valoración de la formación	42	0	16	75	8
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	43	0	8	75	16
	Ítem	Muy satisfecho (%)	Satisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Muy insatisfecho (%)
Satisfacción con el salario	44	0	25	41	33

Desempeño de rol	Ítem	Muy clara (%)	Clara (%)	Poco clara (%)	Nada clara (%)
Especificaciones de los cometidos	14 a	25	75	0	0
Especificaciones de los procedimientos	14 b	8	66	25	0
Especificaciones de la cantidad de trabajo	14 c	0	66	33	0
Especificaciones de la calidad de trabajo	14 d	0	25	66	0
Especificaciones de los tiempos de trabajo	14 e	0	25	58	16
Especificaciones de la responsabilidad del puesto	14 f	8	75	0	16
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tareas irrealizables	15 a	16	16	41	25
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos	15 b	8	16	41	33
Conflictos morales	15 c	0	8	58	33
Instrucciones contradictorias	15 d	8	16	66	8
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	15 e	25	33	25	16

Relaciones y Apoyo Social	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo, no hay otras personas (%)
¿Puedes contar con tus jefes?	16 a	33	25	41	0	0
¿Puedes contar con tus compañeros?	16 b	50	16	16	16	0
¿Puedes contar con tus subordinados?	16 c	50	25	25	0	0
¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	16 d	8	41	50	0	0
	Ítem	Buenas (%)	Regulares (%)	Malas (%)	No tengo compañeros (%)	
Calidad de las relaciones	17	66	25	8	0	
	Ítem	Raras veces (%)	Con frecuencia (%)	Constantemente (%)	No existen (%)	
Exposición a conflictos interpersonales	18 a	25	58	8	8	
Exposición a violencia física	18 b	50	8	0	41	
Exposición a violencia psicológica	18 c	41	16	16	25	
Exposición a acoso sexual	18 d	33	0	0	66	
	Ítem	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema (%)	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema (%)	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación (%)	No lo sé (%)	
Gestión de la empresa en situaciones de conflicto	19	33	25	0	41	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Exposición a discriminación	20	8	8	33	50	

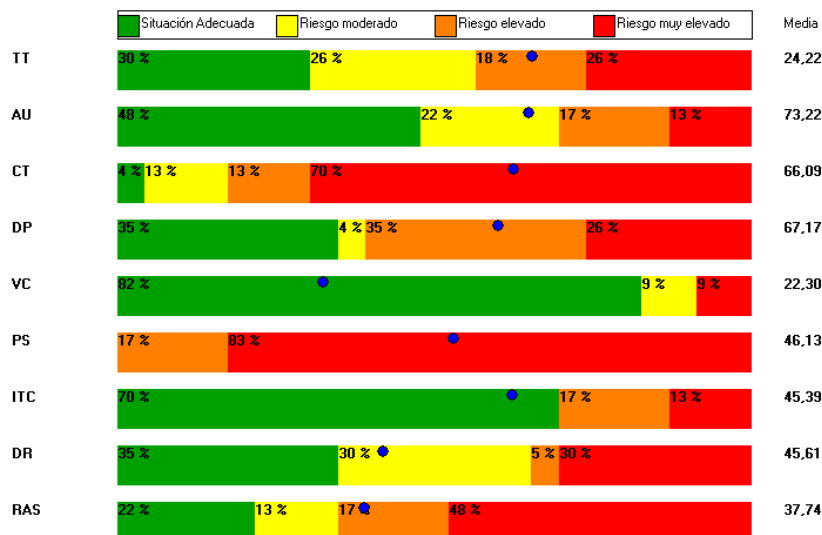
Tabla 7. Resultados en médicos para cada una de las variables. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, vamos a seguir el mismo procedimiento para cada uno de los puestos del Servicio de Urgencias del Hospital. En el caso de los **Enfermeros (23)**:

RIESGO	FACTOR
Muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> Participación / Supervisión. Carga de trabajo Relaciones y apoyo social
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> Demandas psicológicas Tiempo de trabajo
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de rol
Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía Interés por el trabajador / Compensación Variedad / Contenido del trabajo

Tabla 8: Riesgos asociados a enfermeros. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, la gráfica presentada a continuación (Gráfica 3) ilustra los factores psicosociales asociados a cada nivel de riesgo según el análisis realizado con el FPSICO 4.1.



Gráfica 3: Resultados FPSICO 4.1 obtenido en enfermeros. Fuente: Fuente: Elaboración propia mediante FPSICO 4.1

Atendiendo a la gráfica resultante, se hacen referencia a aquellos resultados con riesgo elevado y muy elevado (situación desfavorable).

Porcentaje del **44%** total en la variable Tiempo de Trabajo (TT).

Porcentaje del 13% de riesgo elevado y 70% de riesgo muy elevado en la variable Carga de Trabajo (CT), que, si lo sumamos se obtiene a un **83%** del riesgo total.

Porcentaje del 35% de riesgo elevado y 26% de riesgo muy elevado en la variable Demandas Psicológicas (DP), que, si lo sumamos se obtiene a un **83%** del riesgo total.

Porcentaje del 17% de riesgo elevado y 83% de riesgo muy elevado en la variable Participación/Supervisión, que, si lo sumamos se obtiene un **100%**.

Porcentaje del 17% de riesgo elevado y 48% de riesgo muy elevado en la variable Relaciones y Apoyo Social (RAS), que, si lo sumamos se obtiene un **65%** del riesgo.

Tiempo de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Trabajo en sábado	1	34	65	0	0
Trabajo en domingos y festivos	2	39	52	8	0
Tiempo de descanso general	5	56	21	13	8
Compatibilidad vida laboral-vida social	6	17	8	52	21

Autonomía temporal	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Posibilidad de atender asuntos personales	3	17	13	56	13
Distribución de pausas reglamentarias	7	13	4	56	26
Adopción de pausas no reglamentarias	8	8	4	69	17
Determinación del ritmo	9	4	13	34	47

Autonomía decisional	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Actividades y tareas	10 a	8	30	52	8
Distribución de tareas	10 b	0	34	39	26
Distribución del espacio de trabajo	10 c	0	17	39	43
Métodos, procedimientos y protocolos	10 d	17	34	34	13
Cantidad de trabajo	10 e	0	13	21	65
Calidad del trabajo	10 f	21	26	17	34
Resolución de incidencias	10 g	8	34	47	8
Distribución turnos³	10 h	0	4	4	82

³ 8% no trabaja a turnos

Carga de trabajo Presiones de tiempos	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tiempo asignado a la tarea	23	4	30	39	26
Tiempo de trabajo con rapidez	24	43	30	26	0
Aceleración del ritmo de trabajo	25	47	47	4	0

Carga de trabajo Esfuerzo de atención	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Tiempo de atención	21	17	60	21	0	
Atención a múltiples tareas	27	56	30	13	0	
Interrupciones en la tarea	30	17	39	39	4	
Efecto de las interrupciones	31	13	30	43	13	
Previsibilidad de las tareas	32	73	17	8	0	
	Ítem	Muy alta (%)	Alta (%)	Media (%)	Baja (%)	Muy baja (%)
Intensidad de la atención	22	52	43	4	0	0

