

Universidad Miguel Hernández



Máster en Prevención de Riesgos Laborales

**EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN TÉCNICOS,  
ENFERMEROS, CELADORES,  
ADMINISTRATIVOS, Y FACULTATIVOS  
ESPECIALISTAS DEL SERVICIO DE  
NEFROLOGÍA DE UN HOSPITAL DE PRIMER  
NIVEL DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.**

Loreto Pitaluga Poveda, tutora.

Vicente Montesinos Bonet

Curso 2025

# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....   | 9  |
| 1.1. FACTORES PSICOSOCIALES POSITIVOS Y NEGATIVOS            |    |
| 1.2 RIESGOS PSICOSOCIALES                                    |    |
| 1.3 LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁMBITO LABORAL SANITARIO |    |
| 1.4 MÉTODOS DE CUANTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES   |    |
| 2. JUSTIFICACIÓN.....  | 15 |
| 3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....                    | 17 |
| 3.1. OBJETIVO PRINCIPAL.                                     |    |
| 3.2. OBJETIVOS SECUNDARIOS.                                  |    |
| 4. MÉTODOLOGÍA Y MATERIALES.....                             | 18 |
| 4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN                               |    |
| 4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA                                      |    |
| 4.2.1 <u>Criterios de selección.</u>                         |    |
| 4.2.2 <u>Características y tamaño de muestra.</u>            |    |
| 4.3 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN (FPSICO 4.0).                   |    |
| 4.3.1 <u>Descripción del método y su aplicación.</u>         |    |
| 4.3.2 <u>Baremo utilizado.</u>                               |    |
| 4.4 TEMPORALIZACIÓN.   |    |
| 4.5. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO A ESTUDIAR        |    |

|  |    |
|--|----|
| 4.5.1 <u>Planta de Hospitalización.</u>                              |    |
| 4.5.2 <u>Hemodiálisis/Diálisis peritoneal.</u>                       |    |
| 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....                                       | 35 |
| 5.1 RESULTADOS OBTENIDOS EN PLANTA DE HOSPITALIZACIÓN                |    |
| 5.2 RESULTADOS OBTENIDOS EN ÁREA DE HEMODIÁLISIS/DIÁLISIS PERITONEAL |    |
| 5.3 RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS EN EL SERVICIO DE NEFROLOGÍA      |    |
| 5.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.                           |    |
| 5.5 PROPUESTA DE RECOMENDACIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES  |    |
| 5.5.1. <u>Introducción y sugerencias preventivas específicas.</u>    |    |
| 5.5.2. <u>Plan genérico de prevención.</u>                           |    |
| 6. CONCLUSIONES GENERALES.....                                       | 72 |
| 7. BIBLIOGRAFÍA.....   | 73 |
| 8. ANEXOS.....   | 75 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Valoración Resumen Planta de Hospitalización.....                              | 36 |
| Tabla 2 Valoración Resumen Tiempo de Trabajo en Hospitalización.....                   | 37 |
| Tabla 3 Valoración Resumen Autonomía en Planta de Hospitalización....                  | 38 |
| Tabla 4 Valoración Resumen Carga de Trabajo en Planta de Hospitalización.....          | 39 |
| Tabla 5 Valoración Resumen Demandas Psicológicas en Planta de Hospitalización.....     | 40 |
| Tabla 6 Valoración Resumen Variedad del Contenido del Trabajo.....                     | 41 |
| Tabla 7 Valoración Resumen Participación Supervisión en Planta de Hospitalización..... | 42 |
| Tabla 8 Valoración Resumen Interés por el trabajador en Planta de Hospitalización..... | 43 |
| Tabla 9 Valoración Resumen Desempeño de Rol en Planta de Hospitalización.....          | 44 |
| Tabla 10 Valoración Resumen Relaciones y Apoyo social Planta de Hospitalización.....   | 45 |
| Tabla 11 Valoración Resumen en Hemodiálisis.....                                       | 47 |
| Tabla 12 Valoración Resumen Tiempo de Trabajo en Hemodiálisis.....                     | 47 |
| Tabla 13 Valoración Resumen Autonomía en Hemodiálisis.....                             | 48 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 14 Valoración Resumen Carga de Trabajo en Hemodiálisis.....              | 50 |
| Tabla 15 Valoración Resumen Demandas Psicológicas en Hemodiálisis.....         | 51 |
| Tabla 16 Valoración Resumen Variedad Contenido del Trabajo.....                | 51 |
| Tabla 17 Valoración Resumen Participación/Supervisión en Hemodiálisis.....     | 52 |
| Tabla 18 Valoración Resumen Interés por el Trabajador.....                     | 53 |
| Tabla 29 Valoración Resumen Desempeño de Rol.....                              | 54 |
| Tabla 20 Valoración Resumen Relaciones y Apoyo Social.....                     | 55 |
| Tabla 21 Valoración Resumen General Nefrología.....                            | 57 |
| Tabla 22 Valoración Resumen Tiempo de Trabajo General Nefrología...            | 57 |
| Tabla 23 Valoración Resumen Autonomía General Nefrología.....                  | 58 |
| Tabla 24 Valoración Resumen Carga de Trabajo General Nefrología....            | 59 |
| Tabla 25 Valoración Resumen Demandas Psicológicas General Nefrología.....      | 60 |
| Tabla 26 Valoración Resumen Variedad del Contenido General Nefrología.....     | 61 |
| Tabla 27 Valoración Resumen Participación /Supervisión General Nefrología..... | 61 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 28 Valoración Resumen Interés por el Trabajador/Compensación.....       | 62 |
| Tabla 29 Valoración Resumen Desempeño de Rol General Nefrología...63          |    |
| Tabla 30 Valoración Resumen Relaciones y Apoyo Social General Nefrología..... | 64 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Valoración Resumen Planta de Hospitalización..... | 36 |
| Figura 2. Valoración Resumen Hemodiálisis.....              | 46 |
| Figura 3. Valoración Resumen General Nefrología.....        | 56 |

