



UNIVERSITAS
Miguel Hernández

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ

FACULTAD CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE
ELCHE

TRABAJO DE FIN DE GRADO

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

AUTORA: JÉSICA LÓPEZ RODRÍGUEZ

TUTORA: MARÍA JOSÉ PRIETO CASTELLO

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

CURSO: 2022/2023



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



INFORME DE EVALUACIÓN DE INVESTIGACIÓN RESPONSABLE DE 1. TFG (Trabajo Fin de Grado)

Elche, a 23/02/2023

Nombre del tutor/a	MARIA JOSE PRIETO CASTELLO
Nombre del alumno/a	JESICA LOPEZ RODRIGUEZ
Tipo de actividad	1. Adherido a un proyecto autorizado
Título del 1. TFG (Trabajo Fin de Grado)	EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN AREA DE URGENCIAS
Evaluación Riesgos Laborales	No procede
Evaluación Ética	No procede
Registro provisional	230221095931
Código de Investigación Responsable	TFG.GRL.MJPC.JLR.230221
Caducidad	2 años

Se considera que la presente actividad no supone riesgos laborales adicionales a los ya evaluados en el proyecto de investigación al que se adhiere. No obstante, es responsabilidad del tutor/a informar y/o formar al estudiante de los posibles riesgos laborales de la presente actividad.

La necesidad de evaluación ética del trabajo titulado: **EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN AREA DE URGENCIAS** ha sido realizada en base a la información aportada en el formulario online: "TFG/TFM: Solicitud Código de Investigación Responsable (COIR)", habiéndose determinado que no requiere ninguna evaluación adicional. Es importante destacar que si la información aportada en dicho formulario no es correcta este informe no tiene validez.

Por todo lo anterior, **se autoriza** la realización de la presente actividad.

Atentamente,

Alberto Pastor Campos
Secretario del CEII
Vicerrectorado de Investigación

Domingo L. Orozco Beltrán
Presidente del CEII
Vicerrectorado de Investigación

Información adicional:

- En caso de que la presente actividad se desarrolle total o parcialmente en otras instituciones es responsabilidad del investigador principal solicitar cuantas autorizaciones sean pertinentes, de manera que se garantice, al menos, que los responsables de las mismas están informados.
- Le recordamos que durante la realización de este trabajo debe cumplir con las exigencias en materia de prevención de riesgos laborales. En concreto: las recogidas en el plan de prevención de la UMH y en las planificaciones preventivas de las unidades en las que se integra la investigación. Igualmente, debe promover la realización de reconocimientos médicos periódicos entre su personal; cumplir con los procedimientos sobre coordinación de actividades empresariales en el caso de que trabaje en el centro de trabajo de otra empresa o que personal de otra empresa se desplace a las instalaciones de la UMH; y atender a las obligaciones formativas del personal en materia de

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



prevención de riesgos laborales. Le indicamos que tiene a su disposición al Servicio de Prevención de la UMH para asesorarle en esta materia.

La información descriptiva básica del presente trabajo será incorporada al repositorio público de Trabajos fin de Grado y Trabajos Fin de Máster autorizados por la Oficina de Investigación Responsable de la Universidad Miguel Hernández. También se puede acceder a través de <https://oir.umh.es/tfg-tfm/>





“Las amenazas a nuestra autoestima o la idea que nos hacemos de nosotros mismos, causan con frecuencia mucha más ansiedad que las amenazas a nuestra integridad física.”

Sigmund Freud

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



ÍNDICE

1.	RESUMEN O ABSTRACT	7
2.	ABREVIATURAS.....	11
3.	INTRODUCCIÓN	12
4.	OBJETIVOS.....	14
5.	MARCO TEÓRICO	15
5.1.	PERSPECTIVA HISTÓRICA	15
5.2.	LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	17
5.3.	MODELOS DE DETECCIÓN DEL SINDROME DE BURNOUT Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	20
5.3.1	Cuestionario Maslach para la evaluación de Burnout	20
5.3.2	Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO	26
6.	METODOLOGÍA.....	28
6.1.	ÁMBITO DE ESTUDIO.....	28
6.2.	HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS... 31	
7.	RESULTADOS	32
7.1.	Resultados del método FPSICO	34
7.2.	Resultados MBI.....	46
8.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	55
9.	PROPUESTA DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN	85
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	87
11.	ANEXOS.....	89

1. RESUMEN O ABSTRACT

RESUMEN

Los trabajadores sanitarios están expuestos a padecer algún tipo de riesgo laboral, siendo éstos los riesgos de seguridad, los riesgos de higiene (agentes biológicos, químicos, físicos) y los riesgos que tienen su origen psicosocial. Son estos últimos los que son más propensos a padecer el personal sanitario, pero también son los menos reconocidos y tratados, teniendo un alto grado de efectos perjudiciales para la salud y seguridad del personal.

En primer lugar se analizan y explican brevemente el tipo de patologías que engloba los riesgos psicosociales en el personal sanitario efectuando una breve búsqueda bibliográfica y de las normativas laborales que hoy en día se van centrando en la protección de la salud mental.

Seguidamente se realiza un estudio aplicado de evaluación de riesgos que tiene como objetivo identificar y prevenir las patologías que puede acarrear los riesgos psicosociales en el personal de una unidad de urgencias, una de las áreas que se encuentran en primera línea de asistencia en los centros sanitarios y que son más susceptibles de padecerlos.

La evaluación se llevó a cabo mediante dos cuestionarios que fueron auto cumplimentados manteniendo el anonimato del personal: el MBI (Maslach Burnout Inventory) para determinar la presencia de indicios de Burnout y el método FPSICO para evaluar la exposición de factores psicosociales.

La tasa de respuesta fue del 100% del personal del servicio (21 enfermeros/as, 7 administrativos/as, 11 médicos/as y 11 auxiliares de enfermería), en su mayoría mujeres (62% frente al 38% de hombres), con una media de edad de 38 años (rango de 23 a 55 años) siendo el grupo de edad mayoritario el de edades comprendidas entre 41 y 50 años (36% de la muestra). En el método de evaluación FPSICO, las dimensiones más desfavorables fueron: carga de trabajo (52%), Demanda psicológicas (56%), Participación/ supervisión (86%) y Desempeño de rol (52%). En el cuestionario MBI encontramos niveles elevados

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

en las subescalas de agotamiento emocional (46%) y Despersonalización (58%) y bajos en Realización Personal (38%). Como consecuencia el 60% presentó indicios de Burnout moderado o alto. Los puestos de trabajos más afectados fueron el personal de enfermería, administrativos y auxiliares de enfermería.

Palabras clave: Burnout, Estrés, Riesgos Psicosociales, Personal de enfermería, Área de Urgencias, Ansiedad, Salud mental.



ABSTRACT

Health workers are exposed to some type of occupational risk, these being safety risks, hygiene risks (biological, chemical, physical agents) and risks that have their psychosocial origin. It is the latter that are most likely to suffer from health personnel, but they are also the least recognized and treated, having a high degree of detrimental effects on the health and safety of personnel.

First, the type of pathologies that encompasses psychosocial risks in health personnel are analyzed and briefly explained, carrying out a brief bibliographic search and the labor regulations that today are focusing on the protection of mental health.

Next, an applied risk assessment study is carried out that aims to identify and prevent the pathologies that psychosocial risks can lead to in the staff of an emergency unit, one of the areas that are in the first line of assistance in health centers and that are more susceptible to suffer them.

The evaluation was carried out by means of two questionnaires that were self-completed maintaining the anonymity of the staff: the MBI (Maslach Burnout Inventory) to determine the presence of signs of Burnout and the FPSICO method to evaluate the exposure of psychosocial factors.

The response rate was 100% of the service staff (21 nurses, 7 administrative staff, 11 doctors and 11 nursing assistants), mostly women (62% versus 38% of men), with a mean age of 38 years (range 23 to 55 years) with the majority age group being between 41 and 50 years (36% of the sample). In the FPSICO assessment method, the most unfavorable dimensions were workload (52%), psychological demand (56%), participation/supervision (86%) and role performance (52%). In the MBI questionnaire we found high levels in the subscales of emotional exhaustion (46%) and Depersonalization (58%) and low levels in Personal Fulfillment (38%). As a result, 60% showed signs of moderate

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

or high burnout. The jobs most affected were nursing, administrative and nursing assistants.

Key Words: Burnout, Stress, Psychosocial risks, Nursing staff, Emergency Area, Anxiety, Mental Health.



2. ABREVIATURAS

- (TT) Tiempo de trabajo
- (AU) Autonomía
- (CT) Carga de trabajo
- (DP) Demandas psicológicas
- (VC) Variedad / Contenido
- (PS) Participación / Supervisión
- (ITC) Interés por el trabajador / Compensación
- (DR) Desempeño de rol
- (RAS) Relaciones y apoyo social
- (AE) Agotamiento emocional
- (DP) Despersonalización
- (RP) Realización personal en el trabajo
- (OIT) Organización internacional del trabajo
- (OMS) Organización mundial de la salud
- (DSM) Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales
- (NTP) Notas técnicas de prevención

3. INTRODUCCIÓN

En el entorno laboral de un área de urgencias podemos encontrar varios factores que pueden desencadenar riesgos psicosociales en su personal, debido a la alta demanda de trabajo, los niveles de gravedad a los que deben enfrentarse, así como situaciones críticas que deben de resolver con la mayor rapidez posible por tener en sus manos la responsabilidad de vidas humanas.

De esta manera van surgiendo por la realización de su trabajo diario ciertos inconvenientes que se irán reflejando a corto como a largo plazo en la salud mental del personal.

El estrés, la ansiedad, el agotamiento emocional, la falta de realización personal, la despersonalización del trabajador, son algunos de los riesgos a los que están expuestos y que se debe medir y prevenir para un buen funcionamiento de la organización.

Este desgaste profesional puede detectarse mediante cuestionarios que seleccionan afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.

En los últimos años ha habido un aumento en las mejoras de los planes de prevención de riesgos laborales en todos los ámbitos organizacionales, debido a la pandemia de la COVID-19, pero aún sigue existiendo riesgos que no se toman muy en cuenta. Desconocemos a qué es debido que exista falta de tolerancia o falta de empatía ante los riesgos psicosociales y los daños o patologías que pueden desencadenar en la salud, teniendo en cuenta que tras la pandemia la OMS indicó que los trabajadores de la sanidad están sufriendo las secuelas años más tarde (OMS, 2021)

Así, se ha producido un aumento del 25% a nivel mundial en depresión, ansiedad, estrés tras la pandemia, siendo el sector sanitario uno de los más perjudicados, datos que son alarmantes según un informe científico publicado por la OMS *“es una llamada de atención para que todos los países presten más*

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

atención a la salud mental y atiendan mejor a la salud mental de sus poblaciones” (Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, OMS 2021) si comparamos con estudios de años anteriores a la pandemia realizados a los distintos niveles asistenciales sanitarios.

La decisión de efectuar este trabajo es darle la importancia merecida a los problemas que se enfrenta diariamente nuestros trabajadores de la salud. No solo son riesgos ergonómicos o biológicos, hoy en día existe un problema que no ha sido tenido en cuenta hasta la actualidad, y poco a poco la salud mental va tomando importancia en nuestra sociedad. A raíz de padecer una pandemia, como fue la Covid-19 o incluso los problemas político-sociales que en la actualidad está afectando a nuestra sanidad (no solo la Pública sino también la sanidad Privada), están teniendo nuestros sanitarios una sobrecarga laboral que provoca el padecimiento de riesgos psicológicos como es el síndrome de Burnout o del trabajador quemado.

La falta de personal sanitario en los centros de atención primaria como en centros hospitalarios, provoca que éstos se vean colapsados, obligando a sus trabajadores a hacer turnos dobles o tener jornadas de trabajo con una elevadísima carga, suponiendo un desgaste psíquico . No debemos olvidar que el personal sanitario está trabajando con personas, el síndrome del trabajador quemado, el estrés, la ansiedad, la depresión... todos estos factores son precursores del desgaste de la salud mental y física, produciéndose un alto coste social, personal, laboral y económico.

En este estudio nos hemos centrado en el área de un servicio de urgencias hospitalario ya que es una de las áreas más susceptibles de padecer problemas psicosociales y sus respectivas patologías.

Las funciones que tiene la unidad de urgencias son muy variadas, ya que es el primer servicio al que acude un paciente requiere de atención sanitaria urgente. Es el área más concurrida, donde se recibe, clasifica, estabiliza y tramita a los pacientes que sufren de cualquier tipo de sintomatología (ya sea por un accidente, enfermedades, etc.)

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Esta área es crucial en un hospital, el servicio de urgencias se caracteriza porque es extremadamente dinámica y disciplinada, se lleva a cabo la toma de decisiones para determinar el estado del paciente.

Nuestro trabajo se centra en esta unidad pues es un área que está sometida a una interacción continuada y directa con los pacientes y sus familiares, provocando en el personal de urgencias un desgaste emocional elevado, una despersonalización y una falta de autoestima que desencadenará problemas en la salud del trabajador a corto y largo plazo.

Además, otros factores psicosociales como la carga de trabajo, el ritmo de trabajo, la incertidumbre o incluso la falta de apoyo entre los compañeros puede desencadenar otros problemas de salud tanto físicos, como psicológicos.

4. OBJETIVOS

El objetivo principal de este trabajo es evaluar la exposición a factores de riesgos psicosociales del personal de una unidad de urgencias, y el riesgo de padecer estrés, ansiedad y síndrome del trabajador quemado por exposición a estos factores de riesgo, realizando la cuantificación mediante la recopilación de cuestionarios.

Los objetivos secundarios son:

- Analizar el grado de indicios del síndrome de Burnout en el personal de un área de urgencias hospitalaria mediante la utilización del cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) desarrollado por Maslach y Jackson en 1986.
- Evaluar los factores psicosociales en el personal del área de urgencias hospitalaria, mediante el cuestionario de evaluación de factores psicosociales FPSICO diseñado por el Instituto Nacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

5. MARCO TEÓRICO

5.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA

En 1989 aparece la directiva Marco Europeo de prevención de riesgos laborales, que se centra en conceptualizar las condiciones laborales, su evaluación, prevención y su control (89/391/CEE) pero amplía su definición de condiciones laborales, incluyendo la salud como objetivo final de la directiva.

En España el planteamiento sobre los Riesgos laborales (31/1995) se origina con la creación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) resultado de la directiva marco de Europa.

En la LPRL, por su carácter general, en ningún momento se aborda los riesgos psicosociales, no aparece en ella ninguna alusión a los riesgos psicosociales, solo de una manera taxativa, en su artículo 14 párrafo 2 sobre la obligación del empresario en el que se indica que debe garantizar la seguridad y la salud del personal laboral a su servicio en la totalidad de los aspectos que se relacionen con el trabajo.

Así como en el Artículo 2 apartado primero, de la Ley de prevención de riesgos laborales en el objeto y carácter de la norma se señala “ la presente ley tiene por objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

El concepto de factores psicosociales, su primera mención oficial y de forma muy escasa es en 1984, “*los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*” en un documento publicado por la Organización internacional del trabajo (OIT).

Es a partir de esta referencia en que insiste en darle la importancia las consecuencias reales “*los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos*” (OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra; 1986)

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Primeramente los registros de riesgos psicosociales abarcaban una gran cantidad de aspectos como eran la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad salarial, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas interpersonales en el trabajo y el trabajo a turnos (OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra; 1986). Es llamativo que este registro en su totalidad siga siendo actual.

En el marco legal solo se busca prevenir el daño, en la obligación del empresario de garantizar la protección para que no se cause lesiones a la salud del trabajador, pero en la visión conceptual debería centrarse tanto en las repercusiones negativas como en las positivas.

En relación con eso debemos diferenciar entre los factores psicosociales y factores de riesgos: los primeros son descriptivos, aludiendo a la estructura organizacional (Mintzberg, 1993) y los segundos son predictivos refiriéndose a las condiciones organizacionales, teniendo causas lesivas hacia la salud de los trabajadores, siendo elementos con probabilidad de afectar de forma negativa a la salud y el bienestar del trabajador (Benavides et al, 2002) actuando como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.

Herbert Freudenberger (1974) describe por primera vez uno de los síndromes más conocidos y que tiene el mayor grado de afectación en nuestro personal sanitario, el síndrome del trabajador quemado (Burnout), explicando que es un proceso de deterioro que sufría el profesional. Definiéndolo como *“una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que es resultado de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”*.

Cristina Maslach (1976) fue quién estudió lo que denominó “pérdida de responsabilidad profesional”, describiendo el síndrome sin menospreciar psiquiátricamente al individuo. Para Maslach el síndrome del trabajador quemado (Burnout) se daba en exclusividad en profesionales como por ejemplo en los profesionales sanitarios, ya que prestan un servicio directo a las personas.

En 1986, Maslach y Jackson, definieron así el Burnout como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajando con personas.

5.2. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Podemos definir los riesgos psicosociales como las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, el contenido, la ejecución de las tareas y con las relaciones interpersonales que cuando se manifiestan de forma inadecuada o deficiente aumentan la probabilidad de que se generen consecuencias negativas para la seguridad y la salud de los trabajadores (INSST), tanto físicos como psicológicos.

Existen unas consecuencias que van más allá como:

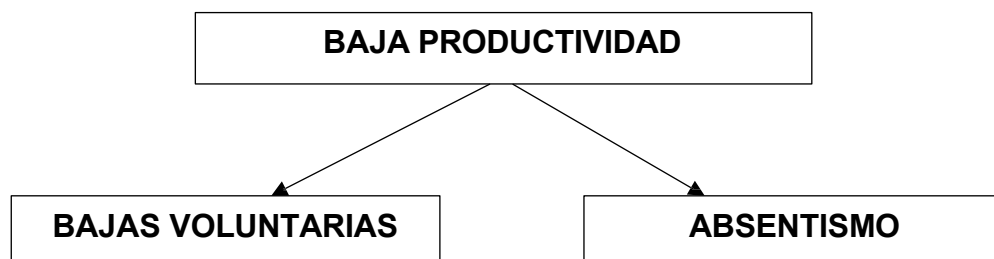
- **Trastornos no traumáticos:** siendo todos aquellos infartos, problemas coronarios, que afectan por motivos del estrés, la ansiedad en el trabajador.
- **Accidentes de tráfico:** Accidentes “*in itinere*” es una de las principales causas de muerte en el trabajo.
- **Trastornos psíquicos:** Representados sobre todo por el tema de la ansiedad y la depresión pudiendo desembocar en el peor de los casos que es el suicidio del trabajador.
- **Accidentes laborales:** que aun teniendo los medios de protección, señalización que la empresa facilita al trabajador, cuando se indaga y se observa que el trabajador tiene una presión de tiempo muy grande, problemas de rol que le hace dudar de donde tiene que estar en cada momento, siendo esto un problema psicosocial que afecta directamente a la accidentabilidad en el trabajo.
- **Trastornos musculoesqueléticos:** cuando el trabajador padece de esa ansiedad provoca una tensión, que afecta a las articulaciones, dorsales y lumbares, son el 20% de las causas de baja en el trabajo (INSST).
- **Trastornos conductuales:** estos trastornos son especialmente sensibles porque muchas veces estos temas se quedan en el trabajo (dentro del ámbito laboral). Cuando hablamos de trastorno conductual estamos hablando de drogodependencia, el alcoholismo, el tabaquismo,

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

ludopatía; el trabajador se lo está llevando a casa, provocando una afectación que no solo influye en el sino también en las personas relacionadas con el/ella, destruyendo la sociabilidad del trabajador.

No nos debemos de olvidar de estos aspectos que afectan al personal laboral, que son los riesgos psicosociales, a consecuencia de los cuales se provocan los trastornos que debemos prevenir:

- **El estrés:** es el más global porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. La OSHA define el estrés como "un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se cronifica, se produce el desgaste profesional o burnout.
- **La violencia laboral:** se refiere a la violencia ejercida desde una posición de poder contra una persona o un grupo en un ámbito relacionado con el trabajo. En general existen dos tipos de violencia: la física y la psicológica.
- **El acoso laboral:** está estrechamente relacionado con un mal clima en la empresa y un comportamiento negativo entre compañeros de trabajo, incluidos los superiores o directivos.
- **El acoso sexual:** existen dos principales tipos: el quid pro quo o chantaje sexual y el producido por un ambiente hostil.
- **La inseguridad contractual:** se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo.
- **El conflicto familia-trabajo:** se manifiesta con dos vertientes: familia-trabajo y trabajo-familia.



En lo que respecta a las organizaciones, éstas también se ven afectadas por los riesgos psicosociales, por medio de la baja productividad o el “Síndrome de la silla caliente” o el presentismo, que no es otra cosa que el trabajador al sentirse que no está valorado por la empresa o que no está cuidado por la empresa decide hacer lo mínimo y necesario para no ser despedido a final de mes.

Además, también se ven afectadas también por las bajas voluntarias, antes de la COVID-19 no se observaba este problema, pero ahora que se está saliendo de esta crisis (debido a la normalización de la COVID) y a otros factores el trabajador quiere salir en busca de un nuevo entorno laboral, produciéndose una pérdida de talento en la organización.

Y por último tenemos el absentismo que no sólo se refiere a esas personas que intentan alargar bajas o fingir bajas laborales, sino las que están relacionadas con problemas de salud muy graves teniendo unas bajas de larga duración. La Seguridad Social estipula un período de incapacidad temporal de 365 días pudiéndose prorrogarse otros 180 días llegando a los 545 días de baja laboral; pero existe casos que pueden llegar a los 724 días, casos de patologías extremadamente graves, produciendo un elevado coste para la organización.

La Seguridad en el trabajo y la Higiene son temas que tienen asumidos las empresas aplicando ley de prevención de riesgos laborales, así como sus instrumentos o medios de protección para el trabajador, aunque tenga un coste mayor para la organización, pero en el momento que se va observando que los riesgos psicosociales deben de tenerse en cuenta y prevenirlos, las organizaciones no se centran en tomar medidas.

Y no debemos olvidar que la evaluación de los riesgos psicosociales es una obligación legal del empresario, es decir, la evaluación de riesgos psicosociales en el personal es obligatoria, aunque no este literalmente escrito en la norma (Ley de prevención de riesgos laborales 4.7 y artículos 18.2 y 34 del Reglamento de servicios de prevención).

Los derechos y obligaciones que establece la legislación (LPRL) y el reglamento (RSP) se refieren a todas las empresas, a todas las condiciones de trabajo también las relativas a la organización del trabajo, y a todos los riesgos, entre ellos los riesgos psicosociales.

Para evaluar se debe utilizar un método jurídicamente adecuado, un método de reconocido prestigio, según el artículo 5.3 del Reglamento (RSP). Además, se debe garantizar la participación de los trabajadores y sus representantes, según el artículo 34 de la Ley 31/1995 (LPRL).