Carga de trabajo Cantidad y dificultad de la tarea	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Necesidad de ayuda	28	4	26	60	8	
Dificultad de trabajo	29	0	17	69	13	
Trabajo fuera del horario habitual	4	0	4	30	65	
	Ítem	Excesiva (%)	Elevada (%)	Adecuada (%)	Escasa (%)	Muy escasa (%)
Cantidad de trabajo	26	34	56	8	0	0

Demandas psicológicas Exigencias psicológicas	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Requerimientos de aprendizajes	33 a	34	43	21	0
Requerimientos de adaptación	33 b	39	52	8	0
Requerimientos de iniciativas	33 c	34	43	21	0

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

Requerimientos de memorización	33 d	56	39	4	0
Requerimientos de creatividad	33 e	17	34	30	17

Demandas psicológicas Exigencias emocionales	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Requerimientos de trato con personas	33 f	78	8	4	8	
Exposición a situaciones de impacto emocional	35	39	30	21	8	
Demandas de respuesta emocional	36	56	8	26	8	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Ocultación de emociones ante superiores	34 a	30	13	34	17	4
Ocultación de emociones ante subordinados	34 b	17	8	26	26	21
Ocultación de emociones ante compañeros	34 c	8	4	43	39	4
Ocultación de emociones ante clientes	34 d	56	8	17	8	8

Variedad/Contenido de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Reconocimiento del trabajo por superiores	40 a	4	30	30	34	0
Reconocimiento del trabajo por compañeros	40 b	47	43	8	0	0
Reconocimiento del trabajo por clientes	40 c	4	30	43	21	0
Reconocimiento del trabajo por familia	40 d	65	21	8	4	0
	Ítem	No (%)	A veces (%)	Bastante (%)	Mucho (%)	
Trabajo rutinario	37	52	39	8	0	
	Ítem	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	
Sentido del trabajo	38	39	56	4	0	

	Ítem	No es muy importante (%)	Es importante (%)	Es muy importante (%)	No lo sé (%)
Contribución del trabajo	39	8	43	39	8

Participación/Supervisión	Ítem	Puedo decidir (%)	Se me consulta (%)	Sólo recibo información (%)	Ninguna participación (%)
Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	11 a	0	13	73	13
Participación en la introducción de métodos de trabajo	11 b	0	8	73	17
Participación en el lanzamiento de nuevos productos	11 c	0	4	56	39
Participación en la reorganización de áreas de trabajo	11 d	0	13	47	39
Participación en la introducción de cambios en la dirección	11 e	0	0	30	69
Participación en contrataciones de personal	11 f	0	4	13	82
Participación en la elaboración de normas de trabajo	11 g	0	8	56	34
	Ítem	No interviene (%)	Insuficiente (%)	Adecuada (%)	Excesiva (%)
Supervisión sobre los métodos	12 a	13	17	65	4
Supervisión sobre la planificación	12 b	8	21	69	0
Supervisión sobre el ritmo	12 c	17	13	56	13
Supervisión sobre la calidad	12 d	13	17	65	4

Interés por el trabajador/Compensación	Ítem	No hay información (%)	Insuficiente (%)	Es adecuada (%)
Información sobre la formación	13 a	0	34	65
Información sobre las posibilidades de promoción	13 b	17	65	17
Información sobre requisitos para la promoción	13 c	13	73	13
Información sobre la situación de empresa	13 d	43	39	17

	Ítem	Adecuadamente (%)	Regular (%)	Insuficiente (%)	No existe posibilidad de desarrollo profesional (%)
Facilidades para el desarrollo profesional	41	4	47	39	8
	Ítem	Muy adecuada (%)	Suficiente (%)	Insuficiente en algunos casos (%)	Totalmente insuficiente (%)
Valoración de la formación	42	4	30	60	4
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	43	0	17	52	30
	Ítem	Muy satisfecho (%)	Satisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Muy insatisfecho (%)
Satisfacción con el salario	44	0	26	56	17

Desempeño de rol	Ítem	Muy clara (%)	Clara (%)	Poco clara (%)	Nada clara (%)
Especificaciones de los cometidos	14 a	13	69	13	4
Especificaciones de los procedimientos	14 b	13	69	13	4
Especificaciones de la cantidad de trabajo	14 c	13	47	26	13
Especificaciones de la calidad de trabajo	14 d	21	52	17	8
Especificaciones de los tiempos de trabajo	14 e	13	26	39	21
Especificaciones de la responsabilidad del puesto	14 f	8	39	30	21
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tareas irrealizables	15 a	0	13	56	30
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos	15 b	0	21	52	26
Conflictos morales	15 c	0	8	21	69
Instrucciones contradictorias	15 d	13	26	56	4
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	15 e	0	30	34	34

Relaciones y Apoyo Social	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo, no hay otras personas (%)
¿Puedes contar con tus jefes?	16 a	8	21	26	43	0
¿Puedes contar con tus compañeros?	16 b	91	4	4	0	0
¿Puedes contar con tus subordinados?	16 c	56	21	13	0	8
¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	16 d	4	26	26	30	13
	Ítem	Buenas (%)	Regulares (%)	Malas (%)	No tengo compañeros (%)	
Calidad de las relaciones	17	91	8	0	0	
	Ítem	Raras veces (%)	Con frecuencia (%)	Constantemente (%)	No existen (%)	
Exposición a conflictos interpersonales	18 a	47	47	4	0	
Exposición a violencia física	18 b	60	17	4	17	
Exposición a violencia psicológica	18 c	26	43	17	13	
Exposición a acoso sexual	18 d	65	0	0	34	
	Ítem	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema (%)	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema (%)	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación (%)	No lo sé (%)	
Gestión de la empresa en situaciones de conflicto	19	43	17	17	21	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Exposición a discriminación	20	0	4	21	73	

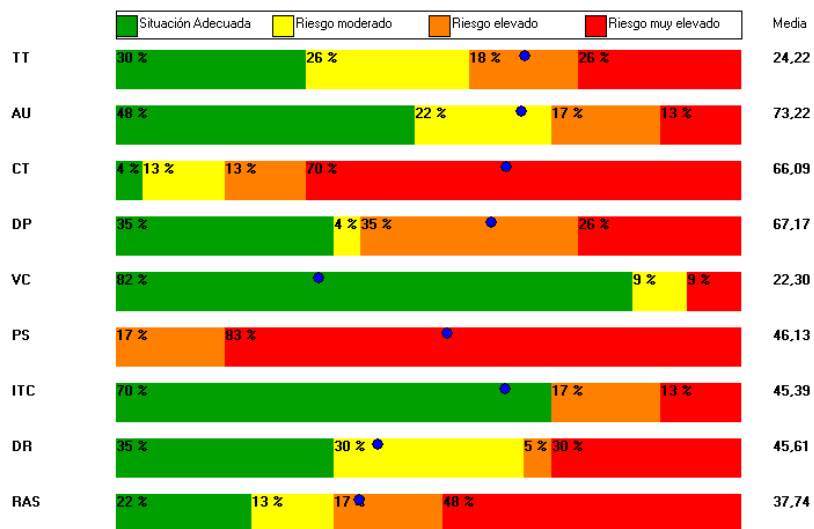
Tabla 9. Resultados en enfermeros para cada una de las variables. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, vamos a seguir el mismo procedimiento para cada uno de los puestos del Servicio de Urgencias del Hospital. En el caso de los **TCAES (9)**:

RIESGO	FACTOR
Muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> Participación / Supervisión. Carga de trabajo
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de trabajo Demandas psicológicas Relaciones y apoyo social Desempeño de rol Interés por el trabajador / Compensación
Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> Variedad / Contenido del trabajo Autonomía

Tabla 10 Riesgos asociados a TCAE. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, la gráfica presentada a continuación (Gráfica 4) ilustra los factores psicosociales asociados a cada nivel de riesgo según el análisis realizado con el FPSICO 4.1.