## RESUMEN

Los riesgos psicosociales son factores estresores presentes en el medio del individuo que pueden llegar a condicionar su salud y estabilidad psicofísica, y que de hecho se consideran como precursores de enfermedad.

Su identificación y estudio puede ser a veces difícil, por su inespecificidad, solapamiento, y por la naturaleza subjetiva y de intangibilidad física. Se desarrollan para ello métodos de cribado de estresores y de niveles de estrés en diversos niveles y ámbitos del desempeño laboral.

En este trabajo pretendemos, basándonos en un modelo teórico-práctico, detectar el nivel de estrés en un Servicio Hospitalario concreto, y a su vez, explicar correlativamente la metodología y los fundamentos teórico-científicos en que nos basamos para llegar a resultados lógicos fiables en modelos de Salud y Prevención.

Los resultados obtenidos muestran determinadas tendencias en cuanto a niveles de estrés y sirven para cuantificar los diferentes estresores que se consideran en el modelo psicométrico del FPSICO 4.0. Estos resultados permiten deducir realidades formales: el nivel de riesgo psicosocial en el Servicio de Nefrología puede considerarse aceptable en términos genéricos, salvo, si se quiere entrar en especificaciones, en los aspectos de Tiempo de trabajo y Carga de trabajo. Así mismo, nos permitirán establecer protocolos de intervención para reducir el impacto psicológico que, en la plantilla laboral, ejercen los estresores o indicadores de desconfort que se encontraron en el estudio matricial, y que se explican como conclusión lógica del trabajo.

## PALABRAS CLAVE

Riesgos Psicosociales. Salud laboral. Personal sanitario. Intervenciones Preventivas. Carga de trabajo.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales son una parte importante en el equilibrio personal y laboral. El trabajo es importante en la vida de una persona. No obstante, si el trabajo es parte de la salud de una persona, de su completo equilibrio personal, y de su realización plena como miembro activo de una sociedad sana, si no se entiende correctamente, o si se ve condicionado negativamente, puede convertirse en un factor desfavorecedor a nivel de la salud personal.

Es sabido que, en condiciones óptimas, el trabajo es un activo de salud, un factor que favorece el desarrollo del hombre, que lo eleva hacia sus más grandes metas, a verse realizado en su nivel más trascendente, a llegar a ser lo que su inconsciente requiere de él.

No obstante, esta condición, si bien es posible y deseable, y es a lo que debemos aspirar como trabajadores, como compañeros de trabajadores, y como “vigilantes de la salud”, adolece de debilidades.

La salud es una balanza de factores negativos a un lado, y de factores favorecedores al otro, de proactivos y de retroactivos.

El trabajo es uno de esos factores, y puede estar a uno u otro lado de la balanza, puede ser un activo, o un detrimiento para la salud.

A su vez, y siguiendo el mismo esquema de activos y pasivos, de pros y contras, o de positivo y negativo, el trabajo pasa a ser un bien o una carga, según el sumatorio de los factores favorecedores y desfavorecedores, potenciadores o detractores.

Las teorías salutogénicas desarrolladas a partir de los años 60-70 del pasado siglo por, entre otros autores, y por citar algún referente, sobre el que probablemente volvamos más adelante, Antonovsky et al., hablan y proponen la existencia de una corriente de salud, o de factores salutogénicos que promueven el éxito de la salud, del proyecto vital del individuo o del colectivo, que lo llevan adelante en la vida en un continuum, a la vez que, cuan nadador de un río, impiden su colapso o ahogamiento por inercia o por hiperceleridad.

Las personas normales pasamos muchas veces más de un tercio de nuestra vida útil dedicadas o interesadas, positiva o negativamente, en nuestra actividad laboral. Hablando de las Teorías Salutogénicas, a las que he hecho mención líneas arriba, no podemos, puestos a considerar los condicionantes de salud, obviar, ni mucho menos, el trabajo como uno de los pilares, o si se prefiere, de los ejes en torno a los que se articula todo el tejido vital del individuo, y que, incluso, condiciona su existencia.