Es preciso tener en cuenta que si no se ejecuta dicha evaluación se producen unas consecuencias jurídicas de acuerdo a los que está especificado en el artículo 40 de la Ley de Infracciones y sanciones del orden social, pudiendo tener una sanción desde 2.046 euros hasta un máximo de 40.985 euros. En todo caso, se entiende que no tener la evaluación de riesgos psicosociales después del requerimiento podría suponer una infracción grave (LISOS).

5.3. MODELOS DE DETECCIÓN DEL SINDROME DE BURNOUT Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

5.3.1 Cuestionario Maslach para la evaluación de Burnout

El cuestionario Maslach es el instrumento más utilizado en todo el mundo para la evaluación del Síndrome de Burnout. Tiene una alta estabilidad interna y una fiabilidad del 90%. Está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, observando la escala de sentimientos y cualidades del personal en su trabajo y hacia los pacientes y su función es calcular el desgaste profesional.

Es una escala que mide los síntomas de burnout o del síndrome del trabajador quemado que se presentan en las organizaciones, en el ámbito laboral específicamente, y que nos ayuda a darnos cuenta si la persona cumple con tres características:

Una baja realización personal.

Un cansancio emocional muy alto

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Una despersonalización

Siendo estos criterios también características del DSM (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders). Es muy importante que el profesional que vaya a aplicar este cuestionario sepa calificarlo, ya que esta prueba nos da específicamente un espejo o radiografía de cómo el trabajador se siente en ese momento. Es importante mencionar que el cansancio que conlleva el síndrome de Burnout puede deberse a una mala administración de la carga laboral, ya sea por parte del trabajador o por parte de la organización. Esto es muy importante comentarlo y necesita analizarse si realmente fue por parte de la empresa o por parte del trabajador.

Sin embargo llega a tener resultados muy negativos porque la persona puede tener incluso agresiones a sus compañeros (tanto verbal como físicamente), el mismo desgaste, el cansancio, sintiéndose insatisfecho con los logros o con los resultados obtenidos en ese momento.

Por lo tanto en ese momento el trabajador no puede rendir lo que necesita y lo más importante es que personalmente no está satisfecho y feliz. Un trabajador que es feliz, que se siente que la organización se preocupa por él y por su bienestar será un trabajador que se preocupe también por la organización "QUID PRO QUO". También es un deber de la organización velar de que su personal se sienta satisfecho y realizado por ella.

El cuestionario MBI es un instrumento donde el trabajador tendrá que introducir sus respuestas a las cuestiones planteadas. Se mantiene el anonimato por la vigente Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre, protección de Datos personales y garantías de los derechos digitales, y se identifica al trabajador mediante un código o identificador numérico. Este cuestionario puede encontrarse en diferentes versiones, adaptando sus afirmaciones al ámbito o sector laboral que mejor se corresponda.

Encontramos en el mismo cuestionario las instrucciones para una correcta interpretación y recopilación de datos.

Observando la escala de sentimientos anteriormente nombrado, teniendo una calificación de 0 a 6, correspondiente a :

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

0 = Nunca

1 = Pocas veces

2 = Una vez al mes

3 = unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

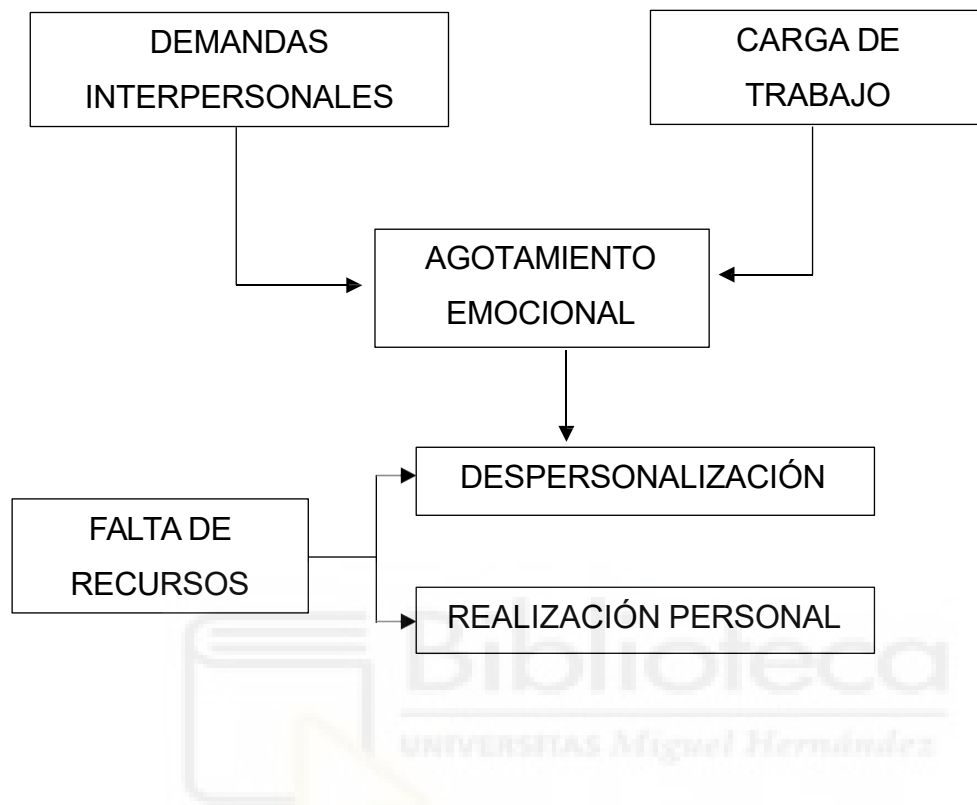
6 = Todos los días

ASPECTOS DEL SINDROME	ITEMS
Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización	5,10,11,15,22
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21

- Subescala de agotamiento emocional: Consta de 9 ítems que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.
- Subescala de despersonalización: Esta formada por 5 ítems que valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- Subescala de realización personal: Compuesta de 8 ítems que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

La clasificación de los ítems es la siguiente:

“Modelo de proceso de Burnout”. Leiter, 1993



A continuación explicaremos cada una de estas escalas:

- **Agotamiento emocional (AE):** se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993). Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirán desgastadas e incapaces de recuperarse.
- Cuando despiertan en las mañanas carecen de energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo. Pese a que en un principio se define el síntoma en términos puramente emocionales, en 1997, Maslach y Leiter, ampliaron su definición,

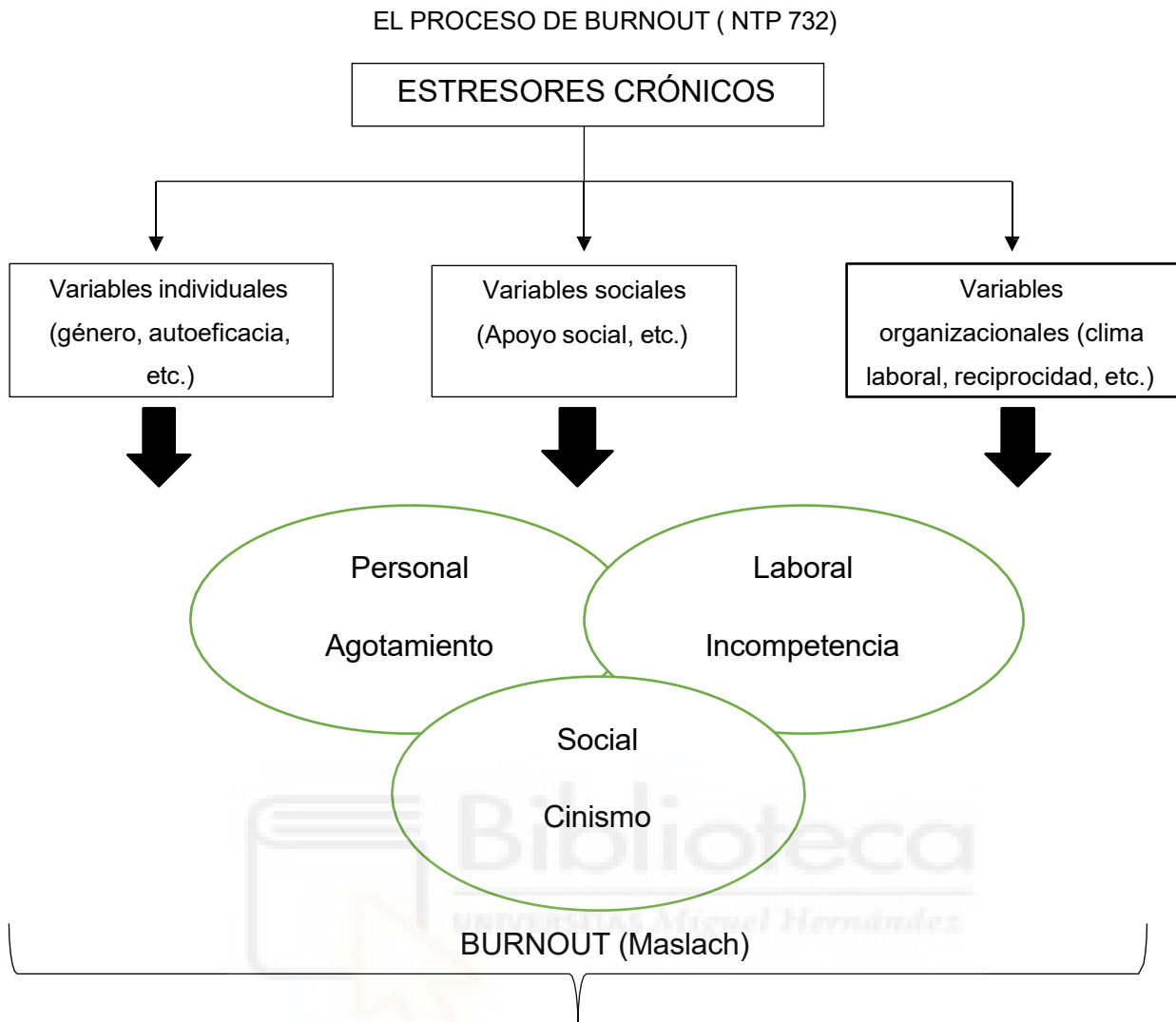
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

incluyendo el agotamiento físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiestan tanto en la salud mental como física del trabajador.

- El agotamiento no es simplemente experimentado, sino que se refleja en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo. En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a las personas, como es en este estudio en el que nos centramos en el personal sanitario de urgencias, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse a las necesidades particulares de las personas que atiende (Maslach et al., 2001).
- La dimensión de agotamiento emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no pueden ofrecer nada más, manifestándose síntomas físicos y emocionales como irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recupera con el descanso (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001).
- **Despersonalización (DP):** La dimensión de Despersonalización o cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los compañeros de trabajo. esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El modo de trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter,2001).
- Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas (Maslach y otros, 2001). Además se empieza a tratar a las personas como objetos, actuando de forma distante e impersonal (Cordes y Dougherty, 1993). Más adelante, Maslach y sus colaboradores, modificaron la definición original de dos de las dimensiones, en la que la Despersonalización fue renombrada como Cinismo, aunque se conservara intacta la agrupación de síntomas a los que se refiere la dimensión (Maslach y Leiter, 1997).

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

- El cinismo es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensivas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de crisis.
- **Realización personal (RP):** La dimensión que falta de realización personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, el personal laboral siente que no se desempeña tan bien como lo hacia en un comienzo (Maslach et al., 1997). Asi mismo se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumentando su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador (Maslach et al., 1997).
- La dimensión de realización personal en el trabajo fue renombrada, siendo conocida anteriormente como logro reducido o inefectividad, sin embargo se siguen conservando intactos la agrupación de síntomas en esta dimensión.
- Esta escala hace énfasis en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio o ayuda que presta a las personas. Este factor habla de sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima (Bakker, 2002).



5.3.2 Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

El método de evaluación FPSICO de factores psicosociales, es un instrumento que permite realizar un diagnóstico de la realidad psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST).

Presenta las siguientes ventajas:

- Está verificado
- Es científico
- Está estandarizado
- Está reconocido por la autoridad laboral (inspectores de trabajo y jueces)
- Está reconocido por los sindicatos y patronales

Los factores de riesgo que son evaluados con el método FPSICO son los siguientes:

- Tiempo de trabajo: relacionado con el tema de la conciliación.
- Autonomía: mide los ámbitos sobre todo como hacemos el trabajo y cuando podemos hacer el trabajo, es decir, cómo se distribuyen las tareas a lo largo de la jornada laboral.
- Carga de trabajo: mide dos aspectos ya que cuando observamos carga siempre pensamos en la cantidad de trabajo que tenemos; y es verdad pero también medirá el ritmo de trabajo.
- Demandas Psicológicas: que se evaluarán en dos puntos; en las cognitivas ¿para hacer / realizar este trabajo? ¿tengo que poner todo mi interés?, y las emocionales ¿para hacer este trabajo tengo que vaciarme emocionalmente sobre él?
- Variedad / Contenido: trata sobre la monotonía en el trabajo.
- Participación / Supervisión: divididos en dos partes; la posibilidad que tienen los trabajadores de tomar decisiones sobre el trabajo, y cómo están los superiores supervisando el trabajo del personal, que puede ser por una parte excesiva o también puede ser deficiente.
- Desempeño de Rol: el cual mide cómo y cuándo se tiene que realizar el trabajo el personal, y si existen sobre todo algún tipo de contradicción de órdenes, existiendo un conflicto de rol.
- Relaciones y Apoyo Social: mide cómo se relacionan entre sí los trabajadores y también cómo se relacionan los supervisores con los trabajadores y al contrario.
- Interés por el trabajador / Compensación: se entiende como el interés que el trabajador muestra hacia la empresa.

En este método se efectúan cuatro preguntas en las que hay que hacer un especial hincapié, si el trabajador ha sido testigo o ha percibido en puesto de trabajo algún tipo de acoso o violencia sexual, violencia física, violencia psicológica y discriminación.

Hay que tener muy claro que se habla siempre de percepciones cuando se va a efectuar el método FPSICO, no es un método que mida y que te sirva para

decir “ ha surgido esto, es porque hay otra cosa hay que actuar inmediatamente”, no, sería erróneo, ya que estamos viendo percepciones, con esto no se va a infravalorar los resultados solo se están poniendo en su justa medida, se actuará pero no debe cundir el pánico en las áreas evaluadas o entre los trabajadores evaluados.

Los criterios de aplicación del método FPSICO son los siguientes:

- Las personas que lo responden deben conocer que su finalidad es un diagnóstico.
- Hay que garantizar la privacidad y anonimato.
- Hay que garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos teniendo claro que se obtiene un informe colectivo.
- Resolver las dudas durante su cumplimentación.

El método FPSICO, creará un informe donde se recogerán los datos y los expertos deberán interpretar los datos. Cuando un experto utiliza esta herramienta, deberá seguir un proceso, que es la presentación del proyecto de evaluación psicosocial ante el comité de dirección que es el órgano de gestión de la organización; el comité de empresa que es el órgano de representación de los trabajadores en la organización velando por los interés de sus trabajadores; y por ultimo al comité de Seguridad y salud, que es el órgano de participación interna de la organización para consulta de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.

6. METODOLOGÍA

6.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

El grupo que forma este estudio es compuesto por médicos, enfermeros/as, administrativos/as y auxiliares de enfermería de un servicio de urgencias hospitalario. Se trata de una muestra de 50 trabajadores (21 enfermeros/as, 7 administrativos, 11 médicos y 11 auxiliares).

En la unidad de urgencias hospitalarias realizan servicios otros trabajadores como celadores y trabajadores de los servicios de limpieza, pero éstos no entran dentro del ámbito de este estudio.

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

El área de urgencias se encuentra muy bien señalizada dentro del hospital. Contiene una zona de acceso, recepción, un triaje (clasificación de los pacientes según gravedad), sala de espera, boxes de consulta (exploración y tratamiento), boxes de observación, boxes de monitorización, box de paradas, zona de personal y zona de acceso a fármacos y material hospitalario. Así mismo, las urgencias hospitalarias deben contar con urgencias pediátricas, estando diferenciadas las urgencias de pacientes adultos de las pediátricas.

En cuanto a la metodología de trabajo de las urgencias hospitalarias siguen este patrón:

- El paciente acude a urgencias por la zona de acceso.
- El paciente es atendido por el personal administrativo, esto consiste en la recogida de datos así como sintomatología inicial. Se le entregará una pulsera identificativa (nombre, apellidos y fecha de nacimiento del paciente) y unas etiquetas con nombre, fecha de nacimiento y las iniciales del nombre y apellidos. Los pacientes son informados de que primero pasarán por el triaje cuando sus iniciales aparezcan en pantalla.
- El paciente pasas por triaje. Gran parte de los hospitales españoles utilizan como sistema informático de triaje “ TRIAJE MANCHESTER”, este método consiste en una clasificación inicial del paciente por parte del enfermero de triaje (el paciente debe entender que a urgencias no se entra por orden de llegada, sino por gravedad).

Una vez el paciente se encuentra en el box de triaje se le pregunta por el motivo de asistencia, se toman constantes (tensión arterial, frecuencia cardiaca, saturación de oxígeno, temperatura y en algunos casos peso y glucosa), se pregunta si tienen alergia medicamentosa y antecedentes personales, igual que medicación crónica. En caso de que fuera necesario se solicitaran pruebas complementarias (radiografías, TACs, ecografías y si se dispone de ello traductor).

- Se le realiza la escala EVA que consiste en una escala de dolor que va de 0 a 10. Tras todo este proceso se le asignara un color que va relacionado con la prioridad de asistencia.
 - Azul (espera de hasta 4 horas).
 - Verde (espera de hasta 2 horas).

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

- Amarillo (espera de hasta 60 minutos).
 - Naranja (espera entre 10 y 15 minutos).
 - Rojo (asistencia inmediata).
-
- Una vez realizada esta clasificación y según sus resultados los pacientes irán accediendo a la zona interior de urgencias.
 - La gran mayoría de las urgencias hospitalarias consta de diferentes boxes: boxes de traumatología, boxes de pediatría, boxes de problemas oftálmicos y óticos, boxes de paradas, boxes de monitorización y boxes de observación entre otros.
 - El enfermero/a asigna un paciente al médico, éste acude a su exploración, tras esta primera valoración el facultativo indicara a enfermería de forma escrita y telemática las ordenes médicas.
 - El enfermero/a asiste al paciente, unas veces solo y otras con ayuda de auxiliares de enfermería, celadores y médicos.
 - Tras esta primera asistencia el enfermero/a revaluara a los 30 minutos la escala EVA (escala de dolor).
 - Según diagnostico del paciente existen varias alternativas: alta domiciliaria, ingreso hospitalario a cargo de medicina interna, a cargo de oncología, a cargo de traumatología..., ingreso hospitalario a cargo de UCI (unidad de cuidados intensivos), intervención urgente o derivar para consultas externas, y en otros casos el traslado en ambulación a otro hospital.

En cuanto a los turnos en esta unidad de urgencias hospitalarias pueden ser muy variados: el personal médico suele tener turnos de 12 a 24 horas, en cuanto a enfermería existen los turnos rodados de mañana, tarde y tarde-noche, los auxiliares de enfermería a día de hoy tienen turno partido.

La característica principal para la inclusión de un trabajador en este estudio fue que sólo podrían participar el personal laboral de esa unidad (médicos, enfermeros/as, administrativos/as y auxiliares de enfermería) quedando descartados profesionales que no formaran parte del servicio de urgencias, y aquellos trabajadores que en el momento que se repartieron los cuestionarios estuvieran de vacaciones y de baja laboral.

6.2. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

Al personal del servicio de urgencias se les informó del objetivo de estudio, solicitando su consentimiento de participación voluntaria en el mismo e informándoles que en todo momento se mantendría el anonimato identificándolos con un código numérico. Se les entregaron los cuestionarios y se les solicitó que respondieran con la mayor sinceridad y libertad posible.

El primero de los cuestionarios entregados a los trabajadores fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), cuestionario de Cristina Maslach, que está compuesto por 22 ítems en modo de afirmaciones, estudiando las escalas de sentimientos y cualidades del personal en su trabajo y hacia los pacientes, siendo la función principal de este cuestionario medir el desgaste profesional e indicar si existen indicios de Burnout. El cuestionario tiene clasificación del 0 al 6, donde 0 significa que no ocurre nunca y el 6 ocurre todos los días.

El otro cuestionario fue el Método FPSICO donde se evalúa los factores psicosociales, permitiendo realizar un diagnóstico de la realidad psicosocial de la unidad de urgencias.