Gráfica 4: Resultados FPSICO 4.1 obtenidos en TCAE. Fuente: Fuente: Elaboración propia mediante FPSICO 4.1

Atendiendo a la gráfica resultante, se hacen referencia a aquellos resultados con riesgo elevado y muy elevado (situación desfavorable).

Porcentaje del **44%** total de riesgo en la variable Tiempo de Trabajo (TT).

Porcentaje del 13% y del 70% de riesgo muy elevado en la variable Carga de Trabajo (CT), que, al sumarlo se obtiene un **83%** del riesgo total.

Porcentaje del 35% de riesgo elevado y 26% de riesgo muy elevado en la variable Demanda Psicológica (DP), que, si lo sumamos se obtiene un total del **61%** del riesgo.

Porcentaje del 17% de riesgo elevado y 83% de riesgo muy elevado en la variable Participación/Supervisión (PS), que, al sumarlo se obtiene un total del **100%** de riesgo.

Porcentaje del 17% de riesgo elevado y 48% de riesgo muy elevado en la variable Relaciones y Apoyo Social (RAS), que, si lo sumamos se obtiene un total del **65%** del riesgo total.

Tiempo de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Trabajo en sábado	1	33	66	0	0
Trabajo en domingos y festivos	2	33	66	0	0
Tiempo de descanso general	5	77	11	11	0
Compatibilidad vida laboral-vida social	6	0	11	77	11

Autonomía temporal	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Posibilidad de atender asuntos personales	3	11	11	77	0
Distribución de pausas reglamentarias	7	11	22	44	22
Adopción de pausas no reglamentarias	8	0	22	55	22
Determinación del ritmo	9	0	11	44	44

Autonomía decisional	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Actividades y tareas	10 a	11	66	11	11
Distribución de tareas	10 b	11	44	44	0
Distribución del espacio de trabajo	10 c	0	33	33	33
Métodos, procedimientos y protocolos	10 d	11	33	44	11
Cantidad de trabajo	10 e	22	11	44	22
Calidad del trabajo	10 f	33	22	44	0
Resolución de incidencias	10 g	11	33	55	0
Distribución turnos⁴	10 h	33	22	0	44

⁴ 0% no trabaja a turnos

Carga de trabajo Presiones de tiempos	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tiempo asignado a la tarea	23	22	22	44	11
Tiempo de trabajo con rapidez	24	55	0	33	11
Aceleración del ritmo de trabajo	25	33	66	0	0

Carga de trabajo Esfuerzo de atención	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Tiempo de atención	21	33	33	22	11	
Atención a múltiples tareas	27	33	55	11	0	
Interrupciones en la tarea	30	22	33	44	0	
Efecto de las interrupciones	31	11	33	44	11	
Previsibilidad de las tareas	32	44	33	22	0	
	Ítem	Muy alta (%)	Alta (%)	Media (%)	Baja (%)	Muy baja (%)
Intensidad de la atención	22	55	44	0	0	0

Carga de trabajo Cantidad y dificultad de la tarea	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Necesidad de ayuda	28	0	11	66	22	
Dificultad de trabajo	29	0	11	66	22	
Trabajo fuera del horario habitual	4	0	0	11	88	
	Ítem	Excesiva (%)	Elevada (%)	Adecuada (%)	Escasa (%)	Muy escasa (%)
Cantidad de trabajo	26	33	66	0	0	0

Demandas psicológicas Exigencias psicológicas	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Requerimientos de aprendizajes	33 a	33	22	44	0
Requerimientos de adaptación	33 b	33	33	33	0
Requerimientos de iniciativas	33 c	11	11	66	11

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

Requerimientos de memorización	33 d	22	55	22	0
Requerimientos de creatividad	33 e	11	22	44	22

Demandas psicológicas Exigencias emocionales	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Requerimientos de trato con personas	33 f	77	0	11	11	
Exposición a situaciones de impacto emocional	35	55	11	33	0	
Demandas de respuesta emocional	36	33	33	22	11	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Ocultación de emociones ante superiores	34 a	22	11	44	11	11
Ocultación de emociones ante subordinados	34 b	22	0	33	22	22
Ocultación de emociones ante compañeros	34 c	11	0	66	22	0
Ocultación de emociones ante clientes	34 d	22	33	33	11	0

Variedad/Contenido de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Reconocimiento del trabajo por superiores	40 a	11	22	33	33	0
Reconocimiento del trabajo por compañeros	40 b	44	11	44	0	0
Reconocimiento del trabajo por clientes	40 c	11	33	44	11	0
Reconocimiento del trabajo por familia	40 d	55	44	0	0	0
	Ítem	No (%)	A veces (%)	Bastante (%)	Mucho (%)	
Trabajo rutinario	37	55	44	0	0	
	Ítem	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	
Sentido del trabajo	38	22	66	11	0	

	Ítem	No es muy importante (%)	Es importante (%)	Es muy importante (%)	No lo sé (%)
Contribución del trabajo	39	0	66	22	11

Participación/Supervisión	Ítem	Puedo decidir (%)	Se me consulta (%)	Sólo recibo información (%)	Ninguna participación (%)
Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	11 a	0	11	44	44
Participación en la introducción de métodos de trabajo	11 b	0	44	44	11
Participación en el lanzamiento de nuevos productos	11 c	0	22	66	11
Participación en la reorganización de áreas de trabajo	11 d	0	11	55	33
Participación en la introducción de cambios en la dirección	11 e	0	0	44	55
Participación en contrataciones de personal	11 f	0	0	11	88
Participación en la elaboración de normas de trabajo	11 g	0	11	44	44
	Ítem	No interviene (%)	Insuficiente (%)	Adecuada (%)	Excesiva (%)
Supervisión sobre los métodos	12 a	11	0	88	0
Supervisión sobre la planificación	12 b	11	0	88	0
Supervisión sobre el ritmo	12 c	11	0	88	0
Supervisión sobre la calidad	12 d	11	0	88	0

Interés por el trabajador/Compensación	Ítem	No hay información (%)	Insuficiente (%)	Es adecuada (%)
Información sobre la formación	13 a	11	22	66
Información sobre las posibilidades de promoción	13 b	44	55	0
Información sobre requisitos para la promoción	13 c	33	55	11
Información sobre la situación de empresa	13 d	66	33	0

	Ítem	Adecuadamente (%)	Regular (%)	Insuficiente (%)	No existe posibilidad de desarrollo profesional (%)
Facilidades para el desarrollo profesional	41	11	44	33	11
	Ítem	Muy adecuada (%)	Suficiente (%)	Insuficiente en algunos casos (%)	Totalmente insuficiente (%)
Valoración de la formación	42	0	44	11	44
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	43	0	11	66	22
	Ítem	Muy satisfecho (%)	Satisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Muy insatisfecho (%)
Satisfacción con el salario	44	11	0	66	22

