

**TRABAJO FINAL DE MÁSTER**



**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL  
EQUIPO DE ENFERMERÍA DE UNA UNIDAD DE  
CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES**

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ**

**Autor:**

Fátima Cervilla Acha

**Director:**

D. Francisco Hernández Rodríguez

Septiembre 2017

## Índice

1. RESUMEN.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	4
2.1. Psicología.....	4
2.2. Factores psicosociales.....	5
2.3. Riesgos psicosociales.....	8
2.4. Consecuencias de los riesgos psicosociales.....	9
2.5. Marco legislativo.....	11
2.6. Riesgos psicosociales y enfermería.....	12
2.7. Enfermería en UCI Neonatal.....	13
3. JUSTIFICACIÓN.....	16
4. OBJETIVOS.....	16
4.1. Objetivo general.....	16
4.2. Objetivos específicos.....	16
5. MATERIAL Y MÉTODO.....	17
5.1. Identificación de los factores de riesgo.....	17
5.1.1. Datos generales.....	17
5.1.2. Opiniones de los participantes.....	24
5.2. Elección de metodología y técnicas.....	25
5.3. Aplicación de metodología y técnicas.....	27
5.4.1 Datos sociodemográficos.....	28
5.4.2. Perfil de factores psicosociales según el FPSICO para la totalidad de la muestra.....	33
5.4.3. Perfiles obtenidos para distintas unidades de análisis.....	34
5.4.4 Informe técnico.....	39
5.5. Elaboración y puesta en marcha de programa.....	90
6. CONCLUSIONES.....	96
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
8. ANEXOS.....	100

ANEXO 1. NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN EN EL ÁMBITO PSICOSOCIAL. ....	101
ANEXO 2. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO. ....	105
ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO. ....	108
ANEXO 4. CUESTIONARIO DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	109
ANEXO 5. CUESTIONARIO FPSICO.....	110



## 1. RESUMEN

---

### 1. Introducción.

Los riesgos psicosociales tienen consecuencias en los trabajadores a nivel fisiológico, psicológico y emocional, pudiendo provocar incidentes y accidentes de trabajo. También pueden afectar a la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos, ...

### 2. Justificación

Los Hospitales han sido clasificados como centros de trabajo de alto riesgo. Además, en los hospitales hay servicios con características especiales, como la UCI Neonatal, en las cuales los trabajadores pueden ser más vulnerables a los riesgos psicosociales, debido a las características del servicio: alta tecnificación, situaciones de incertidumbre, presiones temporales, pacientes pediátricos en estado crítico, trato con familiares, interferencias en el trabajo, situaciones de emergencia, afrontamiento de la enfermedad y la muerte, condiciones ambientales.

### 3. Objetivos

- Objetivo general: Evaluar los factores psicosociales del equipo de enfermería de una UCI Neonatal.

- Objetivos específicos:

- Identificar cuáles son los factores de riesgo psicosociales en este servicio.
- Proponer medidas preventivas y/o correctoras acordes al diagnóstico psicosocial realizado.

### 4. Cuerpo del proyecto aplicado o de investigación

Llevamos a cabo un estudio descriptivo transversal durante los meses de junio y julio de 2017, realizando una evaluación de factores psicosociales en el equipo de enfermería de una UCI Neonatal, utilizando el método FPSICO. Se han obtenido 35 cuestionarios válidos, lo que supone un 87,5% de la población a estudiar. Una vez analizados, se ha determinado que los trabajadores de este servicio se encuentran en riesgo para los 9 factores evaluados.

Los trabajadores de este servicio se encuentran en riesgo psicosocial para todos los factores evaluados, en este orden (de mayor a menor riesgo): Participación/Supervisión (PS), Desempeño de Rol (DR), Tiempo de Trabajo (TT), Demandas Psicológicas (DP), Interés por el trabajador / Compensación (ITC), Relaciones y apoyo social (RAS), Carga de Trabajo (CT), Autonomía (AU), Variedad/ Contenido (VC).

## 5. Conclusiones

Se elabora un informe técnico sobre evaluación de factores psicosociales en el equipo de enfermería de una UCI Neonatal, proponiendo medidas correctoras para los nueve factores en riesgo. Estas medidas se dirigen principalmente hacia el líder (supervisora de enfermería), y se basan en estos pilares básicos: la información, la formación, el diálogo, los protocolos y la flexibilidad.

## 2. INTRODUCCIÓN.

---

Este Trabajo Fin De Máster se centra en la Especialidad de Psicosociología en el contexto de la Prevención de Riesgos Laborales, en concreto, en la **evaluación de los factores psicosociales** de un servicio altamente especializado de un hospital.

Sin ánimo de profundizar en la descripción del desarrollo histórico de la disciplina de la Psicosociología, considero importante definir una serie de conceptos antes de concretar los objetivos de mi investigación.

### 2.1. Psicosociología.

Cuando hablamos de **Psicosociología** nos referimos a “aquella disciplina preventiva que tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social”.

Estudia las interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en el que se desarrolla y las condiciones de organización por una parte y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo por otra. [1]

## 2.2. Factores psicosociales.

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984, durante su 9ª reunión, como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” [2]

Hasta entonces los servicios de prevención de riesgos laborales abordaban de forma prioritaria las especialidades de seguridad, higiene y ergonomía; sin embargo, desde entonces, los factores psicosociales se abordan y se evalúan como factor de riesgo o beneficio para la organización.

Esta puntualización es muy importante, ya que el hecho de producir consecuencias negativas diferencia los factores psicosociales de los riesgos.

Los **factores psicosociales** se definirán como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas. [3]

El número de factores psicosociales es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija.

Por ejemplo, la cultura, el liderazgo, el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de las personas trabajadoras. [4]

A continuación, en la tabla 1 enumero algunos de los factores psicosociales. [5]

FACTORES PSICOSOCIALES	
PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de personalidad.</li> <li>• Edad.</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Formación.</li> <li>• Actitud y aptitud.</li> </ul>
RELACIONADOS CON TAREAS Y FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritmo de trabajo.</li> <li>• Monotonía/Repetitividad.</li> <li>• Iniciativa/Autonomía.</li> <li>• Carga de trabajo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Física.</li> <li>○ Mental:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Quantitativa o Cualitativa.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Nivel de responsabilidad.</li> <li>• Desempeño de rol:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ambigüedad de rol.</li> <li>○ Conflicto de rol.</li> </ul> </li> </ul>
RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada laboral.</li> <li>• Pausas de trabajo.</li> <li>• Características de horario.</li> <li>• Trabajo nocturno o por turnos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idiosincrasia: Dimensión de la empresa, imagen social que proyecta a la sociedad,</li> </ul>

<p>RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>ubicación física de ésta, actividad que desarrolla, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilo de mando:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocrático.</li> <li>- Laissez faire.</li> <li>- Paternalista.</li> <li>- Democrático.</li> </ul> </li> <li>• Toma de decisiones:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medios de participación (si es que existen).</li> <li>- Política de incentivos/motivación.</li> <li>- Estabilidad/inseguridad del empleo.</li> </ul> </li> <li>• Comunicación formal o informal.</li> <li>• Relaciones interpersonales en el trabajo.</li> <li>• Condiciones de empleo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Severidad y probabilidad de la exposición a riesgos o accidentes.</li> <li>- Movilidad geográfica.</li> <li>- Situaciones temporales.</li> <li>- Accesibilidad del lugar del trabajo.</li> <li>. Tipo de contrato.</li> <li>- Posibilidad de elección de vacaciones.</li> <li>- Salario.</li> <li>- Desarrollo de Carrera Profesional.</li> </ul> </li> </ul>
---	---

Tabla 1. Factores psicosociales



Cuando los factores psicosociales son adecuados, facilitan el trabajo, el desarrollo de competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional.

### 2.3. Riesgos psicosociales.

No debemos confundir los factores psicosociales con los riesgos psicosociales.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. [6]

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define los **riesgos psicosociales** como “riesgos derivados de las interacciones entre las características organizativas del trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador”.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo y afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. [7]

Este tipo de riesgos se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan **riesgos psicosociales**, según la EU-OSHA, son los siguientes [7]:

- Cargas de trabajo excesivas;
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;

- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Es decir, intervienen tanto factores personales, como de la Organización, que afectan a la salud, al rendimiento y a la satisfacción en el trabajo.

#### 2.4. Consecuencias de los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales afectan a la salud de los trabajadores y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias.

Una situación psicosocial inadecuada puede tener un gran **impacto** en los diversos niveles de salud del **trabajador**:

- Alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...),
- Alteraciones psicológicas:
  - Conductuales: alteraciones de la conducta, conductas de riesgo, adicciones, agresividad, aumento de errores, enlentecimiento, ...
  - Cognitivas: dificultad de concentración, pérdida de memoria, disminución de la discriminación de señales, etc
- Alteraciones emocionales: depresión, ansiedad, miedo, ira, etc
- Incidentes y accidentes de trabajo.

Por otro lado, los riesgos psicosociales también pueden afectar a la **organización**, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

En la tabla 2 se muestra una visión de conjunto de las consecuencias que pueden provocar los riesgos psicosociales en el trabajo [5]:

CONSECUENCIAS/EFFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.	
Problemas relacionados con la salud	Salud Física Salud Mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos
Actitudes ante la empresa	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
Costes económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

Tabla 2. Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales.  
Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Es muy importante tener en cuenta que, ante una situación psicosocial, las reacciones de los trabajadores serán diferentes, ya que tanto las reacciones como las consecuencias se verán determinadas por cómo los trabajadores perciben y experimentan la situación de forma subjetiva, que a su vez dependerá de las características de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.)

## 2.5. Marco legislativo.

La **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de Prevención De Riesgos Laborales, no expone riesgos específicos, pero en su artículo 14.1, expone el derecho de todo trabajador a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y en el 14.2, la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, factores psicosociales incluidos [8]; entendiendo la **salud** tal y como la definió la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1946 (en vigor desde 1948): «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades». [9]

Otras normativas a tener en cuenta son las siguientes:

- **REALES DECRETOS:**

- **Real Decreto 39/1997**, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención [10].

Es aquí, concretamente en el Anexo VI donde se especifica la formación necesaria para el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales y se explicita la formación necesaria en Ergonomía y Factores Psicosociales

En el art. 34 establece cuatro especialidades posibles en los Servicios de Prevención, una de las cuales es Ergonomía y Psicología aplicada y, por lo tanto, reconoce los factores psicosociales como factores de riesgo para la salud del trabajador.

- **Real Decreto 486/1997**, por el que se establecen las **disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo**. [11]

- **Real Decreto Legislativo 2/2015**, de 23 de octubre, por el que se aprueba el **texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores**. (Artículo 4 (c-e), 17, 18, 20.3, 39.3, 54.2.(c ,g). Discriminación y acoso. [12]

- **Real Decreto Legislativo 5/2015**, de 30 de octubre, por el que se aprueba el **texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público**. (Artículos 14 (h, i), 53, 59, 95.2 (b, o) Discriminación y acoso. [13]

○ **NORMAS ISO:**

- **ISO 10075:96**, Principios ergonómicos relacionados con la carga mental de trabajo.

Términos generales y condiciones.

- **ISO 10077-2:96**, Principios ergonómicos relacionados con la carga mental de trabajo.

Principios del diseño.

○ **NOTAS TÉCNICAS DEL INSHT** ( Se enumeran cronológicamente en Anexo 1) [14].

## 2.6. Riesgos psicosociales y enfermería.

Los Hospitales han sido clasificados como centros de trabajo de alto riesgo, por el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) por la multiplicidad de riesgos a los cuales se expone los trabajadores. [15]

Los trabajadores de los hospitales, en concreto, el personal de enfermería; están expuestos a multitud de riesgos:

- Exposición a agentes infecciosos.
- Exposición a sustancias químicas irritantes, alergénicas y/o mutagénicas
- Exposición a radiaciones ionizantes
- Posturas inadecuadas.
- Manipulación manual de cargas (movilización de pacientes)
- Turnicidad.
- Trabajo nocturno.

Por otro lado, siendo el paciente, el objeto de trabajo de este personal, el contacto con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte, constituyen una carga mental para este grupo de trabajadores.

A esta carga psíquica se añaden las dificultades cotidianas ligadas a la organización del trabajo, tales como: sobrecarga, problemas de comunicación entre colegas y en particular con los médicos, así como los horarios, la rotación de turno y la jornada nocturna.

El proceso del trabajo y las tareas de los profesionales de enfermería dependen del servicio donde ejercen su trabajo; aunque cumplen unas funciones comunes en todos ellos, cada una de las unidades hospitalarias tiene características estructurales, ocupacionales y sociales propias.

## 2.7. Enfermería en UCI Neonatal.

Sin duda alguna, las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales cuentan con una serie de factores que provocan un aumento de la carga de trabajo:

- Existencia de situaciones de **incertidumbre**: en ocasiones hay que tomar decisiones inmediatas que no pueden esperar a consultar con otro profesional y de las que puede depender la vida de un paciente.

- Existencia de **presiones temporales**: un paciente en situación crítica requiere atención absoluta y una respuesta adecuada a las demandas del facultativo y de la situación.

- **Tipo de pacientes**: Recién nacidos con menos de 28 días de vida, incluyendo recién nacido pretérminos. Inevitablemente dependientes de los cuidados.

- **Gravedad** de los enfermos: los pacientes de este servicio requieren soporte respiratorio y/o hemodinámico, que requieren monitorización continua

- **Edad** de los pacientes: se trata de pacientes pediátricos, siempre más vulnerables que un adulto.

- **Trato con familiares**: la presencia de padres y/o familiares requiere una labor de atención al público que puede generar conflictos interpersonales. La díada padres-bebé se considera una unidad.

- **Interferencias en el trabajo**: la gravedad de los pacientes provoca interrupciones en el proceso de trabajo por cambios en su estado clínico, por nuevos ingresos o por la demanda de los facultativos.

- **Situaciones de emergencia.**

- **Afrontamiento y acompañamiento durante la muerte.**

- **Manejo de alta tecnología**, que requiere entrenamiento y actualizaciones periódicas.

- **Condiciones ambientales**: en la UCI Neonatal, desde la perspectiva de los Cuidados Centrados en el Desarrollo, se trabaja en condiciones de baja luminosidad, con ayuda de luces indirectas y baja intensidad sonora, para no perturbar el desarrollo neurológico de los pacientes, lo que puede ser una molestia para los profesionales que trabajan allí.

No cabe lugar a duda, que el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales debe tener en cuenta las características especiales de este servicio y debe considerar si los trabajadores sufren riesgos psicosociales y llevar a cabo las medidas preventivas que sean necesarias.



Ilustración 1. Características del trabajo en UCIN



Ilustración 2. Pacientes y equipo de trabajo en UCIN



### 3. JUSTIFICACIÓN.

---

Después de entrevistar a cerca de 50 000 empresas de toda Europa, ESENER-2 ha puesto de manifiesto que los factores de riesgos relacionados con los trastornos psicosociales y musculoesqueléticos son los más extendidos en los centros de trabajo de Europa, y que la evaluación de riesgos se sigue considerando como la mejor forma de combatirlos. [16]

Según estos datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para el conjunto de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, etc., ... que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. [4] y contribuyen a acentuar los problemas de salud de los trabajadores y trabajadoras.

Los riesgos psicosociales en el trabajo deben eliminarse o evitarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud de la población trabajadora, tal y como lo establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales que en su artículo 5 dice lo siguiente: “la política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras en el trabajo”.

Por ello, conociendo las características de trabajo en la UCI Neonatal, es necesario conocer la percepción que tienen los trabajadores del servicio, y evaluar la existencia de riesgos psicosociales, para llevar a cabo las medidas preventivas necesarias.

### 4. OBJETIVOS.

---

#### 4.1. Objetivo general.

- Evaluar los factores psicosociales del equipo de enfermería de una UCI Neonatal.

#### 4.2. Objetivos específicos.

- Identificar cuáles son los factores de riesgo psicosociales en este servicio para el grupo.
- Conocer si existen diferencias en cuanto a factores de riesgo psicosociales en relación a la edad, sexo o tipo de contrato del trabajador.
- Proponer medidas preventivas y/o correctoras acordes al diagnóstico psicosocial realizado.

## 5. MATERIAL Y MÉTODO.

Llevamos a cabo un estudio descriptivo transversal durante los meses de junio y julio de 2017, realizando una evaluación de factores psicosociales en el equipo de enfermería de una UCI Neonatal, utilizando el método FPSICO, recogido en la NTP 926 (2012): Factores psicosociales: metodología de evaluación. [17].

