

Evaluación de riesgos psicosociales  
en trabajadores sanitarios de un  
Hospital Psiquiátrico



*Miguel Hernández*

Master Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

Universidad Miguel Hernández

TRABAJO FIN DE MASTER

Alumna: ENCARNACION GONZÁLEZ GARRES

Tutora: MARIA GOMEZ OLMOS

Año académico 2016-2017



## INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D<sup>a</sup> MARIA GOMEZ OLMOS, Tutora del Trabajo Fin de Máster, titulado 'Evaluación de riesgos psicosociales en trabajadores sanitarios de un hospital psiquiátrico' y realizado por la estudiante D<sup>a</sup> ENCARNACION GONZALEZ GARRES.

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 14 de Julio de 2017

Fdo.: María Gómez Olmos  
Tutora TFM



## Contenido

1. Resumen.....	4
2. Introducción .....	5
3. Justificación .....	6
4. Objetivos.....	7
4.1. Objetivo Principal.....	7
4.2. Objetivos Secundarios .....	7
5. MARCO TEÓRICO .....	8
5.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL.....	8
5.2. Principales riesgos psicosociales .....	9
5.3. El mobbing.....	10
5.4. El estrés y el Burnout.....	12
5.5.1. El personal sanitario y el estrés.....	13
5.5.2. Burnout .....	14
6. Investigación epidemiológica que vincula los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo con la salud física y mental.....	15
6.1. Diseño de estudio.....	15
6.2. Ámbito del estudio.....	15
6.3. Población y muestra.....	16
6.4. Recogida de datos, Procedimiento e instrumentos .....	16
6.5. Análisis y tratamiento de los datos .....	17
7. Resultados.....	18
8. Conclusiones.....	33
8.1. Limitaciones y futuras líneas de investigación.....	34
9. Bibliografía.....	35
10. Anexos .....	37

10.1. Anexo 1. Cuestionario. ....	37
10.2. Anexo 2: Consentimiento informado.....	46

### **Lista de Siglas**

EU-OSHA: *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.*

OMS: *Organización Mundial de la Salud.*

OIT: *Organización Internacional del Trabajo.*

EL PRIMA-EF: *European Framework for Psychosocial Risk Management. (Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial)*

INSHT: *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*

LPRL: *Ley de Prevención de Riesgos Laborales.*

PRL: *Prevención de Riesgos Laborales.*

FPSICO: *Factores Psicosociales.*

SSL: *Salud y Seguridad Laboral.*

## 1. Resumen

El trabajo dentro de un hospital psiquiátrico se encuentra rodeado de riesgos físicos para el personal sanitario que han sido objeto de estudio en diversas investigaciones realizadas durante los últimos años. No obstante, este grupo de trabajadores también están expuestos a otros tipos de riesgos psicosociales, los cuales pueden ser producto de la sobrecarga de trabajo, insatisfacción laboral por empleos mal remunerados o relaciones inexistentes en el equipo en que trabajan. Estos riesgos originan una serie de enfermedades que afectan a los trabajadores en su ámbito profesional y personal desde un punto de vista psicológico, como pueden ser el estrés laboral, el burnout o el mobbing.

En vista de estos antecedentes, el objetivo de este trabajo es realizar un trabajo de investigación sobre dichos riesgos en un hospital psiquiátrico. Por lo tanto, este trabajo se compone de un estudio de 63 personas que componen el personal de un centro hospitalario de estas características, situado en la región de Murcia, en el cual se ha contado con la participación de enfermera/os, auxiliares de enfermería y terapeutas ocupacionales. Los cuales han cumplimentado el cuestionario FPSICO-3.1, para determinar el nivel de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos.

**Palabras clave: Riesgos psicosociales, personal sanitario, hospital psiquiátrico, FPSICO 3.1.**

### Abstract

The work within a psychiatric hospital is surrounded by physical hazards to personnel who have been the object of study in various investigations carried out during the past few years. However, this group of workers are also exposed to other types of psychosocial risks, which can be the product of work overload and job dissatisfaction by poorly paid jobs or non-existent in the team in which they work.

These risks originate a series of diseases that affect the workers in their professional and personal scope from a psychological point of view, such as stress, burnout or mobbing. \*In view of these antecedents, the objective of this work is to carry out investigation study on these risks in a psychiatric hospital. Therefore, this work consists of a study of 63 people who make up the staff of a hospital center, located in the region of Murcia, which has counted with the participation of nurses, nursing assistants and occupational therapists. Which have completed the questionnaire FPSICO-3.1, to determine the level of psychosocial risks to which they are exposed.

**Key words: psychosocial risks, health personnel, a psychiatric hospital, FPSICO 3.1.**

## 2. Introducción

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece, como una obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores (artículo 16.1). La evaluación de los riesgos viene expresamente definida en el artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como “el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”. En esta evaluación de los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgo, incluidos los de carácter psicosocial. Por lo tanto, la actuación sobre los factores de riesgo psicosocial debe estar integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos de la empresa. La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales; identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños: Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja por diversos motivos. En primer lugar, podemos citar la dificultad de establecer una relación causal directa entre factor de riesgo y daño. El punto crucial estriba en que la pérdida de salud debida a una situación psicosocial inadecuada no se debe a una relación causa-efecto directa, sino que tiene un origen multicausal. Más allá del cumplimiento de las exigencias legales, la evaluación de los factores psicosociales permitirá conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la organización.

En las unidades de psiquiatría y en los hospitales psiquiátricos, la responsabilidad del personal sanitario parece ser más exigentes en comparación con otros campos laborales dentro del ámbito de la salud. Esto se relaciona con la seguridad laboral del personal sanitario. La tasa de agresiones del personal de psiquiatría en dichas unidades, debido a las propias características de este tipo de pacientes es muy alta, lo que genera gran preocupación en el personal sanitario que abordan esta cuestión como un peligro para la salud en el lugar de trabajo.

En las unidades y hospitales psiquiátricos, la continuidad de la atención es lo más importante y el objetivo básico de la atención abarca desde la inmunidad total hasta el cuidado psiquiátrico completo (1).

La seguridad de los trabajadores ha sido ampliamente discutida, pero se ha puesto muy poco énfasis en los hospitales psiquiátricos. La cultura de la seguridad atraviesa todas las organizaciones y debería implementarse en todos los departamentos de salud. Las necesidades tanto del paciente como del personal son la prioridad más alta; por lo que este estudio se centrará en la investigación de los riesgos laborales dentro de la especialidad de riesgos psicosociales que puede sufrir el personal sanitario de un hospital psiquiátrico.

El personal que presta atención sanitaria dentro del campo de la psiquiatría, desempeña un papel importante en el bienestar de los pacientes.

Los trabajadores sanitarios que desempeñan su labor en las unidades psiquiátricas deben tener conocimientos relevantes en salud mental, así como en las cuestiones y teorías aplicables a cada uno de los casos. El personal sanitario de psiquiatría puede trabajar en la comunidad dentro ambientes muy diversos y estresantes como son la prisión, centros residenciales y centros de salud comunitarios (2).

El propósito de este TFM es averiguar los diversos riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores que componen el personal sanitario de psiquiatría.

### **3. Justificación**

El presente TFM se encargará de proporcionar un estudio sobre los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores compuesto por enfermeras/os, auxiliares de enfermería y terapeutas ocupacionales que forman parte del personal sanitario de un hospital psiquiátrico.