Este instrumento está compuesto por 44 preguntas, algunas se caracterizan por ser múltiples, de esta forma el número de preguntas del cuestionario ascendería a 89.(FPSICO 4.1)

Este instrumento de evaluación nos va a ofrecer la información de 9 factores psicosociales:

- Tiempo de trabajo
- Autonomía
- Carga de trabajo
- Demandas psicológicas
- Variedad / Contenido
- Participación / supervisión
- Interés por el/la trabajador/a / Compensación

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

- Desempeño de rol
- Relaciones y apoyo social

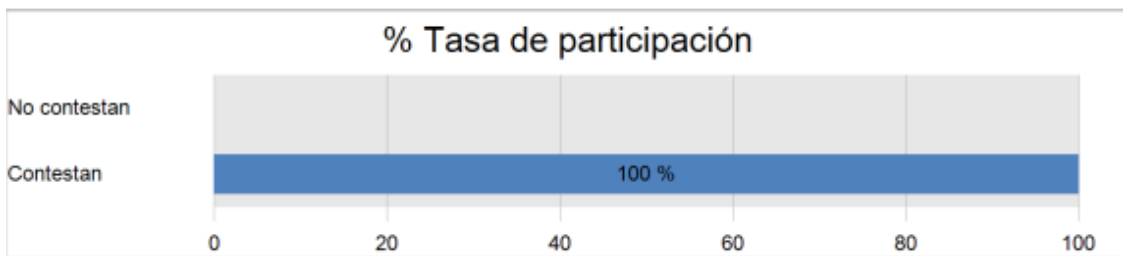
FACTORES		ITEMS
Tiempo de trabajo		1, 2, 5, 6
Autonomía	Autonomía Temporal	3, 7, 8, 9
	Autonomía Decisional	10 a - 10h
Carga de trabajo	Presiones tiempos	23, 24, 25
	Esfuerzo de atención	21, 22, 27, 30, 31, 32
	Cantidad y Dificultad de la tarea	
Variedad/Contenido		37, 38, 39, 40 a – 40 d
Participación/ Supervisión		11 a – 11 d, 12 a – 12 d
Interés		13a – 13d, 41, 42, 43, 44
Desempeño de Rol		14 a – 14 f, 15 a – 15 e
Relaciones y Apoyo social		16a – 16d, 17, 18a – 18d, 19, 20

7. RESULTADOS

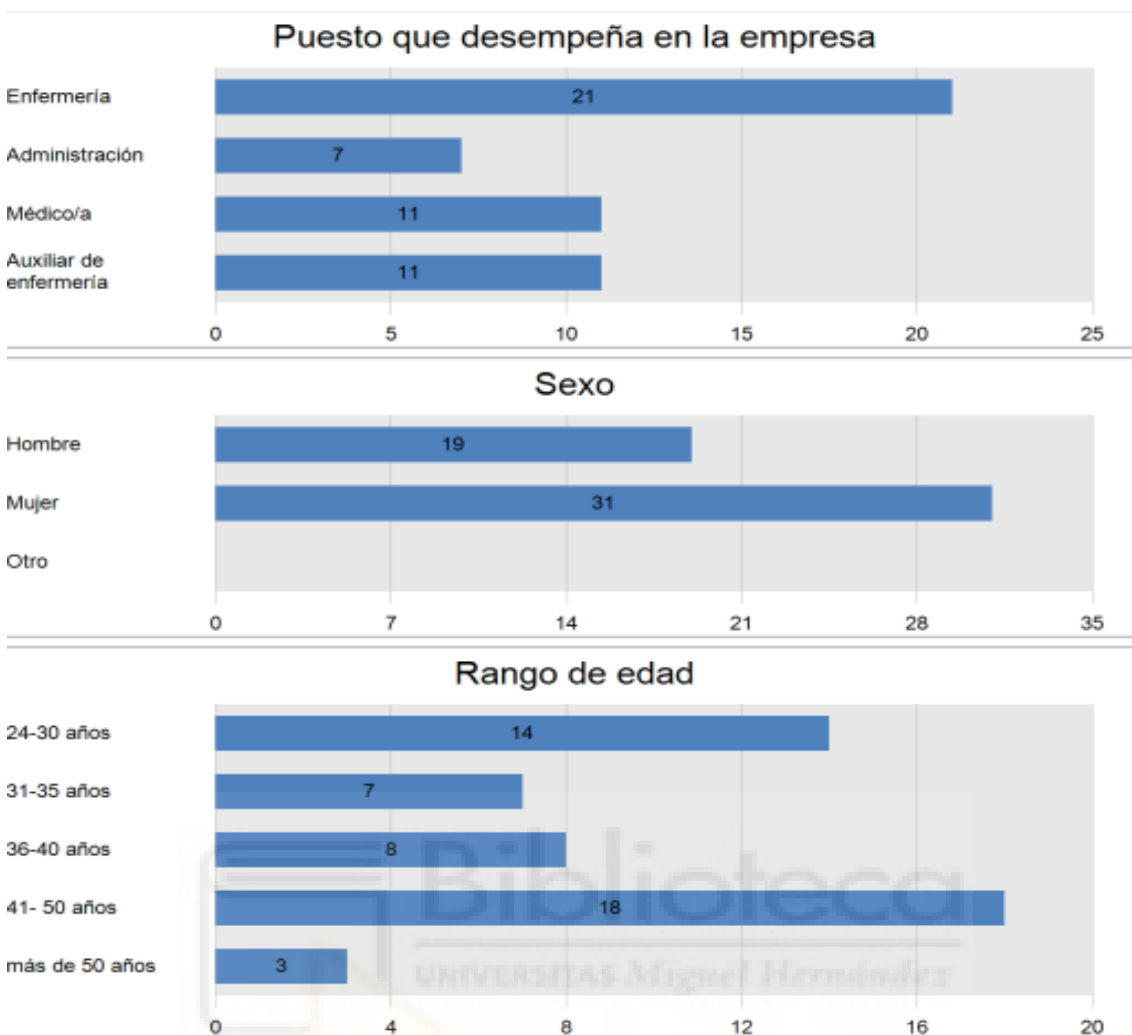
Hemos obtenido resultado de todo el colectivo de 50 trabajadores de la unidad de urgencias: 21 enfermeros (42% de la muestra), 7 administrativos (14% de la muestra), 11 médicos y 11 auxiliares de enfermería (que representan en ambos casos el 22% de la muestra). El mayor porcentaje son mujeres (62% de la muestra frente al 38% de hombres). La media de edad es de 38 años (rango de 23 a 55 años) y el grupo de edad mayoritario fue comprendido entre los 41 y 50

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

años que representan el 36% de la muestra, seguido del comprendido entre 24 y 30 años (28% de la muestra).



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



7.1. Resultados del método FPSICO

En este apartado presentamos los resultados obtenidos del método FPSICO. Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores expuestos en cada nivel de riesgo de acuerdo al siguiente código de colores:

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

Asimismo, se incluye el número de trabajadores en cada nivel de riesgo y los datos de los parámetros estadísticos básicos correspondientes a las puntuaciones obtenidas para cada factor (media, mediana y desviación típica).

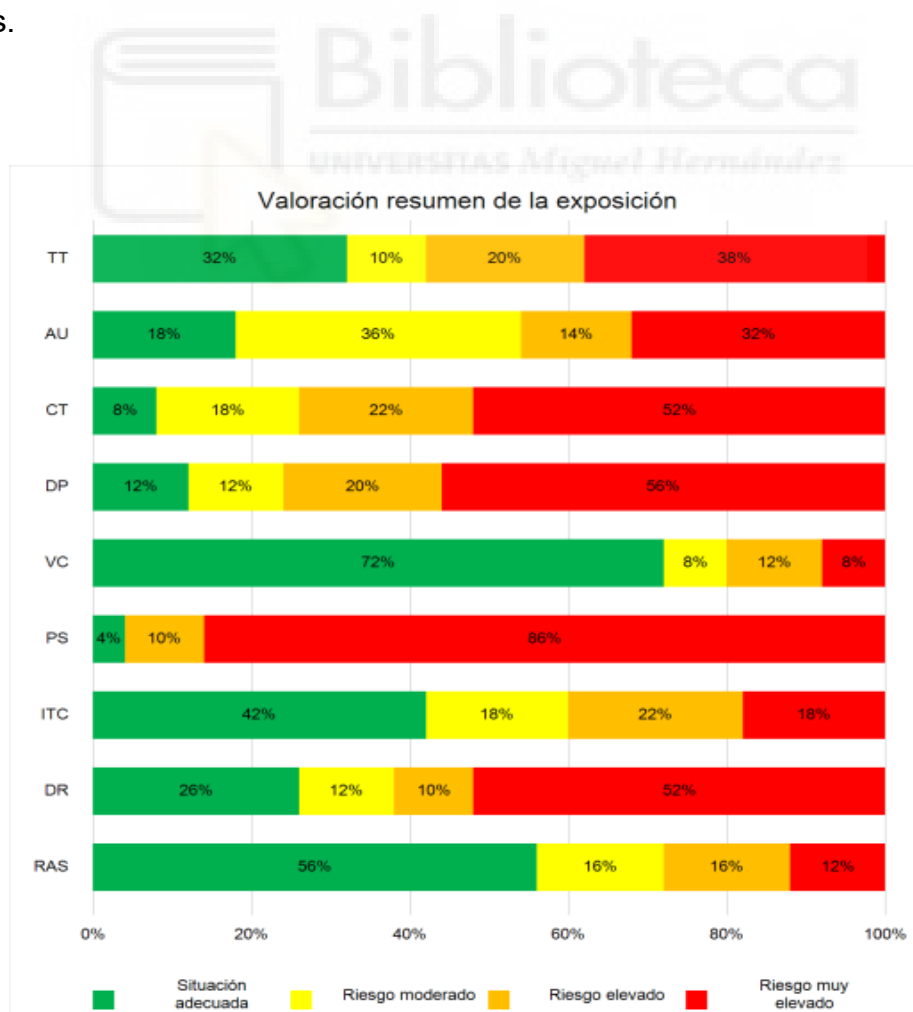
Con el objetivo de facilitar la interpretación de estas medidas se indica que ha de tener en cuenta que el rango informa sobre el valor mínimo y el valor

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

máximo que puede obtenerse en cada factor valorado. Hay que puntualizar que cada factor tiene un rango diferente:

Factor	Rango	
	Min.	Máx.
Tiempo de trabajo	0	37
Autonomía	0	113
Carga de trabajo	0	106
Demandas psicológicas	10	112
Variedad / Contenido	0	69
Participación / Supervisión	4	87
Interés por el trabajador / Compensación	0	73
Desempeño de rol	1	109
Relaciones y apoyo social	0	97

A continuación se muestra el resumen grafico de la exposición para cada uno de los nueve factores psicosociales que analiza el método FPSICO, para la muestra total y seguidamente se analizará por separado cada unidad de análisis.



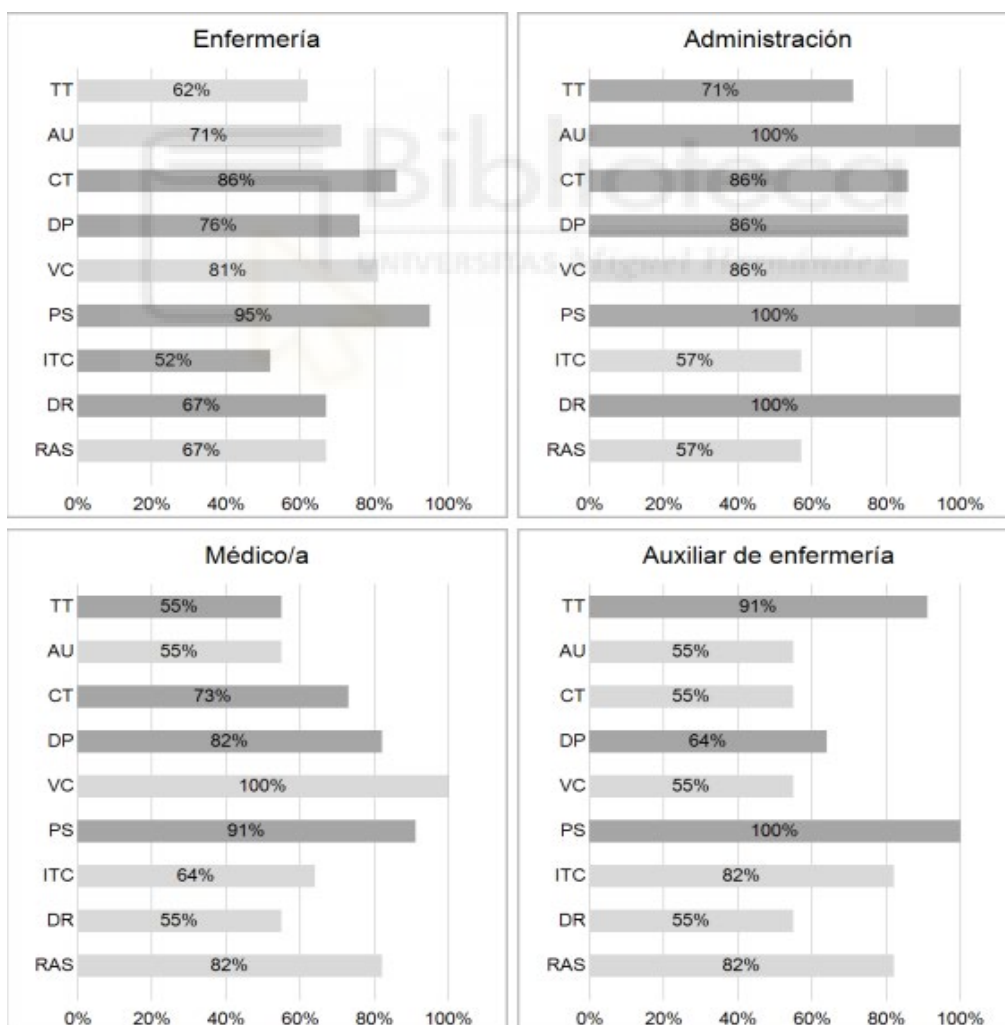
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial por unidad de análisis:

En primer lugar, con el fin de facilitar la adopción de prioridades en la interpretación de los resultados, se ofrece un resumen de la prevalencia de exposición para cada una de las opciones de respuesta de la unidad de análisis “Puesto que desempeña en la empresa” en los nueve factores de riesgo.

Los gráficos y tabla “mapa de riesgos psicosociales” muestran el valor acumulado (suma) de los niveles de riesgo elevado y muy elevado, identificándose con diferente tonalidad:

- Gris oscuro si $\geq 50\%$ de la muestra
- Gris claro si $< 50\%$ de la muestra



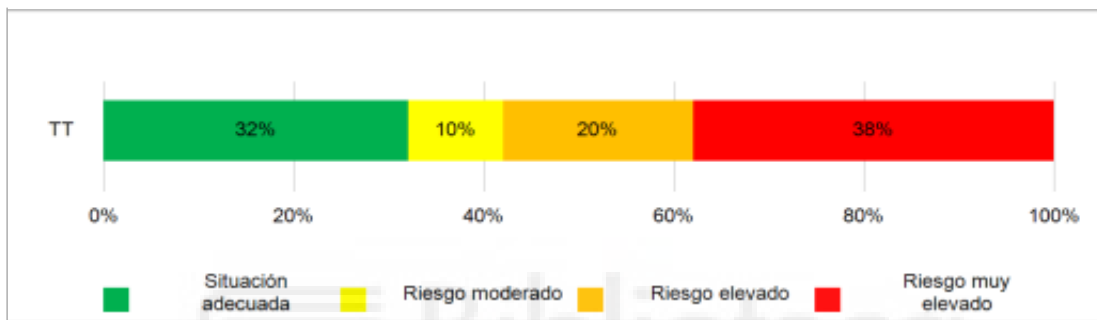
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Mapa de riesgos psicosociales: PUESTO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA / factor de riesgo

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Enfermería	61,9%	71,4%	85,7%	76,2%	81%	95,2%	52,4%	66,7%	66,7%
Administración	71,4%	100%	85,7%	85,7%	85,7%	100%	57,1%	100%	57,1%
Médico/a	54,5%	54,5%	72,7%	81,8%	100%	90,9%	63,6%	54,5%	81,8%
Auxiliar de enfermería	90,9%	54,5%	54,5%	63,6%	54,5%	100%	81,8%	54,5%	81,8%

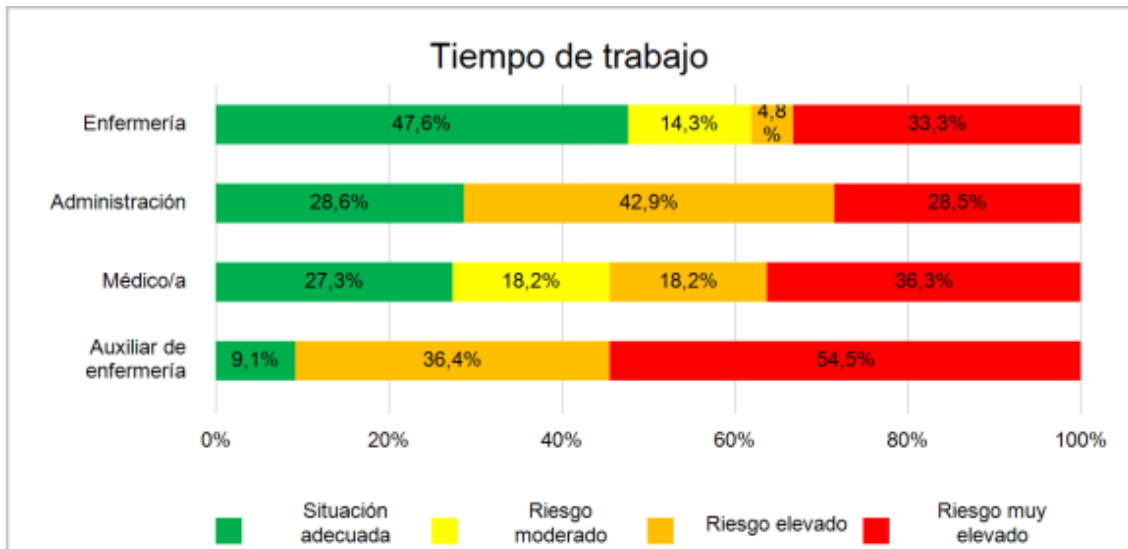
A continuación se presenta una exposición detallada de los distintos factores de riesgos psicosociales:

TIEMPO DE TRABAJO



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
16	5	10	19

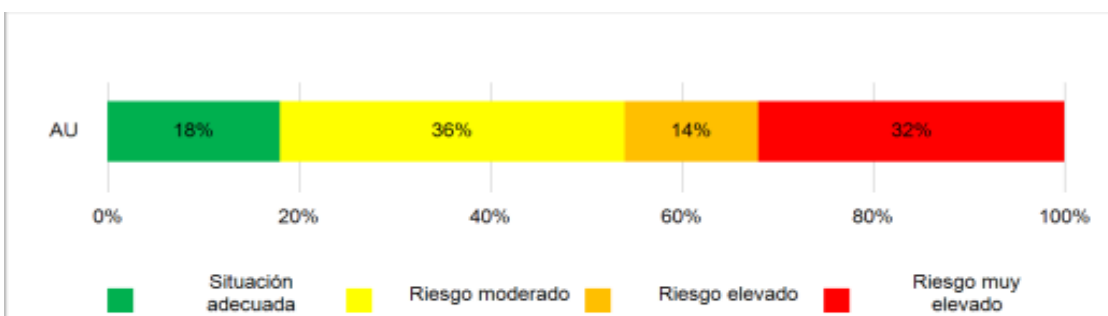
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



Puesto que desempeña en la empresa	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Enfermería	10	3	1	7
Administración	2	0	3	2
Médico/a	3	2	2	4
Auxiliar de enfermería	1	0	4	6

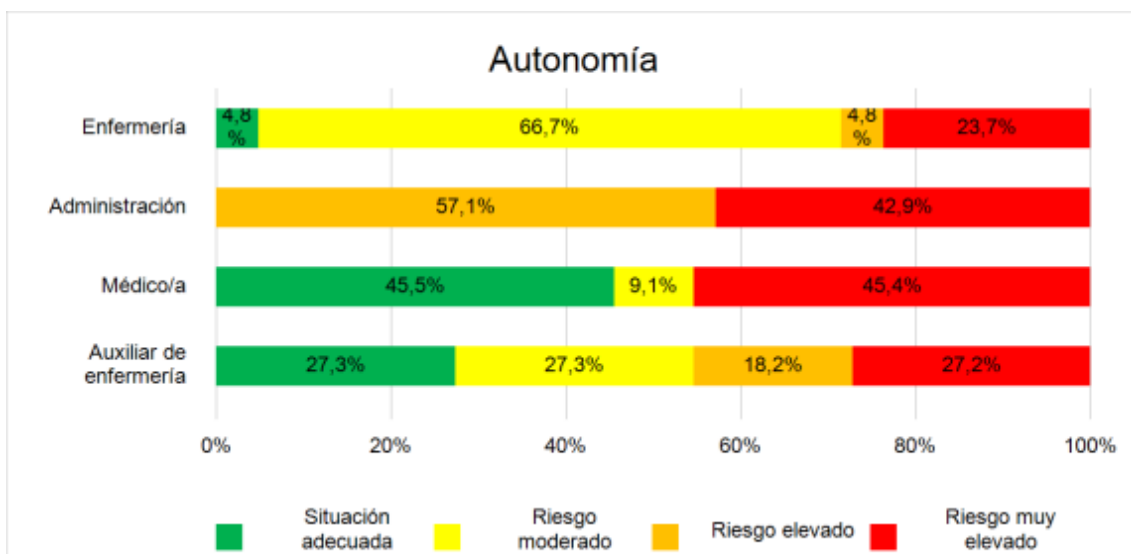
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 37	24,00	8,40	26,00

AUTONOMÍA



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	18	7	16

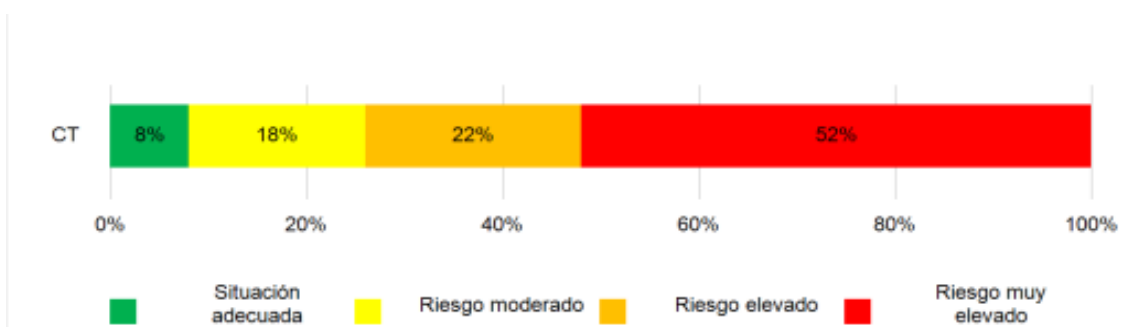
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



Puesto que desempeña en la empresa	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Enfermería	1	14	1	5
Administración	0	0	4	3
Médico/a	5	1	0	5
Auxiliar de enfermería	3	3	2	3

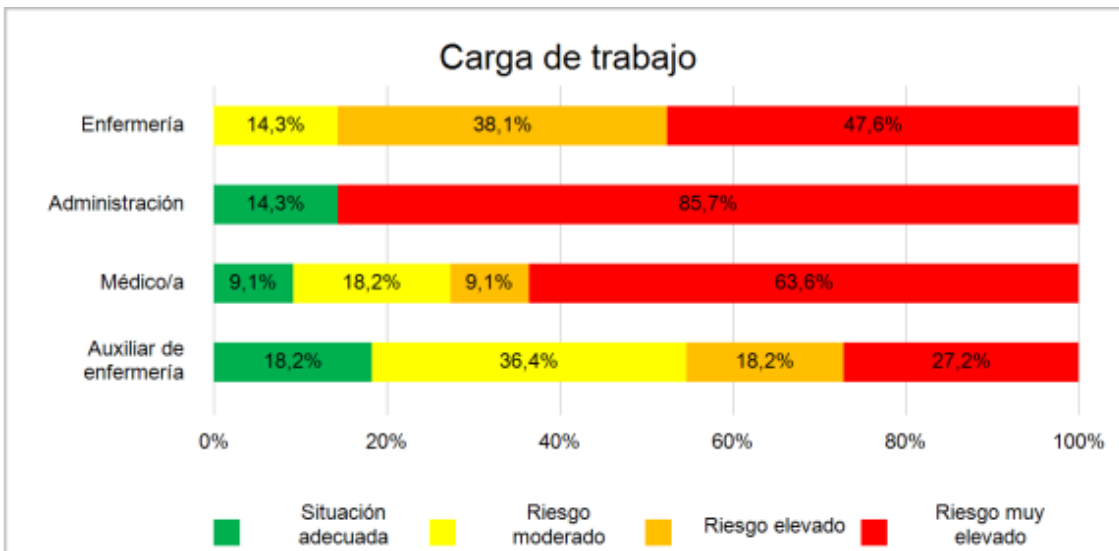
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 113	79,12	19,84	79,00