Desempeño de rol	Ítem	Muy clara (%)	Clara (%)	Poco clara (%)	Nada clara (%)
Especificaciones de los cometidos	14 a	22	55	0	22
Especificaciones de los procedimientos	14 b	22	55	11	11
Especificaciones de la cantidad de trabajo	14 c	11	55	11	22
Especificaciones de la calidad de trabajo	14 d	22	33	22	22
Especificaciones de los tiempos de trabajo	14 e	11	44	22	22
Especificaciones de la responsabilidad del puesto	14 f	11	22	44	22
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tareas irrealizables	15 a	0	0	55	44
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos	15 b	0	0	33	66
Conflictos morales	15 c	0	11	44	44
Instrucciones contradictorias	15 d	11	0	66	22
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	15 e	11	11	55	22

Relaciones y Apoyo Social	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo, no hay otras personas (%)
¿Puedes contar con tus jefes?	16 a	22	11	33	33	0
¿Puedes contar con tus compañeros?	16 b	55	11	33	0	0
¿Puedes contar con tus subordinados?	16 c	11	22	11	22	33
¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	16 d	11	0	44	22	22
	Ítem	Buenas (%)	Regulares (%)	Malas (%)	No tengo compañeros (%)	
Calidad de las relaciones	17	77	22	0	0	
	Ítem	Raras veces (%)	Con frecuencia (%)	Constantemente (%)	No existen (%)	
Exposición a conflictos interpersonales	18 a	55	22	11	11	
Exposición a violencia física	18 b	22	33	0	44	
Exposición a violencia psicológica	18 c	22	11	33	33	
Exposición a acoso sexual	18 d	22	0	11	66	
	Ítem	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema (%)	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema (%)	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación (%)	No lo sé (%)	
Gestión de la empresa en situaciones de conflicto	19	11	11	22	55	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Exposición a discriminación	20	0	11	11	77	

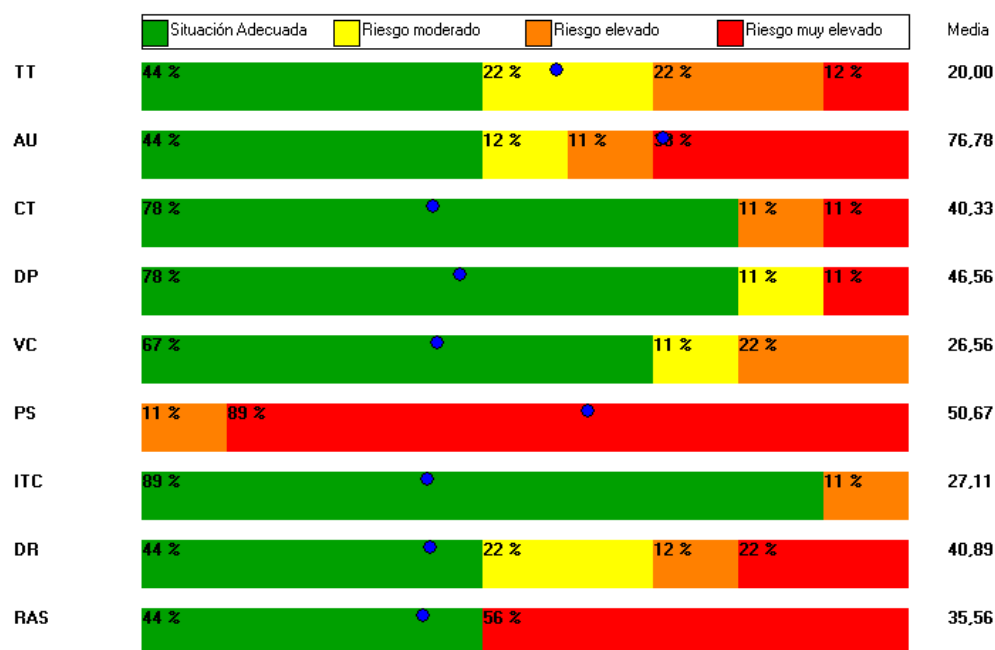
Tabla 11. Resultados en TCAES para cada una de las variables. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, vamos a seguir el mismo procedimiento para cada uno de los puestos del Servicio de Urgencias del Hospital. En el caso de los **Celadores (9)**:

RIESGO	FACTOR
Muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> Participación / Supervisión.
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones y apoyo social
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía Tiempo de trabajo Desempeño de rol
Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> Interés por el trabajador / Compensación Carga de trabajo Demandas psicológicas Variedad / Contenido del trabajo

Tabla 12: Riesgos asociados a celadores. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, la gráfica presentada a continuación (Gráfica 5) ilustra los factores psicosociales asociados a cada nivel de riesgo según el análisis realizado con el FPSICO 4.1.



Gráfica 5: Resultados FPSICO 4.1 obtenidos en Celadores. Fuente: Fuente: Elaboración propia mediante FPSICO 4.1

Atendiendo a la gráfica resultante, se hacen referencia a aquellos resultados con riesgo elevado y muy elevado (situación desfavorable).

Porcentaje del **44%** del riesgo total en la variable Autonomía del Trabajo (AU).

Porcentaje del 11% de riesgo elevado y 89% de riesgo muy elevado en la variable Participación/Supervisión (PS), que, al sumarlo se obtiene un total del **100%** del riesgo.

Porcentaje del **56%** de riesgo muy elevado en la variable Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Tiempo de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Trabajo en sábado	1	0	66	33	0
Trabajo en domingos y festivos	2	0	66	33	0
Tiempo de descanso general	5	66	11	22	0
Compatibilidad vida laboral-vida social	6	22	22	44	11

Autonomía temporal	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Posibilidad de atender asuntos personales	3	33	11	55	0
Distribución de pausas reglamentarias	7	44	11	44	0
Adopción de pausas no reglamentarias	8	0	22	55	22
Determinación del ritmo	9	11	11	44	33

Autonomía decisional	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Actividades y tareas	10 a	0	11	77	11
Distribución de tareas	10 b	0	0	88	11
Distribución del espacio de trabajo	10 c	11	0	33	55
Métodos, procedimientos y protocolos	10 d	22	11	44	22
Cantidad de trabajo	10 e	0	11	11	77
Calidad del trabajo	10 f	0	0	66	33
Resolución de incidencias	10 g	0	11	88	0
Distribución turnos⁵	10 h	0	0	11	88

⁵ 0% no trabaja a turnos

Carga de trabajo Presiones de tiempos	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tiempo asignado a la tarea	23	33	22	33	11
Tiempo de trabajo con rapidez	24	11	33	55	0
Aceleración del ritmo de trabajo	25	0	66	33	0

Carga de trabajo Esfuerzo de atención	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Tiempo de atención	21	11	33	44	11	
Atención a múltiples tareas	27	0	33	55	11	
Interrupciones en la tarea	30	0	11	55	33	
Efecto de las interrupciones	31	0	0	22	77	
Previsibilidad de las tareas	32	33	44	11	11	
	Ítem	Muy alta (%)	Alta (%)	Media (%)	Baja (%)	Muy baja (%)
Intensidad de la atención	22	11	55	33	0	0