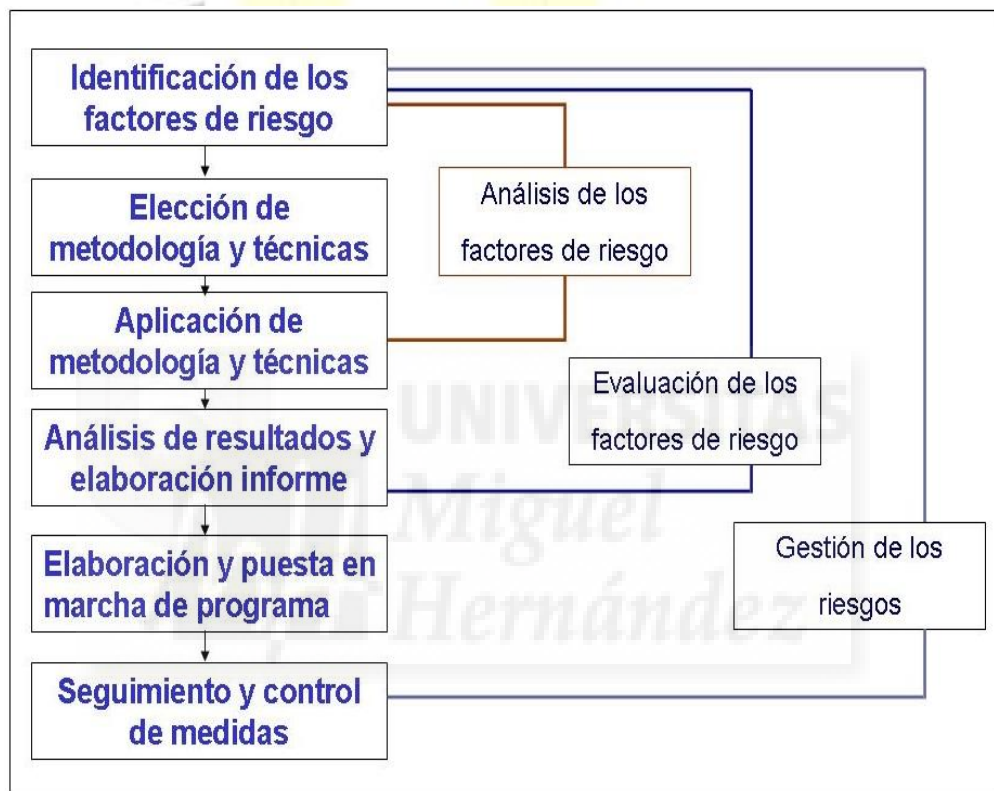


Tabla 3. Fases de evaluación de factores psicosociales según NTP 926.

### 5.1. Identificación de los factores de riesgo.

#### 5.1.1. Datos generales:

##### ➤ **ESPACIO FÍSICO:** UCI NEONATAL.

No se va a proceder a identificar este servicio en ningún momento porque ha sido la condición para poder elaborar la investigación. Este servicio se ubica en la segunda planta del pabellón

infantil. Inaugurado en 2009. Cuenta con 4 boxes con una capacidad de 4 huecos cada uno y 1 box de Aislamiento con 3 huecos (19 en total).

La UCIN cuenta con los siguientes espacios (Ilustración 3):

- 5 boxes para pacientes.
- Box preparación y conservación de nutrición enteral.
- Sala de descanso.
- Control.
- Aseos.
- 3 despachos.
- 2 dormitorios para facultativos de guardia.

A destacar que el almacén se encuentra ubicado en el servicio contiguo y los vestuarios se han trasladado recientemente a la planta -2, aunque sí se dispone de duchas.

El personal sanitario no dispone de taquillas dentro de la unidad y utilizan las de los pasillos.

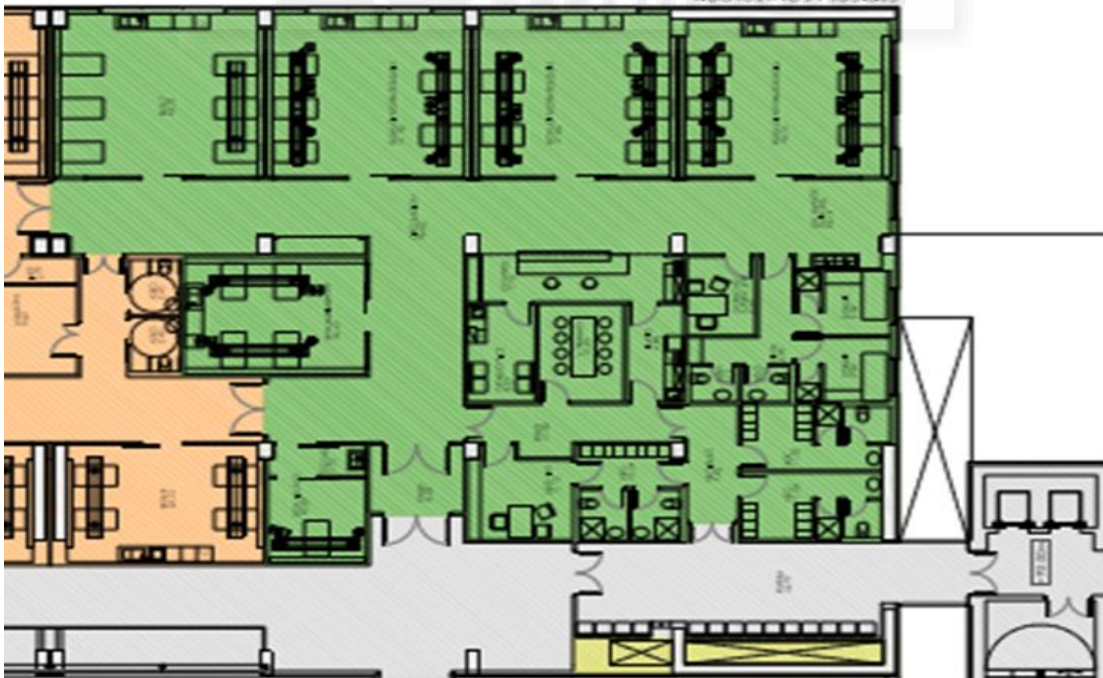


Ilustración 3. Distribución de UCI Neonatal



Ilustración 4. Box UCI Neonatal



Ilustración 5. Puesto de trabajo de enfermería.

➤ **RECURSOS HUMANOS**

- ENFERMERÍA:

El número de enfermeros varía en función de la ocupación de la unidad (máximo 9 enfermeros por turno). En total, 40 enfermeros en plantilla.

Los enfermeros trabajan por parejas (también en función de la ocupación), con una ratio 2 niños por enfermero por box.

Además, de lunes a viernes una enfermera supervisora y otra coordinadora en turno de mañana.

La enfermera supervisora de la unidad es, a su vez, supervisora del Área Neonatal.

- AUXILIAR DE ENFERMERÍA:

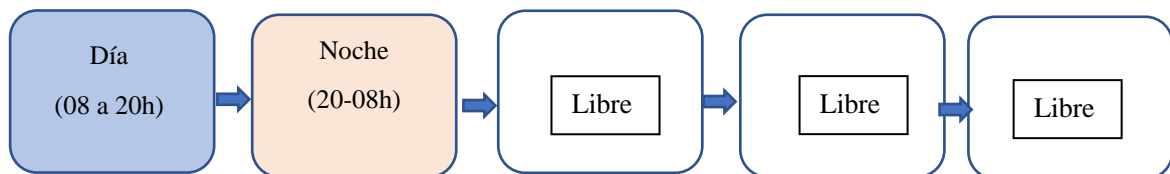
4 auxiliares por turno, 20 auxiliares en total.

- PEDIATRAS:

8 neonatólogos en turno de mañana y 1 de guardia.

➤ **HORARIOS**

Los enfermeros tienen un turno rodado de doce horas diurnas, seguidas de doce nocturnas y tres días de descanso. El conjunto de estos cinco días se conocen como CICLO DE TRABAJO.



Pueden realizar cambios entre ellos y ocasionalmente pueden ser requeridos para trabajar para reforzar el servicio.

También trabajan algunos festivos, sábados o domingos.

La jornada anual será de unas 1517 horas, con 21 días de vacaciones y 6 días de libre disposición.

La planilla anual es así, donde E4 se refiere al turno de 08h a 20h y E5 al turno de 20 a 08h (ver ilustración 6):

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	RESUMEN REGION: 2017/2017										
	L	L	E4		L	L	E4	E5		L	L	E4	E5		L	L	E4	E5		L	L	E4	E5		L	L	E4	E5		L	L	E4	E5	M	T	N	F	NF	L	EXT	HT	
01 ENERO																																			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39
02 FEBRERO																																			6,00	5,40	6,00	2,00	1,00	12,00	0,00	144
03 MARZO																																			6,00	5,40	6,00	1,71	1,00	11,00	0,00	144
04 ABRIL																																			5,00	4,69	6,00	2,00	1,00	12,00	0,00	132
05 MAYO																																			6,00	5,40	6,00	5,71	1,00	12,00	0,00	144
06 JUNIO																																			6,00	5,40	6,00	2,00	0,00	13,00	0,00	144
07 JULIO																																			5,00	4,69	6,00	0,29	2,00	12,00	0,00	132
08 AGOSTO																																			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
09 SEPTIEMBRE																																			7,00	6,11	6,00	2,00	1,00	12,00	0,00	156
10 OCTUBRE																																			6,00	5,40	6,00	1,71	2,00	12,00	0,00	144
11 NOVIEMBRE																																			6,00	5,59	7,00	2,00	3,00	12,00	0,00	156
12 DICIEMBRE																																			5,00	4,69	6,00	2,00	1,00	12,00	0,00	132
																																			5,00	4,69	6,00	2,29	2,00	12,00	0,00	132

Vacaciones pendientes	1	hábiles	Vacaciones disfrutadas	21	LD pendientes	6	LD disfrutados	0									
LDA Tot.	0	LDA Soli / Distr.	0 / 0 (0h)	LDA Pend.	0 (0h)	VAA Tot.	0	VAA Soli / Distr.	0 / 0 (0h)	VAA Pend.	0 (0h)						
DIAS TRAB	J. TECNICA	J. PROGR	H. DIURNAS	H. NOCTURNAS	H. ALE OTROS	TOTAL HORAS	BAL. HORAS	BAL. DIAS	M	T	N	F	NF	L	EXT	HT	
TOTALES	365	1.517,00	1560,00	890 + 39	670 + 0	0,00	1.599,00	82,00	11,71	63,0	57,4	67,0	23,7	15,0	132	0,00	1.599

Firma: Supervisor  
Firma: Dirección  
+2914 AÑO 2016

Ilustración 6. Planilla anual de una enfermera de UCIN.

➤ **CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA.**

Centrándonos en el colectivo enfermero, son en su mayoría mujeres, de 30 a 60 años, la mitad con plaza fija y la otra mitad interinos o sustitutos. Más adelante se detallará la composición de la plantilla.

➤ **TIPO DE PACIENTE**

Graves e inestables que necesitan cuidados complejos y continuos, como ventilación asistida, CPAP nasal, traqueostomía, medicamentos vasopresores, monitorización continua de las constantes vitales, catéteres venosos y arteriales centrales y periféricos, drenajes torácicos, período preoperatorio y posoperatorio en los pacientes sometidos a cirugía, prematuridad, cuadros clínicos con diagnóstico incierto, anomalías congénitas inestables y diálisis peritoneal.

Los niños pueden estar acompañados por sus padres 24 horas, se trata de una unidad de puertas abiertas. Además, hay media hora al día para la visita de 2 familiares.

➤ **EQUIPAMIENTO DE UCI NEONATAL**

- Gasómetro.
- Aparato de rayos X portátil.
- Lámparas de fototerapia.
- Aparatos para medición no invasiva de la presión arterial en niños
- Aspirador eléctrico portátil.
- Básculas para pañales.
- Balanza infantil electrónica
- Bandeja de cateterismo umbilical
- Bandeja de drenaje torácico
- Bandeja de exanguinotransfusión
- Bandeja de procedimientos generales
- Bandeja de punción lumbar
- Bañeras
- Bilirrubinómetro
- Bombas de infusión con jeringas
- Bombas de infusión volumétrica
- Bombas de ordeño de leche materna (tipo pistón)
- Calentador de sangre para exanguinotransfusión
- Carro de emergencia
- Cesto de residuos cerrado.
- Cesto para ropa cerrado.
- Colchón térmico
- Desfibrilador neonatal
- Electrocardiógrafo
- Estetoscopio infantil
- Frigorífico para leche materna y leche artificial
- Frigorífico para medicamentos
- Glucosímetros
- Humidificador calentado de oxígeno
- Incubadora de transporte con monitor cardiorrespiratorio y ventilador portátiles
- Incubadoras con pared doble y humidificador
- Cunas térmicas.
- Laringoscopio con ramas 0 y 1
- Linterna portátil
- Luces auxiliares
- Manómetros de aspiración
- Mesas auxiliares inoxidable
- Monitor cardiorrespiratorio
- Oftalmoscopio
- Otoscopio
- Pulsioxímetro.
- Capnógrafos.
- Torres para las bombas de infusión intravenosa.

- Tubos portátiles de oxígeno y de aire comprimido para traslados
- Balas de gases medicinales.
- Ventilador manual de tipo Ambu
- Ventiladores neonatales: 16 Babylog 8000, 2 SLE 5000, 1 Babylog Infinity.
- Dispositivos Ventilación Alto Flujo: 2 Vapotherm, 1 Optiflow.
- Aparato Oxído Nítrico: 2 Inomax.
- Máquina de hipotermia.

➤ **TAREAS DE LA ENFERMERA.**

- Recibir el relevo, conocer las novedades del estado general de cada paciente, los exámenes radiológicos y de laboratorio (los realizados y los que se realizarán), los cuidados especiales, medicaciones, nutrición, constantes vitales, participación de los padres, etc
- Planificar los cuidados de enfermería.
- Aseo del paciente..
- Control de constantes vitales.
- Extracción de analíticas y pruebas complementarias.
- Preparar y administrar medicación.
- Preparar y administrar sangre y sus derivados.
- Montaje de equipamiento como los respiradores mecánicos.
- Colaborar con el equipo médico en procedimientos como intubación endotraqueal, cateterismo umbilical, exanguinotransfusión, canalización venosa, colocación de catéter percutáneo periférico.
- Acudir a paritorio/quirófano a estabilizar el ingreso y trasladarlo a UCIN.
- Revisar tratamiento médico.
- Colocar sondas nasogástricas, orogástricas y vesicales si fuera necesario.
- Control de entradas y salidas. Balance hídrico.
- Administración de nutrición enteral y parenteral.
- Asistencia y apoyo a los padres.



- Atención en el duelo.
- Cuidados postmortem.
- Registro de actividades.

➤ **ORGANIGRAMA**



5.1.2. Opiniones de los participantes.

En la unidad se detectan quejas frecuentes y disconfort, que habrá que evaluar de forma objetiva con un instrumento de medida. En el anexo 2 se muestra la información recogida en la ficha para evaluación del método FPSICO.

## 5.2. Elección de metodología y técnicas.

Para realizar la evaluación psicosocial hemos seleccionado el método F-Psico. Consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores [18]:

<b>Tiempo de trabajo (TT)</b>
Aspectos relacionados con la ordenación y planificación de la actividad laboral a lo largo de la semana. El factor evalúa el impacto que el tiempo de trabajo tiene sobre los periodos de descanso, así como la cantidad, calidad y efectos del tiempo de trabajo en la vida social.
<b>Autonomía (AU)</b>
Capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones, tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral, en referencia a la carga de trabajo y los descansos, como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo: toma de decisiones sobre las tareas a realizar, distribución, elección de métodos de trabajo, la resolución de incidencias, ...
<b>Carga de trabajo (CT)</b>
Valora la carga de trabajo a partir de la demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, para resolver lo que exige la actividad laboral en referencia a la cantidad y la dificultad de la tarea.
<b>Demandas psicológicas (DP)</b>
Grado de presión y esfuerzo intelectual al que debe de hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas, así como al esfuerzo de reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo.
<b>Variedad/contenido (VC)</b>
Sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.
<b>Participación/Supervisión (PS)</b>
Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce

la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de las tareas encomendadas por medio de sus superiores jerárquicos.
<b>Interés por el trabajador/Compensación (ITC)</b>
Grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. El interés se manifiesta por medio de la compensación relacionada con la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, información, seguridad en el empleo...
<b>Desempeño de rol (DR)</b>
Problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. De manera más específica se analiza por un lado qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto y por otro lado los conflictos relacionados con tareas incongruentes, incompatibles o contradictorias o que pueden suponer un conflicto ético para el trabajador.
<b>Relaciones y apoyo social (RAS)</b>
Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. El concepto de “apoyo social” tiene relación con la ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones

➤ **CRITERIOS DE INCLUSIÓN EN LA MUESTRA:**

Para la evaluación se ha decidido incluir a toda la plantilla de enfermeras que se encuentran en activo, que desarrollan su actividad a jornada completa y que deseen participar de forma voluntaria.

➤ **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN DE LA MUESTRA:**

No se ha solicitado la participación de los trabajadores de baja o que cubren reducciones de jornada. Los trabajadores que no han querido participar también están excluidos.

➤ TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

A los trabajadores se les ha informado previamente del objetivo del estudio y se les ha entregado personalmente una hoja de consentimiento informado (anexo 3), junto con el cuestionario (anexos 4 y 5).

Los cuestionarios se han ido entregando de forma individual al inicio de la jornada laboral de las doce horas diurnas de cada clave, con lo cual, se ha entregado a todos los enfermeros y cada uno de los participantes ha podido rellenarlo durante su jornada laboral diurna o nocturna. Un total de 7 días para el conjunto de la muestra.

La recogida se ha hecho de forma anónima, depositando el cuestionario en una caja hermética y opaca situada en el control de enfermería.

La participación es anónima y voluntaria y no se ha recogido ningún dato personal que pueda identificar al trabajador. Las unidades de análisis se han diseñado de tal forma que no se pueda reconocer al trabajador, por edad o antigüedad.

La investigadora ha estado a disposición de los trabajadores para resolver cualquier duda respecto al cuestionario.

### 5.3. Aplicación de metodología y técnicas.

Los cuestionarios se han entregado en papel, junto con un cuestionario de datos sociodemográficos (Anexo 4) y se ha procedido a su registro mediante la aplicación manual de la herramienta informática F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1. Año 2014. (Anexo 5).

Se han repartido 40 cuestionarios, de los cuales, han sido devueltos 38.