Como he expuesto de forma somera, la Salud, la Promoción de la Salud, se hace en base a un equilibrio y sumando de factores o elementos condicionantes. Así lo entiende la teoría Salutogénica.

El mismo sentido de la propia teoría de activos o generadores de salud, se aplica a uno de sus propios generadores, el trabajo.

Para que el trabajo tenga sentido, debe prevalecer lo positivo sobre lo negativo, lo favorecedor frente a lo que desfavorece, como en la propia Teoría Salutogénica de la que forma parte.

## 1.1 FACTORES PSICOSOCIALES POSITIVOS Y NEGATIVOS

Hay muchos factores positivos en el trabajo, que lo convierten en un activo de salud, como los hay negativos, y que pueden hacer de él una carga onerosa para la persona. Estos son los que van a ser objeto de estudio en este trabajo, y en concreto, y dentro de estos, los factores psicosociales.

Los siguientes factores son considerados factores desfavorecedores, o que ponen en riesgo la salud en el trabajo de forma genérica:

1. Estrés laboral.
2. Condiciones laborales deficientes.
3. Falta de equilibrio entre vida personal y el desempeño laboral.
4. Trabajo con/en condiciones precarias.
5. Desigualdad en el lugar de trabajo.
6. La discriminación, el acoso laboral y la falta de inclusión pueden deteriorar la salud mental de los trabajadores. Sentirse discriminado o acosado aumenta el riesgo de estrés, ansiedad y problemas emocionales.

La detección oportuna de estos desajustes, o de su potencial aparición, son parte de nuestra actividad como Prevencionistas. En ello se basa el interés de este ensayo.

Los factores de riesgo psicosocial a los que se ve expuesto el personal sanitario, son de los más importantes de entre todos los desempeños laborales. La tasa de suicidio entre los médicos, ya sea en formación o no, se cuenta como la más alta entre los gremios.

Por todo ello, queda claro la importancia de entender para, de este modo, poder afrontar con eficacia, los riesgos psicosociales a los que se ve expuesto el personal sanitario (médicos, enfermeras, celadores, administrativos).

## 1.2 RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales se pueden definir como los componentes o las partes del entramado social y del entorno personal, humano y circunstancial del individuo que pueden suponer un peligro o constituir un daño potencial para su estabilidad psicofísica.

Los riesgos psicosociales se encuentran en todos los ámbitos en los que se desarrolla o convive el individuo, en todas sus esferas de relación y convivencia: familia, pareja, amigos y conocidos, entorno sociocultural en general, y por supuesto, su ámbito laboral.

Los riesgos psicosociales, como indica la palabra, son factores externos, ajenos a la persona, y que ésta no elige, son exógenos a su organicidad. Estos riesgos, materializados en factores, o en agentes factuales actuarán sobre el individuo, que en función de su resiliencia personal y de sus proactivos de Salud, le serán más o menos deletéreos, tendrán más o menos efectos dañinos sobre su integridad personal, psíquica y moral.

Los riesgos psicosociales específicos de la persona que trabaja se pueden filiar de diversas formas según el criterio. Una clasificación aproximada podría ser:

1. Estrés.
2. Tiempo de trabajo.
3. Acoso laboral.
4. Violencia laboral.
5. Acoso sexual.
6. Precariedad contractual.
7. Conflicto familia/trabajo.
8. Carga mental en determinados trabajos.
9. Exigencias emocionales.
10. Estilo de mando.

Los riesgos psicosociales tienen unas características específicas en cuanto a lo que interesa del paciente o víctima que los padece, o a quien pueden alcanzar, y que los particulariza frente a otros riesgos laborales. Incluyo las más notorias:

**1. Se extienden en el espacio y en el tiempo.**

Normalmente los riesgos laborales están centrados o son específicos de una acción concreta o de un escenario particular. No obstante, los riesgos psicosociales se extienden a un ámbito

más amplio, toda vez que no se puede delimitar la cultura organizacional o el liderazgo de la empresa.

## **2. Son difíciles de medir o cuantificar.**

Así como los factores físicos de riesgo son medibles de forma exacta y verificable por los técnicos de prevención de riesgos laborales (ruido, iluminación, factores mecánicos de riesgo físico, ausencia de medidas de seguridad efectivas, etc.), no sucede lo mismo con este tipo de factores, pues son difíciles tanto de detectar (pueden quedar encubiertos o solapados, o simplemente no ser evidentes), como de cuantificar.

## **3. Se interrelacionan con otros riesgos.**

La dimensión física, material, de la fisiología humana no es separable ni corre ajena a la psique del individuo. Sufrir de estrés puede alterar la esfera psíquica de una persona y desestabilizarla mentalmente, pero también puede llevarla a sufrir un infarto.

## **4. Escasa cobertura legal.**

La mayoría de riesgos físicos para el trabajador están correctamente filiados y clasificados en cuadros médicolegales normalizados. Sin embargo, los riesgos psicosociales y las consecuencias deletéreas que de ellos van a derivar, caen en un vacío jurisdiccional con escasa previsión de actuaciones y de cobertura para el trabajador. De hecho, y, por ejemplo, el mobbing, o el daño psicológico derivado de éste en un empleado, difícilmente llegará a ser reconocido como accidente de trabajo o enfermedad profesional.