Carga de trabajo Cantidad y dificultad de la tarea	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Necesidad de ayuda	28	0	0	44	55	
Dificultad de trabajo	29	0	0	66	33	
Trabajo fuera del horario habitual	4	0	0	11	88	
	Ítem	Excesiva (%)	Elevada (%)	Adecuada (%)	Escasa (%)	Muy escasa (%)
Cantidad de trabajo	26	11	66	22	0	0

Demandas psicológicas Exigencias psicológicas	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Requerimientos de aprendizajes	33 a	0	22	66	11
Requerimientos de adaptación	33 b	0	44	55	0
Requerimientos de iniciativas	33 c	11	22	66	0

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

Requerimientos de memorización	33 d	33	22	33	11
Requerimientos de creatividad	33 e	0	0	55	44

Demandas psicológicas Exigencias emocionales	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Requerimientos de trato con personas	33 f	55	11	11	22	
Exposición a situaciones de impacto emocional	35	0	44	55	0	
Demandas de respuesta emocional	36	11	22	33	33	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Ocultación de emociones ante superiores	34 a	0	22	44	33	0
Ocultación de emociones ante subordinados	34 b	0	0	11	11	77
Ocultación de emociones ante compañeros	34 c	0	11	44	44	0
Ocultación de emociones ante clientes	34 d	33	11	22	22	11

Variedad/Contenido de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Reconocimiento del trabajo por superiores	40 a	22	22	44	11	0
Reconocimiento del trabajo por compañeros	40 b	11	22	55	11	0
Reconocimiento del trabajo por clientes	40 c	11	11	66	0	11
Reconocimiento del trabajo por familia	40 d	22	22	33	0	22
	Ítem	No (%)	A veces (%)	Bastante (%)	Mucho (%)	
Trabajo rutinario	37	33	55	11	0	
	Ítem	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	
Sentido del trabajo	38	55	44	0	0	

	Ítem	No es muy importante (%)	Es importante (%)	Es muy importante (%)	No lo sé (%)
Contribución del trabajo	39	11	44	22	22

Participación/Supervisión	Ítem	Puedo decidir (%)	Se me consulta (%)	Sólo recibo información (%)	Ninguna participación (%)
Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	11 a	0	0	66	33
Participación en la introducción de métodos de trabajo	11 b	0	0	66	33
Participación en el lanzamiento de nuevos productos	11 c	0	0	55	44
Participación en la reorganización de áreas de trabajo	11 d	0	0	22	77
Participación en la introducción de cambios en la dirección	11 e	0	0	11	88
Participación en contrataciones de personal	11 f	0	0	0	100
Participación en la elaboración de normas de trabajo	11 g	0	0	22	77
	Ítem	No interviene (%)	Insuficiente (%)	Adecuada (%)	Excesiva (%)
Supervisión sobre los métodos	12 a	0	11	88	0
Supervisión sobre la planificación	12 b	0	33	66	0
Supervisión sobre el ritmo	12 c	11	44	44	0
Supervisión sobre la calidad	12 d	11	33	55	0

Interés por el trabajador/Compensación	Ítem	No hay información (%)	Insuficiente (%)	Es adecuada (%)
Información sobre la formación	13 a	0	11	88
Información sobre las posibilidades de promoción	13 b	0	44	55
Información sobre requisitos para la promoción	13 c	0	55	44
Información sobre la situación de empresa	13 d	22	22	55

	Ítem	Adecuadamente (%)	Regular (%)	Insuficiente (%)	No existe posibilidad de desarrollo profesional (%)
Facilidades para el desarrollo profesional	41	44	44	11	0
	Ítem	Muy adecuada (%)	Suficiente (%)	Insuficiente en algunos casos (%)	Totalmente insuficiente (%)
Valoración de la formación	42	11	66	22	0
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	43	11	33	55	0
	Ítem	Muy satisfecho (%)	Satisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Muy insatisfecho (%)
Satisfacción con el salario	44	0	33	66	0

Desempeño de rol	Ítem	Muy clara (%)	Clara (%)	Poco clara (%)	Nada clara (%)
Especificaciones de los cometidos	14 a	0	77	22	0
Especificaciones de los procedimientos	14 b	0	77	11	11
Especificaciones de la cantidad de trabajo	14 c	11	44	33	11
Especificaciones de la calidad de trabajo	14 d	0	44	55	0
Especificaciones de los tiempos de trabajo	14 e	0	66	22	11
Especificaciones de la responsabilidad del puesto	14 f	0	66	33	0
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tareas irrealizables	15 a	0	11	33	55
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos	15 b	0	0	33	66
Conflictos morales	15 c	0	0	11	88
Instrucciones contradictorias	15 d	0	11	77	11
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	15 e	0	22	66	11

Relaciones y Apoyo Social	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo, no hay otras personas (%)
¿Puedes contar con tus jefes?	16 a	11	33	55	0	0
¿Puedes contar con tus compañeros?	16 b	44	11	44	0	0
¿Puedes contar con tus subordinados?	16 c	11	0	11	0	77
¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	16 d	11	33	33	0	22
	Ítem	Buenas (%)	Regulares (%)	Malas (%)	No tengo compañeros (%)	
Calidad de las relaciones	17	66	33	0	0	
	Ítem	Raras veces (%)	Con frecuencia (%)	Constantemente (%)	No existen (%)	
Exposición a conflictos interpersonales	18 a	44	55	0	0	
Exposición a violencia física	18 b	77	0	0	22	
Exposición a violencia psicológica	18 c	55	44	0	0	
Exposición a acoso sexual	18 d	33	0	0	66	
	Ítem	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema (%)	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema (%)	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación (%)	No lo sé (%)	
Gestión de la empresa en situaciones de conflicto	19	11	33	0	55	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Exposición a discriminación	20	0	11	33	55	

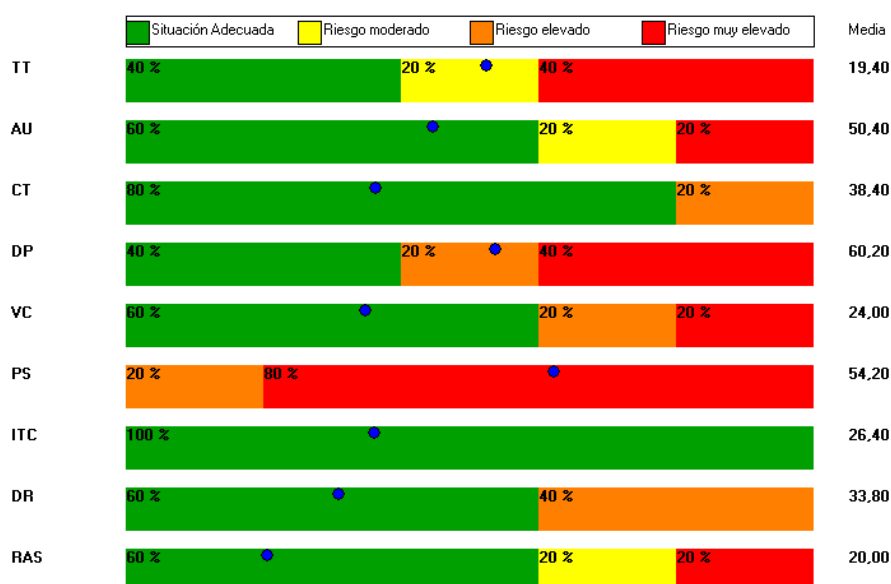
Tabla 13. Resultados en celadores para cada una de las variables. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, vamos a seguir el mismo procedimiento para cada uno de los puestos del Servicio de Urgencias del Hospital. En el caso del **Personal Administrativo (5)**:

RIESGO	FACTOR
Muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> Participación / Supervisión.
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> Demandas psicológicas
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de trabajo
Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía Desempeño de rol Carga de trabajo Relaciones y apoyo social Variedad / Contenido del trabajo Interés por el trabajador / Compensación

Tabla 14: Riesgos asociados al personal administrativo. Fuente: Elaboración propia.