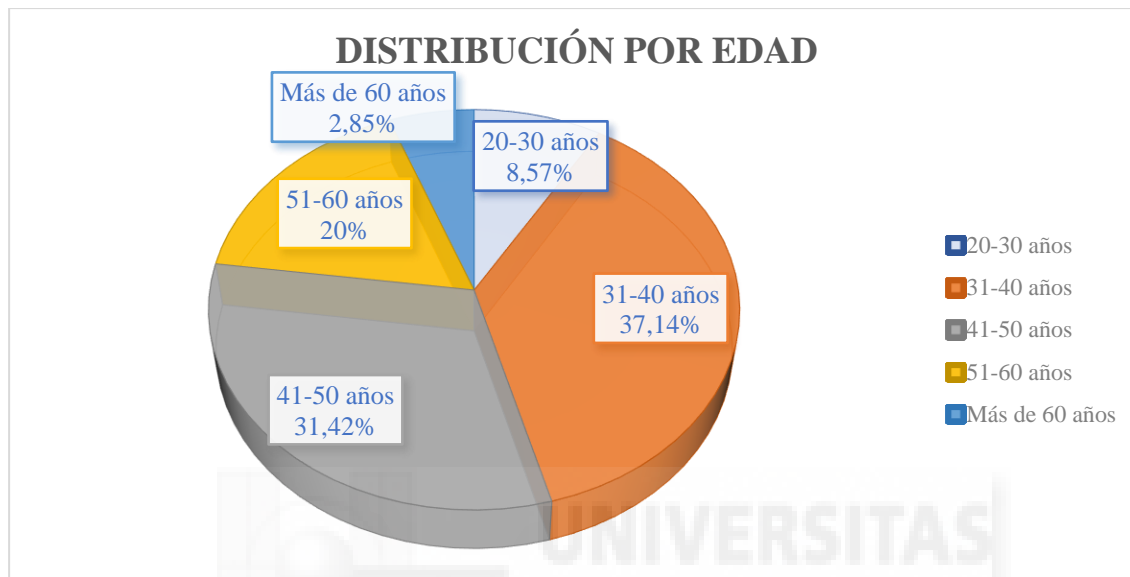
La participación ha sido muy elevada.

3 cuestionarios han resultado inválidos por no haber contestado a todas las preguntas, por lo que el número de cuestionarios válidos han sido 35, lo que supone un 87,5% de la población a estudiar.

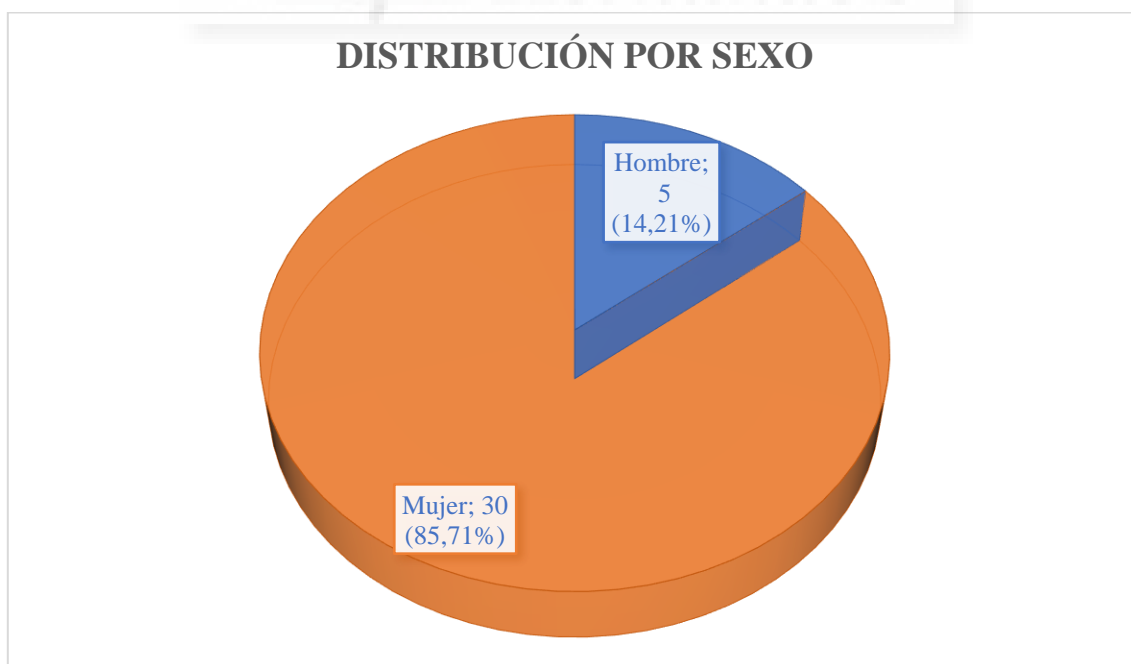
#### 5.4. Análisis de resultados y elaboración del informe.

##### 5.4.1 Datos sociodemográficos.

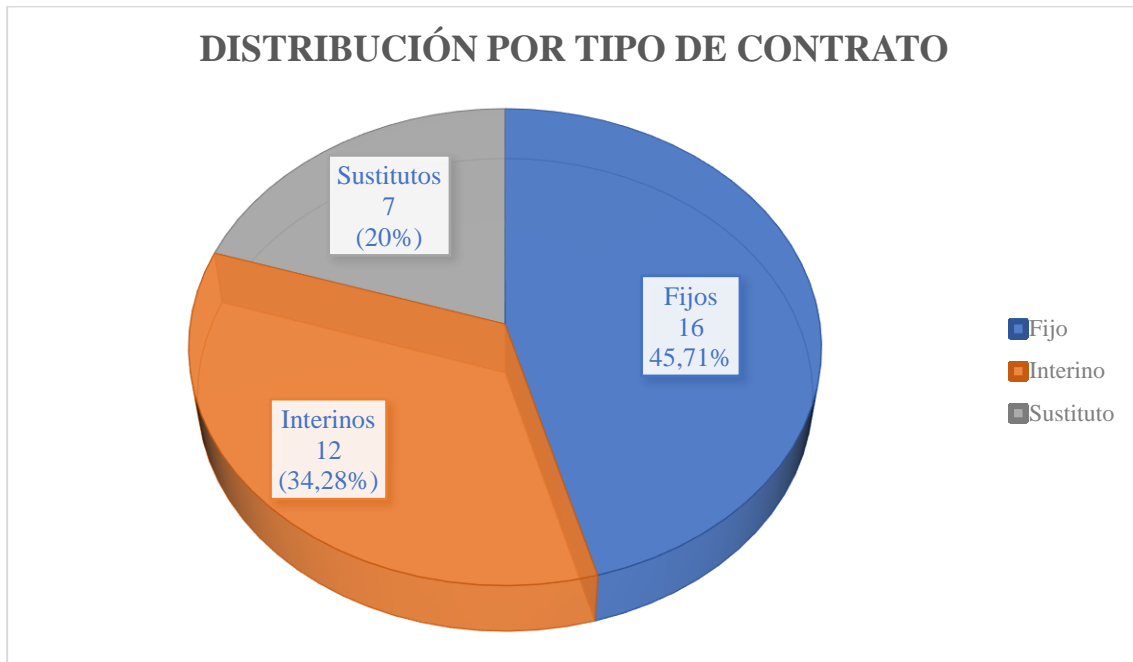
###### a. ¿Qué edad tienes?



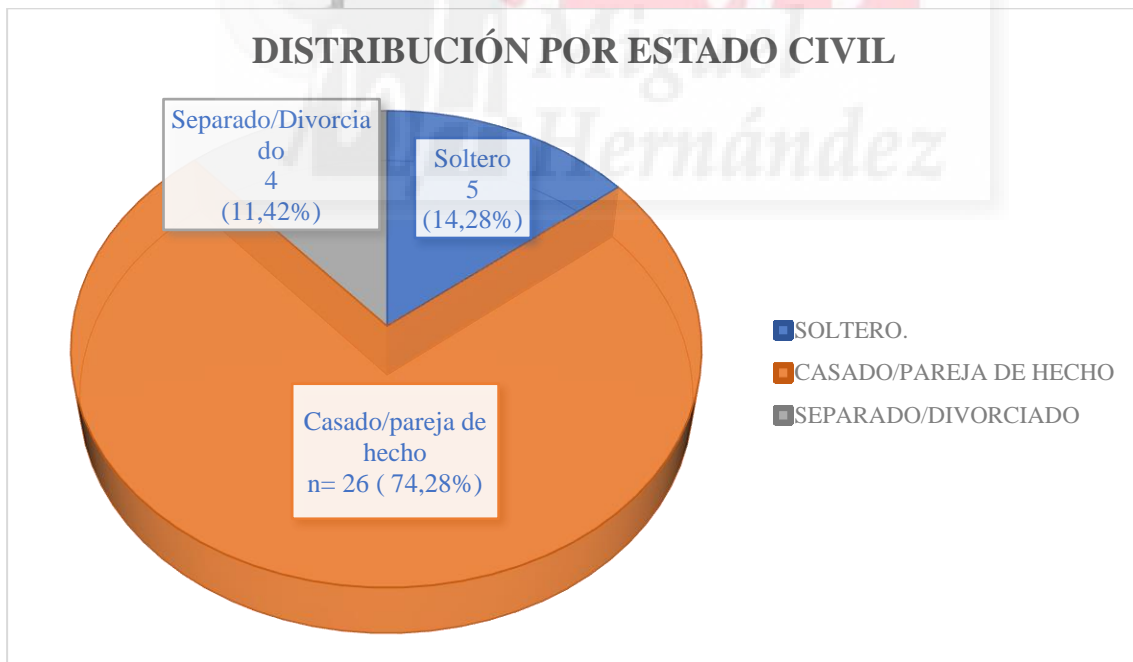
###### b. Sexo



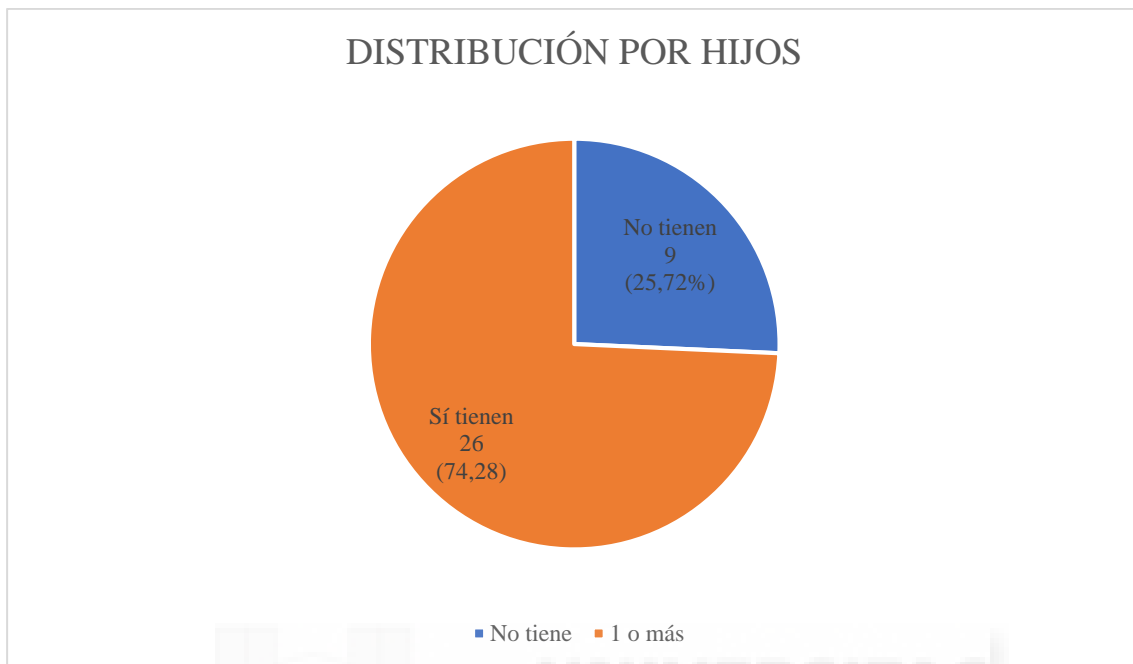
d. Tipo de contrato:



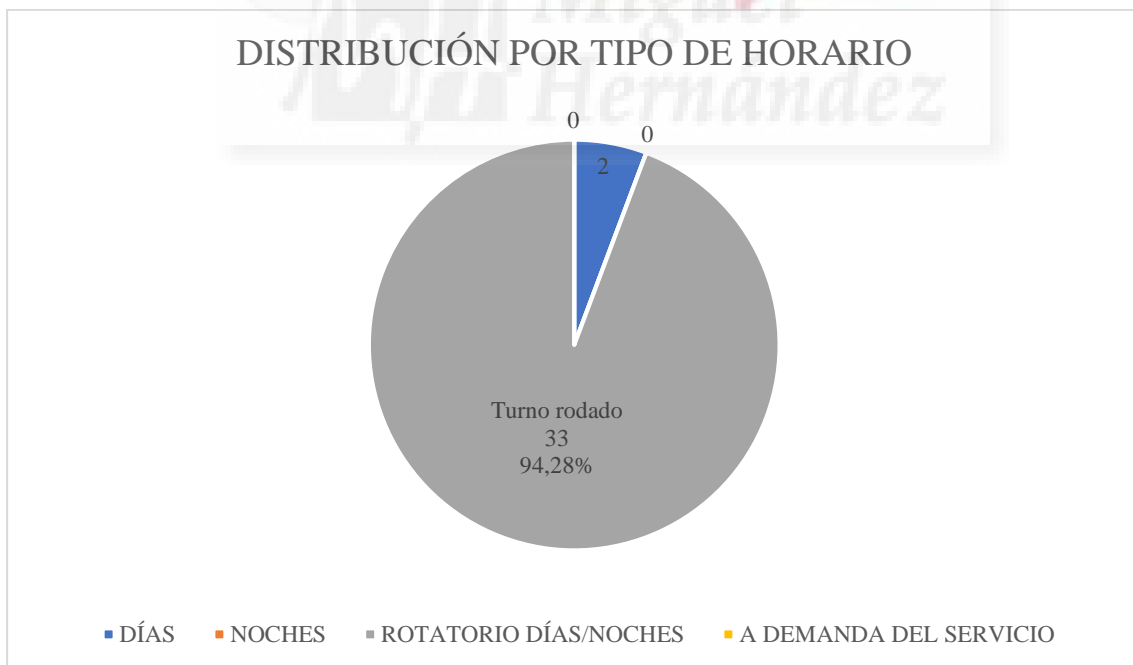
e. Estado civil



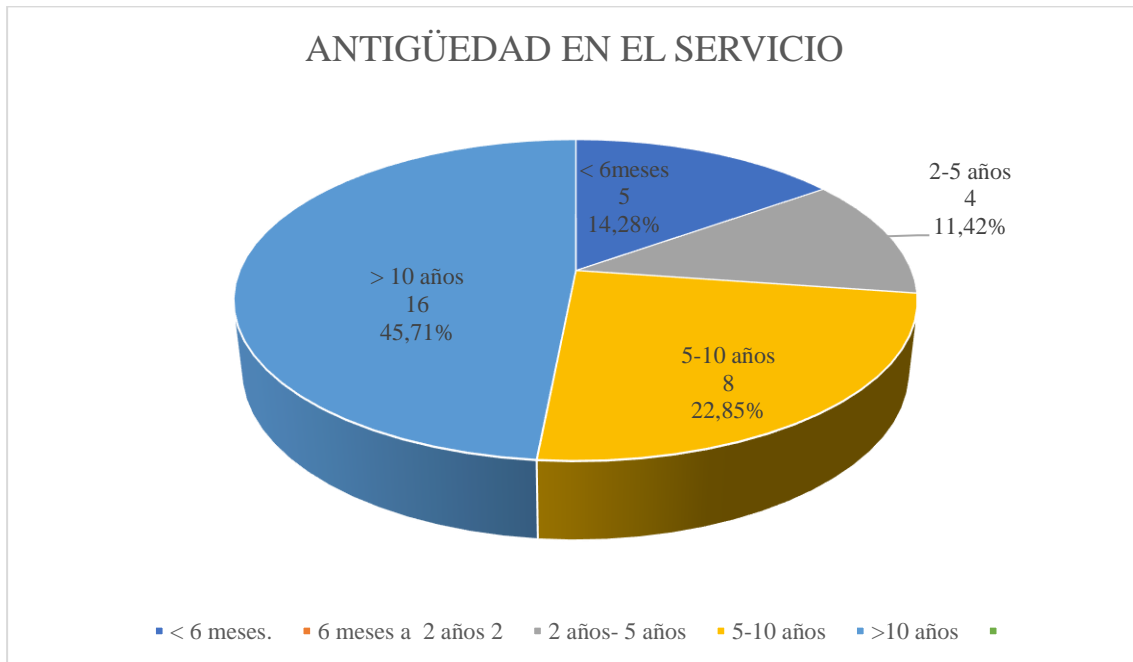
f. ¿Tienes hijos?



g. Tu horario es:



h. Tiempo en el mismo servicio:

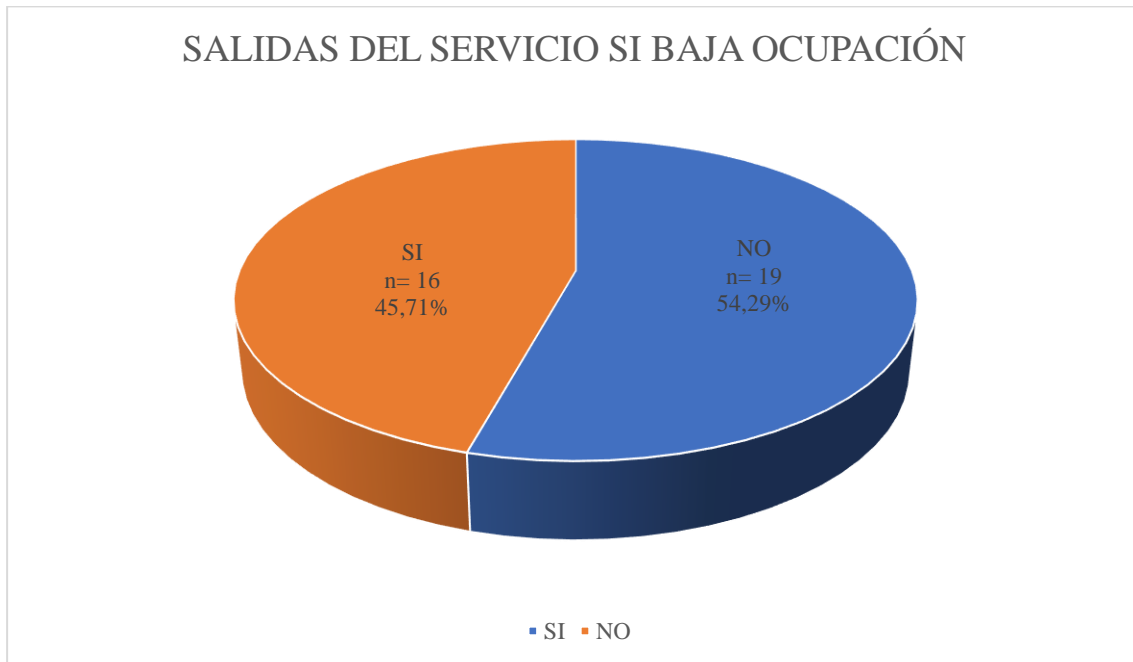


i. Años de experiencia como enfermero:





j. ¿Tienes que salir del servicio cuando hay poca ocupación?