## **5. Están condicionados y modulados por otros factores.**

Como especifica la Organización Internacional del Trabajo, los riesgos psicosociales están modulados (y viceversa) por la propia percepción del trabajador, por su experiencia personal y por su impronta psíquica.

## **6. Dificultad en la elaboración de estrategias de intervención o de Prevención.**

En el resto de los factores de riesgo, la acción preventiva dispone de recursos concretos y directos sobre ellos, merced del técnico en seguridad, ergonomía o higiene. No obstante, un clima hostil en el entorno de trabajo afecta a la productividad del trabajador y a su misma salud psicofísica. ¿Cómo encontrar la solución, si ésta está en relación directa con la propia concepción y funcionamiento global de la empresa?

## 1.3 LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ESPECÍFICOS DEL ÁMBITO LABORAL SANITARIO

Específicamente, los sanitarios, como el resto de profesiones, tienen unos riesgos propios de su desempeño laboral concreto. Los más significativos podrían contarse entre los siguientes:

1. Excesiva carga y ritmo de trabajo.
2. Exposición directa a situaciones traumáticas de los pacientes.
3. Falta de organización de los roles de trabajo o distribución errónea de la carga de trabajo.
4. Relaciones interpersonales con compañeros o con pacientes.

## 1.4 LOS MÉTODOS DE CUANTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Hemos de poner de manifiesto, en esta introducción, habida cuenta de lo expuesto hasta ahora, que existen distintos modos de detectar, cuantificar y evaluar los Riesgos Psicosociales del personal de un colectivo trabajador. La metodología, el alcance, los objetivos, y el entramado de nuestro método de trabajo y estudio, son expuestos líneas abajo en el apartado de metodología. Sin embargo, queremos mencionar la existencia y fundamento de otros métodos no menos importantes, y también de nuestro interés o del de cualquiera que investigue en la materia.

En España existen diversos métodos para la evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, todos ellos basados en la detección, análisis, y prevención de factores que puedan afectar la salud psicológica de los trabajadores.

Los más destacables, son, entre otros, los siguientes:

1. Cuestionario de Riesgos Psicosociales (de Karasek). Basado en el modelo de demandas-control. Mide dos factores clave: las demandas de trabajo, y el control que tiene el trabajador sobre su labor. Se enfoca en la detección de situaciones de estrés laboral.
2. CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Calidad del Trabajo). Instrumento ampliamente utilizado y del que hablaremos en adelante más detalladamente, basado en el modelo

Demanda-Control-Support y que evalúa múltiples factores psicosociales como las demandas, el control, el apoyo social y las condiciones laborales.

3. FPSICO 4.0. Es un modelo más reciente, con un enfoque integral y multidimensional para evaluar los riesgos psicosociales, no sólo centrado en el estrés, sino también en el bienestar general, las relaciones laborales, el sentido de pertenencia, y el equilibrio entre vida personal y profesional.

4. Método OSH (Occupational Stress and Health). Con un enfoque específico a la salud ocupacional.

5. Método de Observación Directa (Evaluación Cualitativa). A través de observación directa y entrevistas, los profesionales identifican situaciones laborales estresantes, de acoso o conflictos en el lugar de trabajo. Complementable con otros cuantitativos para una visión más completa.

Las ventajas que hemos encontrado al utilizar el FPSICO 4.0 frente al resto de métodos propuestos, y particularmente, frente al CoPsoQ se describen en el apartado 4.3 dentro de la sección de metodología (ver página 19).

## 2. JUSTIFICACIÓN

La importancia que tienen los resultados que se deduzcan de este trabajo en la salud del laborista se basa en lo siguiente:

Los riesgos psicosociales si se detectan en el estudio como positivos, o presentes, deben ser estudiados, verificados o rastreados, y deben ser motivo de preocupación o de intervención para un Servicio de Prevención. Del mismo modo que se actúa sobre factores de riesgo físicos, y se limitan sus potenciales consecuencias deletéreas, los riesgos Psicosociales también están en la raíz de ulteriores riesgos para la salud, y también son materia de Prevención.

La matriz psicofísica que envuelve al individuo y, en el presente ensayo, al trabajador, es una parte insustituible dentro de la Salud global de los trabajadores, si no más importante en cuanto a consideración, que los riesgos físicos o materiales en sí mismos. Si nos proponemos salvaguardar la salud de los trabajadores, no será sin considerar, por tanto, su esfera psicofísica y sociolaboral.

Por ello, el encuadre de esta valoración dentro de un Servicio de Prevención queda plenamente justificado.

El personal de salud que trabaja en un servicio de nefrología enfrenta una serie de exigencias físicas, emocionales y psicológicas, que pueden afectar significativamente su bienestar.