Se ha considerado importante investigar las consecuencias del trabajo psiquiátrico de primera línea. Debido a que el personal sanitario de los hospitales psiquiátricos debe medir y calcular sus actos, ya que el trabajo emocional es más consecuente, y difiere de otras especialidades del sector sanitario, puesto que no necesita tanto un trabajo físico, sino que el trato y cuidado con estos pacientes requiere una atención y un ajuste dirigido al control, supervisión y mantenimiento de conductas adecuadas, buen manejo de su enfermedad, así como velar por su recuperación. (Por ejemplo, control del aseo diario, administración de medicación, terapias de socialización, vigilancia del cumplimiento de las normas del centro, atención a demandas continuas, etc.). No atender a una necesidad de un paciente de salud mental es diferente de no atender a una necesidad de un paciente sin problemas psiquiátricos.

Por lo tanto, se han tenido en cuenta estas condiciones “especiales” al momento de escoger el tema en cuestión, así como la metodología del estudio.

## **4. Objetivos**

### **4.1.Objetivo Principal**

El objetivo principal del TFM es llevar a cabo un estudio sobre los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores sanitarios de un hospital psiquiátrico.

### **4.2.Objetivos Secundarios**

Los objetivos secundarios serán los descritos a continuación:

- Analizar los posibles riesgos que pueden experimentar los trabajadores del hospital psiquiátrico por medio una investigación de campo.
- Estudiar los términos de riesgos psicosociales como las agresiones físicas y verbales, carga mental, Burnout, etc.
- Realizar el diseño del estudio teniendo en cuenta los criterios necesarios para ello.
- Analizar los resultados obtenidos y trabajar en las discusiones y conclusiones del estudio.



## **5. MARCO TEÓRICO**

### **5.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL**

El ámbito laboral ha cambiado en los últimos años, lo que dio lugar a un cambio de enfoque de la salud y seguridad laboral (SSL) (3). Se han introducido nuevos conceptos y corrientes de pensamiento para abordar cuestiones no abordadas anteriormente por las creencias y prácticas tradicionales de la SSL, como los factores de riesgo psicosociales y organizacionales. En las últimas décadas, en particular, se han producido factores tales como la recesión económica, las presiones de la globalización y las rápidas innovaciones técnicas, que han llevado a las organizaciones a reestructurarse (4) Los establecimientos se han visto obligados a adoptar nuevos estilos de gestión y políticas, incorporar diferentes tipos de procesos de producción y realizar los ajustes necesarios para que sus negocios se esforzaran en este momento de cambio (4).

Junto con estos ajustes por parte de la industria, las condiciones de trabajo y empleo también han cambiado considerablemente, lo que trae consigo una reducción de la estabilidad laboral y la seguridad, un trabajo variable y estructuras de equipo (5). Con el inicio de todos estos cambios en el ambiente de trabajo, la organización del trabajo llegó a la vanguardia de las preocupaciones en la SSL (6). Existe ahora un alto grado de conciencia de que la estructura y el tejido de la organización y su funcionamiento pueden tener un amplio impacto en la salud y el bienestar de los empleados y, en última instancia, en la eficacia de la propia organización (6). También se sabe que los factores de trabajo organizativos y psicosociales positivos actúan como agentes protectores contra los síntomas de licencia por enfermedad a largo plazo y depresión (6)

Los factores de riesgo psicosociales (y organizacionales), según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 1986, se entienden como las interacciones entre el contenido del trabajo, la organización y gestión del trabajo y otras condiciones ambientales y organizacionales, por un lado, y las competencias y necesidades de los empleados. Estas son características del ambiente de trabajo que pueden tener una implicación emocional o cognitiva para los trabajadores y gerentes, con el potencial de resultar en tensión, estrés y otras consecuencias para la salud.

Los factores de riesgo psicosociales y organizacionales se relacionan con la forma en que el trabajo se estructura, distribuye, procesa y supervisa, su diseño y gestión y sus contextos sociales y organizacionales que pueden causar daño psicológico o físico (5). Por lo tanto, es

esencial contar con más conocimientos sobre los diversos factores de riesgo psicosociales y organizacionales que afectan a la fuerza de trabajo y una mayor comprensión de la mejor manera de gestionarlos, tanto para los profesionales, empleados, empleadores como por agencias y responsables políticos.

## 5.2.Principales riesgos psicosociales

A lo largo de los años, se han identificado numerosos peligros psicosociales y organizacionales relacionados con el trabajo como aspectos con impacto en los trabajadores y la SSL. Según Cox y Griffiths (7), los riesgos psicosociales son características del diseño y la gestión del trabajo, y de sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico. El PRIMA-EF (*European Framework for Psychosocial Risk Management*) ha clasificado los peligros psicosociales más significativos en, esencialmente, diez grupos. De acuerdo con este marco, los principales riesgos psicosociales relacionados con el trabajo se pueden clasificar como se muestra en la tabla 1.2.

Tabla 1.2 – riesgos relacionados con el trabajo psicosociales según la clasificación de la PRIMA-EF  
(adaptado de Leka y Cox (8))

Riesgos psicosociales relacionados con el trabajo	
<b>Medio ambiente y equipo</b>	La disponibilidad de equipos inadecuados, adecuación o mantenimiento; malas condiciones ambientales como la falta de espacio, iluminación deficiente, ruido excesivo
<b>Carga de trabajo y ritmo de trabajo</b>	Sobrecarga de trabajo o bajo carga, la máquina de estimulación, altos niveles de presión del tiempo, continuamente sujeto a plazos
<b>Relaciones interpersonales en el trabajo</b>	Aislamiento social o físico, malas relaciones con superiores o compañeros de trabajo, conflictos interpersonales, falta de apoyo social
<b>Turnos de trabajo</b>	Cambio de horas de trabajo, turnos de noche, horarios de trabajo inflexibles y horas impredecibles, largas o huraño.
<b>Contenido del trabajo</b>	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, fragmentados o trabajo sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, la exposición continua a las personas a través del trabajo
<b>Rol en la organización</b>	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad de personas
<b>Control</b>	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre la carga de trabajo, ritmo, cambio de trabajo, etcétera.
<b>Desarrollo de la carrera</b>	Estancamiento de la carrera e incertidumbre, en promoción o promoción, pobre remuneración, inseguridad en el empleo, bajo valor social al trabajo

<b>Interfaz de trabajo en casa</b>	Contradictorias demandas de trabajo y el hogar, bajo la ayuda en casa, problemas de doble carrera
<b>Cultura organizativa y función</b>	Pobre comunicación, bajos niveles de apoyo para la solución de problemas y desarrollo personal, falta de definición o acuerdo sobre los objetivos organizacionales

Además, la naturaleza de la relación en el trabajo con los superiores, los colegas, los subordinados y el posible conflicto interpersonal o la falta de apoyo social - las relaciones interpersonales - se han implicado en los resultados de salud y bienestar (5). Esto se ha relacionado con sentimientos de justicia procesal y relacional que, a su vez, han demostrado que conducen a trastornos relacionados con el estrés (Nieuwenhuijsen et al., 2010).