Una vez analizados los datos sociodemográficos, se procedió a obtener y analizar los perfiles facilitados por el FPSICO.

5.4.2. Perfil de factores psicosociales según el FPSICO para la totalidad de la muestra.

Tras el registro y análisis de los datos obtenidos con el cuestionario, la aplicación informática del cuestionario FPSICO nos facilita el siguiente perfil para el conjunto de encuestados (Ilustración 7).

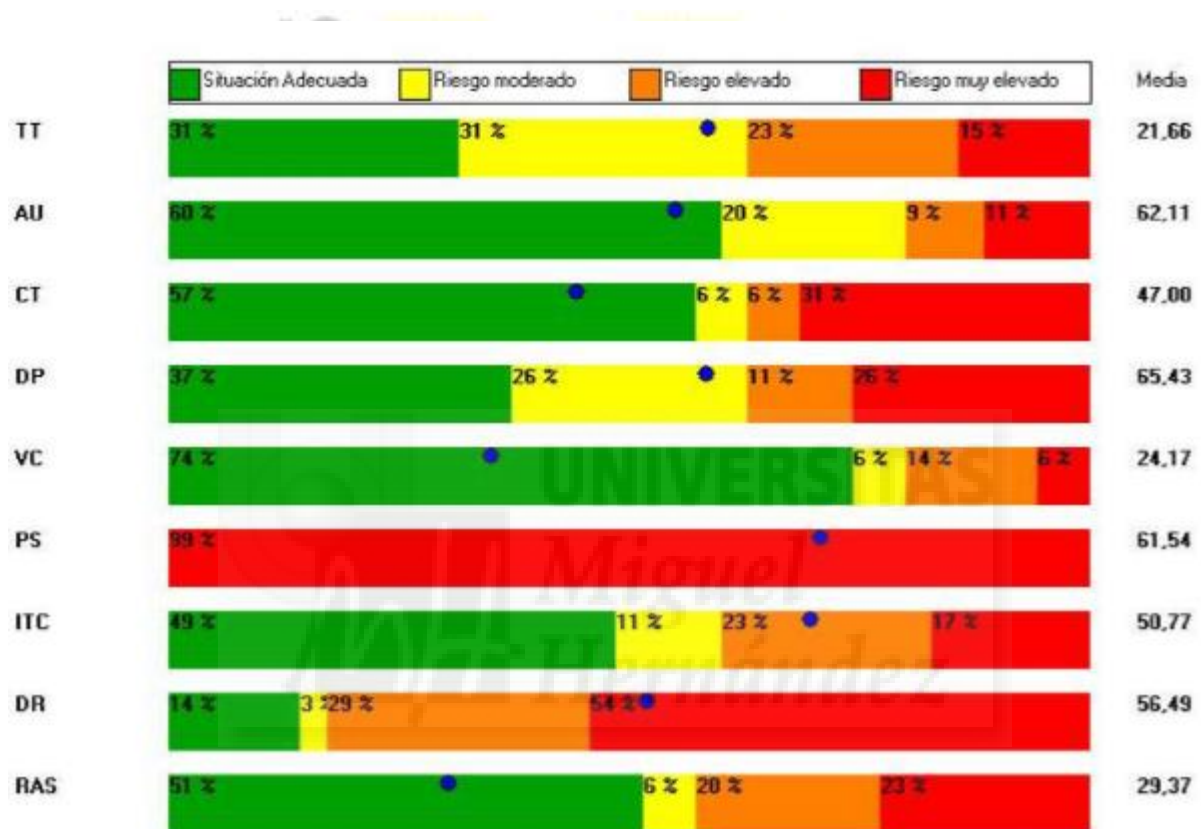


Ilustración 7. Perfil obtenido en el FPSICO para la totalidad de la muestra

Resulta muy llamativo que los resultados muestran riesgo moderado-elevado o muy elevado en los 9 factores que evalúa el FPSICO, siendo el factor PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN el que muestra mayor riesgo, ya que el 100% de los trabajadores encuestados aparecen en la franja de riesgo muy elevado.

### 5.4.3. Perfiles obtenidos para distintas unidades de análisis

#### 5.4.3.1. Comparación de los perfiles obtenidos según franja de edad.

Los trabajadores de la franja 40-60 años, perciben menores demandas psicológicas y mejores relaciones y apoyo social que los trabajadores más jóvenes.

Sin embargo, hay más trabajadores en situación de riesgo muy elevado en el Factor Desempeño de Rol entre los trabajadores de la franja de 40-60 años, que entre los trabajadores de 20 a 40 años.

COMPARACIÓN DE PERFILES EN FUNCIÓN DE GRUPO DE EDAD						% EN RIESGO
<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>						
20-40 AÑOS	TT		22.44			69%
40-60 AÑOS	TT		20.39			67%
<b>AUTONOMIA (AU)</b>						
20-40 AÑOS	AU		61.88			44%
40-60 AÑOS	AU		60.72			34%
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>						
20-40 AÑOS	CT		49.94			50%
40-60 AÑOS	CT		43.61			34%
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>						
20-40 AÑOS	DP		68.94			75%







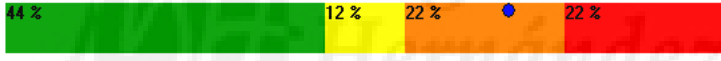
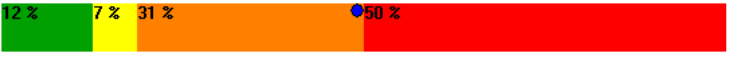

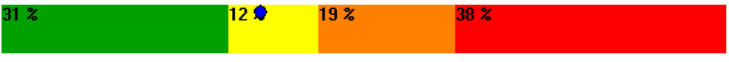








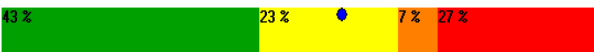





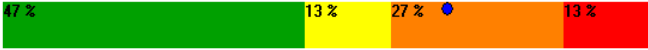
40-60 AÑOS	DP		61,11	50%
<b>VARIEDAD DE CONTENIDO (VC)</b>				
20-40 AÑOS	VC		24,69	25%
40-60 AÑOS	VC		23,94	28%
<b>PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN (PS)</b>				
20-40 AÑOS	PS		58,88	99%
40-60 AÑOS	PS		64,06	99%
<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN (ITC)</b>				
20-40 AÑOS	ITC		51,38	50%
40-60 AÑOS	ITC		51,17	56%
<b>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</b>				
20-40 AÑOS	DR		53,50	88%
40-60 AÑOS	DR		60,72	89%
<b>RELACIONES Y APOYO SOCIAL</b>				
20-40 AÑOS	RAS		34,69	69%
40-60 AÑOS	RAS		24,28	28%

Tabla 4. Comparación de los perfiles obtenidos según franja de edad.

En ambos grupos hay la misma percepción respecto al factor de Participación/Supervisión, con todos los trabajadores en situación de riesgo muy elevado.

5.4.3.2. Comparación de los perfiles obtenidos según sexo

COMPARACIÓN DE PERFILES EN FUNCIÓN DEL SEXO		% EN RIESGO
<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>		
Hombres	TT  23,40	80%
Mujeres	TT  21,37	67%
<b>AUTONOMIA (AU)</b>		
Hombres	AU  60,60	40%
Mujeres	AU  62,37	40%
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>		
Hombres	CT  50,40	40%
Mujeres	CT  46,43	44%
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>		
Hombres	DP  73,80	100%
Mujeres	DP  64,03	57%
<b>VARIEDAD DE CONTENIDO (VC)</b>		
Hombres	VC  21,00	40%
Mujeres	VC  24,70	24%
<b>PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN (PS)</b>		
Hombres	PS  60,20	99%
Mujeres	PS  61,77	99%
<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN (ITC)</b>		
Hombres	ITC  54,80	40%
Mujeres	ITC  50,10	53%

DESEMPEÑO DE ROL (DR)				
Hombres	DR		62,00	100%
Mujeres	DR		55,57	83%
RELACIONES Y APOYO SOCIAL				
Hombres	RAS		34,20	60%
Mujeres	RAS		28,57	47%

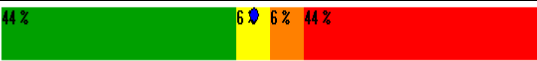

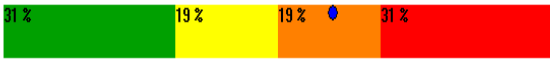
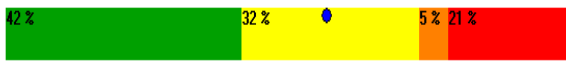




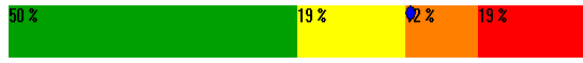
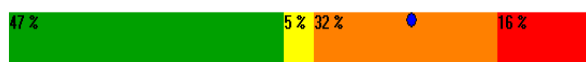


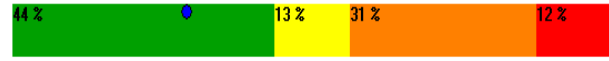
Tabla 5. Comparación de los perfiles obtenidos en función del sexo.

Según los resultados de los cuestionarios, el 100% de los hombres se encuentran en situación de riesgo en los factores Demandas Psicológicas, Desempeño de Rol y Participación/Supervisión.

También hay mayor número de hombres en situación de riesgo para los Factores Tiempo de Trabajo, Variedad de Contenido; y un resultado llamativo en Interés por el trabajador/Compensación, en el cual, los varones se sitúan en situación satisfactoria y la otra mitad en situación de riesgo muy elevado.

#### 5.4.3.3. Comparación de los perfiles obtenidos según tipo de contrato.

COMPARACIÓN DE PERFILES EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CONTRATO			% EN RIESGO	
TIEMPO DE TRABAJO (TT)				
FIJO	TT		20,44	56%
NO FIJO	TT		22,68	79%
AUTONOMIA (AU)				
FIJO	AU		62,44	31%
NO FIJO	AU		61,84	48%

CARGA DE TRABAJO (CT)						
FIJO	CT		49,88			56%
NO FIJO	CT		44,58			32%
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)						
FIJO	DP		67,13			69%
NO FIJO	DP		64,00			58%
VARIEDAD DE CONTENIDO (VC)						
FIJO	VC		21,19			19%
NO FIJO	VC		26,68			33%
PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN (PS)						
FIJO	PS		61,69			100%
NO FIJO	PS		61,42			100%
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN (ITC)						
FIJO	ITC		50,88			50%
NO FIJO	ITC		50,68			53%
DESEMPEÑO DE ROL (DR)						
FIJO	DR		61,25			94%
NO FIJO	DR		52,47			79%
RELACIONES Y APOYO SOCIAL						
FIJO	RAS		28,19			56%


NO FIJO	RAS	57 %	11 %	32 %	30,37	43%
						

Tabla 6. Comparación de los perfiles obtenidos en función del tipo de contrato.

Según los datos obtenidos a través de los cuestionarios, la situación de tener plaza fija supone menor riesgo en varios factores, como son Tiempo de Trabajo, Autonomía, Carga de Trabajo, Demandas Psicológicas y Variedad de Contenido.

Sin embargo, los trabajadores sin plaza fija obtienen menor riesgo en los factores Desempeño de Rol y Relaciones y Apoyo Social.

#### 5.4.4 Informe técnico.

### **INFORME TÉCNICO SOBRE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:**

#### **1. INTRODUCCIÓN:**

La Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, Fátima Cervilla Acha, con DNI 74720785H, elabora un informe técnico con fines académicos, sobre evaluación de riesgos psicosociales en el puesto de enfermero del servicio de UCI Neonatal de un hospital sin identificar, a petición de la Universidad Miguel Hernández de Elche y con el objetivo de realizar su Trabajo Fin de Máster, durante el mes de junio y julio del 2017.

Para la realización de dicho informe, la técnico visita el lugar de trabajo en repetidas ocasiones, para recoger los datos necesarios mediante la observación participante y la recogida de datos mediante un cuestionario y realizar el estudio para elaborar el informe.

#### 1.1. DATOS DE LA EMPRESA

Nombre comercial:

Nombre fiscal:

CIF:

Dirección:

Teléfono:

Fax

e-mail:



## 2. OBJETO DEL INFORME:

El informe es realizado con la finalidad de informar sobre los resultados de la evaluación de factores psicosociales en los trabajadores en la realización de las tareas propias del puesto de Enfermero/a de la UCI Neonatal del Hospital XXX, así como proponer las correspondientes medidas preventivas.

## 3. METODOLOGÍA:

Para la realización de este estudio descriptivo transversal, se ha utilizado el **método F-PSICO**. Consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89.

Los cuestionarios se han entregado en papel y se ha procedido a su registro mediante la aplicación manual de la herramienta informática F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1. Año 2014.

El número de cuestionarios válidos recogidos han sido 35, lo que supone un 87,5% de la población a estudiar.

El cuestionario F- PSICO ofrece información sobre 9 factores:

### **FACTORES QUE EVALÚA EL MÉTODO FPSICO :**

#### 1. **TIEMPO DE TRABAJO (TT):**

Trabajo en sábados, domingos y festivos, tiempo de descanso semanal, compatibilidad vida laboral-vida social.

#### 2. **AUTONOMÍA (AU):**

- **AUTONOMÍA TEMPORAL:** Posibilidad de atender asuntos personales, distribución de pausas reglamentarias, adopción de pausas no reglamentarias, determinación del ritmo.

- **AUTONOMÍA DECISIONAL:** Actividades y tareas, distribución de tareas, distribución del espacio de trabajo, métodos, procedimientos y protocolos, cantidad de trabajo, calidad del trabajo, resolución de incidencias, distribución turnos.

### **3. CARGA DE TRABAJO (CT):**

- **PRESIONES DE TIEMPOS:** Tiempo asignado a la tarea, tiempo de trabajo con rapidez, aceleración del ritmo de trabajo.

- **ESFUERZO DE ATENCIÓN:** Tiempo de atención, intensidad de la atención, atención múltiples tareas, interrupciones en las tarea, efecto de las interrupciones, previsibilidad de las tareas.

- **CANTIDAD Y DIFICULTAD DE LA TAREA:** cantidad de trabajo, dificultad del trabajo, necesidad de ayuda, trabajo fuera del horario habitual.

### **4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP):**

- **EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS:** requerimientos de aprendizajes, requerimientos de adaptación, requerimientos de iniciativas, requerimientos de memorización, requerimientos de creatividad.

- **EXIGENCIAS EMOCIONALES:** requerimientos de trato con personas, ocultación de emociones ante superiores, ante subordinados, ante compañeros, ante clientes; exposición a situaciones de impacto emocional, demandas de respuesta emocional.

**5. VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO(VC):** trabajo rutinario, sentido del trabajo, contribución del trabajo, reconocimiento del trabajo por superiores, por compañeros, por clientes por la familia.

### **6. PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN (PS):**

- **PARTICIPACIÓN:** Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales, en la introducción de métodos de trabajo, en el lanzamiento de nuevos productos, en la reorganización de áreas de trabajo, en la introducción de cambios en la dirección, en contrataciones de personal, en la elaboración de normas de trabajo.

- **SUPERVISIÓN:** Sobre los métodos, sobre la planificación, sobre el ritmo, sobre la calidad.

**7. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN(ITC):** Información sobre la formación, sobre las posibilidades de promoción, sobre requisitos para la promoción, sobre la situación de la empresa, facilidades para el desarrollo profesional, valoración de la formación, equilibrio entre esfuerzo y recompensas, satisfacción con el salario.

## **8. DESEMPEÑO DE ROL (DR).**

- **CLARIDAD DE ROL:** Especificaciones de los cometidos, de los procedimientos, de la cantidad de trabajo, de la calidad de trabajo, de los tiempos de trabajo, de la responsabilidad del puesto.

- **CONFLICTO DE ROL:** Tareas irrealizables, procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos, conflictos morales, instrucciones contradictorias, asignación de tareas que exceden el cometido del puesto.