Estos profesionales atienden a pacientes con enfermedades renales crónicas, muchos de los cuales requieren tratamientos prolongados (como la hemodiálisis), se enfrentan a complicaciones constantes, e incluso situaciones de final de vida. Esta exposición continua a contextos de alta carga emocional, sumada a factores como la sobrecarga laboral, el trabajo por turnos, la presión asistencial y la escasez de recursos humanos, convierte a este entorno laboral en un escenario propenso al desarrollo de los riesgos psicosociales.

Estudios recientes han demostrado que los trabajadores de unidades de nefrología pueden presentar altos niveles de estrés, desgaste profesional (burnout), ansiedad, insatisfacción laboral y alteraciones en la salud mental, factores que inciden directamente en la calidad de la atención brindada y en la seguridad del paciente. Pese a ello, los riesgos psicosociales en

este ámbito específico de la atención sanitaria han sido poco estudiados, especialmente en comparación con otras especialidades médicas.

Esta investigación se justifica en la necesidad de identificar y analizar los principales factores psicosociales que afectan al personal de nefrología, con el fin de generar evidencia que permita implementar estrategias de prevención, mitigación y promoción del bienestar ocupacional.

Con ello, no solo se contribuirá a mejorar la salud del personal, sino también a optimizar los resultados en la atención a pacientes renales, en un contexto donde la calidad humana y técnica son fundamentales.



### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO PRINCIPAL

Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en el personal sanitario especificado del Servicio de Nefrología de un Hospital de Primer Nivel de la Comunidad Valenciana.

#### 3.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS

Deducir otras variables de estudio lógicas a partir de los datos de campo primarios especificados, o proyecciones estadísticas deducibles a partir del estudio matriz inicial.

Proponer propuestas de intervención específica y generales en promoción de la Salud.

## 4. METODOLOGÍA Y MATERIALES

Se expondrá en este apartado una visión general de los métodos utilizados en la investigación a fin de obtener las conclusiones finales, y el perfil metodológico que proporciona el diseño elegido para valorar en este caso los Riesgos Psicosociales. También se especifica la muestra poblacional estudiada desde su perspectiva estadística. Se explica, así mismo, las características de los puestos de trabajo de los distintos trabajadores que componen el servicio en cada una de sus subsecciones (hospitalización y hemodiálisis) en base a las definiciones que proporciona, entre otros organismos, el INSS fundamentalmente.

### 4.1. Diseño de la Investigación.

Por medio de entrevistas regladas se pretende cuantificar estadísticamente el grado de ansiedad (u otros trastornos psiquiátricos tipificados como tales) al que se ven sometidos los trabajadores, con estudio de los resultados y deducción de conclusiones genéricas extrapolables a otros niveles, servicios, o estratos sociodemográficos, que sirvan de referencia para comparaciones o incursiones estadísticas ulteriores.

### 4.2. Población y muestra.

Como ya se sabe, la población objeto de estudio va a ser concretamente la totalidad del servicio de Nefrología de un hospital de primer nivel de la Comunidad Valenciana.

El grupo de personas estudiado, que compone el total del servicio, lo componen un total de 33 mujeres y 8 hombres. Por secciones profesionales, en Hospitalización 15 mujeres y dos hombres, 13 mujeres y 4 hombres en Hemodiálisis. En el personal facultativo fueron 5 mujeres y 2 hombres.

Las edades de todos los individuos entrevistados están entre los 21 y los 67 años.

#### 4.2.1. Criterios de selección.

Los sujetos aceptaron verbalmente la cumplimentación de un cuestionario para medir su salud general de forma totalmente anónima con el permiso previo de la supervisora de enfermería de dicho servicio.

Entre los criterios de inclusión se estableció el llevar dos meses como mínimo trabajando en el servicio. El principal criterio de exclusión fue la simple negativa a participar. Se recogieron

variables sociodemográficas como sexo y edad y otras específicas como el tiempo que llevaban trabajando en el servicio. La recogida de datos se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario FPSICO 4 (Anexo 1) del INSST.

#### **4.2.2. Características y tamaño de la muestra.**

Se obtuvo una muestra no probabilística formada por 41 profesionales del consabido servicio (técnicos, celadores, administrativos, enfermeros y médicos especialistas).

### **4.3. Instrumentos de medición**

#### **4.3.1. Descripción del método y su aplicación.**

Test FPSICO. Se trata de un instrumento que permite realizar un diagnóstico de la realidad psicosocial de la empresa o de determinadas áreas de la misma.

Desde sus inicios se han ido sucediendo diversas revisiones y actualizaciones, la última de las cuales es el Versión 4.0., que continúa cumpliendo los objetivos técnicos y funcionales establecidos en la NTP 926 (factores psicosociales: metodología de evaluación).

FPSICO se centra en los siguientes factores de riesgo:

#### **Tiempo de trabajo**

Este factor se refiere a cómo se organiza y distribuye el tiempo de trabajo a lo largo de la semana y de cada jornada laboral. Evalúa cómo afecta el horario laboral, considerando tanto la cantidad y calidad de los descansos disponibles, como el impacto que tiene el tiempo de trabajo en la vida social del trabajador.