Los factores intrínsecos al trabajo como el trabajo por turnos, las largas horas, los viajes, el riesgo y el peligro, las nuevas tecnologías (horario de trabajo) y el contenido del trabajo (tareas de variedad, ciclos de trabajo, trabajo fragmentado o sin sentido, uso de habilidades, alta incertidumbre) Para ser importante para el mantenimiento de la salud y el bienestar de la fuerza laboral (3). La literatura reciente ha demostrado que el rol en la organización (ambigüedad de roles, conflicto de roles y grado de responsabilidad para otros) y el nivel de control (por ejemplo, baja participación en la toma de decisiones) pueden tener efectos significativos sobre la salud y el bienestar de los individuos como (3)

Por otra parte, los factores relacionados con el desarrollo profesional, la inseguridad laboral y el valor social del trabajo también son importantes (3), ya que el balance de vida y trabajo es también un factor importante en la salud general de los individuos (10), considerando que, por un lado, La interacción entre el trabajo y la familia puede ser una fuente de presión en sí misma y, por otro lado, esta relación puede ser también una fuente de estrés por "derrames". Un ambiente positivo donde se reconoce la necesidad de equilibrio entre las exigencias de la vida laboral, familiar y personal es, por lo tanto, esencial (Joyce et al., 2010).

A continuación, analizaremos dos de los riesgos psicosociales más comunes dentro del personal sanitario, el mobbing y el Burnout.

### 5.3. El mobbing

Partiendo de la teoría de Heinz Leymann, que utilizó el término Mobbing aplicándolo a las organizaciones, además de fundamentar su teoría en las descripciones y sistematización, por medio de las cuales pretendía clasificar las conductas propias del acoso moral dentro del trabajo, las variables de agresión y amenazas físicas quedaban fuera de las mismas.

Leymann presentó su trabajo en el Congreso sobre higiene y seguridad que se celebró en Hamburgo en 1983. El autor propuso una definición sobre el mobbing como una conducta que surge a través de un conflicto que se ha degenerado y lo analiza como una forma de estrés psicosocial.

Las conductas desadaptativas del mobbing se pueden encontrar en la definición que Leymann realizó en 1992:

“El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así, arrastrado a una situación de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido a ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente por lo menos una vez a la semana durante largo tiempo, estableciendo un límite de seis meses. A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba de resultar en considerable miseria mental, psicósomática y social. Se excluyen los conflictos temporales. En otras palabras, la distinción entre conflicto y mobbing no es qué ha hecho o cómo ha hecho, sino la frecuencia y duración de lo que ha hecho” (11).

Las conductas que se pueden clasificar dentro de los mismos parámetros son las que se denominan violentas en pequeñas dosis las cuales son muy destructivas. Es importante tener en cuenta que no sólo los insultos son perjudiciales para el individuo, sino que también las insinuaciones y comentarios mal intencionados, así como la falta de comunicación, como por ejemplo no contestar a las preguntas de otros compañeros o subordinados, a los saludos, o actuar como si la persona no existiera, etc.

En lo que respecta a los grados de acoso varían en función de la intensidad y duración, nos encontramos con diferentes grados según las conductas que adopta el acosador:

- Grado 1: “primer grado” en donde la víctima es capaz de hacer frente a los ataques que recibe y a pesar de ellos, puede seguir trabajando como lo hacía normalmente.
- Grado 2: La víctima recibe tantos ataques que le resulta imposible poder librarse de ellos y no tiene posibilidad de defenderse de las humillaciones a las que le somete.
- Grado Tres: El sujeto no puede asistir a su puesto de trabajo debido a la ansiedad que le genera el acoso al que se ve sometido.

Al mismo tiempo, se han estudiado diversos puntos sobre la salud psicológica del trabajador y se han detectado cuatro fases importantes.

- Estadio de auto confirmación: La víctima es consciente de que existe un conflicto con sus compañeros, cree que puede arreglarlo y habla con los acosadores. Los acosadores niegan que exista algún conflicto.
- Estadio de desconcierto: Después de que los acosadores negaran el conflicto y la víctima percibe que los malos tratos continúan, esta comienza a ver que existe psicoterrorismo, se siente desconcertado por la situación y piensa que es culpa suya.
- Estadio de indefensión: La víctima actúa por deseabilidad social, pone énfasis en agradar a sus compañeros y agresor, se ofrece para hacer el trabajo de los demás y así ganar “puntos”. Al ver que sus esfuerzos no dan resultados, termina en una fase de indefensión, porque siente que la situación está fuera de su control.
- Estadio traumático de estrés o ansiedad: La víctima al ver que el estado de acoso moral persiste genera además de la indefensión, un cuadro de ansiedad que es visible por el acosador.
- Estadio de estabilización crónica: Si bien el trabajador que sufre de acoso adopta cualquiera de las dos conductas se verá afectado del sentimiento de desvalorización personal y pérdida de autoestima, es aquí cuando el cuadro de depresión puede generarse, aunque alejarse físicamente del acoso sea un alivio, la carga negativa perdura y desarrolla problemas físicos.

Según Niedl (12) las víctimas pueden reaccionar de dos formas. Aceptando el acoso, trabajando de forma ineficaz y sumiso ante el acosador. O planteándole cara al acosador, denunciando las conductas de abuso y abandono de la empresa en caso de no existir una resolución del problema.

#### **5.4 . El estrés y el Burnout**

La Organización Mundial de la Salud (13) definió los puestos de trabajo saludables como aquellos en los que la presión de trabajo es equivalente a las habilidades y la capacidad que tiene una persona para gestionar el efecto de la presión, todo esto implica tener un control del ambiente, del trabajo y obtener suficiente apoyo de las personas que consideran importantes. Las personas a las que nos referimos en el contexto de esta investigación es el personal sanitario, las enfermeras, supervisores, los compañeros, así como los miembros de la familia de las enfermeras. Todo esto provoca que la presión que sufrimos durante la jornada laboral, se podría definir como la que perciben las diferentes personas. La presión de trabajo se considera positiva

o aceptable cuando el trabajador la percibe como una fuente de motivación en lugar de un factor estresante. En este caso, el trabajador está dispuesto a aprender y a trabajar en función de sus características y con los recursos disponibles.

Por otro lado, si la presión es percibida como excesiva o negativa, conduce al estrés. La Organización Mundial de la Salud (13) definió el estrés laboral como "la respuesta que la gente puede tener cuando se le presentan demandas de trabajo y presiones que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y que desafían su capacidad para hacerle frente. Según la OMS (13), el estrés se observa en casi todos los ámbitos de trabajo, pero el aspecto negativo aumenta cuando los trabajadores consideran que el apoyo que reciben de sus supervisores y compañeros es inadecuado o cuando tienen poco o ningún control sobre el proceso de trabajo.

Según el trabajo de Brun et al. (14), que ha presentado al taller de la OMS sobre "El estrés relacionado con el trabajo" estima que el coste del estrés en Europa en términos de días de enfermedad es de veinte mil millones de euros. Esta gran suma se pierde por la gestión inadecuada del estrés o en muchos casos por los signos y síntomas del estrés no identificados o ignorados que conducen a un funcionamiento laboral erróneo.

El estrés se puede experimentar por una comunicación ineficaz entre los miembros del equipo. Dentro de las unidades de salud, los estudios han demostrado que "la comunicación ineficaz, la falta de satisfacción en el trabajo, la expresión de sentimientos, la comprensión de la información y el agotamiento emocional también contribuyen al aumento de la angustia psicológica" (15).