## **9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS).**

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (jefes, compañeros, subordinados, otras personas que trabajan en la empresa).

- Calidad de las relaciones.

- Exposición a conflictos interpersonales.

- Exposición a violencia física.

- Exposición a violencia psicológica.

- Exposición a acoso sexual.

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto.

- Exposición a discriminación.

## **4. RESULTADOS.**

Los resultados obtenidos reflejan la **existencia de riesgo** en mayor o menor medida **en los 9 factores psicosociales evaluados** (Anexo 6).

En la tabla 7 enumeramos la clasificación de los factores en función del número de trabajadores en situación de riesgo, según los datos obtenidos a través de los cuestionarios.

<b>CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE TRABAJADORES EN SITUACIÓN DE RIESGO:</b>			
	<b>Factor</b>	<b>Nº trabajadores afectados</b>	<b>% de trabajadores en riesgo de los encuestados</b>
1º	Participación/Supervisión (PS)	35	100,00
2º	Desempeño de Rol (DR)	30	85,71
3º	Tiempo de Trabajo (TT)	24	68,57
4º	Demandas Psicológicas (DP)	22	62,85
5º	Interés por el trabajador / Compensación (ITC)	18	51,42
6º	Relaciones y apoyo social (RAS)	17	48,57
7º	Carga de Trabajo (CT)	15*	42,85
8º	Autonomía (AU)	14	40,00
9º	Variedad/ Contenido	9	25,71

\* CT (estando 11 de estos 15 de trabajadores en riesgo muy elevado)

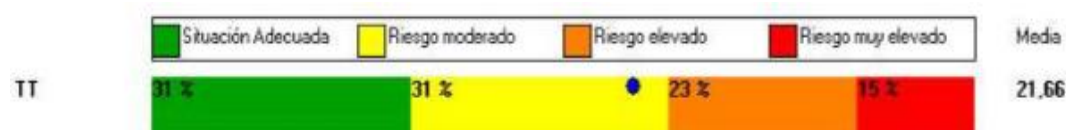
Tabla 7. Clasificación de los factores psicosociales en función del número de trabajadores en situación de riesgo.

A continuación, vamos a analizar con detalle cada uno de los ítems que evalúan cada factor, en el orden en el que van apareciendo en el cuestionario:

### 1. TIEMPO DE TRABAJO (TT)

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de semana.

Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.



RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MEDIANA
0-37	21,66	6,00	22,00
SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
11	11	8	5

TT= Total de población en riesgo= 24 trabajadores (68,57%)

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

TRABAJO EN SÁBADOS (Item 1: ¿Trabajas los sábados?)	
Siempre o casi siempre	2%
A menudo	65%
A veces	28%
Nunca o casi nunca	2%

TRABAJO EN DOMINGOS Y FESTIVOS (Item 2: ¿Trabajas los domingos y festivos?)	
Siempre o casi siempre	2%
A menudo	74%
A veces	22%
Nunca o casi nunca	0%

TIEMPO DE DESCANSO SEMANAL (Item 5: ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de la semana?)	
Siempre o casi siempre	71%
A menudo	11%
A veces	14%

Nunca o casi nunca	2%
--------------------	----

A destacar que los turnos están planificados de tal manera que el descanso es de tres días, pero los enfermeros tienen total libertad para hacer **cambios voluntarios** de turnos con otros compañeros con la condición de que haya, al menos, doce horas de descanso entre turnos.

COMPATIBILIDAD VIDA LABORAL-VIDA SOCIAL	
(Item 6: ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre con los de tu familiar y amigos?)	
Siempre o casi siempre	2%
A menudo	65%
A veces	28%
Nunca o casi nunca	2%

Los turnos rotatorios de los enfermeros hacen que tengan que trabajar algunos sábados, domingos y festivos, lo que dificulta la vida laboral y social de los trabajadores.

Los turnos rotatorios son un inconveniente por ello, pero también una ventaja, ya que disponen de días libres entre semana que facilitan los asuntos administrativos y tienen la opción de realizar cambios de turno entre compañeros.

Sin embargo, no siempre es posible hacerlos (no siempre se encuentra a alguien que esté dispuesto a cambiar y la supervisión no siempre dispone de personal para sustituir los permisos).

Los enfermeros disponen de seis días de asuntos propios al año.

Las vacaciones se disfrutan de julio a septiembre, de forma consecutiva (si este año julio, el siguiente es agosto, el siguiente septiembre). También está permitido cambiar el mes de vacaciones con otro compañero.

## 2. AUTONOMÍA (AU)

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.



RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TIPICA	MEDIANA
0-113	62,11	21,19	66,00

SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
21	7	3	4

AU= Población en riesgo= 14 trabajadores (40% de la población encuestada)

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

### - AUTONOMÍA TEMPORAL.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender cuestiones personales.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

POSIBILIDAD DE ATENDER ASUNTOS PERSONALES	
(Item 3: ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?)	
Siempre o casi siempre	2%
A menudo	14%
A veces	60%
Nunca o casi nunca	22%

DISTRIBUCIÓN DE PAUSAS REGLAMENTARIAS	
(Item 7: ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias?)	
Siempre o casi siempre	17%
A menudo	5%
A veces	62%
Nunca o casi nunca	14%

ADOPCIÓN DE PAUSAS NO REGLAMENTARIAS	
(Item 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	11%
A menudo	11%
A veces	71%
Nunca o casi nunca	5%

DETERMINACIÓN DEL RITMO	
(Item 9: ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?)	
Siempre o casi siempre	8%
A menudo	25%
A veces	60%
Nunca o casi nunca	5%



En cuanto a la autonomía temporal es importante hacer hincapié en que una de las características de una UCI es el estado de gravedad y de necesidad de cuidados de los pacientes, por lo que tanto el ritmo como las pausas no siempre son determinadas por el trabajador, sino por las necesidades de los pacientes y los requerimientos de los médicos.

### **-AUTONOMÍA DECISIONAL**

Hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, ...

El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

ACTIVIDADES Y TAREAS (Ítem 10.a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?)	
Siempre o casi siempre	37%
A menudo	22%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	0%

DISTRIBUCIÓN DE TAREAS (Ítem 10.B. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?)	
Siempre o casi siempre	31%
A menudo	34%
A veces	34%
Nunca o casi nunca	0%

DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO (Ítem 10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, ...)?)	
Siempre o casi siempre	2%

A menudo	11%
A veces	57%
Nunca o casi nunca	28%

No se puede decidir la distribución del trabajo, ya que cada box está distribuido en cuatro espacios, que comprenden la cuna/incubadora con sus respectivos equipos de trabajo; es decir, ventilador respiratorio, sistema de aspiración, sistema de oxigenación, bombas de infusión y demás tecnología que pueda precisar el paciente. Cada aparato está asociado al diseño físico de la unidad, y necesitan sus tomas de gases medicinales, enchufes y demás soporte físico, que tienen que ocupar una zona de trabajo determinada.

<b>MÉTODOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS</b> (Item 10.d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo, ...)?)	
Siempre o casi siempre	22%
A menudo	37%
A veces	34%
Nunca o casi nunca	5%

<b>CANTIDAD DE TRABAJO</b> (Item 10.e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tienes que realizar?)	
Siempre o casi siempre	11%
A menudo	2%
A veces	45%
Nunca o casi nunca	40%

Como ya hemos dicho, las necesidades de los pacientes son los que determinan la cantidad de trabajo. Los enfermeros están asignados a un box cada mes (“huecos 1 y 2” o bien “huecos 3 y 4”, y durante ese mes atienden esos pacientes, independientemente de la cantidad de trabajo). No se puede elegir pacientes, salvo en situaciones de trabajadores especialmente sensibles,

como las embarazadas o madres lactantes, que procuran evitar pacientes sépticos o que necesitan tratamiento con óxido nítrico.

CALIDAD DEL TRABAJO	
(Item 10.f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tienes que realizar?)	
Siempre o casi siempre	45%
A menudo	20%
A veces	28%
Nunca o casi nunca	5%

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	
(Item 10.g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?)	
Siempre o casi siempre	11%
A menudo	22%
A veces	51%
Nunca o casi nunca	14%

DISTRIBUCIÓN DE TURNOS	
(Item 10.h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos?)	
Siempre o casi siempre	5%
A menudo	8%
A veces	22%
Nunca o casi nunca	62%
No trabajo a turnos	0%

Es la enfermera supervisora la que se encarga de distribuir los turnos.

La planilla de turnos se entrega en enero y está vigente hasta diciembre.

Se pueden realizar cambios ocasionales entre compañeros.

También se da la opción de que una persona con plaza desplace a una persona sin plaza para ocupar su puesto. No se da la opción entre personas con plazas, ni entre personas sin plaza; y por supuesto, una persona sin plaza nunca podrá ocupar la clave de una persona con plaza.

### 3. CARGA DE TRABAJO (CT).

Se refiere al nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional).

Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).



RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TIPICA	MEDIANA
0-106	47,00	17,41	45,00
SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
20	2	2	11

CT= 15 trabajadores en riesgo (42,85%).

La mayor parte de ellos en la franja de riesgo muy elevado.

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones: Presiones de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea.

- PRESIONES DE TIEMPOS: Tiene en cuenta tres aspectos:

- TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA.

TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA (Item 23: El tiempo que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado)	
Siempre o casi siempre	42%
A menudo	40%
A veces	14%
Nunca o casi nunca	2%

Volvemos de nuevo al problema de la distribución de tiempos, que vienen marcados por la situación clínica del paciente y no por el criterio del profesional.

- VELOCIDAD QUE REQUIERE LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO.

TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ (Item 24: La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?)	
Siempre o casi siempre	8%
A menudo	37%
A veces	48%
Nunca o casi nunca	5%

- ACELERACIÓN DEL RITMO DEL TRABAJO.

ACELERACIÓN DEL RITMO DEL TRABAJO (Item 25: ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?)	
Siempre o casi siempre	5%

A menudo	40%
A veces	54%
Nunca o casi nunca	0%

Efectivamente, ocasionalmente es necesario trabajar con gran rapidez y acelerar el ritmo de trabajo, de nuevo como consecuencia del tipo de trabajo.

- ESFUERZO DE ATENCIÓN:

Independientemente de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- TIEMPO DE ATENCIÓN.

(Item 21: ¿A lo largo de la jornada, cuánto tiempo debes mantener una atención exclusiva en tu trabajo? De forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)	
Siempre o casi siempre	14%
A menudo	45%
A veces	25%
Nunca o casi nunca	14%

- INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN.

(Item 22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?)	
Muy alta	68%
Alta	28%
Media	2%
Baja	0%
Muy baja	0%

- ATENCIÓN A MÚLTIPLES TAREAS.

(Item 27: ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?)	
Siempre o casi siempre	11%
A menudo	54%
A veces	34%
Nunca o casi nunca	0%

- INTERRUPCIONES EN LA TAREA.

(Item 30: En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?)	
Siempre o casi siempre	2%
A menudo	45%
A veces	45%
Nunca o casi nunca	5%

- EFECTOS DE LAS INTERRUPCIONES.

(Item 31: En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?)	
Siempre o casi siempre	2%
A menudo	22%
A veces	57%
Nunca o casi nunca	17%

- PREVISIBILIDAD DE LAS TAREAS

(Item 32: ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?)	
Siempre o casi siempre	25%
A menudo	37%
A veces	25%

Nunca o casi nunca	11%
--------------------	-----

- CANTIDAD Y DIFICULTAD DE LA TAREA:

Es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

- CANTIDAD DE TRABAJO.

(Item 26: En general, la cantidad de trabajo que tienes es..)	
Excesiva	5%
Elevada	45%
Adecuada	48%
Escasa	0%
Muy escasa	0%

- DIFICULTAD DEL TRABAJO.

(Item 28: El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?)	
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	11%
A veces	68%
Nunca o casi nunca	20%

- NECESIDAD DE AYUDA.

(Item 29: ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?)	
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	22%
A veces	71%
Nunca o casi nunca	5%

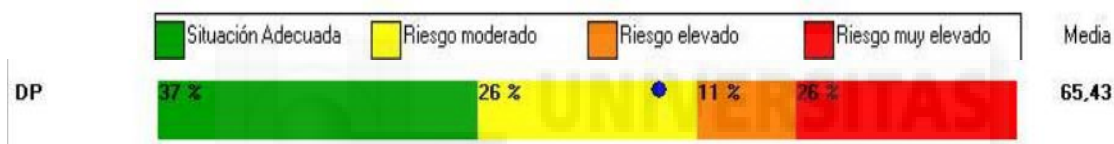


-TRABAJO FUERA DEL HORARIO HABITUAL.

(Item 4: ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarte trabajo a casa?)	
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	5%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	54%

**4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP).**

Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional



RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TIPICA	MEDIANA
10-112	65,43	18,52	64,00
SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
13	9	4	9

DP= 22 trabajadores en riesgo (62,85%)

- EXIGENCIAS COGNITIVAS.

Las **exigencias cognitivas** vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.).

De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- REQUERIMIENTOS DE APRENDIZAJES.

(Item 33.A ¿En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos?)	
Siempre o casi siempre	34%
A menudo	51%
A veces	11%
Nunca o casi nunca	2%

Así es como a medida que la tecnología avanza y se incorporan nuevos equipos de trabajo que permiten salvar las vidas a los pacientes, los enfermeros tienen que someterse a un reciclaje continuo sobre las distintas tecnologías y los distintos materiales.

- REQUERIMIENTOS DE ADAPTACIÓN.

(Item 33 b. ¿En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones?)	
Siempre o casi siempre	31%
A menudo	54%
A veces	14%
Nunca o casi nunca	0%

A medida que se mejoran las técnicas y se consigue atender a pacientes con patologías que anteriormente eran mortales de necesidad, los enfermeros tienen que adaptarse a nuevas situaciones para poder hacer frente a su trabajo.

- REQUERIMIENTOS DE INICIATIVAS.

(Item 33 c. ¿En qué medida tu trabajo requiere tomar iniciativas?)	
Siempre o casi siempre	28%
A menudo	45%

A veces	20%
Nunca o casi nunca	5%

Las situaciones de emergencia vital no pueden esperar a que llegue el facultativo, por lo que los enfermeros tienen que tomar iniciativas hasta la llegada del pediatra.

- REQUERIMIENTOS DE MEMORIZACION.

(Item 33 d. ¿En qué medida tu trabajo requiere tener buena memoria?)	
Siempre o casi siempre	51%
A menudo	40%
A veces	5%
Nunca o casi nunca	2%

El trabajo en pediatría requiere el dominio de técnicas, y de control y manejo de medicación mucho más específicos que en otras especialidades.

- REQUERIMIENTOS DE CREATIVIDAD

(Item 33 e. ¿En qué medida tu trabajo requiere ser creativo?)	
Siempre o casi siempre	22%
A menudo	28%
A veces	42%
Nunca o casi nunca	5%

En cuanto a la creatividad, es una habilidad inherente al enfermero pediátrico, que tiene que atender a una población especialmente vulnerable y dependiente, que carecen de lenguaje verbal para expresar sus necesidades.

Además, parte del material que se utiliza es material originalmente diseñado para población adulta, que se adapta a la población infantil.

- EXIGENCIAS EMOCIONALES.

Se producen **exigencias emocionales** en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, ...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aún cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La **evaluación de las exigencias emocionales** se hace a partir de los siguientes ítems:

- REQUERIMIENTO DE TRATOS CON PERSONAS.

(Item 33 F. ¿En qué medida tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo?)	
Siempre o casi siempre	54%
A menudo	28%
A veces	5%
Nunca o casi nunca	11%

El paciente neonatal conforma una díada padres-bebé que los enfermeros deben atender como una unidad, junto con los familiares; para proporcionar un adecuado cuidado al conjunto familiar.

- OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE SUPERIORES.

(Item 34. A. ¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos?)	
Siempre o casi siempre	5%
A menudo	34%
A veces	28%
Nunca o casi nunca	28%

Los enfermeros no siempre están de acuerdo con las condiciones laborales y no siempre lo expresan a sus superiores.

- OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE SUBORDINADOS.

(Item 34. B. ¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus subordinados?)	
Siempre o casi siempre	5%
A menudo	20%
A veces	25%
Nunca o casi nunca	34%
No tengo, no trato	14%

En esta pregunta ha resultado confusa para algunos de los participantes porque no sabían discriminar si tenían subordinados o compañeros, en referencia a los auxiliares de enfermería. Es probable que el organigrama no esté lo suficientemente claro para los miembros de la empresa.

- OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE COMPAÑEROS.

(Item 34. c. ¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros?)	
Siempre o casi siempre	5%
A menudo	14%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	40%
No tengo, no trato	0%

En este caso, parece que les resulta más fácil expresarse ante los compañeros de trabajo que ante sus superiores jerárquicos o los clientes.

- OCULTACION DE EMOCIONES ANTE CLIENTES.

(Item 34. B. ¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus clientes?)	
Siempre o casi siempre	25%
A menudo	20%
A veces	31%
Nunca o casi nunca	14%
No tengo, no trato	8%

- EXPOSICIÓN A SITUACIONES DE IMPACTO EMOCIONAL.

(Item 35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?)	
Siempre o casi siempre	48%
A menudo	37%
A veces	14%
Nunca o casi nunca	0%

Trabajar en una UCI Neonatal conlleva enfrentarse al dolor y al sufrimiento, ocasionalmente a la muerte del paciente recién nacido, con todo lo que eso conlleva a nivel emocional.

- DEMANDAS DE RESPUESTA EMOCIONAL.