Al igual que hemos hecho en el apartado **5.1 Resultados Generales**, la gráfica presentada a continuación (Gráfica 6) ilustra los factores psicosociales asociados a cada nivel de riesgo según el análisis realizado con el FPSICO 4.1.



Gráfica 6: Resultados FPSICO 4.1 obtenidos en personal administrativo. Fuente: Fuente: Elaboración propia mediante FPSICO 4.1

Atendiendo a la gráfica resultante, se hacen referencia a aquellos resultados con riesgo elevado y muy elevado (situación desfavorable).

Porcentaje del **40%** de riesgo elevado en la variable Tiempo de Trabajo (TT).

Porcentaje del 20% de riesgo elevado y 40% de riesgo muy elevado en la variable Demanda Psicológica (DP), que, si los sumamos se obtiene un **60%** del riesgo total

Porcentaje del **40%** de riesgo total en la variable Variedad/Contenido (VC).

Porcentaje del 20% de riesgo elevado y del 80% de riesgo muy elevado en la variable Participación/Supervisión (PS), que, si los sumamos se obtiene un **100%** del riesgo.

Porcentaje del **40%** de riesgo elevado en la variable Desempeño de Rol (DR).

Tiempo de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Trabajo en sábado	1	20	60	0	20
Trabajo en domingos y festivos	2	20	60	0	20
Tiempo de descanso general	5	60	0	40	0
Compatibilidad vida laboral-vida social	6	40	0	60	0

Autonomía temporal	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Posibilidad de atender asuntos personales	3	40	0	40	20
Distribución de pausas reglamentarias	7	40	40	20	0
Adopción de pausas no reglamentarias	8	40	40	0	20
Determinación del ritmo	9	40	20	0	40

Autonomía decisional	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Actividades y tareas	10 a	40	0	60	0
Distribución de tareas	10 b	40	40	0	20
Distribución del espacio de trabajo	10 c	20	20	20	40
Métodos, procedimientos y protocolos	10 d	20	20	20	40
Cantidad de trabajo	10 e	20	0	20	60
Calidad del trabajo	10 f	40	20	20	20
Resolución de incidencias	10 g	40	20	20	20
Distribución turnos⁶	10 h	0	0	20	40

⁶ 40% no trabaja a turnos

Carga de trabajo Presiones de tiempos	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tiempo asignado a la tarea	23	60	40	0	0
Tiempo de trabajo con rapidez	24	20	20	60	0
Aceleración del ritmo de trabajo	25	20	40	40	0

Carga de trabajo Esfuerzo de atención	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Tiempo de atención	21	0	80	0	20	
Atención a múltiples tareas	27	0	60	40	0	
Interrupciones en la tarea	30	20	20	60	0	
Efecto de las interrupciones	31	0	20	40	40	
Previsibilidad de las tareas	32	20	40	0	40	
	Ítem	Muy alta (%)	Alta (%)	Media (%)	Baja (%)	Muy baja (%)
Intensidad de la atención	22	0	60	40	0	0

Carga de trabajo Cantidad y dificultad de la tarea	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Necesidad de ayuda	28	0	0	40	60	
Dificultad de trabajo	29	0	0	60	40	
Trabajo fuera del horario habitual	4	0	0	20	80	
	Ítem	Excesiva (%)	Elevada (%)	Adecuada (%)	Escasa (%)	Muy escasa (%)
Cantidad de trabajo	26	0	40	60	0	0

Demandas psicológicas Exigencias psicológicas	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Requerimientos de aprendizajes	33 a	0	20	80	0
Requerimientos de adaptación	33 b	0	60	40	0
Requerimientos de iniciativas	33 c	20	20	60	0

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

Requerimientos de memorización	33 d	40	20	40	0
Requerimientos de creatividad	33 e	20	0	20	60

Demandas psicológicas Exigencias emocionales	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Requerimientos de trato con personas	33 f	80	20	0	0	
Exposición a situaciones de impacto emocional	35	40	40	20	0	
Demandas de respuesta emocional	36	60	20	0	20	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Ocultación de emociones ante superiores	34 a	0	40	20	40	0
Ocultación de emociones ante subordinados	34 b	0	40	0	0	60
Ocultación de emociones ante compañeros	34 c	0	20	20	60	0
Ocultación de emociones ante clientes	34 d	40	20	20	20	0

Variedad/Contenido de trabajo	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo no trato (%)
Reconocimiento del trabajo por superiores	40 a	0	60	40	0	0
Reconocimiento del trabajo por compañeros	40 b	0	60	40	0	0
Reconocimiento del trabajo por clientes	40 c	20	20	40	20	0
Reconocimiento del trabajo por familia	40 d	60	20	20	0	0
	Ítem	No (%)	A veces (%)	Bastante (%)	Mucho (%)	
Trabajo rutinario	37	40	20	20	20	
	Ítem	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	
Sentido del trabajo	38	20	80	0	0	

	Ítem	No es muy importante (%)	Es importante (%)	Es muy importante (%)	No lo sé (%)
Contribución del trabajo	39	0	20	60	20

Participación/Supervisión	Ítem	Puedo decidir (%)	Se me consulta (%)	Sólo recibo información (%)	Ninguna participación (%)
Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	11 a	0	0	60	40
Participación en la introducción de métodos de trabajo	11 b	0	20	20	60
Participación en el lanzamiento de nuevos productos	11 c	0	20	40	40
Participación en la reorganización de áreas de trabajo	11 d	0	0	20	80
Participación en la introducción de cambios en la dirección	11 e	0	0	20	80
Participación en contrataciones de personal	11 f	0	0	20	80
Participación en la elaboración de normas de trabajo	11 g	0	20	20	60
	Ítem	No interviene (%)	Insuficiente (%)	Adecuada (%)	Excesiva (%)
Supervisión sobre los métodos	12 a	40	20	40	0
Supervisión sobre la planificación	12 b	40	20	40	0
Supervisión sobre el ritmo	12 c	40	0	60	0
Supervisión sobre la calidad	12 d	40	20	40	0

Interés por el trabajador/Compensación	Ítem	No hay información (%)	Insuficiente (%)	Es adecuada (%)
Información sobre la formación	13 a	0	40	60
Información sobre las posibilidades de promoción	13 b	0	40	60
Información sobre requisitos para la promoción	13 c	20	20	60
Información sobre la situación de empresa	13 d	60	0	40