CARGA DE TRABAJO



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	9	11	26

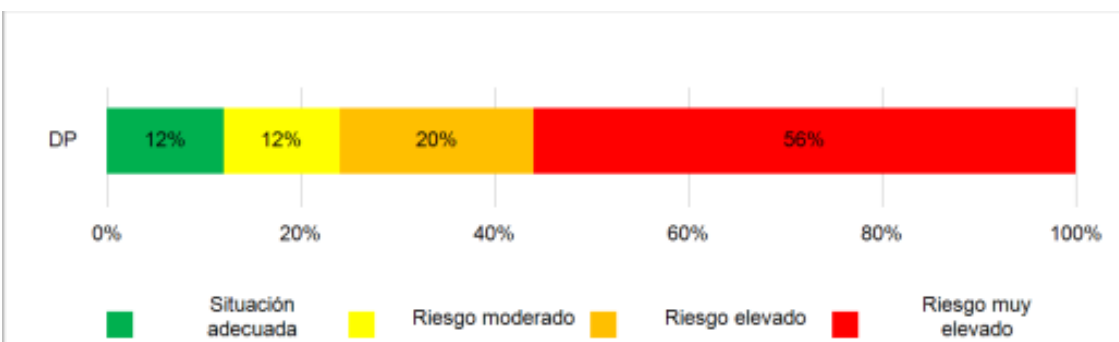
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



Puesto que desempeña en la empresa	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Enfermería	0	3	8	10
Administración	1	0	0	6
Médico/a	1	2	1	7
Auxiliar de enfermería	2	4	2	3

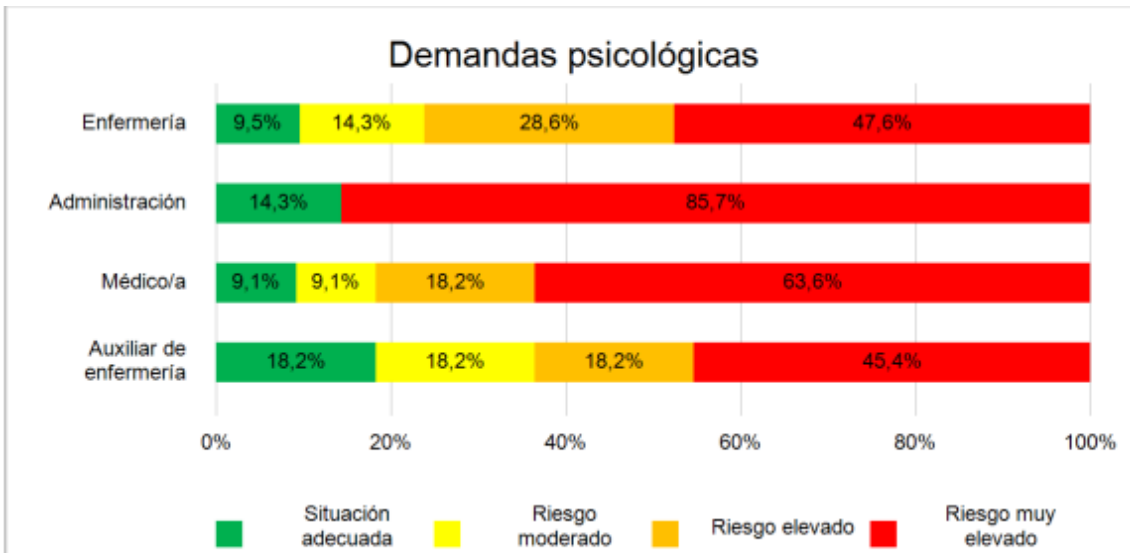
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 106	63,40	12,65	61,50

DEMANDAS PSICOLÓGICAS



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	6	10	28

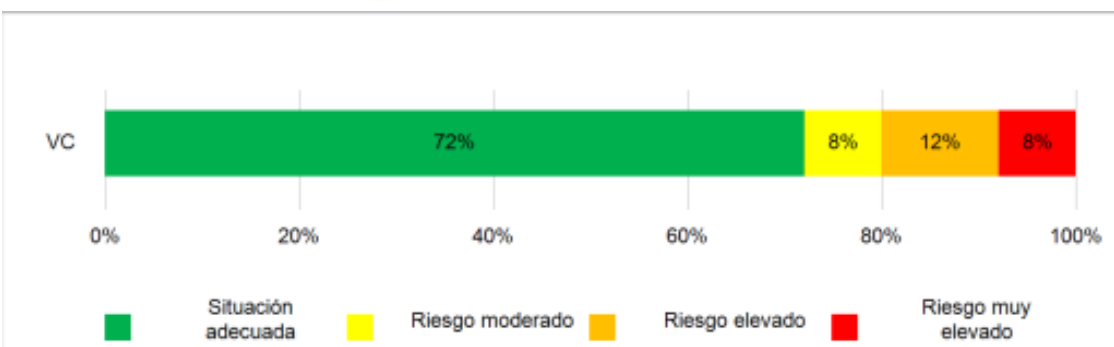
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



Puesto que desempeña en la empresa	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Enfermería	2	3	6	10
Administración	1	0	0	6
Médico/a	1	1	2	7
Auxiliar de enfermería	2	2	2	5

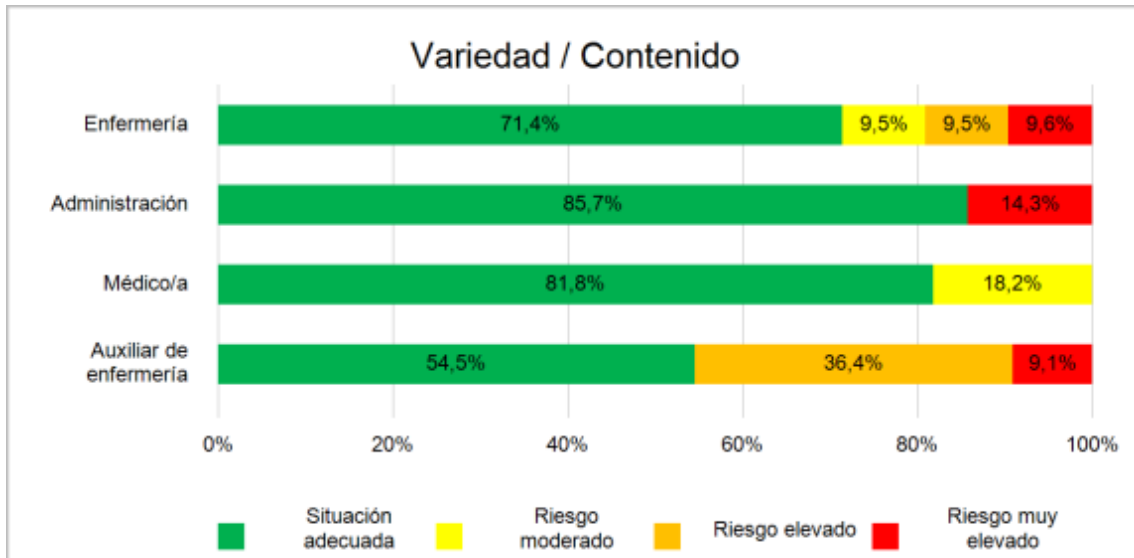
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10 – 112	75,32	13,83	78,00

VARIEDAD / CONTENIDO



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
36	4	6	4

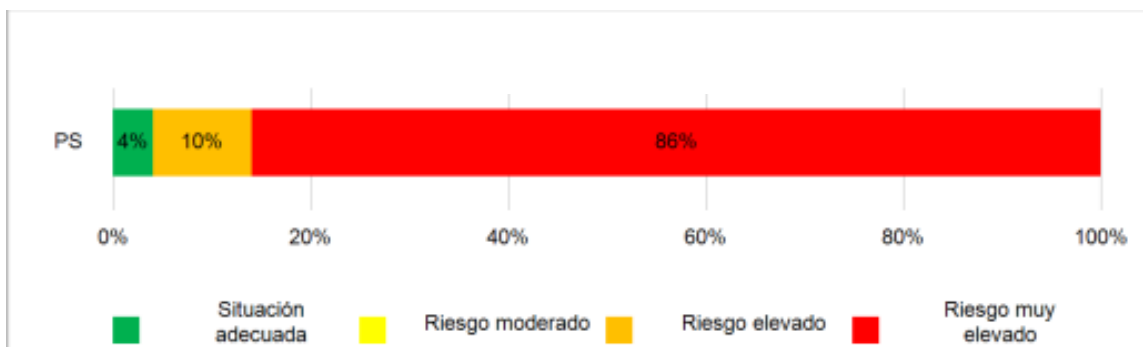
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



Puesto que desempeña en la empresa	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Enfermería	15	2	2	2
Administración	6	0	0	1
Médico/a	9	2	0	0
Auxiliar de enfermería	6	0	4	1

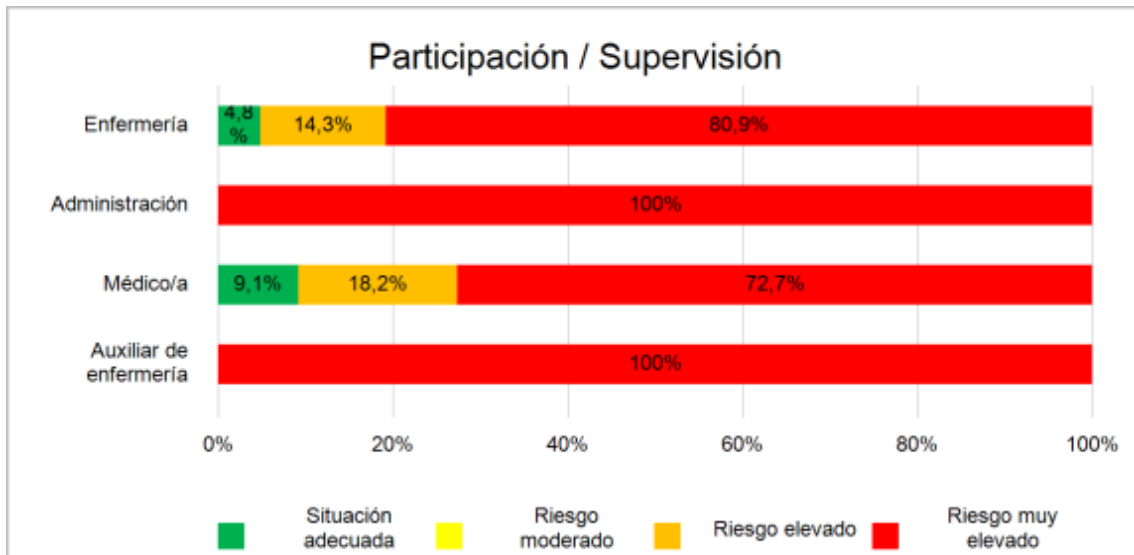
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 69	23,80	12,88	21,00

PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	0	5	43

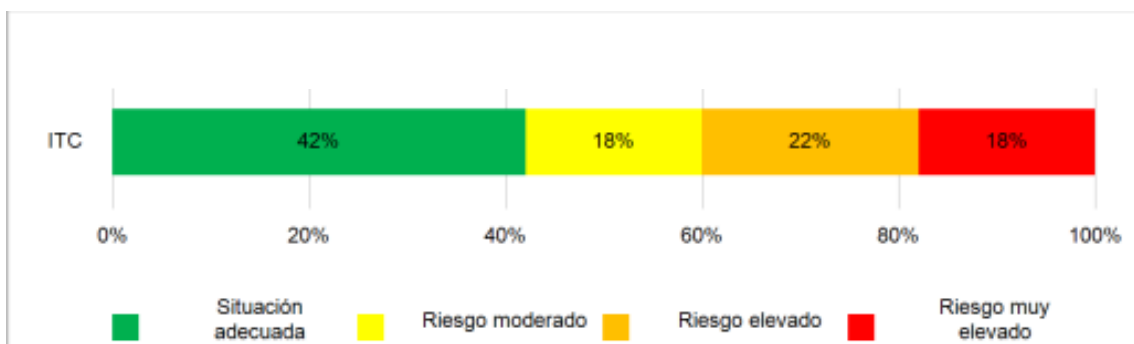
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



Puesto que desempeña en la empresa	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Enfermería	1	0	3	17
Administración	0	0	0	7
Médico/a	1	0	2	8
Auxiliar de enfermería	0	0	0	11

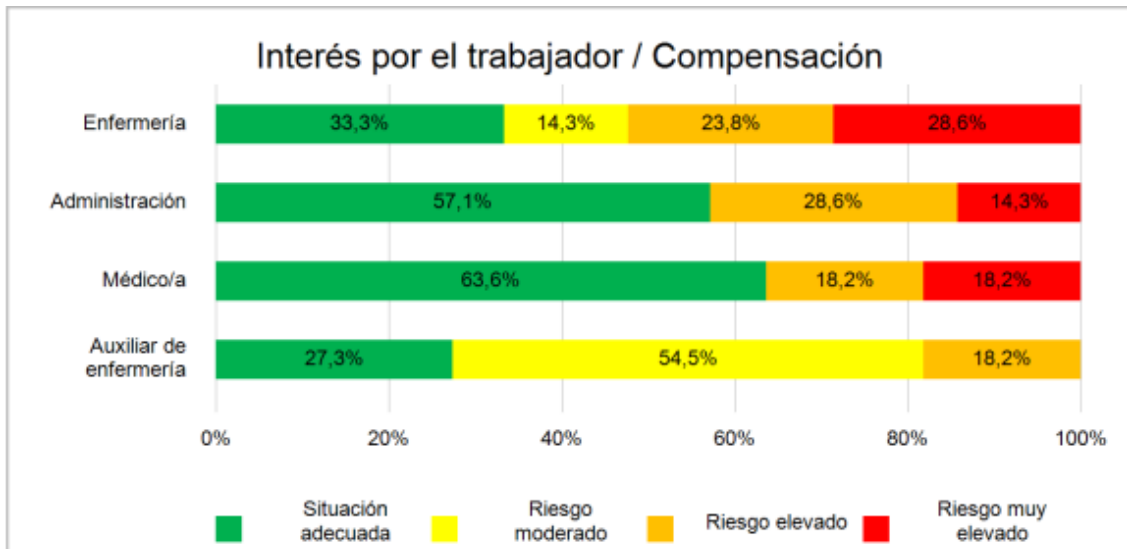
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4 – 87	52,78	13,67	52,50

INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
21	9	11	9

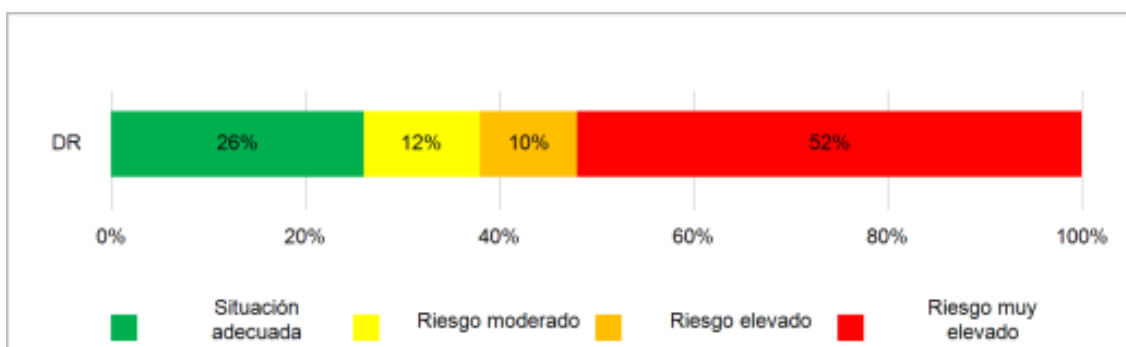
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



Puesto que desempeña en la empresa	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Enfermería	7	3	5	6
Administración	4	0	2	1
Médico/a	7	0	2	2
Auxiliar de enfermería	3	6	2	0

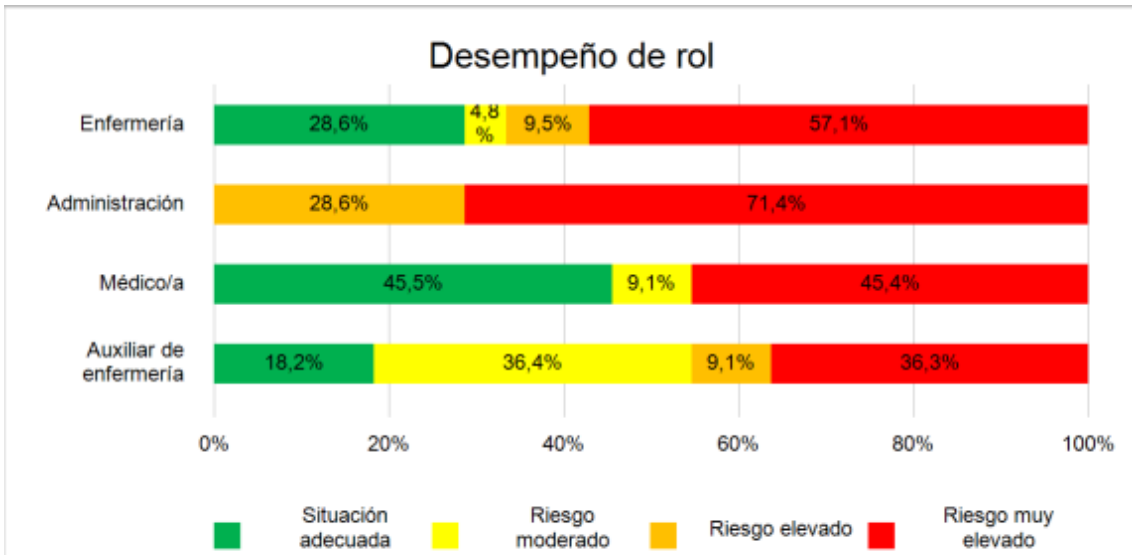
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 73	79,88	12,42	51,00

DESEMPEÑO DE ROL



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	6	5	26

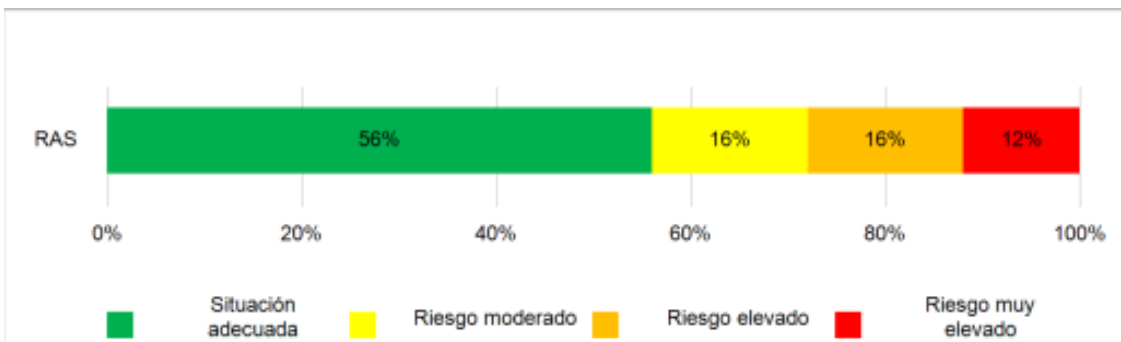
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



Puesto que desempeña en la empresa	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Enfermería	6	1	2	12
Administración	0	0	2	5
Médico/a	5	1	0	5
Auxiliar de enfermería	2	4	1	4

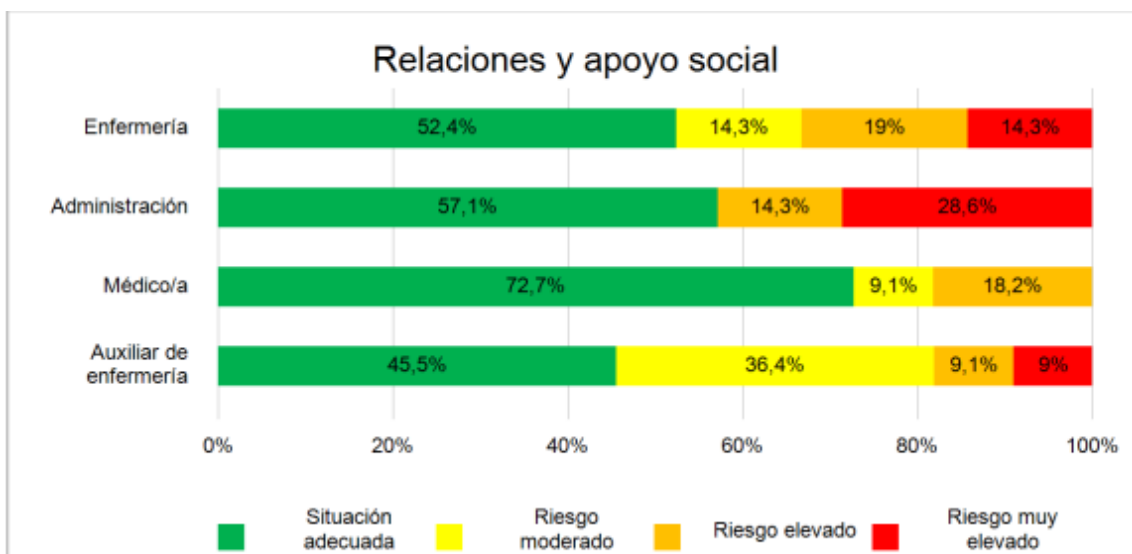
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1 – 109	52,64	23,57	55,50

RELACIONES Y APOYO SOCIAL



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
28	8	8	6

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



Puesto que desempeña en la empresa	Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Enfermería	11	3	4	3
Administración	4	0	1	2
Médico/a	8	1	2	0
Auxiliar de enfermería	5	4	1	1

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 97	23,02	12,12	23,00

7.2. Resultados MBI

A continuación se muestran los resultados obtenidos del pase del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a los trabajadores. Como podemos observar un alto porcentaje de la muestra estudiada presenta niveles elevados en las subescalas del cuestionario: Agotamiento emocional (23 trabajadores, el 46% de la muestra); Despersonalización (29 trabajadores, el 58% de la muestra) y bajos en la subescala de Realización Personal (19 trabajadores, el 38% de la muestra). Como consecuencia 26 de los trabajadores (52% de la muestra) presentaron indicios de Burnout moderado, con puntuaciones entre 67 y 99 y 4 (8% de la muestra) indicios de burnout alto con puntuaciones mayores de 100.