(Item 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?)	
Siempre o casi siempre	51%
A menudo	37%
A veces	11%
Nunca o casi nunca	0%

Como ya hemos dicho, los enfermeros atienden tanto a los bebés como a sus padres, que necesitan apoyo emocional y social y que pasan largo tiempo ingresados, por lo que frecuentemente cuentan los trabajadores para desahogarse y dar rienda suelta a sus emociones y preocupaciones, y a veces a su enfado.

### 5. VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC).

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.



RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TIPICA	MEDIANA
0-69	24,17	11,53	21,00
SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
26	2	5	2

VC= 9 trabajadores en riesgo (25,71%)

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprende este factor son:

- TRABAJO RUTINARIO.

Item 37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?	
No	45%
A veces	54%
Bastante	0%
Mucho	0%

El trabajo puede resultar a veces rutinario porque el número de patologías que se tratan en la UCI Neonatal no son tan variadas como en las UCI Pediátrica o UCI de adultos, por lo que una vez que controlas el medio y el trabajo, el trabajo puede resultar algo rutinaria. Hay que tener en cuenta que el 45,71% de los trabajadores de este servicio, llevan trabajando ahí más de 10 años y se pueden considerar trabajadores altamente cualificados.

- SENTIDO DEL TRABAJO.

Item 38. ¿En general consideras que las tareas que realizas tienen sentido?	
Mucho	65%
Bastante	34%
Poco	0%
Nada	0%

En este caso, las respuestas han sido muy positivas, ya que toda la muestra considera que su trabajo tiene bastante o mucho sentido.

- CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO.

Item 39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?	
No es muy importante	5%
Es importante	34%
Es muy importante	48%
No lo sé	11%



El 11% ha contestado “No lo sé”, lo que resulta llamativo, ya que parece que el trabajador no tiene referencias u opinión sobre la importancia de su trabajo en la empresa. Sólo el 5% considera que “no es muy importante”.

- RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR SUPERIORES.

Item 40.a. ¿En general tu trabajo es reconocido y apreciado por tus superiores?	
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	11%
A veces	37%
Nunca o casi nunca	45%
No tengo, no trato	5%

Casi la mitad de la muestra considera que su trabajo no es reconocido ni apreciado por sus superiores, por lo que al parecer no reciben suficiente retroalimentación sobre sus tareas.

- RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR COMPAÑEROS.

Item 40.b. ¿En general tu trabajo es reconocido y apreciado por tus compañeros?	
Siempre o casi siempre	14%
A menudo	48%
A veces	28%
Nunca o casi nunca	8%
No tengo, no trato	0%

Al parecer, los trabajadores perciben que obtienen mayor reconocimiento entre compañeros que de sus superiores; como ya ocurría en el factor Demanda Psicológicas, en las que también se encontraban más cómodos en la expresión de emociones ante compañeros que ante superiores.

- RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR CLIENTES.

Item 40.c. ¿En general tu trabajo es reconocido y apreciado por el público, clientes, pasajeros, pacientes?	
Siempre o casi siempre	11%
A menudo	40%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	5%
No tengo, no trato	2%

Los trabajadores sienten que obtienen mayor reconocimiento por los pacientes que por sus superiores, pero no tanto como de sus compañeros.

- RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR FAMILIA.

Item 40.d. ¿En general tu trabajo es reconocido y apreciado por tu familia y tus amistades?	
Siempre o casi siempre	34%
A menudo	45%
A veces	11%
Nunca o casi nunca	8%
No tengo, no trato	0%

Por último, los trabajadores obtienen mucho reconocimiento de sus familiares y amigos, aunque no en todos los casos, con lo que el reconocimiento percibido sería, en orden de mayor a menor:

Familia > Compañeros > Pacientes > Superiores.

## 6. PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)

---

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.



RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TIPICA	MEDIANA
4-87	61,54	7,58	61,00
SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
0	0	0	35

Este resultado es el más alarmante con el 100% de los trabajadores en situación de riesgo muy elevado.

Los ítems que comprende este factor son:

**- PARTICIPACIÓN:**

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales.

Item 11.a. ¿Qué nivel de participación tienes en introducción de cambios en equipos y materiales?	
Puedo decidir	2%
Se me consulta	5%
Sólo recibo información	54%
Ninguna participación	37%

- Participación en la introducción de métodos de trabajo.

Item 11.b. ¿Qué nivel de participación tienes en introducción de cambios en la manera de trabajar?	
Puedo decidir	8%
Se me consulta	11%
Sólo recibo información	62%
Ninguna participación	17%

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos.

Item 11.c. ¿Qué nivel de participación tienes en introducción de nuevos o mejores productos o servicios?	
Puedo decidir	0%
Se me consulta	5%
Sólo recibo información	54%
Ninguna participación	40%

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo

Item 11.d. ¿Qué nivel de participación tienes en la reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?	
Puedo decidir	0%
Se me consulta	0%
Sólo recibo información	31%
Ninguna participación	68%

- Participación en la introducción de cambios en la dirección.

Item 11.e. ¿Qué nivel de participación tienes los cambios en la dirección o entre tus superiores?	
Puedo decidir	0%
Se me consulta	0%

Sólo recibo información	11%
Ninguna participación	88%

- Participación en contrataciones de personal

Item 11.f. ¿Qué nivel de participación tienes en la contratación o incorporación de nuevos empleados?	
Puedo decidir	0%
Se me consulta	2%
Sólo recibo información	17%
Ninguna participación	80%

De hecho, el momento en que se pasaron las encuestas estaba muy próximo a las contrataciones del verano y los enfermeros se quejaban de que no se les tenía en cuenta cuando solicitaban la vuelta de sustitutos que ya habían estado años anteriores y habían resultado muy eficaces.

- Participación en la elaboración de normas de trabajo.

Item 11.g. ¿Qué nivel de participación tienes en la elaboración de las normas de trabajo?	
Puedo decidir	0%
Se me consulta	2%
Sólo recibo información	40%
Ninguna participación	57%

- **SUPERVISIÓN:**

- Supervisión sobre los métodos

Item 12.A.¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el método para realizar el trabajo?	
No interviene	42%
Insuficiente	48%
Adecuada	2%

Excesiva	5%
----------	----

- Supervisión sobre la planificación

Item 12.A.¿ Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo?	
No interviene	37%
Insuficiente	54%
Adecuada	2%
Excesiva	5%

- Supervisión sobre el ritmo.

Item 12.c.¿ Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el ritmo del trabajo?	
No interviene	51%
Insuficiente	42%
Adecuada	5%
Excesiva	0%

- Supervisión sobre la calidad.

Item 12.d.¿ Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la calidad del trabajo realizado?	
No interviene	42%
Insuficiente	45%
Adecuada	8%
Excesiva	2%

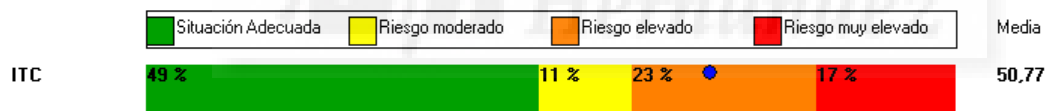
En el caso de las preguntas sobre supervisión, la respuesta ha sido mayoritariamente “insuficiente” o “no interviene”. Al parecer la intervención de la supervisión es mínima y se limita a cuadrar las planillas de turnos.

De hecho, en el servicio hay una supervisora de planta, que a su vez es la supervisora de área y una coordinadora de enfermería que haría sus veces de la supervisora y esto confunde en gran medida a los trabajadores, que durante la encuesta preguntaban sobre quién tenían que contestar. Es decir, no tienen claro cuál es su jefe y, además, sea cual sea, no interviene en el trabajo de los enfermeros.

## 7. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN (ITC).

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.



RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TIPICA	MEDIANA
0-73	50,77	11,92	52,00
SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
17	4	8	6

ITC= 18 trabajadores en riesgo (51,42%).

Los ítems que comprende este factor son:

- Información sobre la formación.

Item 13.a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de formación?	
No hay información	8%
Insuficiente	60%
Es adecuada	31%

Las actividades formativas se suelen recibir a través de un correo corporativo y los más interesantes para los trabajadores de la unidad se cuelgan en el tablón de anuncios.

- Información sobre las posibilidades de promoción.

Item 13.b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de promoción?	
No hay información	20%
Insuficiente	71%
Es adecuada	8%

Una vez que una persona consigue la plaza, no tiene posibilidades de promoción, a no ser que cumpla los requisitos para acceder a otra categoría superior, o bien, que opte a la plaza de supervisor de planta, de área, ... para lo que no se ofrece información pública y los puestos son muy escasos.

- Información sobre requisitos para la promoción.

Item 13.c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción?	
No hay información	22%
Insuficiente	68%
Es adecuada	8%



- Información sobre la situación de la empresa.

Item 13.d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre la situación de la empresa en el mercado?	
No hay información	54%
Insuficiente	40%
Es adecuada	5%

La empresa es pública y hay poca información al respecto, sólo la que se publica en la página web oficial del organismo y a través de los sindicatos.

- Facilidades para el desarrollo profesional.

Item 41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,..)	
Adecuadamente	2%
Regular	34%
Insuficientemente	45%
No existe posibilidad de desarrollo profes	17%

La carrera profesional es un complemento que se paga en función de los años de antigüedad de la plaza y la formación recibida e impartida. Se divide en cuatro tramos. Sin embargo, este complemento está paralizado desde la última OPE, en 2009, por lo que las personas que lo percibían, deberían estar cobrando mayor complemento y las personas que aprobaron la plaza en el 2009, no han tenido acceso a reclamar ninguno de los tramos.

Los interinos no tienen acceso al complemento de la carrera profesional, pero si que cobran los trienios.

- Valoración de la formación.

Item 42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?	
Muy adecuada	5%
Suficiente	2%
Insuficiente en algunos casos	74%
Totalmente insuficiente	17%

De nuevo, la formación se puntúa de manera insuficiente, esta vez en su contenido.

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas.

Item 43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa proporciona es:	
Muy adecuada	0%
Suficiente	14%
Insuficiente en algunos casos	48%
Totalmente insuficiente	37%

Es un dicho común en la UCIN, “da igual lo que pase, porque el trabajo siempre se saca adelante y no les importa el cómo”; refiriéndose a los superiores.

- Satisfacción con el salario.

Item 44. Considerando los deberes y las responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho con el salario que recibes?	
Muy satisfecho	0%
Satisfecho	60%
Insatisfecho	22%
Muy insatisfecho	17%

El 39% de los trabajadores está insatisfecho o muy insatisfecho con el salario.

Los trabajadores reciben un sueldo base, con un complemento de destino y luego una parte variable en función del número de noches y festivos que se hagan.

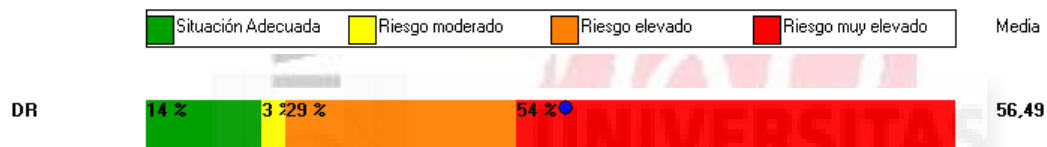
El precio de las doce horas nocturnas no llega a los 40 euros por noche.

## 8. DESEMPEÑO DE ROL (DR)

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.

Comprende dos aspectos fundamentales:

- Claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- Conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.



RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TIPICA	MEDIANA
1-109	56,49	18,28	57,00
SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
5	1	10	19

DR= 30 trabajadores en riesgo (85,71%)

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

**- CLARIDAD DE ROL:**

- Especificaciones de los cometidos.

Item 14 a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que obtienes sobre lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)?	
Muy clara	0%
Clara	31%
Poco clara	57%
Nada clara	11%

El 68% de los trabajadores valoran la información sobre sus funciones, competencias y atribuciones como poco o nada clara.

- Especificaciones de los procedimientos.

Item 14 b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que obtienes sobre cómo debes hacer tu trabajo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)?	
Muy clara	0%
Clara	20%
Poco clara	65%
Nada clara	14%

En la unidad apenas existen protocolos y algunos están desactualizados. Normalmente son los enfermeros antiguos los que instruyen a las nuevas incorporaciones. El trabajo no se apoya en la evidencia científica, sino en la práctica diaria, más bien, salvo en el caso de la farmacología, que está altamente controlada con varios filtros de seguridad para el paciente.

- Especificaciones de la cantidad de trabajo.

Item 14 c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que obtienes sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagas?	
Muy clara	2%
Clara	28%
Poco clara	54%
Nada clara	14%

- Especificaciones de la calidad de trabajo.

Item 14 d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que obtienes sobre la calidad de trabajo que se espera que hagas?	
Muy clara	5%
Clara	22%
Poco clara	60%
Nada clara	11%

Hay poca información sobre los indicadores de calidad que hay que cumplir.

- Especificaciones de los tiempos de trabajo.

Item 14 e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que obtienes sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo?	
Muy clara	0%
Clara	17%
Poco clara	62%
Nada clara	20%

Se obtiene poca información sobre el tiempo asignado porque, técnicamente, el enfermero sabe que va a estar doce horas trabajando y que tiene que distribuir su tiempo de la mejor forma para realizar todas las tareas pendientes y resolver los imprevistos.

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto.

Item 14 f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que obtienes sobre la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	
Muy clara	17%
Clara	22%
Poco clara	40%
Nada clara	20%

**- CONFLICTO DE ROL:**

- Tareas irrealizables.

Item 15 a. Señala con qué frecuencia se te asignan tareas que no puedes realizar	
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	17%
A veces	60%
Nunca o casi nunca	22%

Con esta pregunta y teniendo en cuenta las preguntas y comentarios que han hecho los participantes a la investigadora, es probable que se refieran a técnicas de enfermería que no se pueden realizar porque la situación clínica del bebé no lo permite.

El enfermero se mantiene durante todo el turno a pie de incubadora, mientras que los pediatras se desplazan por toda la unidad, por lo que es frecuente que el enfermero sea mucho más consciente de las circunstancias que el pediatra.

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos.

Item 15 b. Señala con qué frecuencia para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	14%
A veces	42%
Nunca o casi nunca	42%

En la UCIN se trabaja desde el paradigma de los Cuidados Centrados en el Desarrollo, que consiste en proteger el desarrollo neurológico de recién nacido pretérmino, controlando los estímulos visuales, auditivos y limitando las manipulaciones, respetando los ritmos de sueño-vigilia del bebé. Ocurre a veces, que los facultativos solicitan pruebas que consideran urgentes, y provocan interrupciones de los CCD, mientras que los enfermeros consideran que se pueden demorar, lo que ocasiona algunos conflictos de opiniones.

- Conflictos morales.

Item 15 c. Señala con qué frecuencia 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	2%
A menudo	8%
A veces	42%
Nunca o casi nunca	45%

El caso más frecuente son los dilemas éticos, como cuando los enfermeros piensan que hay que suspender el tratamiento del paciente con el fin de proporcionar cuidados paliativos que alivien el sufrimiento, mientras que los facultativos piensan que todavía hay posibilidades de supervivencia y siguen con otros tipos de tratamiento.

- Instrucciones contradictorias.

Item 15 d. Señala con qué frecuencia recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	
Siempre o casi siempre	2%
A menudo	22%
A veces	57%
Nunca o casi nunca	17%

Es frecuente recibir diferentes órdenes contradictorias a lo largo del día, sobre todo, entre el facultativo responsable del niño por la mañana y el de guardia.

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto.

Item 15 e. Señala con qué frecuencia 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	5%
A menudo	11%
A veces	51%
Nunca o casi nunca	31%

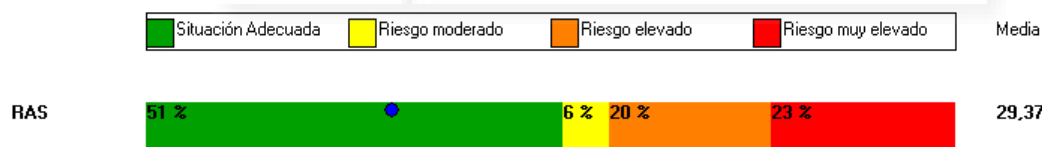
En este caso habría que indagar más a que se han referido al contestar este ítem. Es posible que el hecho de que a veces el enfermero asuma por completo del cuidado del bebé, prescindiendo de la ayuda de la auxiliar de enfermería, con el fin de minimizar la manipulación y maximizar las medidas de asepsia; pueda ser percibido como una sobrecarga de funciones para el enfermero.

## 9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS).

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.

Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, ...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.



RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TIPICA	MEDIANA
0-97	29,37	12,26	26,00
SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
18	2	7	8

RAS= 17 trabajadores en riesgo (48,57%)



Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- **APOYO SOCIAL INSTRUMENTAL** de distintas fuentes (jefes, compañeros, subordinados, otras personas que trabajan en la empresa).

Item 16 a . ¿Puedes contar con tus jefes?	
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%
A veces	14%
Nunca o casi nunca	82%
No tengo, no trato	2%

La mayor parte de los enfermeros sienten que no pueden contar casi nunca con sus jefes.

Item 16 b. ¿Puedes contar con tus compañeros?	
Siempre o casi siempre	80%
A menudo	14%
A veces	5%
Nunca o casi nunca	0%
No tengo, no trato	0%

En la misma medida que los enfermeros sienten que no pueden contar con sus jefes, también piensan que siempre o casi siempre pueden contar con sus compañeros.

Item 16 c. ¿Puedes contar con tus subordinados?	
Siempre o casi siempre	37%
A menudo	25%
A veces	14%
Nunca o casi nunca	2%
No tengo, no trato	20%

De nuevo se produce dudas con la palabra subordinados, ya que un 20% de los trabajadores piensan que no tienen y un 80% de los trabajadores piensan que sí tienen porque han contestado cualquier otra de las cuatro opciones restantes.