En estos últimos años el estrés ha sido y es uno de los grandes protagonistas de la vida, si lo miramos desde un punto de vista laboral, vemos que afecta al menos uno de cada cinco trabajadores europeos según los últimos estudios de la Unión Europea. (16). El estrés es un mecanismo de supervivencia del cuerpo humano, ante las adversidades que vamos teniendo durante nuestra vida. El estrés producido durante la jornada laboral, se denomina estrés laboral o asistencial. El personal sanitario, trabaja en profesiones que son sometidas a niveles elevados de estrés, provocando el "síndrome Burnout" afectando directamente a la propia persona, a sus cuidados, y la empresa por la cual trabaja. (17).

### **5.5.1. El personal sanitario y el estrés**

En lo referente al personal sanitario es importante tener en cuenta que hay varios factores estresantes, tanto de carácter organizativo (trabajar a turnos, horas trabajadas, días de fiesta,

presión por parte de los superiores), como de las propias tareas de la profesión (trabajar con gente enferma constantemente, sobrecarga de trabajo), y la lucha contra los mismos (18).

Existen diversos artículos que muestran a los enfermeros como los profesionales más sometidos a altos niveles de estrés (17), trayendo como consecuencia el síndrome Burnout, también nos explican que esto viene provocado por una mala gestión del propio estrés.

En el artículo de (18), este afirma que el estrés laboral puede generar varios problemas a quienes lo sufre, cómo:

1. Cansancio emocional: Puede conllevar a la persona a sufrir dolores musculares, falta de energía, problemas de sueño, descontrol de peso, haciendo que la persona se canse más rápido.
2. Abandono de la propia identidad profesional: Pueden perder la motivación de la profesión, sentimientos y creencias de que el trabajo no vale la pena, absentismo laboral, llegar tarde al trabajo, salir antes de tiempo, tomarse grandes periodos de descanso.
3. Cambio de manera de actuar: Hacen que el profesional actúe de forma negativa frente a los pacientes, falta de interés para atender, pérdida para establecer una relación empática con los pacientes, culpabilizan a los pacientes de su propia situación.
4. Cambios emocionales: Producen en el profesional a una incapacidad para concentrarse, impaciencia, irritabilidad, desorientación, aburrimiento, distanciamiento efectivo, sentimientos depresivos, soledad, culpabilidad, ansiedad, ira, tristeza, miedo, cambios en la percepción de la propia realidad, podemos llegar incluso a conductas violentas y pérdidas de control.

Llegando a provocar un déficit en la atención establecida con el paciente y la familia, así como errores de medicación, déficits de autoridad a la hora de tomar decisiones y falta de autonomía, produciendo un aumento de trabajo a los compañeros por culpa de no haber tenido tiempo y haber dejado tareas pendientes.

### **5.5.2. El Burnout**

El fenómeno del agotamiento fue descrito por primera vez por Herbert J. Freudenberger después de observar a trabajadores en clínicas privadas (1974). Sugirió que después de un año de trabajo en un ambiente estresante, una persona se vuelve inoperante. Los signos de agotamiento físicos incluyen fatiga, dolor de cabeza, alteraciones gastrointestinales, insomnio

y falta de aire. Los signos conductuales incluyen irritabilidad, frustración, asunción de riesgos y resistencia al cambio y depresión. Sus sugerencias para prevenir el agotamiento fueron: la prevención del turno rotatorio, evitar que la misma persona realice el mismo trabajo repetidamente, limitando las horas trabajadas y permitiendo que el personal coja tiempo libre cuando se vean signos de agotamiento.

En el artículo de Aiken (19) y sus colaboradores afirmaron que el 43,2% de las enfermeras de los Estados Unidos obtuvieron puntuaciones altas en el rango de Burnout, dentro del inventario de Burnout de Maslach y el de 41% estaban insatisfechas con su trabajo. El ambiente de trabajo puede jugar un papel importante en el desarrollo del agotamiento. Factores como las relaciones enfermero-médico, el personal y la adecuación de los recursos, el liderazgo y el apoyo, y la participación de las enfermeras a la formulación de políticas, influyen a la percepción del ambiente laboral desfavorable. Según los estudios (19) las cargas de trabajo pesadas, una característica común en los profesionales sanitarios, los cuales resultaron ser el factor contribuyente al agotamiento personal y un precursor directo del síndrome Burnout.

## **6. Investigación epidemiológica que vincula los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo con la salud física y mental.**

### **6.1. Diseño de estudio**

Este trabajo corresponde a un estudio descriptivo, observacional y transversal, para el que se ha utilizado un cuestionario adaptado a los propósitos del mismo, en el que se han tenido en cuenta una serie de aspectos, que se han considerado importantes para el desarrollo de este trabajo.

### **6.2. Ámbito del estudio**

El estudio se llevó a cabo por medio del Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO-3.1, que fue repartido en el Hospital Psiquiátrico Román Alberca de la Región de Murcia. El personal de dicho hospital estaba compuesto por 95 personas en el momento en que se llevó a cabo el estudio.

Se ha escogido este cuestionario para la metodología, ya que aporta una serie de información separada por ítems, como son los de la carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales, creando perfiles de los mismos y analizando las situaciones en que se encuentran los trabajadores expuestos al riesgo. Por lo tanto, hemos considerado que es una metodología apropiada para el tipo de estudio que se desea realizar en este trabajo.



### 6.3. Población y muestra.

La muestra del estudio consta de 63 participantes, lo cuales se dividen en:

- 30 Enfermeras/os. (participantes 18)
- 60 Auxiliares de Enfermería. (participantes 41)
- 5 Terapeutas ocupacionales. (participantes 4)

En lo que respecta a la selección de los participantes se han tenido en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- **Criterios de inclusión:**

- Profesionales sanitarios
- Que hayan aceptado de forma voluntaria participar en la investigación
- Cuyo ámbito laboral pertenezca tanto al sector público como al privado
- Que trabajen en centro en cuestión.

- **Criterios de exclusión:**

- Profesionales que no estén ejerciendo en el centro
- Aquellos que no lo hagan de forma voluntaria
- Personal facultativo como médicos o psiquiatras.

### 6.4. Recogida de datos, Procedimiento e instrumentos

Para consecución de los objetivos fijados, los datos se han recogido mediante el cuestionario FPSICO 3.1., el cual ha sido adaptado, para así ajustarse a los objetivos planteados. Se puede acceder al cuestionario en el Anexo I de este documento.

El cuestionario "FPSICO" para la evaluación de factores psicosociales, fue desarrollado por el Centro Nacional de Condiciones de trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Dicho cuestionario incluye 75 ítems, los cuales proporcionan información sobre los 7 factores de riesgo psicosocial: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales. (20, 21 y 22).

El procedimiento del estudio se ha llevado a cabo por medio del acceso a la muestra de forma intencional, es decir, se ha encuestado a aquellos profesionales a los que tuvimos acceso personalmente porque conocíamos el servicio o a algún profesional del mismo que posibilitó el trabajo de campo.

### **6.5. Análisis y tratamiento de los datos**

Para llevar a cabo la valoración e interpretación de los resultados que se obtienen por medio de la aplicación FPSICO 3.1., es necesario conocer los conceptos básicos de estadística, al mismo tiempo que se tienen en cuenta una serie de criterios para valorar e interpretar de forma correcta la información obtenida de las escalas y/o cuestionarios. La finalidad es elaborar un conocimiento íntegro del escenario en el que se desenvuelve la empresa u organización, teniendo como base los modelos explicativos apropiados que ayuden a desarrollar una valoración crítica y fundamentada sobre la situación, que sirvan para determinar una intervención psicosocial posterior. De forma general, esta metodología aporta un informe sencillo, el cual permite observar todos los resultados en una misma pantalla.