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Nivel_Agotamiento_Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Bajo (0-18)	21	42.0%	42.0%	42.0%
Medio (19-26)	6	12.0%	12.0%	54.0%
Alto (27-54)	23	46.0%	46.0%	100.0%
Total	50	100.0%		

Nivel_Despersonalizacion

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Bajo (0-5)	11	22.0%	22.0%	22.0%
Medio (6-9)	10	20.0%	20.0%	42.0%
Alto (10-30)	29	58.0%	58.0%	100.0%
Total	50	100.0%		

Nivel_Realizacion_Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Bajo (0-33)	19	38.0%	38.0%	38.0%
Medio (34-39)	11	22.0%	22.0%	60.0%
Alto (40-56)	20	40.0%	40.0%	100.0%
Total	50	100.0%		

INDICIOS_DE_BURNOUT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Burnout leve (34-66)	20	40.0%	40.0%	40.0%
Burnout moderado (67-99)	26	52.0%	52.0%	92.0%
Burnout alto (+100)	4	8.0%	8.0%	100.0%
Total	50	100.0%		

En cuanto a los resultados estratificados en función del puesto de trabajo, los datos obtenidos muestran puntuaciones medias mayores en la subescala de agotamiento emocional en el personal de administración y auxiliar de enfermería. En la subescala de despersonalización las mayores puntuaciones se dan en el personal de enfermería y administración mientras que en la subescala de Realización personal todas las categorías presentaron similares puntuaciones en torno a la media de 35 puntos.

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

PUESTO DE TRABAJO		Puntaje Agotamiento Emocional	Puntaje despersonalización	Puntaje realización Personal
Enfermería	Media	23,43	12,90	34,76
	N	21	21	21
	Desv. Desviación	12,781	7,238	7,556
Administración	Media	34,43	12,14	38,14
	N	7	7	7
	Desv. Desviación	11,559	3,625	9,335
Médico	Media	19,45	10,55	37,91
	N	11	11	11
	Desv. Desviación	15,858	9,853	10,339
Auxiliar de Enfermería	Media	25,91	9,55	33,82
	N	11	11	11
	Desv. Desviación	13,939	5,520	6,926
Total	Media	24,64	11,54	35,72
	N	50	50	50
	Desv. Desviación	13,954	7,141	8,288

En cuanto al puntaje total, el colectivo con mayor puntuación fue el personal de administración y el de menor puntuación el colectivo de médicos. No obstante el pequeño tamaño de la muestra y el diferente número de trabajadores en cada uno de los puestos de trabajo no nos permite contrastar si las diferencias entre los colectivos son estadísticamente significativas.

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

PUESTO DE TRABAJO		PUNTAJE TOTAL
Enfermería	Media	71,10
	N	21
	Desv. Desviación	17,067
Administración	Media	84,71
	N	7
	Desv. Desviación	14,373
Médico	Media	67,91
	N	11
	Desv. Desviación	18,052
Auxiliar de Enfermería	Media	69,27
	N	11
	Desv. Desviación	20,905
Total	Media	71,90
	N	50
	Desv. Desviación	18,131

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

A continuación presentamos para cada una de las categorías profesionales por separado los diferentes niveles obtenidos en cada una de las subescalas y en los indicios de Burnout:

PERSONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-18)	9	42,9
	Medio (19-26)	3	14,3
	Alto (27-54)	9	42,9
	Total	21	100,0

Nivel de despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-5)	2	9,5
	Medio (6-9)	6	28,6
	Alto (10-30)	13	61,9
	Total	21	100,0

Nivel de Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-33)	8	38,1
	Medio (34-39)	6	28,6
	Alto (40-56)	7	33,3
	Total	21	100,0

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Indicios de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Burnout leve (34-66)	8	38,1
	Burnout moderado (67-99)	11	52,4
	Burnout alto (+100)	2	9,5
	Total	21	100,0

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN

Nivel Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio (19-26)	2	28,6
	Alto (27-54)	5	71,4
	Total	7	100,0

Nivel de Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio (6-9)	2	28,6
	Alto (10-30)	5	71,4
	Total	7	100,0

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Nivel de Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-33)	3	42,9
	Alto (40-56)	4	57,1
	Total	7	100,0

Indicios de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Burnout moderado (67-99)	5	71,4
	Burnout alto (+100)	2	28,6
	Total	7	100,0

PERSONAL MÉDICO

Nivel Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-18)	7	63,6
	Alto (27-54)	4	36,4
	Total	11	100,0

Nivel Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-5)	6	54,5
	Alto (10-30)	5	45,5
	Total	11	100,0

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Nivel Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-33)	3	27,3
	Medio (34-39)	2	18,2
	Alto (40-56)	6	54,5
	Total	11	100,0

Indicios de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Burnout leve (34-66)	6	54,5
	Burnout moderado (67-99)	5	45,5
	Total	11	100,0

AUXILIAR DE ENFERMERÍA

Nivel Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-18)	5	45,5
	Medio (19-26)	1	9,1
	Alto (27-54)	5	45,5
	Total	11	100,0

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Nivel Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-5)	3	27,3
	Medio (6-9)	2	18,2
	Alto (10-30)	6	54,5
	Total	11	100,0

Nivel Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo (0-33)	5	45,5
	Medio (34-39)	3	27,3
	Alto (40-56)	3	27,3
	Total	11	100,0

Indicios de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Burnout leve (34-66)	6	54,5
	Burnout moderado (67-99)	5	45,5
	Total	11	100,0

De estos resultados se desprende que los niveles altos de indicios de burnout se dan en personal de enfermería y administración. En personal de enfermería casi el 62% presentan niveles altos de despersonalización. Más del 70% del personal de administración presenta niveles elevados de agotamiento emocional y despersonalización. Por su parte, el personal médico presenta en su mayoría niveles bajos de indicios de burnout así como de cada una de las

subescalas. En el grupo de los auxiliares de enfermería los resultados son intermedios, no presentándose ningún caso de indicios de burnout alto. No obstante más del 50% de este colectivo presento niveles elevados en la subescala de despersonalización.

8. ANALISIS Y DISCUSIÓN

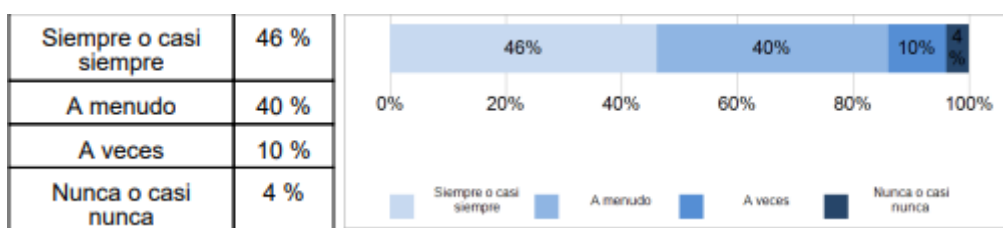
En el análisis de resultados del método FPSICO podemos observar que existe en general un elevado riesgo de que el trabajador padezca riesgos psicosociales, como pueden ser el estrés, ansiedad, depresión, síndrome del trabajador quemado, absentismo y altas tasas de baja laboral.

A continuación se analizan los resultados ítem por ítem, según el factor de riesgo evaluado.

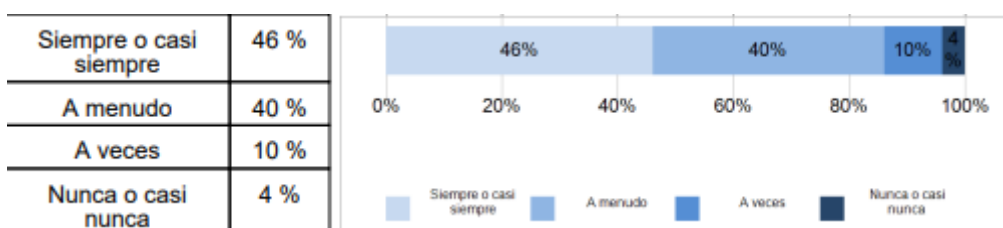
TIEMPO DE TRABAJO

La evaluación del tiempo de trabajo se hace a partir de los siguientes ítems de los que se presenta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el grafico que lo representa:

- 1 ¿Trabajas los Sábados?

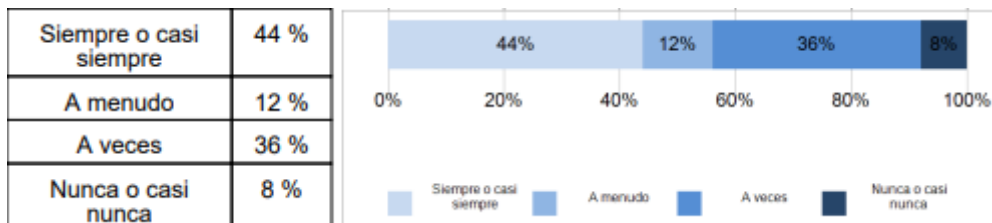


- 2 ¿Trabajas los domingos y festivos?

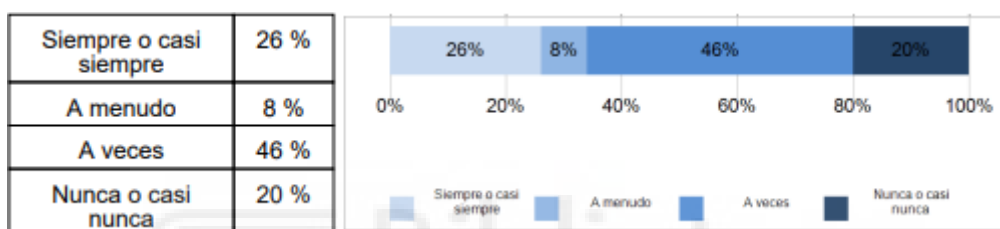


Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

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



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



Este factor hace referencia a los distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración de la actividad laboral, evaluando qué impacto tiene el tiempo de trabajo con la compaginación de la vida social del trabajador.

Los porcentajes de riesgo en este factor son elevados ya que como vimos en el apartado de resultados el 38% del personal tiene un riesgo muy elevado frente al 32 % que se encuentra en una situación adecuada. Debemos también tener en cuenta los porcentajes 20% y 10% que tienen una situación de riesgo elevado y moderado respectivamente. Consideramos inadecuada la organización temporal que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares del 58% de los trabajadores encuestados.

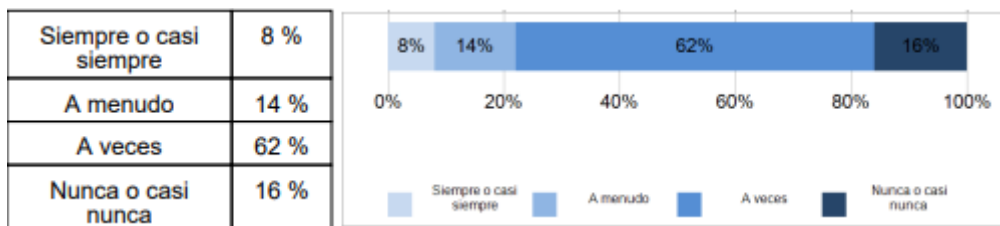
AUTONOMÍA

La evaluación de Autonomía recoge dos grandes bloques partiendo de los siguientes ítems de los presentados el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

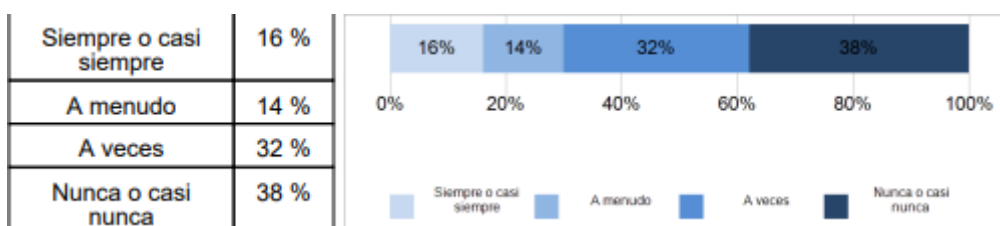
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Autonomía temporal

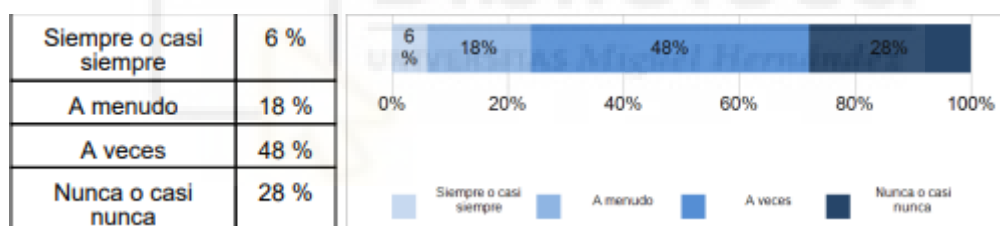
- 3 ¿tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?



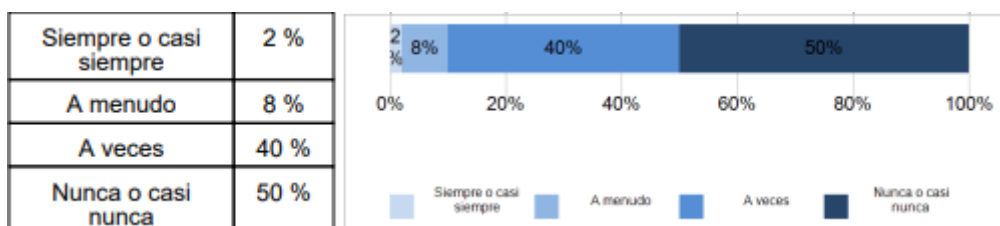
- 7 ¿Puedes decidir cuando realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?



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



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



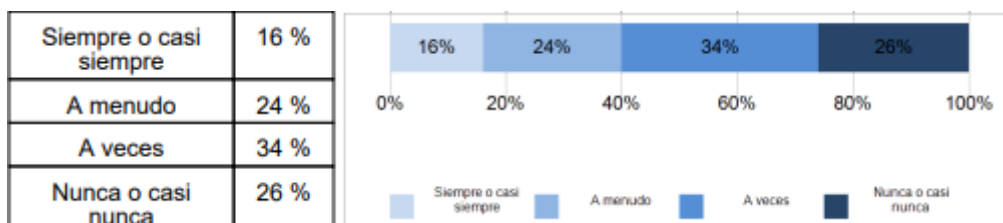
La autonomía temporal se refiere a la discreción que se le concede al trabajador por parte de la organización sobre la gestión de algunos aspectos de la carga de trabajo y los descansos. Como podemos observar el personal de urgencias no tiene posibilidades de poder elegir el ritmo de trabajo o hacer pausas si son necesarias, esto es debido a la alta exigencia que se le pide al trabajador, en el ítem número 7 los datos son llamativos ya que el 38% de los

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

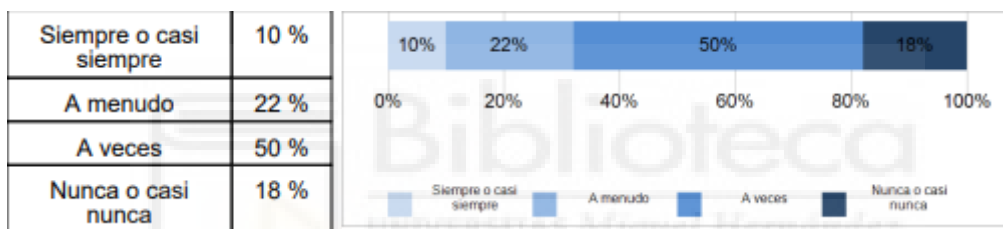
encuestados no pueden decidir realizar la pausa para comer o descansar por un momento nunca o casi nunca y el 32% solo a veces.

Autonomía decisional

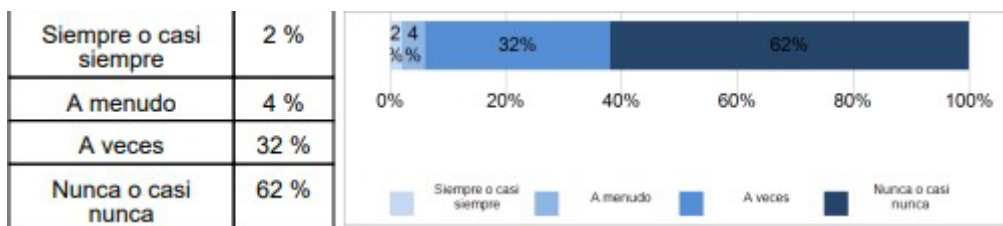
- 10.a. ¿Puedes tomar decisión es relativas a : lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?



- 10.b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

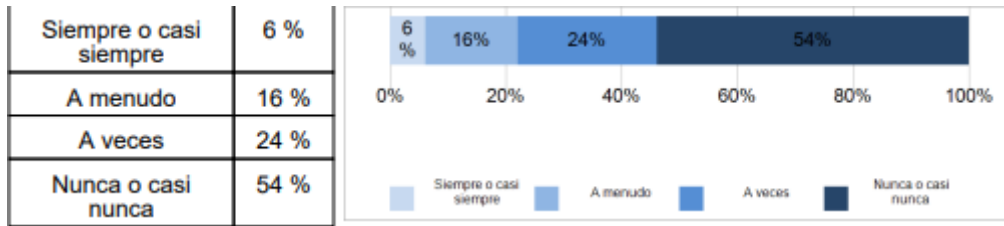


- 10.c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

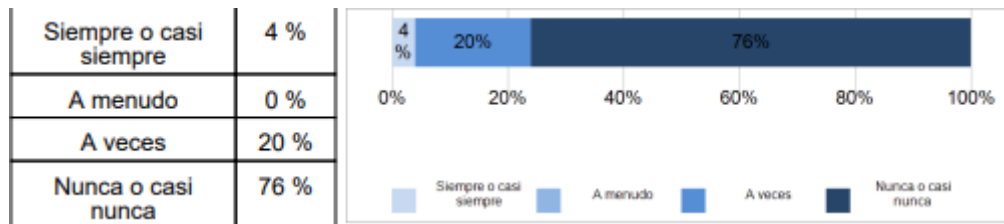


- 10.d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

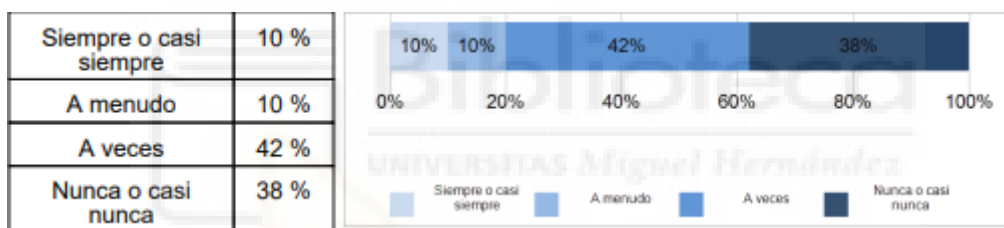
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



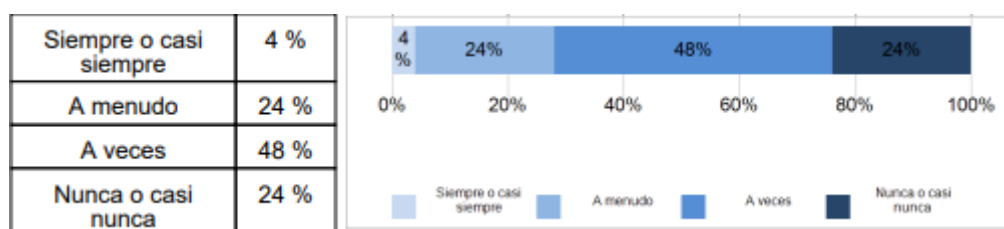
- 10.e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?



- 10.f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

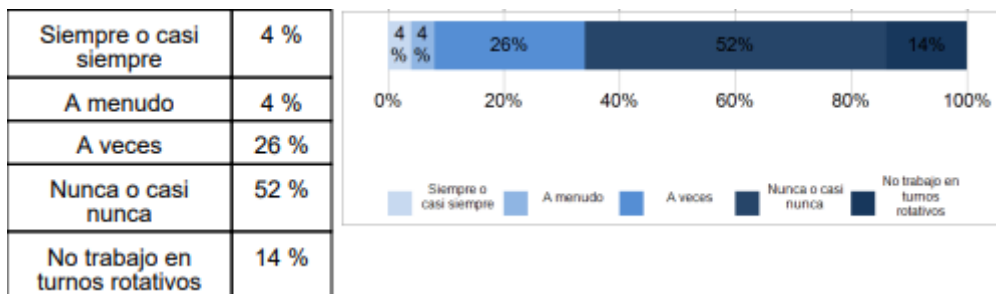


- 10.g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

- 10.h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?



La autonomía decisional hace referencia a la capacidad que tiene el trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, manifestándose en la forma de tomar decisiones, la resolución de problemas que pueden presentarse en el turno de trabajo con respecto a los pacientes, la distribución de su trabajo y los procedimientos o métodos que el trabajador quiere ejecutar.

La evaluación de este factor que se compone de dos bloques la autonomía temporal y la autonomía decisional, muestra que un 32% de los trabajadores encuestados tiene un riesgo muy elevado en la autonomía de su trabajo, es decir, no tienen la posibilidad de elegir los métodos o procedimientos a efectuar, que sean menos lesivos para el paciente, incluso no tienen poder de decisión. Frente a ello un 18% que se encuentra en una situación adecuada y que corresponden mayoritariamente al puesto de trabajo de médico, mientras que los más desfavorecidos en este factor puestos correspondientes a auxiliar de enfermería y enfermería. Se considera un factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los aspectos relativos a la realización del trabajo.

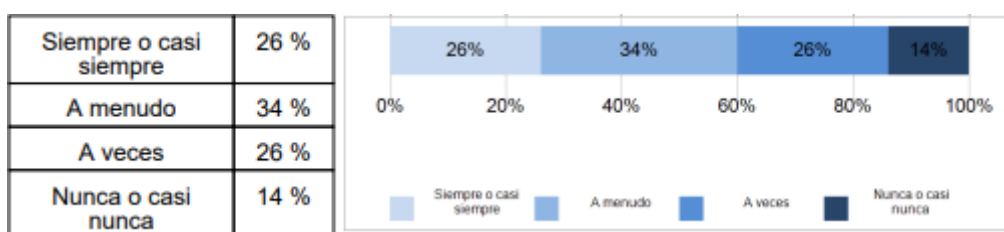
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

CARGA DE TRABAJO

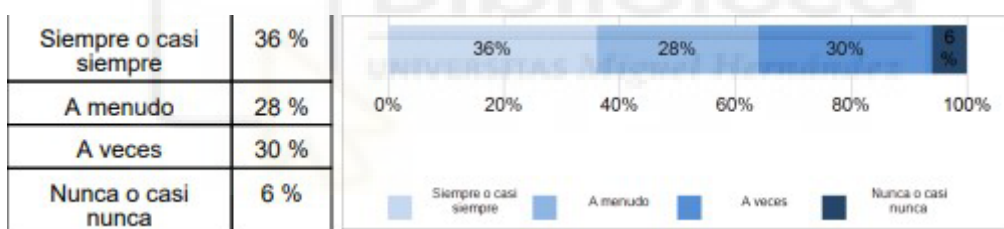
La evaluación del factor Carga de trabajo recoge tres grandes bloques a partir de los siguientes ítems de los que se muestra el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

Presiones de tiempos

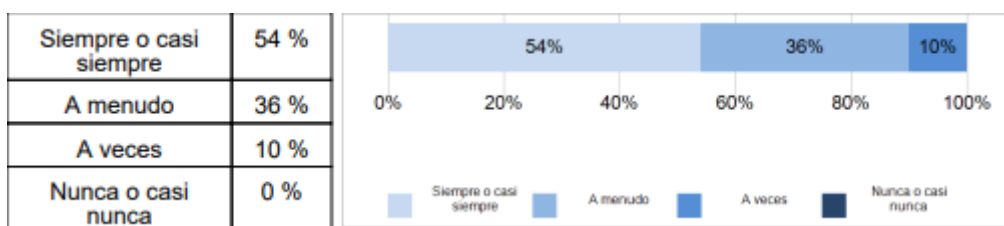
- 23 ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?