	Ítem	Adecuadamente (%)	Regular (%)	Insuficiente (%)	No existe posibilidad de desarrollo profesional (%)
Facilidades para el desarrollo profesional	41	40	60	0	0
	Ítem	Muy adecuada (%)	Suficiente (%)	Insuficiente en algunos casos (%)	Totalmente insuficiente (%)
Valoración de la formación	42	40	20	40	0
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	43	20	20	60	0
	Ítem	Muy satisfecho (%)	Satisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Muy insatisfecho (%)
Satisfacción con el salario	44	20	80	0	0

Desempeño de rol	Ítem	Muy clara (%)	Clara (%)	Poco clara (%)	Nada clara (%)
Especificaciones de los cometidos	14 a	20	60	20	0
Especificaciones de los procedimientos	14 b	0	40	60	0
Especificaciones de la cantidad de trabajo	14 c	0	60	40	0
Especificaciones de la calidad de trabajo	14 d	20	40	40	0
Especificaciones de los tiempos de trabajo	14 e	0	80	0	20
Especificaciones de la responsabilidad del puesto	14 f	20	60	20	0
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)
Tareas irrealizables	15 a	0	0	20	80
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos	15 b	0	0	20	80
Conflictos morales	15 c	0	0	20	80
Instrucciones contradictorias	15 d	0	20	20	60
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	15 e	0	20	40	40

Relaciones y Apoyo Social	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	No tengo, no hay otras personas (%)
¿Puedes contar con tus jefes?	16 a	20	40	40	0	0
¿Puedes contar con tus compañeros?	16 b	40	40	0	0	20
¿Puedes contar con tus subordinados?	16 c	20	0	0	40	40
¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	16 d	40	40	0	20	0
	Ítem	Buenas (%)	Regulares (%)	Malas (%)	No tengo compañeros (%)	
Calidad de las relaciones	17	80	20	0	0	
	Ítem	Raras veces (%)	Con frecuencia (%)	Constantemente (%)	No existen (%)	
Exposición a conflictos interpersonales	18 a	80	0	0	20	
Exposición a violencia física	18 b	20	0	0	80	
Exposición a violencia psicológica	18 c	40	20	0	40	
Exposición a acoso sexual	18 d	20	0	0	80	
	Ítem	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema (%)	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema (%)	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación (%)	No lo sé (%)	
Gestión de la empresa en situaciones de conflicto	19	20	0	20	60	
	Ítem	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
Exposición a discriminación	20	0	0	0	100	

Tabla 15. Resultados en personal administrativo para cada una de las variables. Fuente: Elaboración propia.

5.3 Medidas Preventivas

Tras comprobar que los factores si inciden de forma primordial, muchas de las acciones establecidas deben ir encaminadas a minimizar o eliminar el riesgo psicosocial, por lo que se proponen las siguientes medidas preventivas:

1. Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, procedimientos a seguir, objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad a través de la elaboración del Régimen Interior del Servicio. Además, este debe ser difundido entre todos los trabajadores.
2. El aumento en la participación fomenta un sentido de pertenencia al grupo y mejora el ambiente psicosocial. Por lo que a continuación, se proponen una serie de medidas para incrementar la participación mediante:
 - a) La creación de grupos de trabajo para la revisión y actualización de los protocolos,
 - b) Diseñar e implantar métodos de trabajo efectivos,
 - c) Organizar sesiones multidisciplinarias que reúnan a profesionales de las distintas categorías del Servicio de Urgencias del Hospital. El propósito principal de estas sesiones es fomentar la colaboración, el intercambio de conocimientos y la integración de diferentes perspectivas y habilidades.
 - d) Reuniones de coordinación y exposición de casos,
 - e) Informar previamente de los métodos de trabajo o cambios en el mismo; de esta forma el trabajador se siente participe del sistema de trabajo y ayuda a una integración del mismo.
3. Con objeto de mitigar el estrés y la carga de trabajo acumulada, las planillas deberán respetar los descansos semanales y diarios establecidos para el personal.

La planificación se dará con antelación a los profesionales para que puedan compaginar de forma adecuada su vida personal y laboral. Sin menoscabo de las incidencias que puedan surgir y que haya que cubrir, de forma extraordinaria.

Estará prohibido totalmente doblar turnos, en ningún caso se deberá trabajar tras una guardia hasta haber cumplido el descanso reglamentario. No siendo por criterios de necesidades del servicio, urgencia o similar y siempre al amparo de lo que establece la normativa. Será función del mando intermedio además de tratar que estas situaciones no se den o se den solo de forma excepcional, comunicando a la dirección correspondiente estas incidencias, para entre ambos tratar de buscar soluciones.

4. Para evitar la aparición de situaciones conflictivas entre profesionales, los mandos intermedios recibirán formación para evitar situaciones conflictivas y poder gestionar las que se produzcan en primera instancia y de forma eficaz. En caso de no ser suficiente su intervención se articularán los mecanismos desde la dirección para encauzar y minimizar estas situaciones.

En el momento que surjan discrepancias se mediará para evitar que los pequeños conflictos deriven en conflictos más importantes. Para la gestión de los conflictos interpersonales los mandos intermedios pueden iniciar (según está establecido en el procedimiento), proceso de mediación.

5. Apoyándose en lo establecido por el Régimen Interior del Servicio, los mandos intermedios deberán protocolizar todas aquellas tareas que generan estos problemas de Conflicto de Rol. Así mismo, se aprovecharán las reuniones y sesiones para tratar estos problemas que surgen en el día a día y se expongan las mejoras.

6. Ofertar cursos de formación orientados a mejorar la inteligencia emocional: gestión de las emociones, gestión del estrés, habilidades sociales, empatía y habilidades de comunicación, y similares, destinados tanto a los responsables como a los subordinados. Este entrenamiento emocional fomenta el apoyo social entre el grupo de trabajo y contribuye a aliviar el estrés.

6. Conclusiones

Para llevar a cabo la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Hospital Clínico Universitario de Valladolid, se ha contado con la participación de **58** miembros de la plantilla del Servicio de Urgencias (60%), siendo este un porcentaje representativo para la extracción de conclusiones.

A partir de los resultados obtenidos, en las gráficas y tablas se constata que tanto a nivel general como por puesto de trabajo hay una homogeneidad en la mayoría de los resultados.

De estos resultados, debemos destacar aquellos que muestran una perspectiva negativa, ya que son los que influyen sobre el adecuado desarrollo del trabajo; entre ellos, encontramos:

Carga de trabajo: se observa un nivel de riesgo muy alto en Médicos, Enfermeros y TCAES dado que los usuarios acuden a demanda propia, ya que no precisa de cita previa para ser atendido, mientras que para los Celadores y Administrativos no es percibido como algo negativo.

Participación/Supervisión: se observa una clara dicotomía en cuanto a la percepción de sus elementos, mientras que la Supervisión se considera adecuada en todas las categorías, la Participación es percibida negativamente como consecuencia de la falta de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Relaciones y apoyo social: nos indica que tanto médicos y enfermeros presentan un nivel de riesgo muy elevado y riesgo elevado para los celadores. A excepción de los administrativos, en todos los puestos existen problemas o conflictos interpersonales puntuales, pero se constata que la relación entre compañeros es adecuada.