En lo referente a la interpretación de los datos, éstos se presentarán en dos formatos: por una parte, en forma de medias sobre el grupo analizado, teniendo en cuenta cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otra parte, se brinda un porcentaje de respuesta cada una de las opciones de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado.

Al mismo tiempo, la herramienta informática desarrolla un informe que brinda información detallada sobre cómo responden los trabajadores del estudio respecto a cada pregunta del cuestionario, ofreciendo información sobre el porcentaje escogido de en cada respuesta, por medio de la que podemos obtener información sobre elementos específicos de cada uno de los factores. También se incluye una serie de información complementaria sobre el rango de puntuación de cada uno de los factores, como son la media, la desviación típica y la mediana.

### **6.6. Aspectos éticos**

Debido a que el cuestionario refleja conflictos dentro del entorno laboral y para evitar posibles problemas, en el presente estudio se han tenido en cuenta los cuatro fundamentos éticos principales que guían la conducta ética donde participan humanos: autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia.

Por ello, no se recogen datos personales y los cuestionarios son completamente anónimos siéndoles asignado un número correlativo en la base de datos. Lo que asegura la confidencialidad de los participantes en todo momento.

De forma previa se pidió a los participantes que firmasen el consentimiento informado sobre la participación del estudio (Anexo 2), y el acuerdo de confidencialidad. Por lo tanto, en

todo momento sus datos se trataron de forma confidencial quedando estrictamente prohibida la divulgación de información personal de los participantes. También se les ha explicado de forma verbal a todos los participantes, que, en caso de estimarlo oportuno, en cualquier momento pueden abandonar el estudio, sin que esto tenga ninguna consecuencia para ellos.

## 7. Resultados

Tal como hemos mencionado anteriormente, este tipo de metodología nos permite realizar un análisis de los resultados de diversa maneras formas. Por lo tanto, trabajaremos en un estudio global de la encuesta por medio de los factores de riesgo analizados, teniendo en cuenta las puntuaciones de las diferentes secciones, tales como:

Tabla 2, áreas analizadas.

<b>TT: Tiempo de trabajo</b>
<b>AU: Autonomía</b>
<b>CT: Carga de trabajo</b>
<b>DP: Demandas psicológicas</b>
<b>VD: Variedad/Contenido del trabajo</b>
<b>P/S: Participación y Supervisión</b>
<b>ITC: Interés por el trabajador / Compensación</b>
<b>DR: Desempeño de rol</b>
<b>RAS: Relaciones y apoyo social</b>

De las 3 secciones en las que se han dividido a los trabajadores, hemos trabajado con una muestra de 63 personas que han participado del estudio. También hemos considerado las siguientes variables dentro de los cuestionarios aplicados:

Tabla 3, Otras variables analizadas.

<b>Género de la muestra:</b>	49 mujeres 14 hombres
<b>Ocupación</b>	41 Auxiliares de enfermería 18 Enfermeros/as 4 Terapeutas ocupacionales
<b>Tipo de contrato</b>	25 Eventuales 38 Fijos

<b>Estado civil</b>	28 Casados/as 25 Soltero/a 7 Divorciados/as 3 Viudos/as
<b>Edad</b>	1: 20-30 años 19: 31-40 años 22: 41-50 años 2:61-66 años
<b>Tiempo que trabaja en la empresa</b>	2 Menos de 6 meses 2 Menos de 1 años 3 Menos de 2 años 56 Dos años o más
<b>Estudios</b>	7: ESO/ Bachiller 15: FP1 14: FP2 27 Universitarios
<b>Jornada Laboral</b>	63 Menos de 37,5 horas

En lo referente a los percentiles obtenidos, acorde con la metodología del cuestionario, estos se clasifican de la siguiente forma:

Tabla 4, Clasificación del riesgo acorde con los percentiles que se pueden obtener.

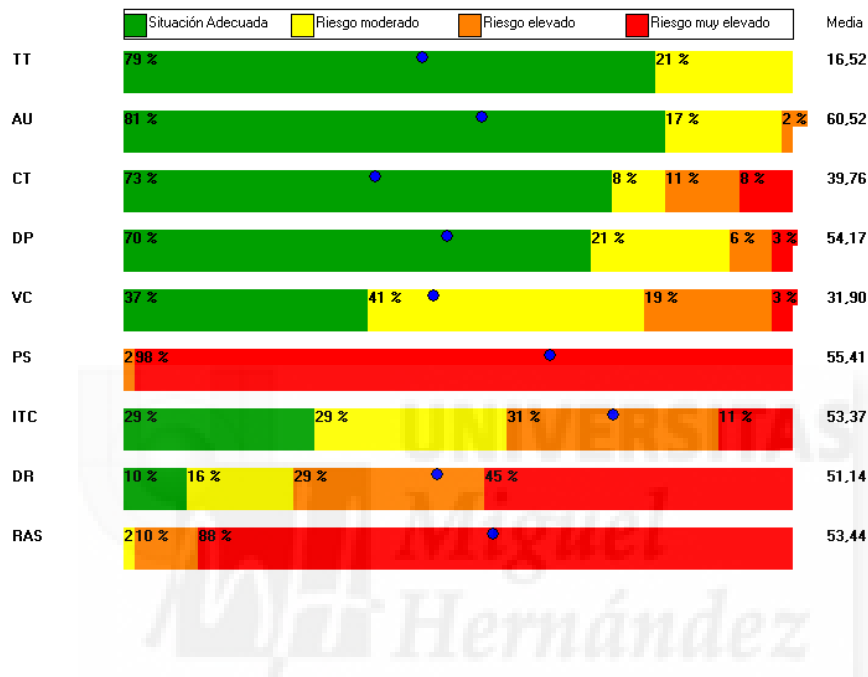
PERCENTIL OBTENIDO	RIESGO
Percentil $\geq$ P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación Adecuada

Acorde con esta clasificación, se han podido detectar que en las áreas de Tiempo de Trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT) y las demandas Psicológicas (DP), cuentan con percentiles de superiores a 65, por lo tanto, se encuentran en una situación adecuada.

En el área en la que se aprecia una situación de riesgo moderado, es la de Variedad o Contenido del trabajo (VC), mientras que en las áreas de Interés por el trabajador (ITC) y en las de Desempeño de Rol (DR), se aprecian situaciones de riesgo elevadas.

Finalmente, las áreas donde se aprecian las situaciones de riesgo muy elevadas son en las de Participación y Supervisión (PS) y en las de Relaciones y apoyo social (RAS).

Imagen 1, percentiles obtenidos de la muestra.



### Tiempo de trabajo

En lo referente a los perfiles obtenidos de la muestra, en el aspecto de tiempo de trabajo, es posible apreciar que 50 de los trabajadores se encuentran en una situación adecuada, mientras que el 13 de ellos están en situación de riesgo moderado.

Tabla 4. Resultados área Tiempo de Trabajo (TT).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	16,52	3,15	16,00
<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
50	13	0	0

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:

Tabla 5. Resultados evaluación de la calidad del tiempo de trabajo y ocio.