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



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

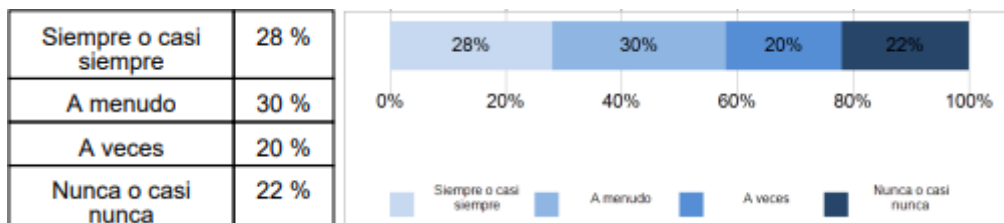


La presión de tiempo hace una valoración partiendo de los tiempos que son asignados a las tareas, la velocidad que debe requerir la ejecución del trabajo y también la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales que se requiere rapidez y agilidad en la unidad de urgencias.

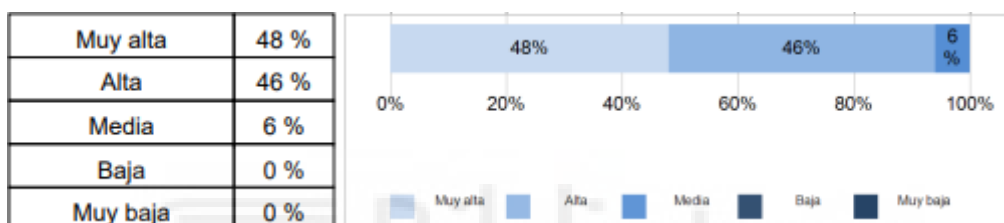
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Esfuerzo de atención

- 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)?



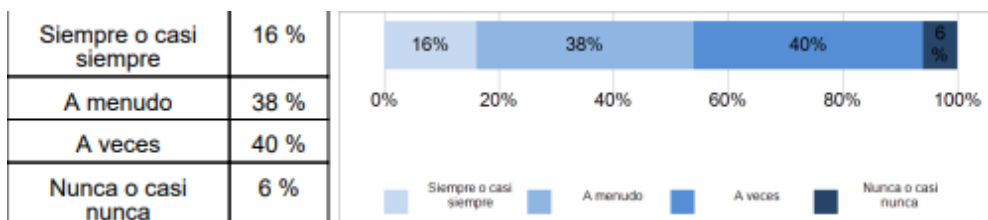
- 22. En general, ¿Cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?



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

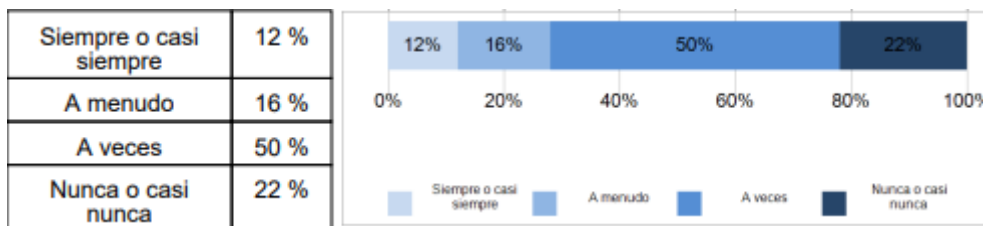


- 30. En tu trabajo, ¿Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

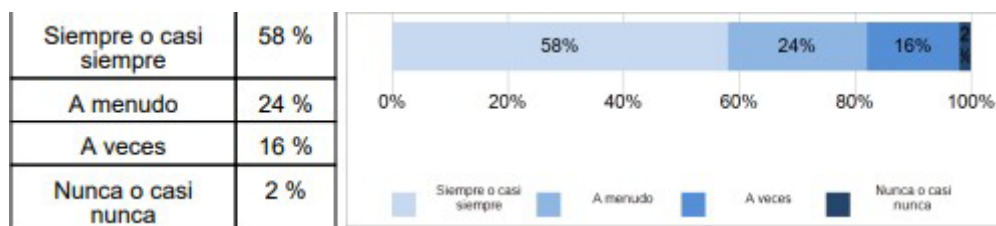


Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

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



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



En este bloque se debe de interpretar de una manera independiente a la tarea, en la que se requiere una cierta atención. Esta atención se determina por la intensidad y el esfuerzo de atención que requiere en el transcurso de la actividad laboral. Estos niveles de atención se ven incrementados cuando el personal de la unidad de urgencias debe efectuar alguna interrupción a situaciones críticas o cuando debido al ritmo de trabajo debe estar prestando atención a varias tareas a la vez.

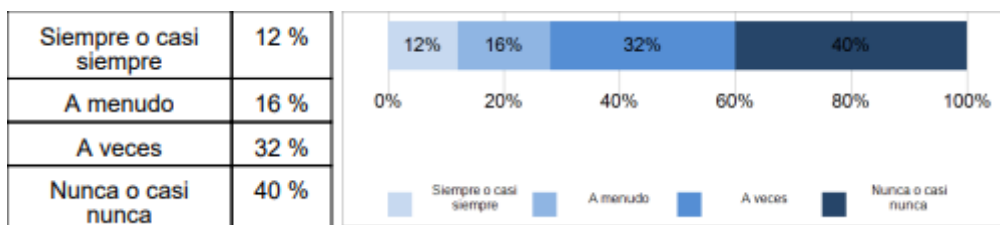
En el ítem 22 se ha obtenido que en un 48% del personal encuestado el nivel de atención que se requiere en la unidad de urgencias es muy alto. En el ítem 27 se muestra que el 62% del personal siempre o casi siempre realiza varias tareas a la vez debido al trabajo tan especializado que realizan estos trabajadores, tales como tomar constantes, poner el tratamiento idóneo y medir las dosis correspondiente para el paciente, en los que un simple error puede desembocar en un problema muy serio que puede repercutir gravemente en la salud del paciente. En el ítem 31 encontramos que el 50% del personal considera que a veces cuando se tiene que interrumpir una tarea puede alterar seriamente el trabajo que esta realizando, debiendo tener una atención extra para que todo el procedimiento quede anotado en el ordenador así como en los informes de urgencias, para así llevar un control, y por último en el ítem 32 el 58% del personal de urgencias considera que siempre o casi siempre su

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

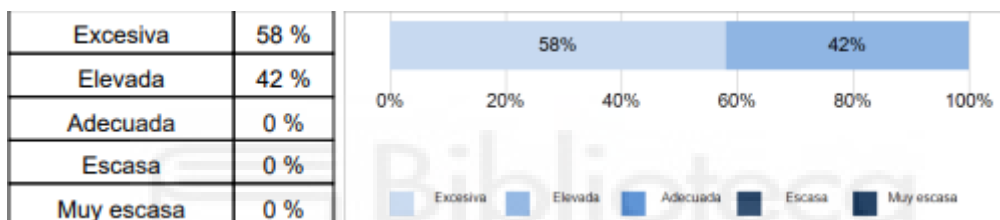
trabajo es imprevisible e irregular, siendo unidad de urgencias una de las áreas más dinámicas de un centro hospitalario.

Cantidad y dificultad de la tarea

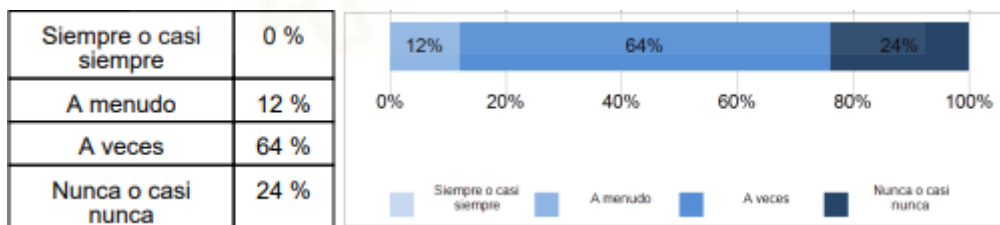
- 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?



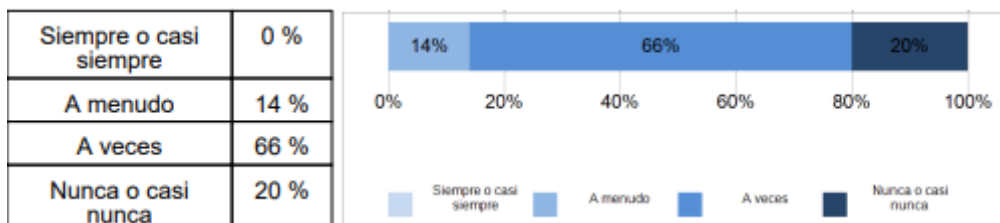
- 26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:



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



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



Este bloque se refiere a la cantidad de trabajo que el personal debe afrontar y resolver en cada jornada, siendo un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el personal el desempeño de las tareas.

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Podemos observar que en el ítem 26, el 58 % del personal de urgencias considera que la cantidad de trabajo que tienen diariamente es excesiva y el 42% restante considera que es elevada. Esto puede tener una explicación muy simple, la falta de personal que puede existir en la unidad de urgencias provoca que el personal que hay sea insuficiente, aumentando así el riesgo en este factor, desencadenando problemas serios en la salud del trabajador. En el ítem 28, el 64% del personal considera que a veces se presentan situaciones complicadas con los pacientes. Y por último en el ítem 29, el 60% a veces debe pedir ayuda a algún compañero o superior debido a la dificultad de momentos puntuales, teniendo relación con el anterior ítem, si al trabajador se le presenta una situación complicada, acudirá a un compañero o superior para que le preste su ayuda y así mejorar la atención al paciente.

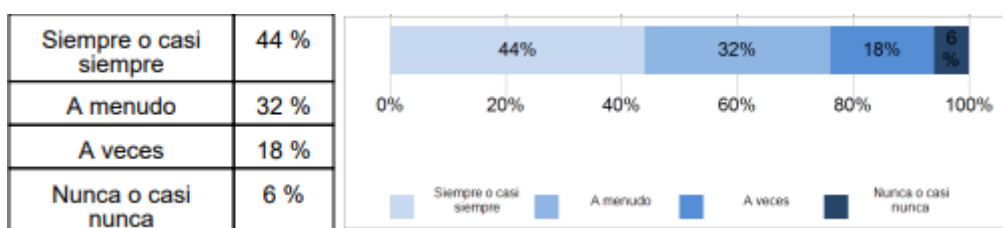
En resumen en este factor psicosocial podemos observar que el 52% del personal de urgencias tiene un nivel de riesgo muy elevado, entendiéndose así como un nivel de demanda de trabajo excesivo, con mucha carga y dificultad.

DEMANDAS PSICOLOGICAS

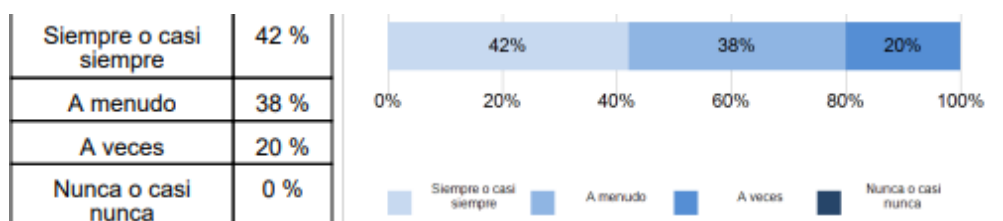
La evaluación de Demandas psicológicas se compone en dos bloques de los que se presenta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

Exigencias cognitivas

- 33.a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o metodos nuevos

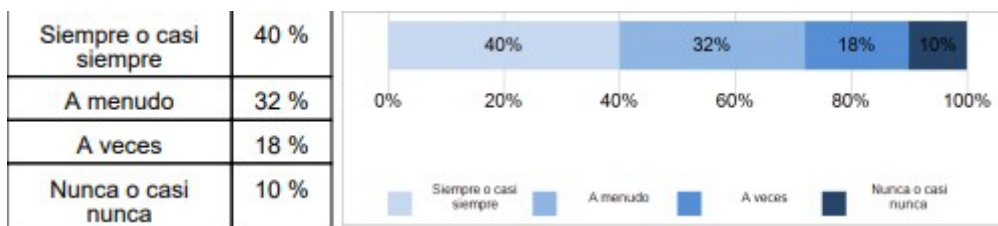


- 33.b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

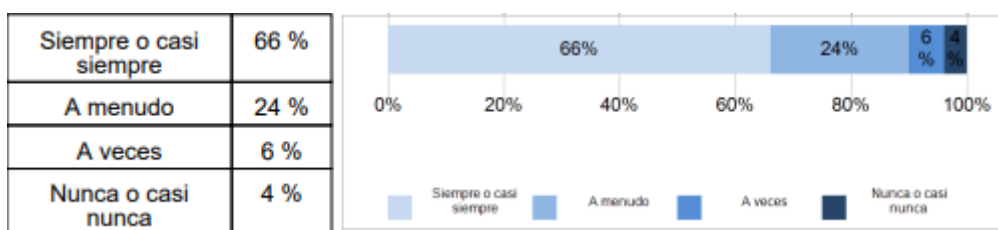


Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

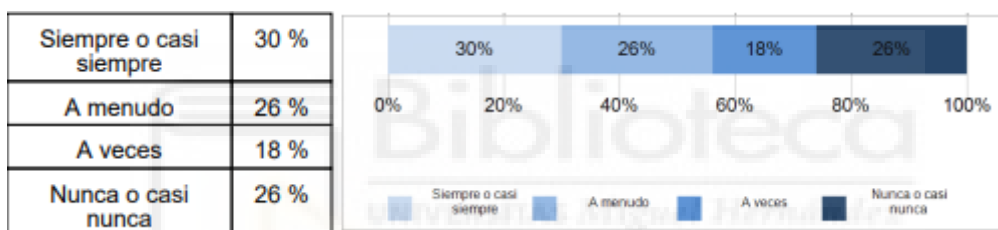
- 33.c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas



- 33.d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria



- 33.e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

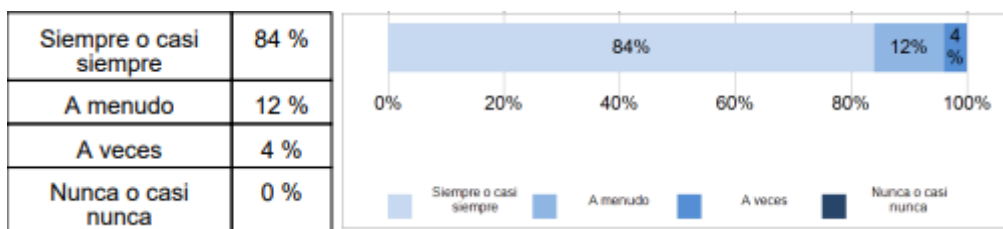


En este bloque que corresponde a las exigencias cognitivas se definen el grado de presión o movilización y del esfuerzo intelectual que debe realizar el personal de urgencias en el desempeño de las tareas. Se verá comprometido en mayor o menor medida el sistema cognitivo en función de las exigencias, demanda para la utilización del conocimiento e información y la toma de iniciativas en el trabajo.

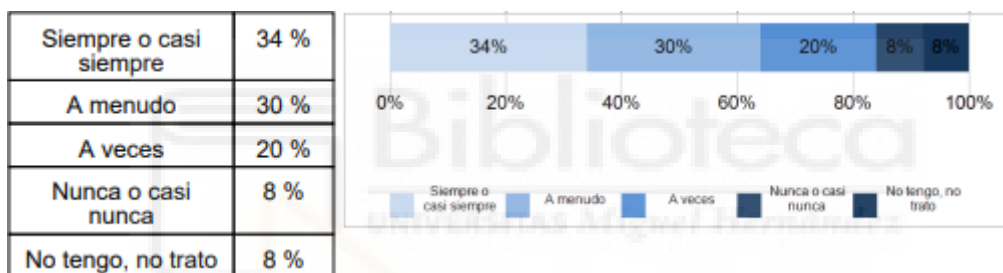
Existiría una situación adecuada si se diera un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea.

Exigencias emocionales

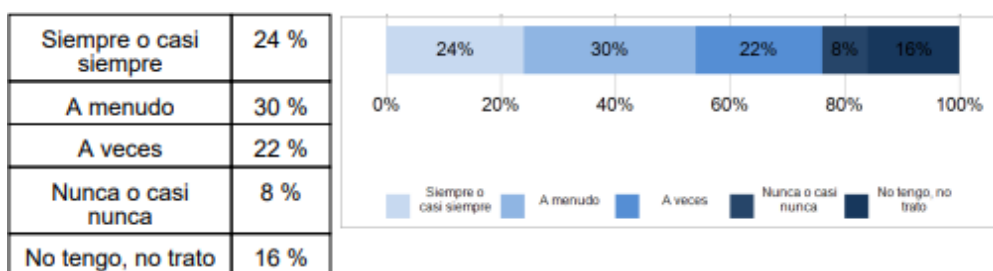
- 33.f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros alumnos pacientes...)



- 34.a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

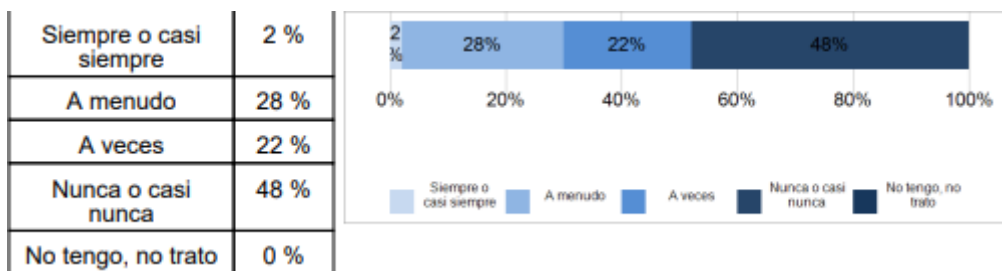


- 34.b. En tu trabajo, ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

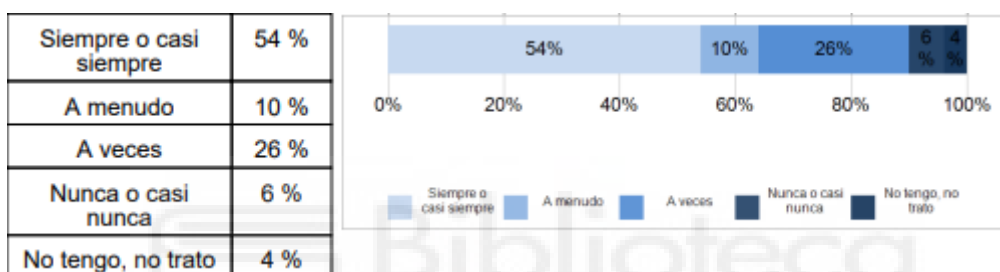


Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

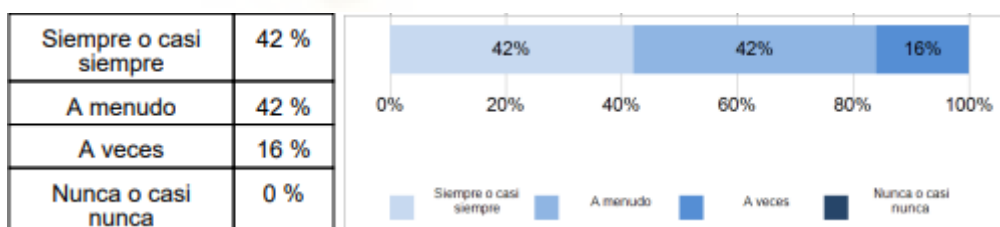
- 34.c. En tu trabajo, ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo



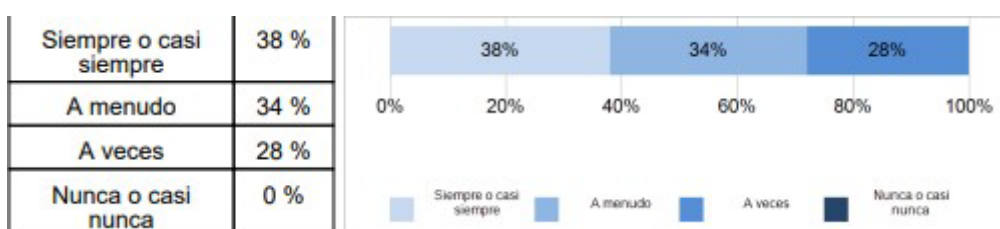
- 34.d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)



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



- 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.)



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

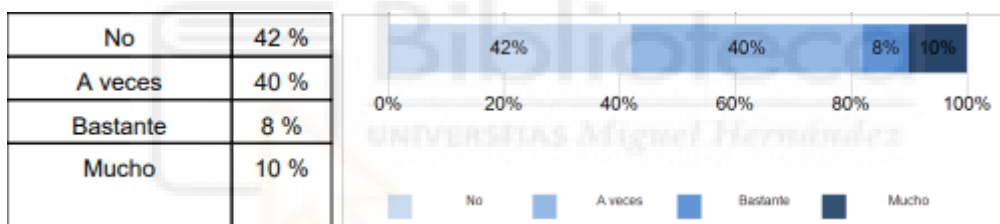
En el bloque de exigencias emocionales se evalúa aquellas situaciones que se dan en el desempeño de la tarea y en su esfuerzo, afectando a las emociones del personal de urgencias. Aquellas situaciones que requiere reprimir los sentimientos o emociones y mantener el personal la compostura para realizar las tareas de su trabajo como es en este caso el trato a los pacientes.

Y como observamos el 56% del personal de urgencias tiene una evaluación de un riesgo muy elevado frente al 12% que se encuentran en una situación adecuada.