Item 16 d . ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	
Siempre o casi siempre	17%
A menudo	11%
A veces	17%
Nunca o casi nunca	31%
No tengo, no trato	22%

De nuevo es curioso cómo casi una cuarta parte de los trabajadores opina que no tiene trato con otras personas de la empresa, cuando estamos hablando de un hospital en la que a diario tenemos contacto con todo tipo de profesionales, como médicos, auxiliares de enfermería, celadores, técnicos de rayos, técnicos de laboratorio, farmacéuticos, guardias de seguridad, ...

- Calidad de las relaciones.

Item 17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?	
Buenas	91%
Regulares	5%
Malas	0%
No tengo compañeros	2%

Que el 91% de las personas consideren que las relaciones con sus compañeras son buenas, es un factor protector. El 2% que ha contestado “no tengo compañeros”, es probable que no haya leído bien la pregunta, o bien, las relaciones sociales sean tan malas que considere que no tiene compañeros, que está solo.

- Exposición a conflictos interpersonales.

Item 18.a. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo los conflictos interpersonales?	
Raras veces	74%
Con frecuencia	25%

Constantemente	0%
No existen	0%

- Exposición a violencia física.

Item 18.b. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo las situaciones de violencia física?	
Raras veces	31%
Con frecuencia	0%
Constantemente	0%
No existen	68%

- Exposición a violencia psicológica.

Item 18.c. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales, ...)?	
Raras veces	68%
Con frecuencia	14%
Constantemente	0%
No existen	17%

- Exposición a acoso sexual.

Item 18.d. ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo las situaciones de acoso sexual?	
Raras veces	31%
Con frecuencia	0%
Constantemente	0%
No existen	68%

En los apartados anteriores sería de gran utilidad poder clasificar los cuestionarios en función de los cinco grupos de trabajo de 8 en los que están divididos los enfermeros, porque

probablemente, alguno de ellos sea más conflictivo que los demás y ha dado lugar a que los resultados globales se distorsionen.

Sin embargo, por motivos de confidencialidad de datos y de anonimato de los encuestados, no se ha registrado en ningún momento el grupo, ya que los datos sociodemográficos pueden revelar rápidamente la identidad de los encuestados.

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto.

Ítem 19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores	
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema.	48%
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	2%
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	2%
No lo sé	45%

Este dato también se desconoce. Por la experiencia en situaciones anteriores, suelen ser los implicados quienes solucionen el tema, pero eso no quita que pueda existir un procedimiento formal de actuación.

- Exposición a discriminación.

Item 20. En tu entorno laboral, ¿te sientes discriminado? Por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría, ...	
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%
A veces	17%
Nunca o casi nunca	82%

## 5. CONCLUSIONES.

Este servicio hospitalario se encuentra en situación de riesgo para los 9 factores psicosociales que evalúa el método F-PSICO, por lo que deben instaurarse medidas correctoras lo antes posible.

## 6. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN.

A la hora de sugerir medidas de intervención, vamos a tener en cuenta el orden de los factores psicosociales evaluados en función del número de trabajadores en situación de riesgo.

Por ello, **las primeras medidas irán encaminadas hacia el líder.**

### 6.1. El líder.

El líder debe ser el primero en conocer los resultados obtenidos por varios motivos:

- Debe ser a través de esa persona como se instauren los cambios necesarios, ya que es esta persona la que debe dirigir y coordinar el grupo.
- El supervisor de enfermería es el eslabón entre la dirección y los trabajadores, así que debe ser considerado la piedra angular en materia de prevención de riesgos laborales.
- Se ha manifestado un riesgo muy elevado en el factor Participación/ Supervisión, con un apabullante 100% de trabajadores en zona roja.

Según los resultados de los cuestionarios, podríamos encuadrar al líder de este servicio hospitalario dentro del **estilo de liderazgo pasivo “lassez-faire”**, que supone un mando inactivo, que no está disponible cuando es necesario, no aclara las expectativas y evita la toma de decisiones. En el terreno de la prevención, el líder pasivo no habla de prevención o seguridad, actuando como si éstas no existieran, y su impacto sobre los resultados de seguridad es negativo [18].

En el caso que nos ocupa, la persona que desempeña el puesto de supervisión del servicio, desempeña también el puesto de supervisora de área, con lo cual se encarga de la supervisión general de tres servicios. La sobrecarga de trabajo la obliga a pasar la mayor parte del tiempo en su despacho (que no se encuentra en este servicio), elaborando cuadrantes de turnos y apenas se presenta ante los trabajadores, que desempeñan su trabajo sin contar con el apoyo de su superior jerárquico. La profesionalidad y experiencia de la mayor parte de los

trabajadores, hace que el trabajo se ejecute correctamente; sin embargo, los trabajadores están insatisfechos con la insuficiente supervisión y la falta de participación en las decisiones importantes, por lo que se sienten ignorados, como si el servicio se tratara de un “barco a la deriva”.

Una buena supervisión reclama enseñanza y formación permanente, habilidad y sentido común. El éxito del supervisor en el desempeño de sus deberes determina el éxito o el fracaso de los programas y objetivos del servicio. La persona que ejerza la función de supervisión debe poseer actitud, aptitud, habilidad y conocimientos suficientes para fijar y lograr objetivos, establecer prioridades y planes de acción, tomar decisiones, organizar las tareas y retroalimentar a su personal. Para todo esto, no basta con que tenga talento, sino que debe contar con la formación, los recursos y el tiempo necesarios.

Así pues, las medidas preventivas respectivas al líder, se deben basar en la información, formación y comunicación bidireccional.

Por ello, proponemos las siguientes medidas respecto al líder:

- Transmitir los resultados obtenidos a la supervisora, sin que se sienta amenazada ni juzgada, desde un punto de vista neutral y recalando que esta evaluación de riesgos psicosociales en ningún momento se plantea como una crítica negativa a su trabajo, sino constructiva, que ha reflejado que en cualquier servicio siempre se puede mejorar.

- Trasladar su despacho desde donde está, al propio servicio donde desempeña su labor de supervisión directa para permitir un trato más frecuente con los trabajadores y darle visibilidad como figura de referencia.

- Valorar la posibilidad de delegar el trabajo de cuadrar turnos a otra persona para disponer de más tiempo para supervisar y atender a sus trabajadores.

- Facilitar a la supervisora la participación en actividades formativas sobre gestión de recursos humanos (incluyendo habilidades comunicativas) y prevención de riesgos laborales.

Los objetivos de estas actividades formativas deben ser:

- Proporcionar formación teórica y práctica suficiente y adecuada sobre la normativa en el ámbito sanitario, las obligaciones y responsabilidades que son de su competencia y sobre aspectos de prevención de riesgos laborales.

- Inculcar la importancia de un liderazgo adecuado para el bienestar del trabajador y cómo eso repercute positivamente en el rendimiento y, por lo tanto, en la productividad de la empresa.
- Fomentar una cultura de seguridad dirigida desde la supervisión al trabajador para prevenir riesgos laborales, en particular, los riesgos psicosociales.
- Ratificar la importancia de los factores psicosociales en el desempeño del trabajo y su repercusión en el rendimiento de la empresa.

- Por otro lado, desde el departamento de Prevención de Riesgos Laborales podemos actuar como mediadores para establecer un diálogo abierto entre supervisión-trabajadores, para que los mismos trabajadores puedan manifestar sus necesidades y requerimientos.

- Cabe la posibilidad de nombrar un “jefe de turno”, dentro de los cinco grupos de trabajo que se encargue de las funciones de supervisión durante el turno.

## **6.2. Desempeño de Rol.**

En cuanto a la claridad de rol, recomendamos implantar una guía de acogida para los trabajadores, que pueden consultar las nuevas incorporaciones y la plantilla habitual, donde se especifiquen los cometidos, los procedimientos, los métodos de trabajo y las responsabilidades de cada categoría profesional.

Además de la guía de acogida, es necesario contar con protocolos y guías de buenas prácticas para cada tarea.

Por otro lado, en cuanto al conflicto de rol, es importante que se refleje en un manuscrito los objetivos de los cuidados de enfermería, atendiendo a los bebés desde el paradigma de los cuidados centrados en el desarrollo, por lo que, de esta forma, los enfermeros cuenten con un recurso para poder alegar a los facultativos cuándo es el mejor momento para hacer cada tarea, si las circunstancias permiten demorarla o planificarla en otro momento.

También es importante encontrar el equilibrio entre los distintos miembros del equipo profesional, para que cada parte sea consciente de sus responsabilidades.

### **6.3. Tiempo de Trabajo.**

Los turnos obligan a trabajar en sábados, domingos y festivos, lo que dificulta la conciliación de la vida laboral y la familiar. Es necesario que se faciliten los cambios de turnos entre los trabajadores y meditar el medio más adecuado para conseguir satisfacer las solicitudes de libranzas sin que ello repercuta negativamente en la empresa.

Sería posible establecer un listado de personas que voluntariamente puedan acudir a trabajar en caso de que algún trabajador no encuentre con quien cambiar, con la condición de luego tener algún tipo de privilegio, como asegurarse librar el día que ellos lo soliciten.

### **6.4. Demandas Psicológicas.**

Las demandas psicológicas son muy elevadas en este servicio, por lo que los trabajadores deberían contar con formación suficiente para poder afrontarlas y que se les garantice la rotación entre puestos de trabajo altamente demandantes y con baja demanda.

La formación debe ser multidisciplinar, incluyendo prevención de riesgos laborales, gestión de las emociones, habilidades sociales, técnicas de relajación, apoyo al duelo, ...

Dentro de la misma unidad hay pacientes en situación más crítica que otros, por lo que la supervisión podría establecer una rotación entre unos y otros para no sobrecargar emocionalmente al trabajador.

También se puede flexibilizar el trabajo y permitir que los trabajadores se distribuyan los pacientes en función de la carga de trabajo.

En momentos puntuales, se pueden reforzar los boxes con un tercer enfermero que alivie la carga. Este refuerzo no tiene por qué suponer más costes a la empresa, si se gestiona teniendo en cuenta el reparto equitativo de las cargas de trabajo. Para ello, es posible contar con enfermeros si, cuando la ocupación del servicio es baja, pero hay algún box sobrecargado, el enfermero que no cuente con pacientes, se dirija al box en que lo necesitan, en lugar de ser destinado a otro servicio.

Puede ser beneficioso establecer turnos antiestrés voluntarios en los cuales, las tareas se desarrollen en el servicio de Neonatología, en lugar de UCI Neonatal, donde los bebés no



requieren tantos cuidados, para poder descansar de la presión psicológica que sufren en la UCIN.

#### **6.5. Interés por el trabajador / Compensación.**

Se recomienda establecer canales de diálogo que permitan que los trabajadores expresen sus necesidades formativas y sean informados sobre la formación ofrecida.

También deben ser informados sobre las posibilidades de promoción existentes y cómo lograrlo.

El trabajo bien hecho debe ser reconocido y se debe valorar abiertamente el esfuerzo y la dedicación.

En cuanto al salario, es posible ofrecer turnos extra en caso de necesidades del servicio que si bien, no siempre pueden ser pagados económicamente, se pueden devolver con horas de libranza el día que lo desee el trabajador.

#### **6.6. Relaciones y apoyo social.**

Teniendo en cuenta que los trabajadores se sienten muy apoyados por sus compañeros y nada apoyados por los superiores jerárquicos, debemos hacer hincapié en la importancia de reforzar la figura del supervisor, debemos hacerlo más presente y más participativo, como hemos visto en el punto 6.1.

Ya que las relaciones sociales parecen buenas en su mayoría, debemos analizar cuáles son los grupos donde no es así para poder intervenir y solventar los problemas y conseguir un buen clima de trabajo que actúe como factor protector.

En cuanto a la exposición a conflictos, debemos conocer si la empresa cuenta con algún protocolo para gestionarlos, ya que el hecho de existir un protocolo, ya reduce el número de conflictos. En caso de que la empresa carezca de protocolo, es necesario elaborar, implantar y dar a conocer uno.

### **6.7. Carga de Trabajo.**

Es difícil, dadas las características del servicio, controlar los factores que intervienen en la carga de trabajo (presiones de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea), ya que dependen en gran medida de la evolución clínica de los pacientes.

Sin embargo, es importante considerar que una persona cualificada, con experiencia y formación suficiente, gestionará de forma más eficiente el trabajo y podrá resolver con más celeridad los imprevistos o circunstancias que se vaya encontrando. Por lo tanto, hay que tener en cuenta en las nuevas incorporaciones al trabajo, que la persona disponga de una base sólida que la cualifique para el trabajo, por dos motivos:

- Primero, la formación y experiencia le facilitará la ejecución de las tareas.
- Segundo, una persona eficaz podrá resolver sola sus tareas y no provocará una sobrecarga en el compañero (no hay que olvidar que los enfermeros trabajan por parejas).

Este punto es de vital importancia en periodos de sustituciones, como pueden ser las vacaciones, donde los puestos deben ser cubiertos con personal cualificado y experiencia demostrada. Para ello, sería útil disponer de una bolsa de trabajo interna con personal que ya ha pasado por ahí, y, por lo tanto, dispone de experiencia en el servicio y siempre escuchando las opiniones de los trabajadores. Por supuesto, que tengan la especialidad en Enfermería Pediátrica.

### **6.8. Autonomía.**

Como ya hemos comentado anteriormente, es necesario disponer de protocolos, guías de buenas prácticas para poder desempeñar el trabajo.

La autonomía temporal es difícil controlarla, pero en cuanto a la autonomía decisional, reitero la importancia de contar por escrito con la filosofía de trabajo (CCD), para que los enfermeros sean quienes deciden qué y cómo hacen su trabajo (en la medida de sus obligaciones y responsabilidades).

### **6.9. Variedad Contenido.**

En cuanto al contenido del trabajo, debemos hacer llegar a la supervisión la importancia que tiene el desarrollo de iniciativas por parte de los trabajadores, que pueden formar grupos de trabajo para formar protocolos, guías de buenas prácticas, ... sobre ámbitos del trabajo que se pueden mejorar, dándoles la oportunidad y los recursos necesarios para hacerlo en horario laboral.

El trabajo de la enfermera no es sólo asistencial, sino también docente e investigador, y cada trabajador debe contar con las herramientas necesarias para poder atender esos aspectos, que redundará en una mayor satisfacción personal y que requieren un reconocimiento y un apoyo, sobre todo, por parte de la supervisión, ya que los trabajadores consideran que no son suficientemente reconocidos por parte de los superiores.

Así pues, en general, los grandes pilares de intervención en este servicio son los siguientes:

- SUPERVISIÓN.
- INFORMACIÓN.
- FORMACIÓN.
- PROTOCOLOS DE TRABAJO.
- FLEXIBILIDAD.

### **5.5. Elaboración y puesta en marcha de programa.**

A continuación, exponemos en la tabla 8, las medidas preventivas a llevar a cabo, cuándo y quién debe hacerlo.

MEDIDA PREVENTIVA	QUIÉN DEBE LLEVARLA A CABO	CUÁNDO
<b>FACTOR PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN</b>		
Informar a la supervisora del servicio sobre los resultados obtenidos con el cuestionario.	Técnico PRL	De inmediato.
Ampliar la información obtenida con el cuestionario a través de entrevistas personales con los trabajadores y corroborar los resultados obtenidos.	Técnico PRL	En 1 mes.
Informar a los trabajadores de los resultados obtenidos.	Técnico PRL+ Supervisora	Al finalizar la investigación.
Trasladar el despacho de la supervisora a la UCIN	Supervisora	De inmediato.
Facilitar a la supervisora la participación en formación sobre liderazgo, comunicación y PRL.	Servicio PRL Dpto. Formación	En los próximos 3 meses.

Delegar la gestión administrativa de turnos a otra persona que no sea la supervisora.	Departamento de Recursos Humanos	En 1 mes.
Establecer canales de comunicación entre los trabajadores y la dirección para asegurar las necesidades de participación de los trabajadores y de retroalimentación.	Dirección de Enfermería.	En 1 mes.
Nombrar un jefe de turno para cada equipo.	Supervisora.	De inmediato.
<b>FACTOR DESEMPEÑO DE ROL</b>		
Elaborar guía de acogida para nuevos trabajadores que especifique cometidos, procedimientos, métodos de trabajo, responsabilidades de cada categoría profesional, ...	Departamento de Calidad + Trabajadores del servicio.	En 6 meses.
Elaborar guías de buenas prácticas y protocolos.	Departamento de Formación + Trabajadores	En 6 meses y actualización continua.
Establecer por escrito y publicar en la página oficial del centro sanitario, el paradigma de actuación del servicio, para que quede constancia pública.	Departamento de Calidad.	En 3 meses.