#### **Autonomía (temporal y decisional)**

Este factor se refiere a las condiciones laborales relacionadas con la capacidad y posibilidad que tiene una persona trabajadora para tomar decisiones y gestionar aspectos de su trabajo. En concreto, se consideran dos áreas principales donde se refleja esa autonomía:

Autonomía temporal: Se trata de la libertad que tiene el trabajador para organizar el tiempo dedicado al trabajo. Esto incluye decidir el ritmo al que realiza sus tareas, si

puede modificarlo cuando lo necesite, cómo distribuye sus descansos a lo largo del día y si puede usar su tiempo libre para atender asuntos personales.

Autonomía en la toma de decisiones: Esta se refiere a la capacidad del trabajador para influir en cómo se lleva a cabo su trabajo diario. Implica poder decidir qué tareas hacer, cómo distribuirlas, qué métodos o procedimientos utilizar y cómo resolver los problemas o imprevistos que puedan surgir.

### Carga de trabajo

La carga de trabajo se refiere al nivel de exigencia que implica una actividad laboral. Es decir, cuánta energía física, mental o emocional necesita el trabajador para cumplir con sus tareas. Esta carga puede ser más o menos alta según la cantidad de trabajo (aspecto cuantitativo) y su complejidad o dificultad (aspecto cualitativo).

Este factor se evalúa considerando tres aspectos principales:

Presión de tiempo: Hace referencia a los plazos establecidos para realizar las tareas, la velocidad con la que deben completarse y si es necesario acelerar el ritmo en ciertos momentos.

Esfuerzo de atención: Todas las tareas requieren cierto nivel de concentración. Este esfuerzo depende de cuánta atención se necesita para entender la información y responder correctamente, así como del tiempo que debe mantenerse esa concentración. El esfuerzo aumenta cuando hay interrupciones frecuentes, cuando estas tienen consecuencias importantes, cuando se deben atender varias tareas al mismo tiempo o cuando el trabajo es poco previsible.

Cantidad y dificultad de la tarea: Se analiza cuántas tareas debe realizar el trabajador al día y lo complejas que son. A mayor número o dificultad, mayor será la carga de trabajo.

### Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas hacen referencia a los esfuerzos mentales y emocionales que el trabajo exige al trabajador. Se dividen en dos tipos principales:

Demandas cognitivas: Son los esfuerzos relacionados con el pensamiento. Incluyen el procesamiento de información, el uso de conocimientos previos, la memoria, el razonamiento, la toma de decisiones, la planificación, entre otros. Cuanto mayor sea la necesidad de manejar información o resolver problemas, mayor será la exigencia cognitiva.

Demandas emocionales: Surgen cuando el trabajo exige controlar o reprimir emociones. Esto suele pasar en profesiones donde hay interacción con personas, como pacientes o clientes, y se espera que el trabajador mantenga siempre una actitud profesional. También puede darse dentro del propio entorno laboral, al tener que gestionar emociones frente a compañeros, subordinados o jefes. Estas exigencias aumentan en trabajos con una fuerte carga emocional, como en el ámbito sanitario, educativo o de atención social.

Otra forma en que pueden surgir exigencias emocionales es cuando el trabajador se enfrenta a situaciones con una fuerte carga emocional, incluso si no tiene trato directo con clientes.

### Variedad/Contenido del trabajo

Este factor se refiere a la percepción del trabajador de que su trabajo tiene valor y propósito, tanto a nivel personal como dentro de la empresa y en la sociedad. Va más allá del salario, ya que implica sentirse útil, valorado y reconocido por lo que se hace.

Para evaluarlo, se analiza si el trabajo incluye tareas diversas y con sentido, si se considera importante y si el entorno del trabajador lo reconoce y aprecia.

### Supervisión/Participación

Este factor analiza dos formas de control relacionadas con el trabajo: por un lado, el control que tiene el propio trabajador al participar en distintos aspectos de su labor; y por otro, el control que ejerce la organización sobre él a través de la supervisión.

**La participación** se refiere al grado en que el trabajador está involucrado, colabora y tiene voz en aspectos relacionados con su trabajo y con el funcionamiento de la organización.

**La supervisión**, en cambio, evalúa cómo percibe el trabajador el control que sus superiores ejercen sobre su trabajo, es decir, cuánto y cómo lo supervisan en su día a día.

### **Interés por el trabajo/compensación**

El interés por el trabajador se refiere al nivel de preocupación que muestra la empresa por el bienestar y desarrollo personal y profesional de su personal a largo plazo. Esto incluye aspectos como ofrecer oportunidades de formación, promoción y crecimiento dentro de la organización, mantener informados a los empleados sobre estos temas, brindar estabilidad laboral y asegurar que exista un equilibrio justo entre el esfuerzo del trabajador y lo que recibe a cambio.