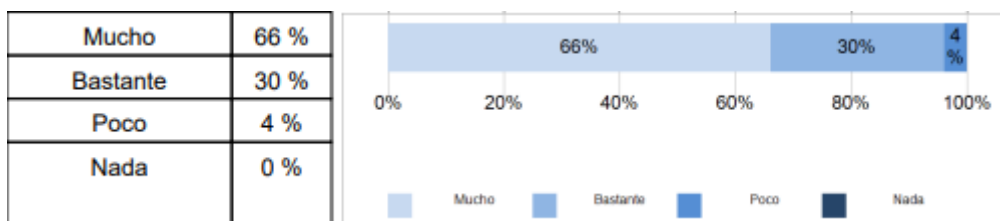
VARIADAD/ CONTENIDO

La evaluación de Variedad / Contenido se hace a partir de los siguientes ítems de los que presentamos el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el grafico que lo representa:

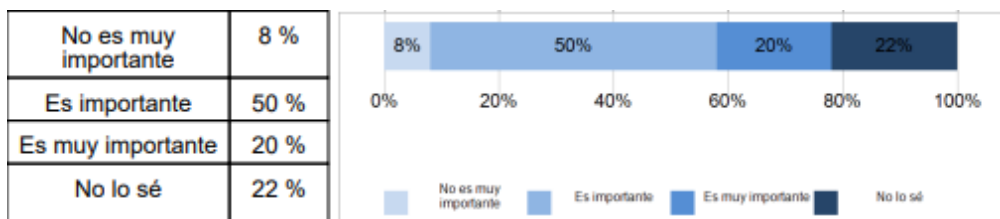
- 37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?



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



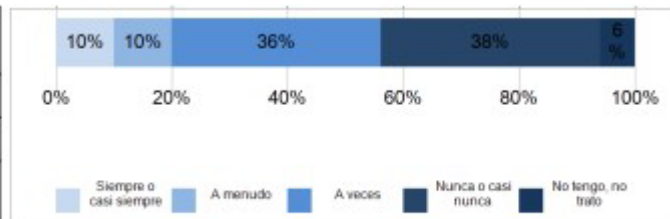
- 39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

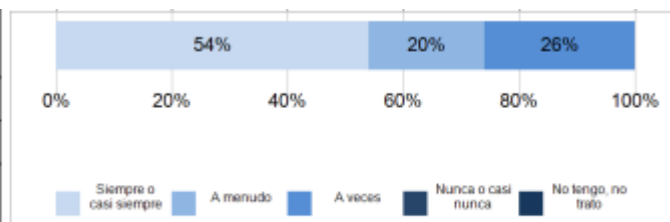
- 40.a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

Siempre o casi siempre	10 %
A menudo	10 %
A veces	36 %
Nunca o casi nunca	38 %
No tengo, no trato	6 %



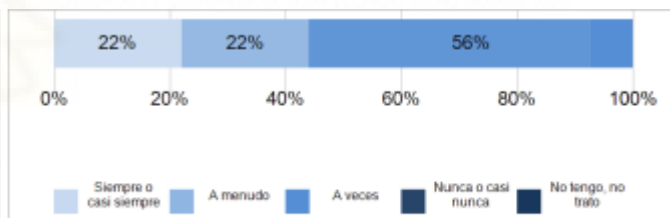
- 40.b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

Siempre o casi siempre	54 %
A menudo	20 %
A veces	26 %
Nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %



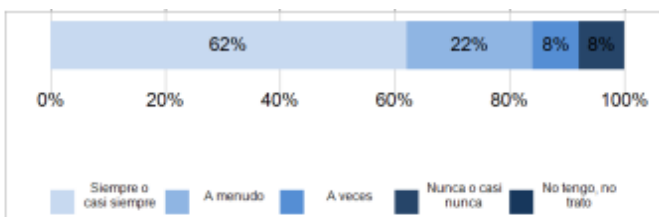
- 40.c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, pacientes, alumnos... (si los hay)

Siempre o casi siempre	22 %
A menudo	22 %
A veces	56 %
Nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %



- 40.d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

Siempre o casi siempre	62 %
A menudo	22 %
A veces	8 %
Nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no trato	0 %



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Este factor está configurado por la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad para el personal de urgencias, si el trabajo está valorado y reconocido por parte de la organización y los superiores del trabajador, yendo más allá de las contraprestaciones económicas.

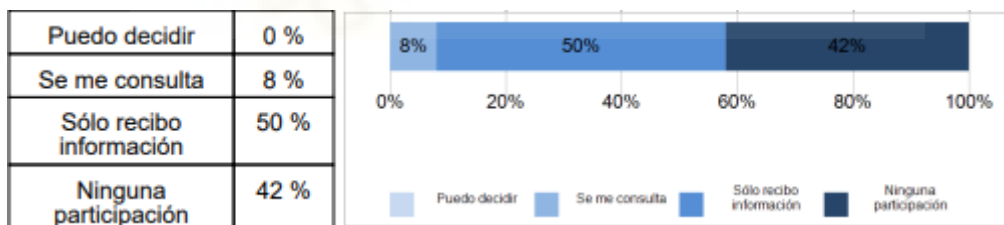
Como podemos observar éste es el único factor evaluado que tiene un porcentaje elevado 72% de trabajadores que se encuentra en una situación adecuada frente al 8% de estar en una situación de riesgo muy elevado.

Tenemos que tener en cuenta que al ser una unidad especializada, se encuentran con situaciones muy variadas, de diferente gravedad. Esto hace que para el personal de urgencias su trabajo sea dinámico, teniendo pacientes que acuden por diferentes patologías.

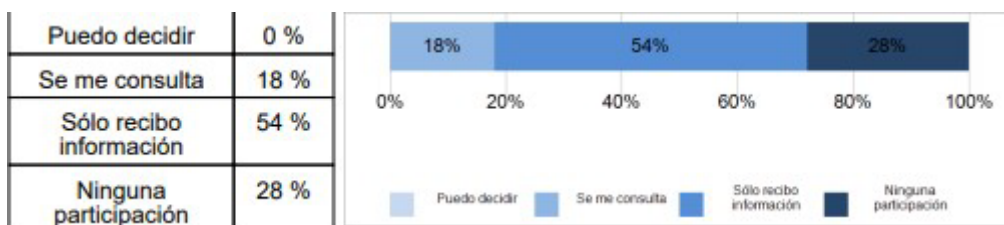
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

La evaluación de Participación / Supervisión se hace a partir de los siguientes ítems de los que se presenta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

- 11.a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales



- 11.b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

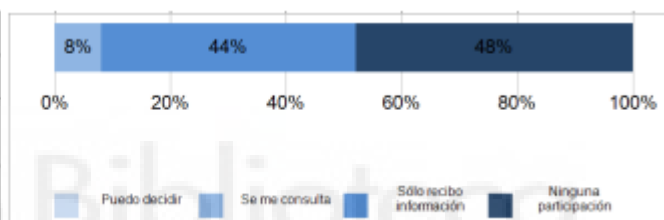
- 11.c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	8 %
Sólo recibo información	56 %
Ninguna participación	36 %



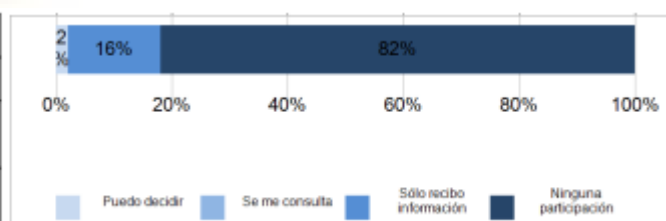
- 11.d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	8 %
Sólo recibo información	44 %
Ninguna participación	48 %



- 11.e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	16 %
Ninguna participación	82 %



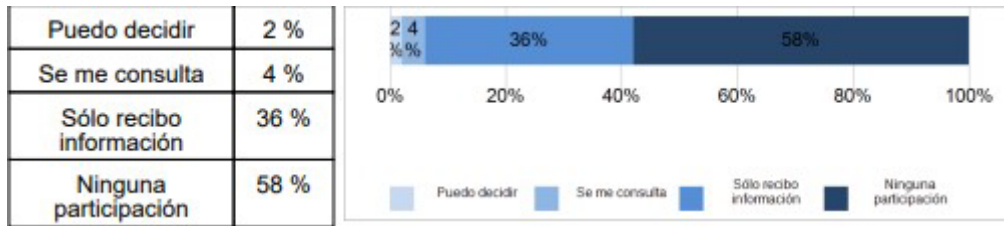
- 11.f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	10 %
Sólo recibo información	14 %
Ninguna participación	74 %

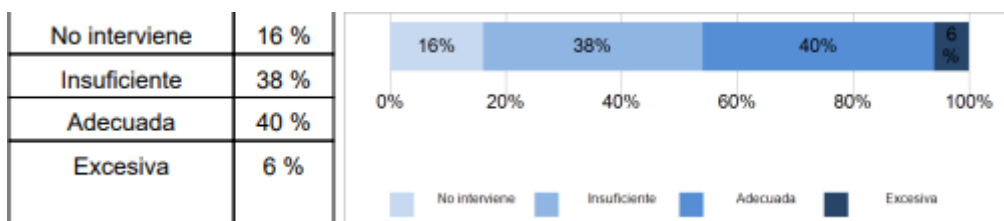


- 11.g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

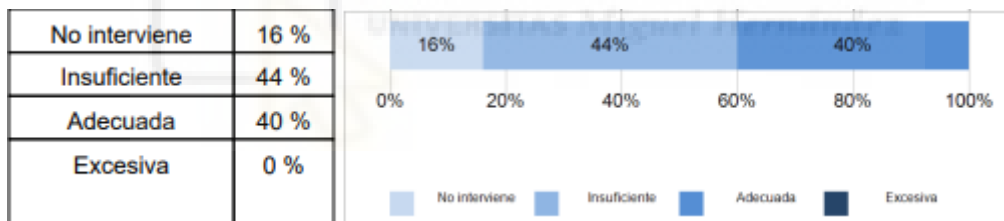
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



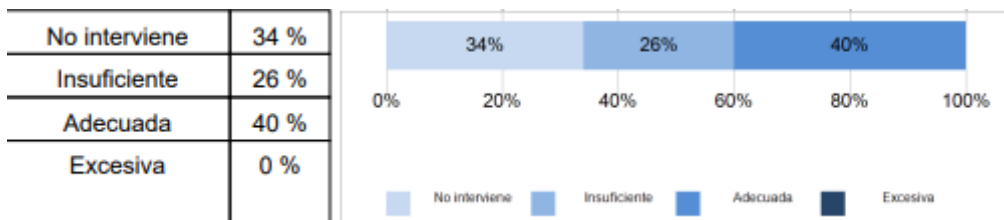
- 12.a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo



- 12.b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

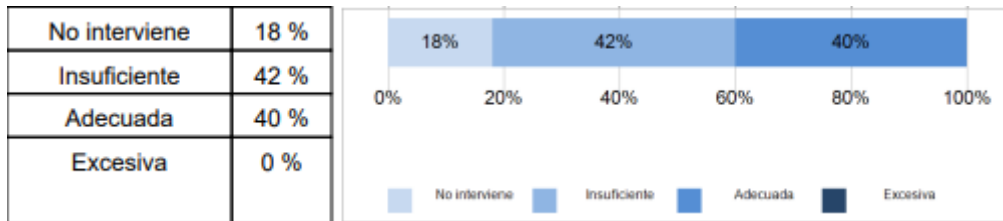


- 12.c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

- 12.d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado



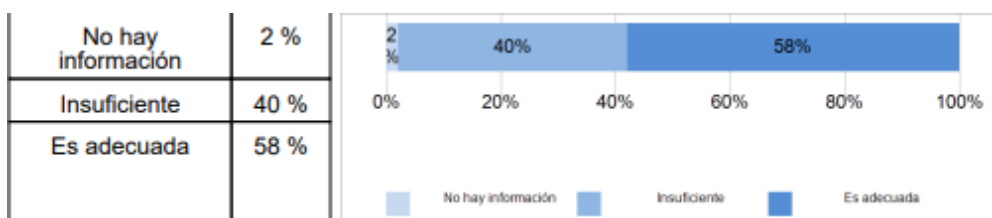
Este factor se compone de dos ámbitos de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo, es decir, el que ejerce el trabajador a través de la participación en su trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador.

La supervisión valora el control que el trabajador dice tener de los supervisores ante la ejecución del trabajo, el riesgo en este factor aparece en forma de inexistencia de supervisión. Lo observamos en el alto porcentaje obtenido de este factor, un 86% de riesgo muy elevado, ya que también se evalúa la participación de los distintos niveles que tiene la organización, midiendo el grado de implicación, intervención y colaboración, es decir, si el trabajador participa en la organización.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR /COMPENSACIÓN

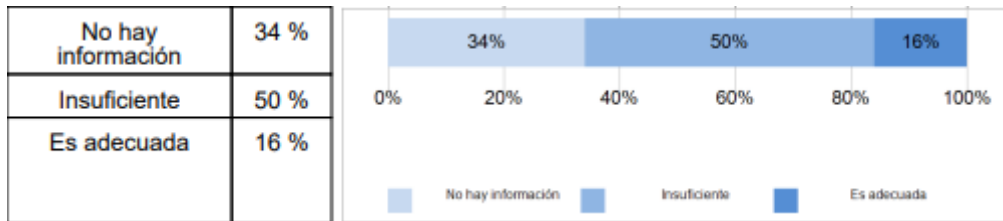
La evaluación de Interés por el trabajador / Compensación se hace a partir de los siguientes ítems de los que se presenta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

- 13.a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación

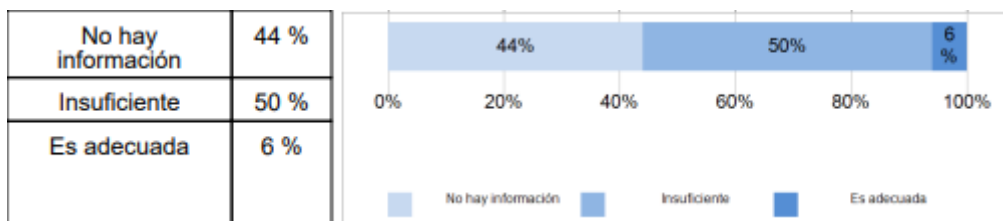


Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

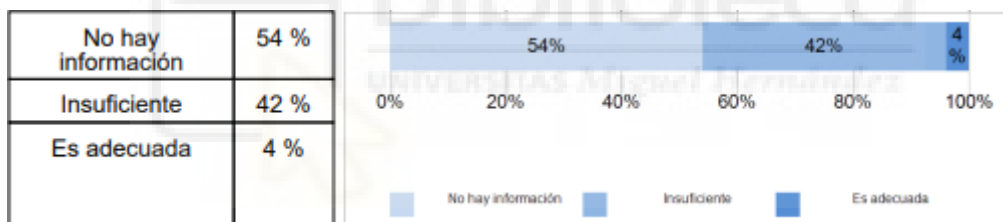
- 13.b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción



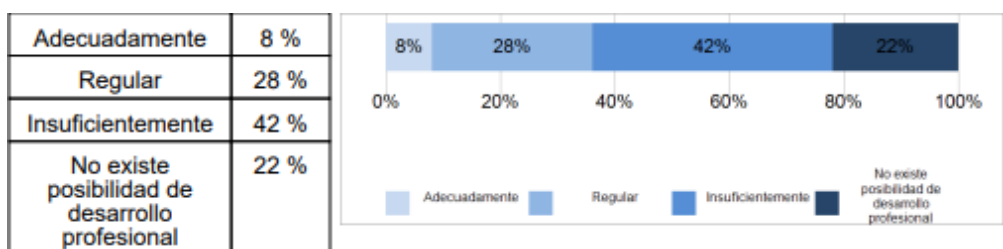
- 13.c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción



- 13.d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

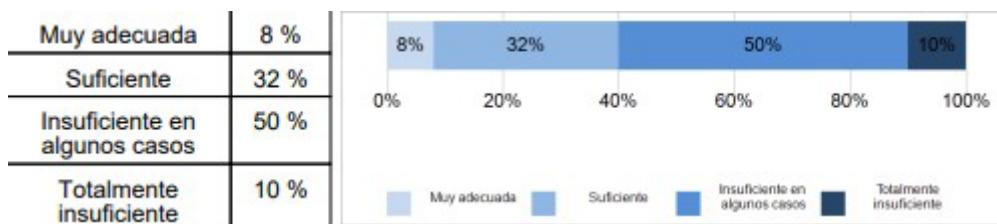


- 41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

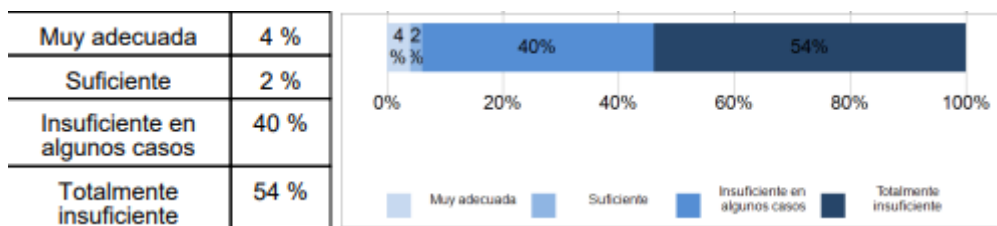


Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

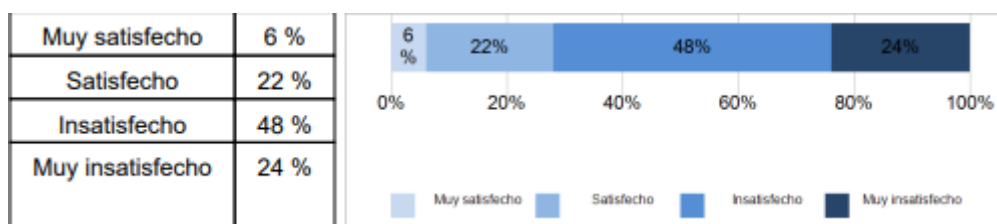
- 42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?



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



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



Este factor evalúa el grado en que la organización muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. En los ítems se observa cierta preocupación de la organización por la promoción y la formación de su personal sanitario.

Pero aunque los datos muestren que el 42% del personal de urgencias se encuentra en una situación adecuada, el 58% restante considera que no se ofrece por parte de la organización un interés hacia el trabajador. En el ítem 44 el 72% del personal está insatisfecho con el salario que recibe, lo que está en

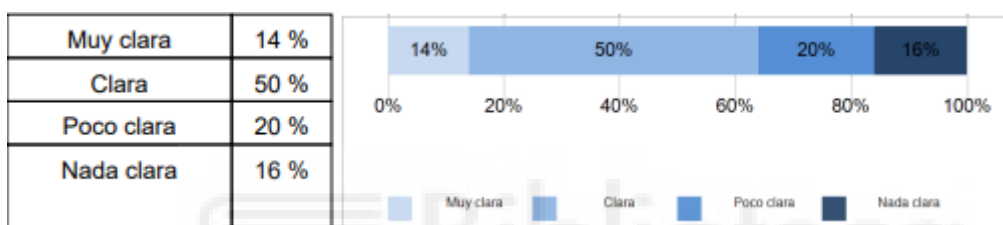
Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

consonancia con el ítem anterior sobre la carga de trabajo excesiva, de manera que el personal considera que la contraprestación percibida no se corresponde con el sobre esfuerzo de las tareas.