Realizar una reunión con todos los miembros del servicio en la que se especifiquen las funciones de cada categoría profesional y se resuelvan dudas.	Supervisora.	En 3 meses.
<b>TIEMPO DE TRABAJO</b>		
Establecer medio de comunicación que facilite los cambios de turnos.	Supervisora.	En 1 mes.
Crear listado de voluntarios para cambios de turnos.	Supervisora.	En 1 mes.
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS</b>		
Programar cursos de formación en PRL, manejo de emociones, habilidades sociales, control del estrés, técnicas de relajación.	Departamento de formación + Servicio de PRL	En 6 meses.
Permitir rotar entre puestos con diferentes demandas psicológicas.	Supervisora.	Inmediato.
Permitir que los trabajadores distribuyan los pacientes en función de la carga de trabajo.	Supervisora.	Inmediato.
En caso de baja ocupación, reforzar los otros boxes con el personal que no tenga pacientes a su cargo en lugar de enviarlo a otro servicio.	Dirección de Enfermería	De inmediato.
Permitir turnos antiestrés en Neonatología	Supervisión de Area.	Ocasionalmente.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN		
Establecer una aplicación informática en la página corporativa que recoja las necesidades de formación que perciben los trabajadores.	Departamento de Formación.	En 3 meses.
Publicar en el tablón de anuncios la formación ofertada en el centro sanitario.	Departamento de Formación.	De inmediato.
Elaborar los cursos formativos específicos de la unidad a partir de las solicitudes de los trabajadores.	Departamento de Formación.	En 6 meses.
Facilitar la asistencia a los cursos formativos programándolos durante la jornada laboral o devolviendo las horas invertidas posteriormente.	Dirección de Enfermería	En 3 meses.
Reconocer abiertamente el trabajo bien hecho.	Supervisora	De inmediato.
Ofrecer turnos extra recompensados con dinero/horas para facilitar las libranzas de otras personas.	Dirección de Enfermería.	En 3 meses.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL		
Apoyar a los trabajadores en situaciones de alta demanda o sobrecarga de trabajo.	Supervisora.	De inmediato.

Analizar detenidamente los distintos grupos para comprobar las relaciones en cada uno.	Técnico PRL.	En 3 meses.
Elaboración de protocolo de gestión de conflictos.	Servicio PRL	En 3 meses.
<b>CARGA DE TRABAJO</b>		
Modificar las técnicas de selección de personal para asegurar la correcta cualificación de cada nueva incorporación.	Departamento Recursos Humanos.	En 1 mes.
Distribuir los pacientes de forma equitativa en función de la carga de trabajo.	Supervisora.	De inmediato.
Reforzar adecuadamente los boxes más complicados.	Dirección de Enfermería	Según necesidades del servicio.
<b>AUTONOMÍA</b>		
Establecer protocolos de actuación.	Departamento de Calidad + Enfermeros	En 6 meses.
<b>VARIEDAD DE CONTENIDO</b>		
Establecer grupos de trabajo para investigar sobre distintos aspectos del trabajo que sean del interés de los trabajadores.	Enfermeros	En 3 meses.

Tabla 8. Programa de medidas preventivas.



### 5.6. Seguimiento y control de medidas.

La evaluación psicosocial será válida mientras se mantengan las condiciones bajo las que ha sido efectuada y deberá realizarse una entrevista personalizada con cada uno de los trabajadores, de forma voluntaria para aclarar algunos datos de la misma.

Por este motivo, y por lo indicado en el Art. 4 del Reglamento de los Servicios de Prevención, “deberán volver a evaluarse los puestos de trabajo que puedan verse afectados por:

- a) La elección de equipos de trabajo, sustancias o preparados químicos, la introducción de nuevas tecnologías o la modificación en el acondicionamiento de los lugares de trabajo.
- b) El cambio en las condiciones de trabajo.
- c) La incorporación de algún trabajador cuyas características personales o estado biológico conocido lo hagan especialmente sensible a las condiciones del puesto.”

En cualquier caso, será responsabilidad de la empresa informar de la concurrencia de cualquiera de estas circunstancias. Además, también se revisará la evaluación cuando se crea conveniente a criterio técnico.

## 6. CONCLUSIONES.

---

Según los datos obtenidos a través del método FPSICO, este servicio hospitalario sufre riesgos psicosociales en cada uno de los nueve factores analizados, siendo el de mayor relevancia el de Participación/Supervisión, en el cual se ha obtenido que el 100% de los trabajadores está en situación de riesgo, independientemente de la unidad de análisis analizada.

Se han propuesto una serie de medidas de prevención que pueden ser útiles para reducir los riesgos psicosociales de la unidad, haciendo especial hincapié en la figura de la Supervisora de Enfermería, además de la información y formación de los trabajadores.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

---

1. Observatorio de Prevención de Riesgos Laborales [Internet]. Murcia: CARM. Recuperado a partir de [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3977&IDTIPO=11&RASTRO=c740\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3977&IDTIPO=11&RASTRO=c740$m)
2. Kalimo, R., El Batawi, M.A., Cooper, C.L. (comp.). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra (1984). [Internet] Recuperado a partir de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf)
3. Moreno Jiménez, B., Baez León, C. Factores, riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [Internet] Madrid: INSHT; 2012. Recuperado a partir de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
4. OSALAN. Guía de prevención de riesgos psicosociales. [Internet] Barakaldo: Gobierno Vasco; 2004. Recuperado a partir de [http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_para\\_delegados\\_y\\_delegadas.pdf](http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf)
5. Mansilla Izquierdo, F. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. [Internet] Madrid salud. [Citado el 16 de junio del 2017]. Recuperado a partir de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>
6. Sureda Martínez, P., Llorca Rubio, J.L. Unidad didáctica 3. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. Bloque II. Riesgos generales y su prevención. Manual básico de seguridad y salud en el trabajo. [Internet] INVASSAT; 2014. Recuperado a partir de [http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741761/manual-basico2-3\\_carga\\_trabajo\\_fatiga\\_insatisfaccion\\_laboral.pdf/ba6ce66c-2510-41cc-9f70-3523237c09d1](http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741761/manual-basico2-3_carga_trabajo_fatiga_insatisfaccion_laboral.pdf/ba6ce66c-2510-41cc-9f70-3523237c09d1)
7. Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. [Internet] OSHA. [Citado el 18 de junio del 2017]. Recuperado a partir de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

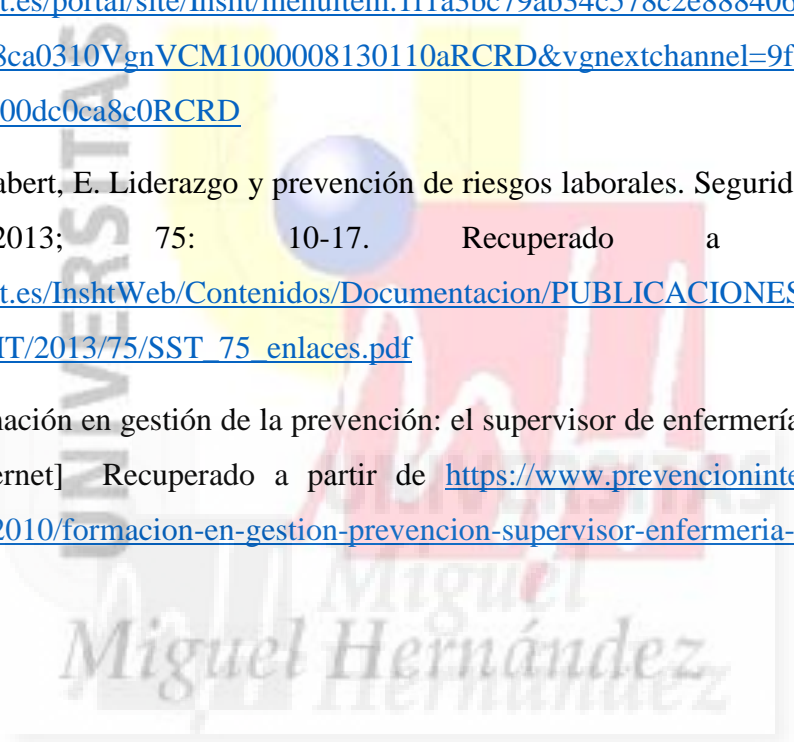
8. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. «BOE» núm. 269, de 10 de noviembre de 1995. Recuperado a partir de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-24292>
9. OMS. Recuperado a partir de <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
10. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE nº 27 31/01/1997. Recuperado a partir de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=1b3c62390bcc5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=75164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
11. Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. BOE nº 97 23/04/1997. Recuperado a partir de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=e0b917815b2d5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=ff3cc6b33a9f1110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
12. Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Recuperado a partir de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>
13. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. Recuperado a partir de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11719>
14. Notas Técnicas de Prevención. Psicosocial. Recuperado a partir de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=befc9463eba2c210VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=db2c46a815c83110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
15. Borges Romero, A. Personal de Enfermería: Condiciones de trabajo de alto riesgo. En <http://www.bvsde.paho.org/bvsast/e/fulltext/personal/personal.pdf>
16. ESENER-2. Encuesta europea a empresas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado a partir de <http://www.aepsal.com/encuesta-europea-sst-esener-2/>

17. Pérez Bilbao, J., Nogareda Cuixart, C. Nota Técnica de Prevención 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. [Internet] INSHT, 2012. Recuperado a partir de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

18. Método F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1. [Internet] INSHT, 2014. Recuperado a partir de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

19. Rimbau Gilabert, E. Liderazgo y prevención de riesgos laborales. Seguridad y Salud en el Trabajo. 2013; 75: 10-17. Recuperado a partir de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev\\_INSHT/2013/75/SST\\_75\\_enlaces.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev_INSHT/2013/75/SST_75_enlaces.pdf)

20. . OTP. Formación en gestión de la prevención: el supervisor de enfermería figura clave en el hospital.[Internet] Recuperado a partir de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2010/formacion-en-gestion-prevencion-supervisor-enfermeria-figura-clave-en>





## 8. ANEXOS

## ANEXO 1. NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN EN EL ÁMBITO PSICOSOCIAL.

NTP 015: Construcción de una escala de actitudes tipo Likert - Año 1982

- NTP 175: Evaluación de las Condiciones de Trabajo: el método L.E.S.T. - Año 1986
- NTP 176: Evaluación de las condiciones de trabajo: Método de los perfiles de puestos - Año 1986
- NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación - Año 1986
- NTP 183: El trabajo con grupos semi-autónomos - Año 1986
- NTP 210: Análisis de las condiciones de trabajo: método de la A.N.A.C.T.- Año 1988
- NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos - Año 1988
- NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación - Año 1988
- NTP 275: Carga mental en el trabajo hospitalario: Guía para su valoración - Año 1991
- NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación - Año 1993
- NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral - Año 1993
- NTP 322: *Valoración del riesgo de estrés térmico*: índice WBGT, de Luna Mendaza, P.(1993)
- NTP 344: Trabajos en situación de aislamiento - Año 1994
- NTP 349: *Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*, de Martín Daza, F. (1994)
- NTP 350: *Evaluación del estrés térmico*. Índice de sudoración requerida.
- NTP 355: Fisiología del estrés - Año 1994
- NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol - Año 1995
- NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción - Año 1995
- NTP 416: Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada - Año 1996
- NTP 421: "Test de salud total" de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral - Año 1996
- NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización - Año 1997
- NTP 439: El apoyo social - Año 1997
- NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación - Año 1997

- NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas - Año 1997
- NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga - Año 1997
- NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación - Año 1997
- NTP 451: Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales - Año 1997
- NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos - Año 1997
- NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing - Año 1998
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo - Año 1998
- NTP 490: Trabajadores minusválidos: diseño del puesto de trabajo - Año 1998
- NTP 491: Actitudes y habilidades de los mandos frente al cambio - Año 1998
- NTP 492: Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (I): métodos y clasificación - Año 1998
- NTP 493: Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (II): guía de intervención - Año 1998
- NTP 499: Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende - Año 1998
- NTP 502: Trabajo a turnos: criterios para su análisis - Año 1998
- NTP 507: Acoso sexual en el trabajo - Año 1999
- NTP 534: Carga mental de trabajo: factores - Año 1999
- NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX - Año 2000
- NTP 574: Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación - Año 2000
- NTP 575: Carga mental de trabajo: indicadores - Año 2000
- NTP 580: Actitud hacia la prevención: un instrumento de evaluación - Año 2001
- NTP 581: Gestión del cambio organizativo - Año 2001
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I) - Año 2001
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II) - Año 2001
- NTP 626: Método LEST (I): aplicación a una empresa de empaquetado - Año 2003

- NTP 627: Método LEST (II): aplicación a una empresa de empaquetado - Año 2003
- NTP 659: Carga mental de trabajo: diseño de tareas - Año 2004
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales - Año 2005
- NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales - Año 2005
- NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación - Año 2005
- NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención - Año 2005
- NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención - Año 2006
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial - Año 2006
- NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición - Año 2006
- NTP 756: La salud laboral en el arte flamenco - Año 2007
- NTP 759: La adicción al trabajo - Año 2007
- NTP 776: Promoción organizacional desleal: trepismo - Año 2007
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales - Año 2007
- NTP 823: Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo - Año 2009
- NTP 825: La prevención de accidentes en trabajadores inmigrantes: aspectos a considerar y pautas de intervención - Año 2009
- NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales - Año 2009
- NTP 854: *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Fidalgo Vera, M (2010)
- NTP 856 y 857. *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales*, de Martínez Losa, J.F y Bestratén, M (2010)
- NTP 860. *Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención* - Año 2010



- NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I) - Año 2011
- NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II) - Año 2011
- NTP 916: El descanso en el trabajo (I): pausas - Año 2011
- NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación - Año 2012
- NTP 944: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (I) - Año 2012
- NTP 945: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (II) - Año 2012
- NTP 1008: Lugares excelentes para trabajar
- NTP 1045: Salud mental: etapas para su promoción en la empresa en la empresa
- NTP 1056: PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial
- NTP 926. Factores psicosociales: metodología de evaluación (2012).

ANEXO 2. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO.

**HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN FPSICO**

En esta ficha se presenta un listado no exhaustivo de algunos aspectos generales relativos a la tarea, a aspectos organizativos o del entorno que deberán ser tenidos en cuenta en el momento de definir los grupos de análisis y de interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario.

<b>FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES PREVIAS</b>	
<b>GRUPO: ENFERMERAS</b>	
<b>FECHA DE LA EVALUACIÓN: 18/06/2017</b>	
Trabajo en turnos rotativos:	Turnos de doce horas E4 (Día)-E5 (Noche)-L-L-L
Existencia de protocolos para la gestión de conflictos o violencia interna	Acoso psicológico NO
	Discriminación NO
	Acoso sexual NO
Situación de la empresa	RECORTES PRESUPUESTARIOS
Características del medio ambiente de trabajo	Ruido ambiental < 50 Db Alarmas de monitores y respiradores.
	Temperatura Regulable.
	Luz Penumbra. Luces indirectas.
Características del equipo de trabajo: Alta tecnología.	

En esta ficha se presenta un ejemplo de recopilación de datos referidos a algunos aspectos organizativos que pueden resultar útiles en el momento de definir los grupos de análisis y de interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario.

<b>FICHA DE POSIBLES INDICADORES DE EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>GRUPO:</b>	
<b>FECHA DE LA EVALUACIÓN:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Médico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por contingencias comunes: 1</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por contingencias profesionales: 1 baja por riesgo para el embarazo</li> </ul>
Absentismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>No médico:</b> otros (excluyendo explícitamente permisos por maternidad/paternidad /conciliación, horas sindicales, y cosas claramente no relacionadas con la exposición a los riesgos laborales): se desconoce</li> </ul>
Rotación de personal	Solicitud de cambio de puesto: 0
	Solicitud de cambio de servicio: 1
	Solicitud de cambio de turno: 1
	Otros indicadores
Cambios internos	
Conflictos:	

<p>Ocasionalmente en situaciones de tensión por sobrecarga de trabajo.</p> <p>Ocasionalmente en situaciones de baja ocupación por redistribución del personal en otros servicios.</p>	
Otros efectos	Retrasos en el servicio
	Retrasos en la producción
	Otros indicadores



### ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Título del estudio: “**Evaluación de factores psicosociales en el equipo de enfermería de una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales**”.

Este estudio se realiza dentro del contexto de un Trabajo Fin de Máster de la alumna Fátima Cervilla Acha, con un interés exclusivamente académico.

Los **factores psicosociales** son *“aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”*.

El objetivo del estudio es evaluar los factores psicosociales en el equipo de enfermería de una UCI Neonatal, con el fin de conocer la situación psicosocial del servicio y proponer medidas preventivas acordes con la situación.

Lea atentamente la información que a continuación se le facilita, y realice las preguntas que considere oportunas.

La **participación es anónima y voluntaria** y usted es libre de participar o no en el estudio.

No se identificará en ningún caso el centro sanitario, ni a los participantes en el estudio.

Se entenderá la entrega del cuestionario como confirmación del consentimiento para el tratamiento de los datos.

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 4. CUESTIONARIO DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

**a. ¿Qué edad tienes?**

- >20-30 años
- >31-40 años
- >41-50 años
- >51-60 años
- >Más de 60 años

**b. Sexo**

- >Hombre
- >Mujer

**c. Tipo de contrato:**

- >Fijo
- >Interino
- >Sustituto

**d. Estado civil**

- >Soltero
- >Casado o pareja de hecho
- >Separado o divorciado.

**e. ¿Tienes hijos?**

- >Ninguno
- >Uno o más.

**f. Tu horario es:**

- >Días
- >Noches
- >Rotario días/noches.
- >A demanda del servicio.

**g. Tiempo en el mismo servicio:**

- >Menos de 6 meses.
- >De 6 meses a 1 año.
- >De 1 a 2 años.
- >De 2 a 5 años.
- >De 5 a 10 años.
- >Más de 10 años.

**h. Años de experiencia como enfermero:**



- >Menos de 6 meses.
- >De 6 meses a 1 año.
- >De 1 a 2 años.
- >De 2 a 5 años.
- >De 5 a 10 años.
- >Más de 10 años.

**i. ¿Tienes que salir del servicio cuando hay poca ocupación?**

- >Sí.
- >No.

.....

## ANEXO 5. CUESTIONARIO FPSICO

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO E INVESTIGACIÓN</p>	 <p>INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO</p>	<p><b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b></p>
<p>El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.</p> <p>El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.</p> <p>Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.</p> <p>Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.</p>		
<p>1</p>		

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. ¿Dispone 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  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

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





**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

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



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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



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

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

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

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

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   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada   | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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