	Trabajo en sábados (Ítem 1)	Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)	Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)	Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
siempre o casi siempre	1 %	0 %	44 %	47 %
a menudo	66 %	60 %	53 %	52 %
a veces	30 %	39 %	1 %	0 %
nunca o casi nunca	1 %	0 %	0 %	0 %

### Autonomía:

Los resultados relacionados con esta área, se exponen en la tabla 6.

Tabla 6. Resultados evaluación de la autonomía (AU) general.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	60,52	11,68	61,00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
51	11	1	0

En este factor se analizan las condiciones laborales relativas a la capacidad y posibilidad de cada trabajador al momento de gestionar y tomar decisiones, sobre su actividad laboral como del proceso y organización del trabajo. Este apartado se divide en 2 bloques:

- **Autonomía temporal:** Sobre la cual podemos observar los resultados en la tabla 7.

Tabla 7. Resultados evaluación de la autonomía temporal.

	Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)	Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)	Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)	Determinación del ritmo (Ítem 9)
siempre o casi siempre	33 %	46 %	55 %	36 %
a menudo	55 %	53 %	44 %	42 %
a veces	9 %	0 %	0 %	20 %
nunca o casi nunca	1 %	0 %	0 %	0 %

- **Autonomía decisional:** Cuyos resultados se pueden observar en las tablas 8 y 9.

Tabla 8. Resultados evaluación de la autonomía decisional Ítem 10a-d.

	Actividades y tareas (Ítem 10 a)	Distribución de tareas (Ítem 10 b)	Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)	Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
siempre o casi siempre	0 %	0 %	0 %	0 %
a menudo	23 %	23 %	20 %	20 %
a veces	66 %	55 %	55 %	50 %
nunca o casi nunca	9 %	20 %	23 %	28 %

Tabla 9. Resultados evaluación de la autonomía decisional Ítem 10e-h.

	Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)	Calidad del trabajo (Ítem 10 f)	Resolución de incidencias (Ítem 10 g)	Distribución turnos (ítem 10h)
siempre o casi siempre	0 %	1 %	15 %	1 %
a menudo	6 %	1 %	38 %	7 %
a veces	15 %	15 %	12 %	34 %
nunca o casi nunca	77 %	80 %	33 %	55 %

### Carga de trabajo

En cuanto a la carga de trabajo, los resultados obtenidos se exponen en la tabla 10, en los que se demuestra que 46 de los participantes se encuentran en una situación adecuada en cuanto a este ítem.

Tabla 10. Resultados Carga de Trabajo (CT).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	39,76	13,20	36,00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
46	5	7	5

Como definición de carga de trabajo, se contempla el nivel de demanda de trabajo a la que está expuesto el trabajador. Para valorarlo se han tenido en cuenta los siguientes apartados.

- **Presiones de tiempos:** Referente al tiempo asignado para cada tarea, los resultados se exponen en la tabla 11.

Tabla 11. Ítems Carga de Trabajo (CT).

	Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)	Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)	Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)
siempre o casi siempre	30 %	30 %	36 %
a menudo	69 %	69 %	60 %
a veces	0 %	0 %	3 %
nunca o casi nunca	0 %	0 %	0 %

- **Esfuerzo de atención:** Los resultados de estos ítems, se exponen de forma detallada en la tabla 12 y 13

Tabla 12. Resultados esfuerzo de atención.

	Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo	Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo	Atención múltiples tareas (Ítem 27)
siempre o casi siempre	17 %	33 % (Muy alta)	0 %
a menudo	46 %	61 % (alta)	30 %
a veces	31 %	3 % (media)	66 %
nunca o casi nunca	4 %	1 % (baja)	3 %

Tabla 13. Resultados esfuerzo de atención 2.

	Interrupciones en la tarea (Ítem 30)	Efecto de las interrupciones (Ítem 31)	Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)
siempre o casi siempre	0 %	0 %	0 %
a menudo	11 %	19 %	19 %
a veces	38 %	41 %	47 %
nunca o casi nunca	50 %	39 %	33 %



**Cantidad y dificultad de la tarea:** En lo relativo a la cantidad y dificultad de la tarea, la tabla 14 nos muestra los diversos resultados de los aspectos evaluados por el cuestionario.

Tabla 14. Resultados cantidad y dificultad de la tarea.

	<b>Cantidad de trabajo (Ítem 26)</b>	<b>Dificultad del trabajo (Ítem 28)</b>	<b>Necesidad de ayuda (Ítem 29)</b>	<b>Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)</b>
siempre o casi siempre	3 % (Excesiva)	0 %	0 %	6 %
a menudo	23 % (elevada)	4 %	1 %	7 %
a veces	73 % (Adecuada)	39 %	28 %	61 %
nunca o casi nunca	0 % (escasa)	55 %	69 %	23 %

### **Demandas psicológicas**

En lo que respecta a las demandas Psicológicas, podemos observar que 44 de los participantes están en una situación adecuada, tal como expone la tabla 15.

Tabla 15. Resultados Demandas psicológicas.

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
10-112	54,17	9,76	53,00
<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
44	13	4	2

En lo que respecta a los ítems que se contemplan en esta área, los resultados se exponen en la tabla 16.

Tabla 16. Resultados exigencias psicológicas.

	<b>Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)</b>	<b>Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)</b>	<b>Req. de iniciativas (Ítem 33 c)</b>	<b>Req. de memorización (Ítem 33 d)</b>	<b>Req. de creatividad (Ítem 33 e)</b>
siempre o casi siempre	1 %	28 %	1 %	1 %	1 %
a menudo	39 %	49 %	15 %	53 %	22 %
a veces	26 %	12 %	68 %	41 %	50 %
nunca o casi nunca	31 %	9 %	14 %	3 %	25 %

En cuanto a las exigencias emocionales, los resultados de los ítems analizados se pueden apreciar en las tablas 17 y 18.

Tabla 17. Resultados exigencias emocionales.

	Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)	Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)	Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)	Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
siempre o casi siempre	25 %	28 %	3 %	1 %
a menudo	69 %	58 %	12 %	22 %
a veces	4 %	3 %	7 %	57 %
nunca o casi nunca	0 %	1 %	17 %	11 %
No tengo trato	-	7%	58%	7 %

Tabla 18. Resultados exigencias emocionales 2.

	Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)	Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)	Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
siempre o casi siempre	6 %	0 %	0 %
a menudo	49 %	26 %	9 %
a veces	26 %	36 %	55 %
nunca o casi nunca	15 %	36 %	34 %
No tengo trato	1 %	-	-

### Variedad / Contenido del trabajo

Los resultados sobre la variedad / contenido del trabajo, han sido más dispersos que el resto de áreas analizadas, ya que 23 personas se encuentran en una situación adecuada, mientras que 26 están en un riesgo moderado, y 12 en un riesgo elevado.

Tabla 19. Resultados variedad / contenido del trabajo (VC).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	31,90	6,24	33,00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
23	26	12	2

Los ítems que se han estudiado para este factor son los expuestos en las tablas 20, 21, 22 y 23.

Tabla 20. Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	11 %
a veces	39 %
bastante	30 %
mucho	19 %

Tabla 21. Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	1 %
bastante	44 %
poco	26 %
nada	26 %

Tabla 22. Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	9 %
es importante	60 %
es muy importante	6 %
no lo sé	23 %

Tabla 23. Resultados ítems variedad / contenido del trabajo (VC).

	Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)	Reconoc. del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)	Reconoc. del trabajo por clientes (Ítem 40 c)	Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)
siempre o casi siempre	1 %	11 %	14 %	31 %
a menudo	17 %	79 %	65 %	58 %
a veces	19 %	1 %	17 %	3 %
nunca o casi nunca	55 %	6 %	3 %	6 %
No tengo trato	6	1 %	0 %	0 %

## Participación / Supervisión

En este factor es en el que hemos detectado el mayor riesgo, ya que 62 de los encuestados están en riesgo muy elevado.

Tabla 24. Resultados participación / supervisión.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	55,41	6,77	56,00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	0	1	62

Para llevar a cabo el análisis, los ítems que comprenden este factor son los expuestos en las tablas 25, 26 y 27:

Tabla 25. Resultados ítems participación / supervisión.

	Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)	Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)	Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)	Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
Puedo decidir	0 %	0 %	0 %	0 %
Se me consulta	1 %	0 %	0 %	1 %
Sólo recibo información	52 %	52 %	41 %	41 %
Ninguna participación	46 %	47 %	58 %	57 %

Tabla 26. Resultados ítems participación / supervisión 2.

	Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)	Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)	Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
Puedo decidir	0 %	0 %	0 %
Se me consulta	0 %	0 %	0 %
Sólo recibo información	44 %	42 %	47 %
Ninguna participación	55 %	57 %	52 %

Tabla 27. Resultados ítems participación / supervisión 3.

	<b>Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)</b>	<b>Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)</b>	<b>Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)</b>	<b>Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)</b>
no interviene	15 %	11 %	0 %	0 %
insuficiente	80 %	71 %	50 %	33 %
adecuada	3 %	17 %	49 %	65 %
excesiva	0 %	0 %	0 %	1 %

### Interés por el trabajador / Compensación

En cuanto al interés por el trabajador, también es uno de los factores más problemáticos dentro de la muestra, ya que 20 personas están en un riesgo elevado, mientras 18 se encuentran en un riesgo moderado y 18 se encuentran en una situación adecuada. Los resultados se recogen en la tabla 28

Tabla 28. Resultados Interés por el trabajador

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
0-73	53,37	6,50	53,00
<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
18	18	20	7

Para realizar el análisis de este factor, se han tenido en cuenta los ítems que se recogen en las tablas 29, 30, 31, 32 y 33:

Tabla 29. Resultados ítems Interés por el trabajador

	<b>Información sobre la formación (Ítem 13 a)</b>	<b>Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)</b>	<b>Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)</b>	<b>Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)</b>
no hay información	44 %	44 %	38 %	52 %
insuficiente	46 %	52 %	57 %	47 %
es adecuada	9 %	3 %	4 %	0 %

- Tabla 30. Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	3 %
regular	12 %
insuficientemente	65 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	19 %

- Tabla 31. Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
suficiente	9 %
insuficiente en algunos casos	60 %
totalmente insuficiente	30 %

- Tabla 32. Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
suficiente	53 %
insuficiente en algunos casos	31 %
totalmente insuficiente	14 %

- Tabla 33. Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
satisfecho	58 %
insatisfecho	38 %
muy insatisfecho	3 %

## Desempeño de rol

En lo que respecta al desempeño de rol, nos volvemos a encontrar con una situación compleja, ya que 29 de los participantes se encuentra en un riesgo muy elevado, mientras 18 están en un riesgo elevado y 10 en un riesgo moderado.

La tabla 34 expone los resultados correspondientes.

Tabla 34. Resultados desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	51,14	11,05	53,00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	10	18	29

El cuestionario considera los ítems de las tablas 35, 36 y 37, para desarrollar este apartado:

Tabla 35. Resultados ítems desempeño de rol 1.

	Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)	Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)	Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
muy clara	25 %	0 %	12 %
clara	60 %	33 %	61 %
poco clara	11 %	42 %	20 %
nada clara	3 %	23 %	4 %

Tabla 36. Resultados ítems desempeño de rol 2.

	Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)	Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)	Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
muy clara	23 %	31 %	36 %
clara	76 %	68 %	58 %
poco clara	0 %	0 %	4 %
nada clara	0 %	0 %	0 %

Tabla 37. Resultados ítems desempeño de rol 3.

	Tareas irrealizables (Ítem 15 a)	Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)	Conflictos morales (Ítem 15 c)	Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)	Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)
siempre o casi siempre	17 %	0 %	6 %	12 %	14 %
a menudo	55 %	28 %	50 %	68 %	50 %
a veces	26 %	68 %	26 %	14 %	19 %
nunca o casi nunca	0 %	3 %	15 %	4 %	15 %

## Relaciones y apoyo social

Finalmente, uno de los factores que reúne a una gran proporción de los participantes dentro de un riesgo muy elevado, es el de las relaciones y apoyo social. Tal como expone la tabla 38, 56 de los participantes están en un riesgo elevado, mientras solo 1 se encuentra en un riesgo moderado.

Tabla 38. Resultados relaciones y apoyo social.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	53,44	10,79	51,00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	1	6	56

Los ítems contemplados para el desarrollo de este apartado, se recogen en las tablas 39, 40, 41 y 42:

Tabla 39. Resultados Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

	16 a ¿puedes contar con tus jefes?	16 b ¿puedes contar con tus compañeros?	16 c ¿puedes contar con tus subordinados?	16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?
siempre o casi siempre	1 %	0 %	0 %	0 %
a menudo	4 %	0 %	20 %	1 %
a veces	3 %	31 %	55 %	74 %
nunca o casi nunca	53 %	63 %	9 %	22 %
No tengo, no hay otras personas	36 %	4 %	14 %	1 %



**Tabla 40. Resultados Apoyo social instrumental de distintas fuentes b.**

	<b>Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)</b>	<b>Exposición a violencia física (Ítem 18 b)</b>	<b>Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)</b>	<b>Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)</b>
raras veces	39 %	0 %	42 %	1 %
con frecuencia	50 %	6 %	47 %	3 %
constantemente	7 %	26 %	6 %	19 %
no existen	1 %	66 %	3 %	76 %

- Tabla 41. Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	25 %
regulares	36 %
malas	30 %
no tengo compañeros	7 %

- Tabla 42. Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	20 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	73 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	4 %
no lo sé	1 %

- Tabla 43. Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	4 %
a veces	74 %
nunca o casi nunca	19 %

## 8. Conclusiones

Por medio del desarrollo de este TFM, hemos podido realizar un estudio sobre los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores sanitarios de un hospital psiquiátrico, determinando lo siguiente:

Los resultados que hemos podido obtener de la muestra en cuestión, nos exponen que los riesgos más graves entre el personal son aquellos de las Relaciones y Apoyo Social, en especial en las relaciones sociales verticales, en otras palabras, aquellas que tienen relación con los jefes y mandos, ya que los trabajadores no pueden contar con ellos en caso de dificultad y no existe una implicación en el trabajo diario. No obstante, también existen problemas en las relaciones entre compañeros, ya que muchos de ellos no pueden recurrir a una ayuda colaborativa para solucionar el problema que le atañe y tampoco confían en ellos, describiendo las relaciones entre los mismo como regulares.

De la misma forma, hemos podido observar que el apartado de Participación y Supervisión es uno de los más conflictivos, ya que existe una omisión de la opinión de los trabajadores en aspectos del desarrollo del trabajo, ya que muy pocos pueden opinar sobre estos procesos y se limitan a recibir la información al respecto y a realizar el trabajo asignado.