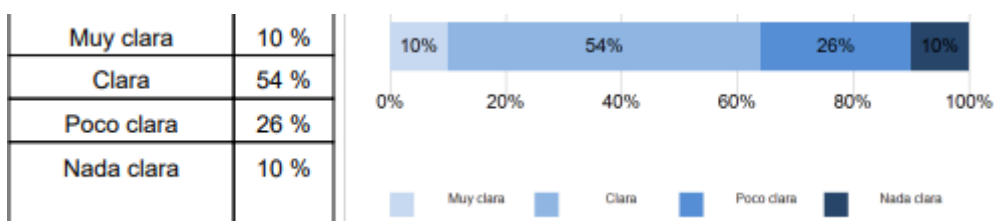
DESEMPEÑO DE ROL

La evaluación de Desempeño de rol se hace a partir de los siguientes ítems de los que se presenta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

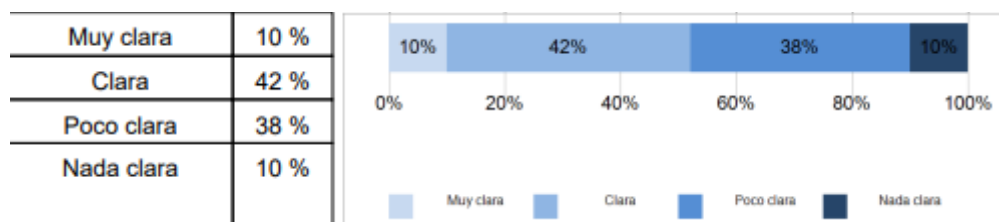
- 14.a. Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)



- 14.b. Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

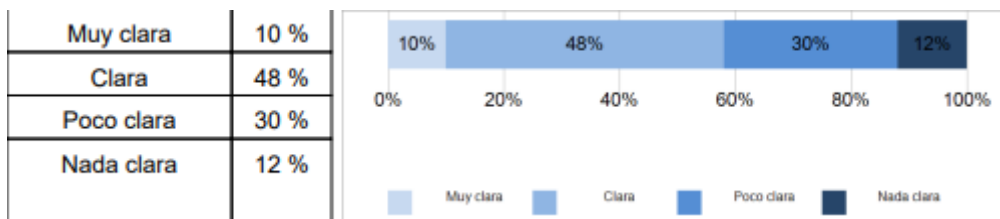


- 14.c. Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

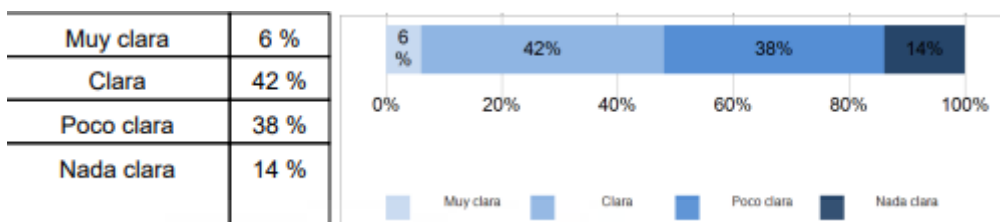


Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

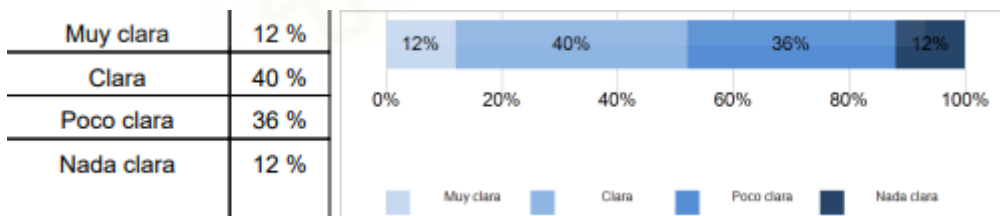
- 14.d. Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas



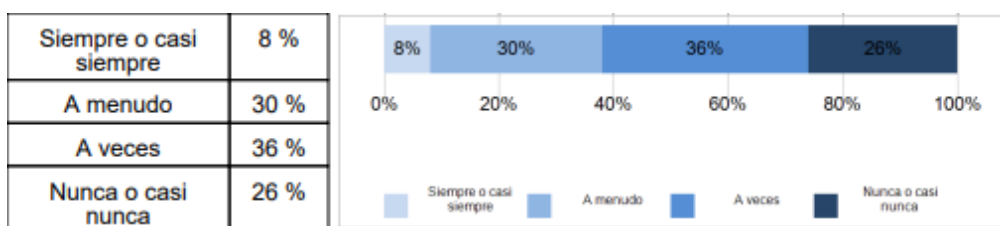
- 14.e. Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo



- 14.f. Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

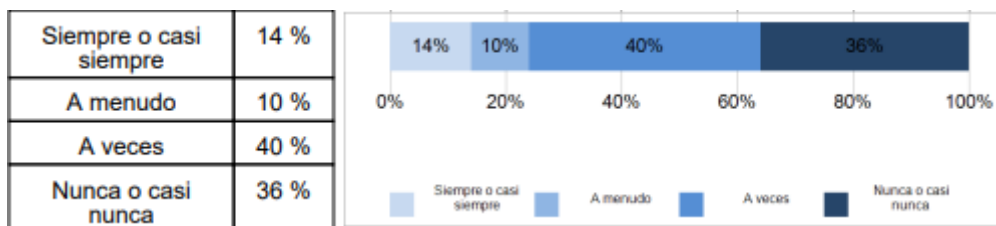


- 15.a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

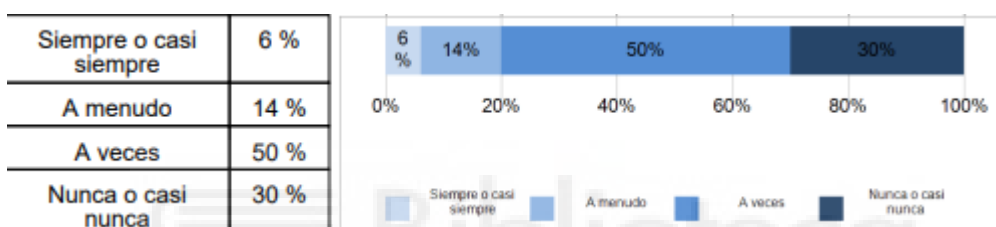


Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

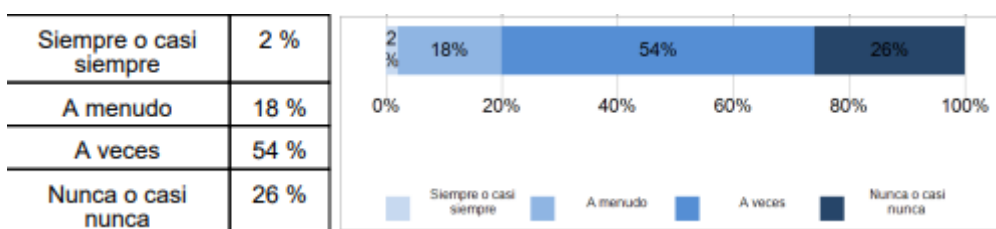
- 15.b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos



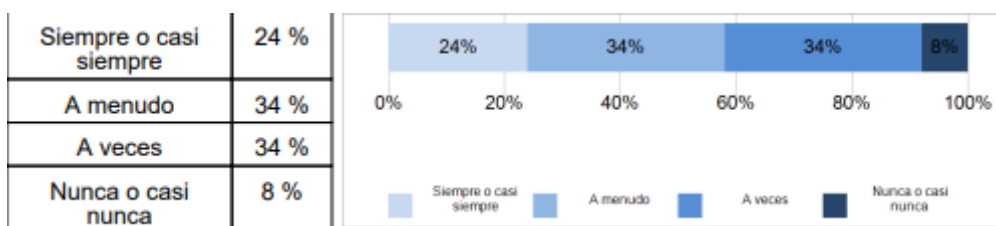
- 15.c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...



- 15.d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)



- 15.e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Este factor evalúa las incidencias derivadas de las funciones que le corresponden a cada puesto de trabajo; comprendiendo dos características: la ambigüedad de rol que se caracteriza por la falta de explicación de las funciones y responsabilidades; y el conflicto de rol que se trata de las contradicciones o conflictos que pueden afectar al personal de urgencias.

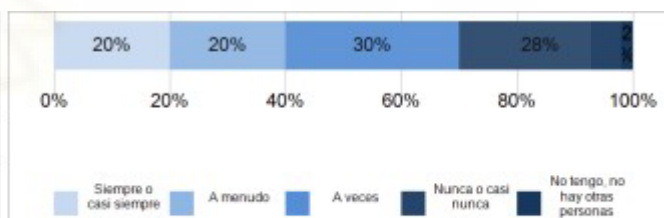
Este factor psicosocial tiene una evaluación de riesgo muy elevado en el 52% del personal del área de urgencias. Este porcentaje se debe a la falta de recursos, a conflictos morales (como vemos en los datos del ítem 15.c) y que el personal de urgencias recibe instrucciones contradictorias, existiendo un conflicto de rol.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL

La evaluación de Relaciones y apoyo social se hace a partir de los siguientes ítems de los que se presenta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

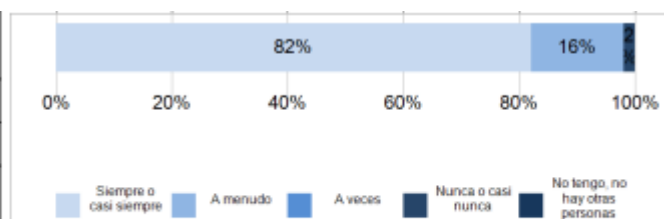
- 16.a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	20 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	28 %
No tengo, no hay otras personas	2 %



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

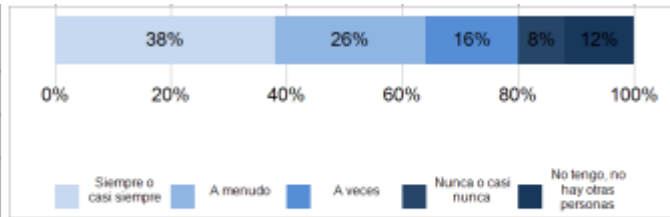
Siempre o casi siempre	82 %
A menudo	16 %
A veces	0 %
Nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	0 %



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

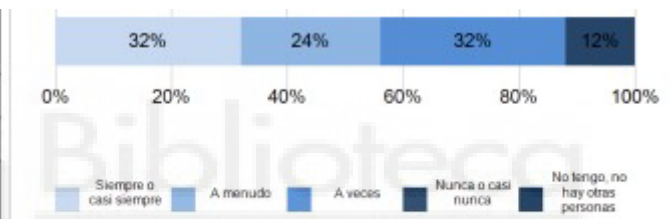
- 16.c. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados

Siempre o casi siempre	38 %
A menudo	26 %
A veces	16 %
Nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no hay otras personas	12 %



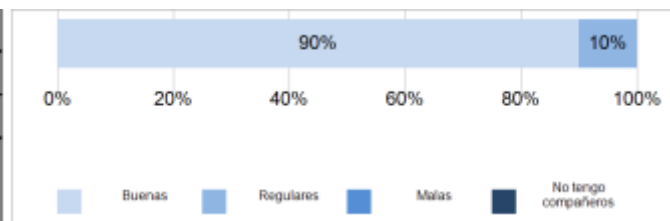
- 16.d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

Siempre o casi siempre	32 %
A menudo	24 %
A veces	32 %
Nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no hay otras personas	0 %



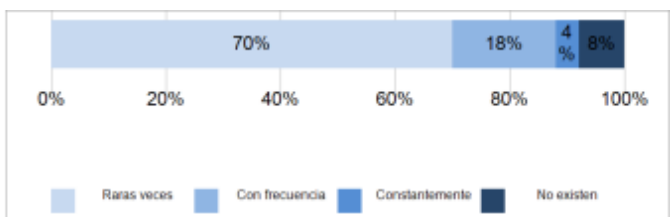
- 17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

Buenas	90 %
Regulares	10 %
Malas	0 %
No tengo compañeros	0 %



- 18.a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

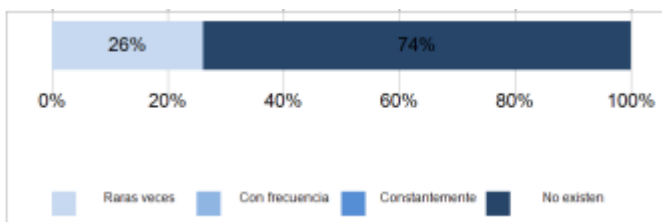
Raras veces	70 %
Con frecuencia	18 %
Constantemente	4 %
No existen	8 %



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

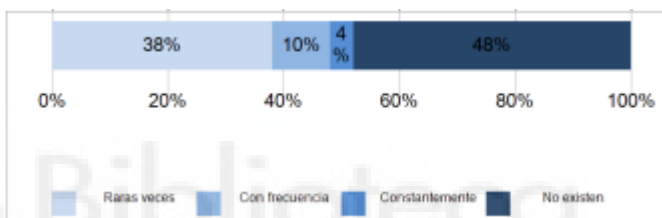
- 18.b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

Raras veces	26 %
Con frecuencia	0 %
Constantemente	0 %
No existen	74 %



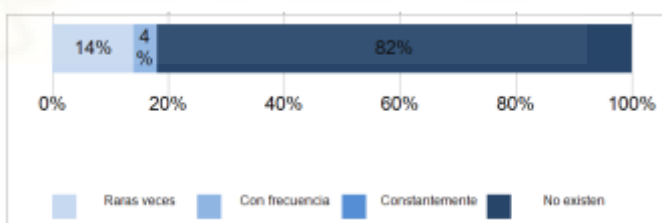
- 18.c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

Raras veces	38 %
Con frecuencia	10 %
Constantemente	4 %
No existen	48 %



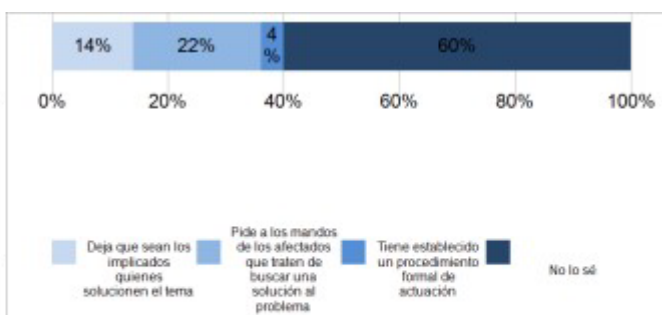
- 18.d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

Raras veces	14 %
Con frecuencia	4 %
Constantemente	0 %
No existen	82 %



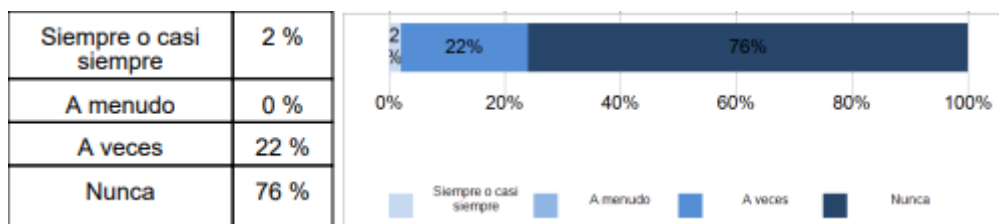
- 19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores (solo a título descriptivo)

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	14 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	22 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	4 %
No lo sé	60 %



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

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



Por último, analizaremos el factor de Relaciones y apoyo social que se entiende por las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se crean entre las personas en el entorno laboral. Se debe entender que la definición en este caso de apoyo social funciona como un factor moderador del estrés. Pero existen casos en los que las relaciones entre el personal son el origen de situaciones conflictivas.

Pero vemos que en este factor las relaciones y el apoyo social son evaluadas adecuadamente con un 56% del personal de urgencias, frente a un 12% que es evaluado con un riesgo muy elevado.

Debemos hacer mención a varios ítems que tienen un contenido delicado, tales como el ítem 18.d donde observamos que hay un pequeño porcentaje del 18% que ha vivido situaciones de acoso sexual y el ítem 18.b donde un 26% indica que alguna vez se ha producido situaciones de violencia física, entendiéndose de paciente o familiares hacia al trabajador de urgencias. Por su parte, el ítem 20 muestra también que un 2% siente que es discriminado y el 22% percibe que ha sido discriminado alguna vez.

Para finalizar este apartado de análisis de datos comentaremos también los resultados obtenidos en el apartado anterior respecto del cuestionario Maslach. Para realizar el análisis de datos recordemos que altas puntuaciones en las dos primeras subescalas (agotamiento emocional y despersonalización) y bajas en la tercera (realización personal) permiten diagnosticar el trastorno de Síndrome de Burnout.

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

Recordemos también que la puntuación máxima de la subescala de agotamiento emocional es de 54 puntos, la de la subescala de despersonalización 30 puntos y por último la de la subescala de realización personal es de 48 puntos.

Según los resultados obtenidos en el cuestionario MBI mostrados en el apartado anterior para la muestra total, en la escala de agotamiento emocional la puntuación media es 24,6 situándose en un rango medio de la subescala (que va de 19 a 26 puntos), en la escala de despersonalización la puntuación media es 11,5 encontrándose en el rango alto (de 10 a 30 puntos) es alta y por último en la escala de realización personal con una puntuación media para la muestra total de 35,7 puntos nos encontramos en el rango medio de la subescala (de 34 a 39 puntos)

En los indicios totales de Burnout observamos que del grupo a estudiar un 8% de la unidad de urgencias tienen un nivel alto de indicios de Burnout y un 52% de Burnout moderado.

Estos resultados podrían deberse a que al tratarse de una unidad especializada con una afluencia de pacientes continua, con una sobrecarga de trabajo con un nivel de exigencia muy alto, estos factores producen principalmente en el personal de enfermería y auxiliares de enfermería, los puestos más afectados por el síndrome, que el profesional tome la decisión de proteger sus emociones para que no se produzca un gran impacto en ellos, llevando a una falta de empatía y la automatización en su trabajo, surgiendo la rutina y la falta de realización personal.

Para terminar con el análisis del MBI, podríamos crear el perfil del profesional de urgencias más propenso a padecer el síndrome de Burnout, siendo una mujer, joven, con un contrato temporal o por horas, con un turno de trabajo excesivo (mañana/tarde – tarde/noche), poca experiencia laboral, un bajo perfil para tomar decisiones.

9. PROPUESTA DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN

FACTOR DE RIESGO	CAUSAS	MEDIDAS
TIEMPO DE TRABAJO	Periodos de descanso mínimos casi nulos y dificultad para compaginar la vida laboral con la vida social	Tener unas jornadas de trabajo adecuadas con los descansos, además de favorecer unas mejoras salariales y de contratación para el personal.
AUTONOMÍA	Falta en la toma de decisiones	Fomentar la participación del personal y tener en consideración las opiniones de los trabajadores para mejorar la organización. Que el trabajador se sienta libre para efectuar los procedimientos que el crea oportunos.
CARGA DE TRABAJO	Excesiva carga de trabajo, imprevisibilidad y falta de tiempo	Contratación de nuevos trabajadores para que no haya presión, garantizar el cumplimiento de las condiciones laborales.
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Reprimir sentimientos o emociones a situaciones complicadas. La constante preparación y adquisición de conocimientos.	Una participación activa de la organización y sus supervisores para con sus trabajadores garantizando un feedback entre la organización y el personal sanitario, es decir que exista una retroalimentación de conocimientos y habilidades.
PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN	Supervisión muy baja o nula por parte de la organización o superiores jerárquicos	La empresa u organización deberá participar en la toma de decisiones teniendo una mayor implicación con respecto a sus empleados. Proporcionar información a los trabajadores mediante la existencia de un canal de comunicación adecuado para que el personal pueda transmitir a sus superiores jerárquicos mejoras o situaciones a tratar con respecto a su trabajo.

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

<p>INTERES POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN</p>	<p>Información escasa sobre la realización del trabajador, la organización no informa adecuadamente a los trabajadores de las novedades en el sector sanitario.</p>	<p>Proporcionar información a los trabajadores mediante la existencia de un canal de comunicación adecuado para que el personal pueda transmitir a sus superiores jerárquicos mejoras o situaciones a tratar con respecto a su trabajo. Promover la motivación del personal con la creación de planes de formación y la opción de promoción en el personal.</p>
<p>DESEMPEÑO DE ROL</p>	<p>Efectuar tareas que no son competencias del trabajador. Conflicto de decisiones entre superiores que influyen negativamente en el trabajador y en la ejecución de su trabajo.</p>	<p>Aumentar los recursos sanitarios para facilitar el trabajo al personal. Los procedimientos deben ser claros y concisos.</p>
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL</p>	<p>Situaciones de estrés, conflictos personales, clima laboral turbulento</p>	<p>Facilitar la relación social desarrollando un plan para corregir las áreas más problemáticas y buscar soluciones para que el ambiente laboral sea idóneo.</p> <p>Proporcionar ayuda de profesionales de la salud mental que sean independientes a la empresa, para que el personal tenga la libertad y la seguridad de que se mantenga una privacidad entre paciente y profesional.</p>

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders. 5th Edition, Washington, DC.*
- Barrios Araya, S., Arechabala Martuliz, M^aC., Valenzuela Parada, V. (2012) *Relación entre carga laboral y Burnout en enfermeras de unidades de diálisis. Enfermería Nefrología, 15(1), 46-55.*
- Benavides, F.G, Gimeno, D., Benach, J., Martinez, J.M., Jarque, S., & Berra, A., & Devesa, J. (2002) *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria, 16(3) 222-229.*
- Blake, A., & Raymond, L.(1997) *Burnout as a Process: Commentary on Cordes, Dougherty and Blum. Journal of Organizational Behavior. Vol.18,No.6, 703-708.*
- Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.
- Cordes, C., & Dougherty, W.(1993) *A Review and an Integration of Research on Job Burnout. Academy of Management Review, 18 (4), 621-656.*
- Freudenberger, H. (1974) *Staff Burnout Journal of social Issues. Vol.30, Issue 1. 159-165.*
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de *Prevención de Riesgos Laborales.*
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de *Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.*
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981) *The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour. Vol 2, Issue 2. 99-113.*
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001) *Job Burnout. Annual Review of Psychology. Vol.21. 397-422.*
- Mintzberg, H (1993) *Structure in fives: designing effective organizations. Prentice-Hall, Inc.*
- Moreno Jiménez, B. (2011) *Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales.* Madrid.
- Notas técnicas de prevención. INSST. (2012) *Factores psicosociales metodología de evaluación. NTP 926.*

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

- Notas técnicas de prevención. INSST. (2006) *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout": Instrumento de medición. NTP 732.*
- OIT (1986) *Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control.* Ginebra.
- OIT (2022) *Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios.* Ginebra.
- OIT (2022) *La pandemia de COVID-19 aumenta en un 25% la prevalencia de la ansiedad y la depresión en todo el mundo.* Ginebra.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el *Reglamento de los Servicios de Prevención.*
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la *Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.*
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd ed.).*
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach.* Journal of Happiness Studies: An Interdisciplinary Forum on Subjective Well-Being, 3(1), 71–92

11. ANEXOS

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0= nunca
- 1= pocas veces al año o menos.
- 2= una vez al mes o menos.
- 3= unas pocas veces al mes.
- 4= una vez a la semana.
- 5= pocas veces a la semana.
- 6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

EVALUACIÓN:

El resultado de este cuestionario se obtiene en 3 variables numéricas con los siguientes puntos de corte: CE bajo, ≤ 18 , CE medio de 19-26 y CE alto, ≥ 27 ; DP bajo, ≤ 5 , DP media de 6-9 y DP alta, ≥ 10 , y RP, baja ≤ 33 , RP media de 34-39 y RP alta, ≥ 40 .

Las subescalas de CE y DP indican mayor desgaste a mayor puntuación. La RP funciona en sentido inverso, indicando mayor desgaste las puntuaciones bajas. Estas 3 dimensiones consideran el síndrome de estar quemado como una variable continua que se puede experimentar en diferentes niveles y aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en AE y DP y baja en RP definen el síndrome. Consideramos como prevalencia de Burnout niveles altos en al menos una de las 3 dimensiones.

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Este cuestionario tiene como objetivo conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. Para contestarlo, piensa en el puesto donde has trabajado más tiempo durante los últimos 12 meses.

Tu opinión es muy importante, contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la total confidencialidad de las respuestas.

Tras leer atentamente cada pregunta, marca la respuesta que consideres más adecuada. Sólo es posible elegir una única respuesta.

**ES IMPRESCINDIBLE CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

A. Puesto que desempeña en la empresa

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Enfermería | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Administración | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Médico/a | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Auxiliar de enfermería | <input type="checkbox"/> | 4 |

B. Sexo

- | | | |
|--------|--------------------------|---|
| Hombre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Mujer | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Otro | <input type="checkbox"/> | 3 |

C. Rango de edad

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| 24-30 años | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 31-35 años | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 36-40 años | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 41- 50 años | <input type="checkbox"/> | 4 |
| más de 50 años | <input type="checkbox"/> | 5 |



Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No trabajo en turnos rotativos 5

11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- No hay información 1
Insuficiente 2
Es adecuada 3

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

- No hay información 1
Insuficiente 2
Es adecuada 3

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

- No hay información 1
Insuficiente 2
Es adecuada 3

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

- No hay información 1
Insuficiente 2
Es adecuada 3

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- Muy clara 1
Clara 2
Poco clara 3
Nada clara 4

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

- Muy clara 1
Clara 2
Poco clara 3
Nada clara 4

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

- Muy clara 1
Clara 2
Poco clara 3
Nada clara 4

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias

14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- | | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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)?

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

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

- Muy alta 1
- Alta 2
- Media 3
- Baja 4
- Muy baja 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

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

- Excesiva 1
- Elevada 2
- Adecuada 3
- Escasa 4
- Muy escasa 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5



34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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.):

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

No

A veces

Bastante

Mucho

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Mucho

Bastante

Poco

Nada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

Evaluación de riesgos psicosociales en un área de urgencias



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| No es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| Muy satisfecho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Satisfecho | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