### **Desempeño de rol**

Este factor se centra en los posibles problemas que pueden surgir por cómo están definidas las tareas y responsabilidades de un puesto de trabajo. Incluye tres aspectos clave:

**Claridad de rol:** Se refiere a qué tan claro tiene el trabajador qué tareas debe realizar, cómo debe hacerlas, cuánta cantidad se espera, con qué nivel de calidad, en qué plazos y cuáles son exactamente sus responsabilidades.

**Conflicto de rol:** Aparece cuando se le piden al trabajador cosas que se contradicen entre sí, que no son compatibles o que pueden entrar en conflicto con sus valores personales o éticos.

**Sobrecarga de rol:** Ocurre cuando al trabajador se le asignan tareas o responsabilidades que no forman parte de su puesto, sumándose a las que ya tiene.

### **Relaciones y apoyo social**

El factor de relaciones y apoyo social se refiere a cómo influyen las relaciones entre las personas dentro del entorno laboral en las condiciones de trabajo. Este factor incluye el concepto de *apoyo social*, que actúa como un elemento que puede reducir el estrés. Se analiza si el trabajador puede contar con ayuda práctica o apoyo por parte de compañeros, jefes u otras personas del entorno para realizar bien su trabajo, así como la calidad de esas relaciones.

También se consideran los posibles conflictos personales que pueden surgir entre las personas en el trabajo, como discusiones, malentendidos o incluso situaciones de violencia. En estos casos, se valora si la organización cuenta con protocolos o medidas para afrontar y gestionar estos problemas.

Para poder evaluarlos el trabajador deberá cumplimentar un cuestionario compuesto por 44 preguntas con varias opciones de respuesta, por lo que el número de ítems asciende a 89 en total.

Hemos querido incluir en este apartado de la metodología del proyecto, las características que definen el método FPSICO (también, o incluso, diferenciales respecto de otros métodos de valoración de Riesgos):

1. Un enfoque integral y multidimensional de los estresores laborales. El FPSICO 4.0 evalúa una amplia variedad de factores psicosociales, no solo los riesgos de estrés, sino también el bienestar general, la calidad de las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia, el apoyo social, y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Esto lo convierte en una herramienta más completa y holística que otros cuestionarios, como el **CoPsoQ**, que se enfoca más en factores como demandas, control y apoyo.
2. Flexibilidad y adaptabilidad. El FPSICO 4.0 es muy flexible y puede ser adaptado a diferentes sectores, tipos de empresas y tamaños de organización. Esto lo hace adecuado para su aplicación tanto en grandes corporaciones como en pequeñas empresas, a diferencia de otros métodos.
3. Prevención y diagnóstico Proactivo. El FPSICO 4.0 no solo se utiliza para identificar problemas, sino que también está diseñado para prevenirlos. Permite realizar una evaluación proactiva de los riesgos psicosociales, lo que ayuda a las empresas a implementar medidas preventivas antes de que los problemas de salud laboral se manifiesten de manera significativa. Esto lo diferencia de algunos modelos más diagnósticos, en concreto y particularmente, el **CoPsoQ**, que están más enfocados en la identificación de los problemas una vez que ya han aparecido.
4. Interpretación sencilla, clara, y accesible de los resultados. Los resultados del FPSICO 4.0 son fáciles de interpretar y proporcionar información detallada tanto cuantitativa como cualitativa sobre los factores de riesgo psicosocial, lo cual es muy útil para las organizaciones. Esta claridad en la interpretación facilita la creación de planes de acción eficaces. Aunque **CoPsoQ** también ofrece resultados cuantitativos, FPSICO 4.0 se destaca por la facilidad con la que se puede traducir esta información en medidas prácticas y recomendaciones.

5. Enfoque multidisciplinario. El FPSICO 4.0 fomenta la participación de profesionales de distintas disciplinas (psicólogos, médicos laborales, sociólogos, etc.), lo que permite obtener una visión más completa de los factores psicosociales que afectan a los trabajadores.
6. Mayor énfasis en el bienestar general del trabajador. Al abordar no solo el estrés laboral sino también la satisfacción laboral y el bienestar general, FPSICO 4.0 proporciona una evaluación más rica y profunda. Esto ayuda a las empresas a detectar áreas que podrían estar afectando el bienestar emocional y psicológico de los empleados más allá del estrés y la carga laboral.
7. Actualización y validación continua. FPSICO 4.0 está en constante evolución para mantenerse alineado con las últimas investigaciones científicas en cuanto a riesgos psicosociales. Esto garantiza que la herramienta esté siempre actualizada con las mejores prácticas y avances en la evaluación y manejo de los riesgos psicosociales, lo que no siempre ocurre con métodos más antiguos.

#### **4.3.2. Baremo a utilizar.**

Los datos obtenidos, y procesados con un software estadístico específico, permitirán obtener un estudio descriptivo transversal del estado de salud de los integrantes del servicio a fecha de hoy.

### **4.4. TEMPORALIZACIÓN**

Las entrevistas se realizaron durante el mes de Abril de 2025.

Previo al cuestionario, se llevó a cabo una reunión con el personal a estudio, a fin de explicarles en qué consiste la investigación y el método de entrevista que se les ofrecerá cumplimentar.