También sostienen que la labor de los supervisores es muy escasa, lo cual debilita las relaciones laborales y ralentiza el trabajo debido a la dificultad de trabajar en equipo.

Al mismo tiempo, hemos analizado los términos de riesgos psicosociales como las agresiones físicas y verbales, carga mental, Burnout, etc. Los cuales pueden estar presentes en ambientes laborales como el de la muestra en cuestión ya que, los trabajadores se someten a rutinas diarias en un equipo que no funciona como tal, teniendo un líder irreconocible y en el que cada uno debe velar por sus intereses profesionales.

Ante tal situación, se requiere llevar a cabo un protocolo de intervención enfocado al refuerzo de las relaciones laborales, a la identificación del líder que necesita este tipo de centro y a un trabajo colaborativo en el que se valore la importancia de cada uno de los trabajadores como piezas claves dentro del centro.

Es importante tener en cuenta que el trabajo que lleva a cabo este tipo de personal sanitario, conlleva a un esfuerzo más por parte de los mismos, por lo tanto, requieren un entorno que les permita contar con los compañeros como un solo equipo. El trabajo colaborativo en este

tipo de centros, abriría las puertas a una amplitud de conocimientos de los propios trabajadores, los cuales podrían beneficiarse de las estrategias empleadas para ello.

### **8.1. Limitaciones y futuras líneas de investigación.**

En lo que respecta a las futuras líneas de investigación, el trabajar con una muestra en la que no contábamos con la participación de Médicos y especialistas, ha sido una limitación para el estudio en sí, ya que tampoco hemos contado con personas que ejercieran un cargo dentro del centro hospitalario. Por lo tanto, la posibilidad de ampliar el rango de participante e incluir a este tipo de trabajadores, podría ofrecernos una faceta distinta sobre los riesgos psicosociales a los que puede estar expuesto este nuevo grupo.

De la misma forma, el centrarnos en un hospital psiquiátrico, aborda situaciones de estrés y conflictivas, pero nunca de la misma envergadura que aquellas que acontecen en las urgencias psiquiátricas. Por esta razón, un estudio enfocado en este departamento, sería muy útil de analizar, porque nos ofrecería información detallada de uno de los riesgos psicosociales más frecuentes como es el estrés.



## 9. Bibliografía.

1. Keltner, N.L., Bostrom, C.E., & McGuinness, T.M. *Psychiatric nursing (6th ed.)*, St. Louis, MO: Elsevier/Mosby. 2011
2. Patel, S. C., & Jakopac, K. A. *Manual of psychiatric nursing skills*. Sudbury, MA: Jones & Bartlett Learning. 2012
3. Sparks, K., Faragher, B., & Cooper, C. L. Well-being and occupational health in the 21st century workplace. *Journal of occupational and organizational psychology*, 2001, vol. 74, no 4, p. 489-509
4. Kompier, M. A. New systems of work organization and workers' health. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 2006, p. 421-430
5. Leka, S., Jain, A., & World Health Organization. Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. 2010.
6. Wilson, M. G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A., & Mcgrath, A. L. Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 2004, vol. 77, no 4, p. 565-588
7. Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2005.
8. Leka, S., Cox, T., & Zwetsloot, G. The European framework for psychosocial risk management. *PRIMA-EF. I-WHO Publications, Nottingham*, 2008.
9. Nieuwenhuijsen, K., Bruinvels, D., & Frings-Dresen, M. Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. *Occupational medicine*, 2010, vol. 60, no 4, p. 277-286.
10. Joyce, A., ETTY-Leal, J., Zazryn, T. y Hamilton, A. Exploring a mindfulness meditation program on the mental health of upper primary children: A pilot study. *Advances in School Mental Health Promotion*, 2010, vol. 3, no 2, p. 17-25.
11. Leymann, H. Leymann inventory of psychological terror. *Violen: Karlskrona*, 1992.
12. Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European journal of work and organizational psychology*, 1996, vol. 5, no 2, p. 239-249.

13. Organización Mundial de la Salud, OMS. Constitución de la Organización Mundial de la Salud (Documento en línea). 1948. Recuperado el 18 de mayo de 2017, de [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)
14. Brun, S., Vidal, S., Spellman, P., Takahashi, K., Tricoire, H., & Lemaitre, B. The MAPKKK Mekk1 regulates the expression of Turandot stress genes in response to septic injury in *Drosophila*. *Genes to Cells*, 2006, vol. 11, no 4, p. 397-407.
15. Fallowfield, L. Psychosocial interventions in cancer. *BMJ: British Medical Journal*, 1995, vol. 311, no 7016, p. 1316.
16. Martín Asuero, A. Con rumbo propio. *Disfruta de la vida sin estrés*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2008.
17. Herrera Sánchez, R., & Cassals Villa, M. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana de enfermería*, 2005, vol. 21, no 1, p. 1-1.
18. Novoa Gómez, M. M., Nieto Dodino, C., Forero Aponte, C., Caycedo, C. E., Palma Riveros, M., Montealegre Martínez, M. & Sánchez Durán, C. Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería. *Universitas psychologica*, 2005, vol. 4, no 1, p. 63-76.
19. Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J. A., Busse, R., Clarke, H., ... & Shamian, J. Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health affairs*, 2001, vol. 20, no 3, p. 43-53
20. Martín, F., & Pérez, J. Factores psicosociales: metodología de evaluación. *España: Recuperado el*, 1997, vol. 30.
21. Nogareda, C., & Almodóvar, A. El proceso de evaluación de los factores psicosociales. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España*, 2005.
22. Oncins, M., & Almodóvar, A. NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. *INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Barcelona*, 1997.

## 10. Anexos

### 10.1. Anexo 1. Cuestionario.

#### **TITULO. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL TRATAMIENTO DEL PACIENTE PSUIÁTRICO**

INSTRUCCIONES: Este cuestionario es anónimo. Conteste sinceramente a todas las preguntas, marcando las opciones que mejor se ajusten

GENERO .....

PUESTO ACTUAL .....

DEPARTAMENTO O AREA .....

TIPO DE CONTRATO .....

ESTADO CIVIL.....

EDAD .....

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA.....

ESTUDIOS.....

NACIONALIDAD.....

TIPO DE HORARIO: Mañana

Tarde            Mañana y Tarde

Nocturno

DURACIÓN DE LA JORNADA.....

EMPRESA:

FECHA.....





**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

1. **¿Trabajas los sábados?**  

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
  
2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**  

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

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

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

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
  
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	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
7. **¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**  

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
  
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	<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**

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

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

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 (métodos, 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 recurrencia de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> No trabajo en turnos rotativos				

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"/>

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	constantemente	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"/>



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

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

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

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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 10.2. Anexo 2: Consentimiento informado

Yo el abajo firmante

.....  
Declaro de estar disponible para participar en el proyecto de  
Investigación sobre Los riesgos psicosociales en trabajadores de un  
hospital psiquiátrico”. llevado a cabo por

.....  
Mi participación en los cuestionarios es plenamente voluntaria;  
además, podré retirarme en cualquier momento sin necesidad de  
indicar el motivo.

Habiendo sido informado que los cuestionarios serán anónimos, una  
vez utilizadas, serán canceladas sin dejar huella y que el material que  
se recaudará salvaguardará la privacidad, confirmo mi disponibilidad.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Firma del participante:

\_\_\_\_\_