Demanda Psicológicas: nos proporciona resultados negativos debido al tratamiento de la información (por la complejidad de la tarea, relevancia de las decisiones tomadas, requerimientos de aprendizaje y adaptación, etc.) y, por otro lado, los de carga mental asociada a las exigencias emocionales (por la presión asistencial en el trato con pacientes, importancia de la tarea, situaciones de alto impacto emocional, las propias relaciones interpersonales, etc.) haciendo que se desarrolle un nivel elevado de riesgo.

En relación a la variable **Tiempo de Trabajo** se observa que únicamente es elevada en médicos y enfermeros, que puede deberse a las acumulaciones puntuales de pacientes con la que el personal se ve rebasado

Cabe destacar que para la variable **desempeño de rol**, presenta riesgo exclusivamente en Médicos, siendo este muy elevado. Este hecho se refleja en el desconocimiento de aspectos vinculados a la claridad del rol (por el nivel de calidad que debe tener el trabajo realizado y la cantidad de tiempo de trabajo que debe ser destinado a la tarea) y un aspecto referido al conflicto de rol (en cuanto a la consideración de que se les asignan tareas que exceden el contenido del puesto).

Por otro lado, en cuanto a la **incidencia de los factores organizativos del trabajo** (entendidos como elementos propios de la estructura, jerarquía y organización de la empresa, y que juegan un papel crucial en la aparición de riesgos psicosociales) hay que priorizar una gestión adecuada sobre ellos, ya que puede mitigar riesgos y mejorar el bienestar del personal. En este sentido, tras la realización de la evaluación de riesgos psicosociales, se identifican aquellos riesgos presentes en el personal de Urgencias del Hospital sobre los que la organización debe actuar.

Así, también se extrae la conclusión de que muchas de las situaciones de riesgo identificadas se deben a una falta de estructura organizativa, por lo que las medidas a implantar deben ir encaminadas a mejorar estos factores organizativos, permitiendo minimizar o eliminar el riesgo psicosocial. Implementar estas medidas preventivas muestra un enfoque integral y proactivo para abordar los riesgos psicosociales en el servicio de urgencias del hospital. Este enfoque no solo se centra en la resolución de problemas ya existentes, sino también en la prevención de futuros conflictos y en la mejora continua del ambiente laboral. La combinación de claridad en roles, participación activa, gestión del estrés, formación en gestión de conflictos e inteligencia emocional, y protocolización de tareas, proporciona una base sólida para un entorno de trabajo más saludable, eficiente y armonioso.

7. Referencias

- Aguado Martín et al. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol 59, no 231.
- BOE. (1995). *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales*.
- EU OSHA. (2007). *Riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo*.
- García Barbero, M. (2021). ¿Cómo ha afectado la COVID-19 al sistema sanitario y la formación de los médicos y que hemos aprendido? *Educación Médica* 22, S1-S2.
- INSST. (2005). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*.
- INSST. (2012). *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*.
- INSST. (2022). *FPSICO 4.1. Método de evaluación de factores psicosociales. Manual técnico y de uso de la aplicación informática*.
- M. Sanidad. (2020). *Procedimiento de actuación frente a casos de infección por el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2)*.
- OIT-OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*.
- Shanafelt, T. D., et al. (2015). Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. *Journal of Occupational Health*, 172(18), 1377-1385.
- Vilela Díaz, L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método*. La Laguna.
- Wallace, J. E., et al. (2009). Work-life balance and burnout among Canadian physicians. *British Medical Journal (BMJ)*, 336(7642), 171-175.
- West, C. P. et al. (2018). Interventions to prevent and reduce physician burnout: a systematic review and meta-analysis. *The Lancet Psychiatry*, 5(11), 961-973.

8. Anexos

I. CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

A. ¿Qué edad tienes?

- a. 18 a 39 (1)
- b. 40 a 54 (2)
- c. 55 o más (3)

B. Sexo:

- a. Hombre (1)
- b. Mujer (2)

C. Puesto:

- a. Médico (1)
- b. Enfermera/o (2)
- c. TCAE (3)
- d. Celador (4)
- e. Personal Administrativo (5)

1. ¿Trabajas los sábados?

- (1) siempre o casi siempre
 (2) a menudo
 (3) a veces
 (4) nunca o casi nunca

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- (1) siempre o casi siempre
 (2) a menudo
 (3) a veces
 (4) nunca o casi nunca

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- (1) siempre o casi siempre
 (2) a menudo
 (3) a veces
 (4) nunca o casi nunca

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- (1) siempre o casi siempre
 (2) a menudo
 (3) a veces
 (4) nunca o casi nunca

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- (1) siempre o casi siempre
 (2) a menudo
 (3) a veces
 (4) nunca o casi nunca

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- (1) siempre o casi siempre
 (2) a menudo
 (3) a veces
 (4) nunca o casi nunca

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- (1) siempre o casi siempre
 (2) a menudo
 (3) a veces
 (4) nunca o casi nunca

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- (1) siempre o casi siempre
 (2) a menudo
 (3) a veces
 (4) nunca o casi nunca

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos (5) <input type="checkbox"/>				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	puedo decidir (1)	se me consulta (2)	sólo recibo información (3)	ninguna participación (4)
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene (1)	Insuficiente (2)	Adecuada (3)	Excesiva (4)
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información (1)	Insuficiente (2)	es adecuada (3)
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara (1)	Clara (2)	poco clara (3)	nada clara (4)
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)
-------------------------------	-----------------	----------------	---------------------------

Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)	no tengo, no hay otras personas (5)
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

(1) buenas	<input type="checkbox"/>
(2) regulares	<input type="checkbox"/>
(3) malas	<input type="checkbox"/>
(4) no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces (1)	con frecuencia (2)	constante mente (3)	no existen (4)
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- (1) deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
- (2) pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema
- (3) tiene establecido un procedimiento formal de actuación
- (4) no lo sé

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- (1) muy alta
- (2) alta
- (3) media
- (4) baja
- (5) muy baja

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- (1) excesiva
- (2) elevada
- (3) adecuada
- (4) escasa
- (5) muy escasa

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)	no tengo, no trato (5)
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

(1) siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>
(2) a menudo	<input type="checkbox"/>
(3) a veces	<input type="checkbox"/>
(4) nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

(1) siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>
(2) a menudo	<input type="checkbox"/>
(3) a veces	<input type="checkbox"/>
(4) nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

(1) no	<input type="checkbox"/>
(2) a veces	<input type="checkbox"/>
(3) bastante	<input type="checkbox"/>
(4) mucho	<input type="checkbox"/>

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- (1) mucho
- (2) bastante
- (3) poco
- (4) nada

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- (1) no es muy importante
- (2) es importante
- (3) es muy importante
- (4) no lo sé

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)	no tengo, no trato (5)
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,)?

- (1) adecuadamente
- (2) regular
- (3) insuficientemente
- (4) no existe posibilidad de desarrollo profesional

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- (1) muy adecuada
- (2) suficiente
- (3) insuficiente en algunos casos
- (4) totalmente insuficiente

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- (1) muy adecuada
- (2) suficiente
- (3) insuficiente en algunos casos
- (4) totalmente insuficiente

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- (1) muy satisfecho
- (2) satisfecho
- (3) insatisfecho
- (4) muy insatisfecho