### **4.5 DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO POR SECCIONES**

#### **4.5.1 PLANTA DE HOSPITALIZACIÓN**

##### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE ENFERMERO DE PLANTA DE HOSPITALIZACIÓN**

Los enfermeros especializados cuidan y apoyan a personas que requieren atención en áreas como salud mental, geriatría, salud familiar y comunitaria, salud laboral, pediatría y medicina quirúrgica.

Sus responsabilidades incluyen:

1. Recibir y dar la bienvenida a los pacientes en las unidades de hospitalización.
2. Planificar, proporcionar y evaluar cuidados especializados en la atención directa según cada especialidad, gestionando los cuidados y servicios para garantizar que se ofrecen con justicia, eficacia y eficiencia; además, promueven la salud y previenen enfermedades principalmente a través de programas de educación para la salud.
3. Preparar medicamentos, como sueros, inyectables y medicación oral.
4. Realizar visitas de enfermería a los pacientes.
5. Ejecutar técnicas específicas de enfermería, como extracciones de sangre, curaciones y la colocación de vías intravenosas.
6. Llevar a cabo tareas administrativas, gestionar documentación y solicitar medicamentos a farmacia.
7. Manejar dispositivos de vía periférica (PWD) y registrar en sistemas informáticos las tareas realizadas.
8. Colaborar con la salud pública en la creación de programas educativos, vigilancia epidemiológica y ambiental, y en situaciones de emergencia.
9. Impartir formación tanto a pacientes y sus familias como a estudiantes y otros profesionales.
10. Usar la mejor evidencia científica disponible para generar conocimiento y mejorar la atención.

#### Exigencias físicas y psicológicas

El trabajo de enfermería en hospitalización es de tipo no sedentario, con un nivel moderado a alto de actividad física, que incluye manejo de cargas y posturas forzadas al hacer curas o movilizar pacientes que no pueden hacerlo por sí mismos.

Se considera que la carga física es media, dependiendo de las tareas específicas con los pacientes hospitalizados.

Requiere una exigencia auditiva media y una exigencia visual media-alta.

Este trabajo tiene un nivel medio de autonomía, y existe una interdependencia constante con otros profesionales del equipo.

#### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE AUXILIAR DE ENFERMERÍA DE PLANTA DE HOSPITALIZACIÓN (TCAE).

##### A. Identificación de la profesión. Descripción de competencias y tareas.

Las auxiliares de enfermería de atención hospitalaria realizan actividades no complejas que facilitan las funciones del médico y del enfermero en establecimientos hospitalarios y similares.

Aplican cuidados auxiliares de enfermería al paciente hospitalizado en las diferentes áreas sanitarias, y entre sus tareas se incluyen:

1. Preparar las habitaciones, haciendo las camas y entregando la ropa de cama necesaria.
2. Ayudar a lavar, asear y realizar la higiene de los pacientes según sus necesidades y el plan de cuidados.
3. Preparar a los pacientes para exámenes y tratamientos.
4. Cambiar las sábanas, hacer las camas y ayudar a los pacientes con su higiene personal.
5. Brindar servicios que mejoren la comodidad y bienestar de los pacientes.
6. Colocar y retirar cuñas, cuidando su limpieza.
7. Recibir los carros con comida y repartirla según las dietas indicadas.
8. Distribuir y recoger bandejas, y ayudar a comer a los pacientes que lo necesiten, así como manejar los utensilios y vajilla.
9. Luminar los carros de curas y el material utilizado.
10. Recoger datos clínicos como la temperatura y otros que le indiquen enfermeros o médicos.
11. Controlar la temperatura corporal, administrar medicación específica y aportar nutrición enteral.
12. Recoger muestras biológicas (orina, heces) para análisis.
13. Colaborar, bajo indicación del personal de enfermería, en la administración de medicamentos por vía oral o rectal, y en la aplicación de enemas.
14. Realizar rasurado de pacientes cuando se le indique.
15. Ayudar a movilizar a los pacientes considerando su estado y postura adecuada.
16. Ofrecer apoyo psicológico básico y fomentar hábitos de autocuidado en los pacientes.

17. Controlar y mantener los medicamentos, materiales y equipos de trabajo.
18. Limpiar y desinfectar el material e instrumental de las distintas áreas de hospitalización.
19. Reponer materiales, equipos y ropa de cama según se necesite.
20. Clasificar y ordenar la ropa de planta para su reposición.
21. En general, realizar todas las tareas que faciliten el trabajo del personal médico y de enfermería.

#### B. Principales exigencias físicas y psicológicas

El trabajo del auxiliar de enfermería en un hospital no es sedentario. Se pasa la mayor parte del tiempo de pie y en movimiento, con manejo de cargas y posturas forzadas, especialmente al movilizar pacientes que no pueden hacerlo por sí mismos.

Las exigencias físicas son de moderadas a altas para la mayoría de las tareas, dependiendo del nivel de dependencia de los pacientes que se atienden.

Este trabajo requiere un esfuerzo físico considerable, con movimientos intensos o prolongados de brazos, manos, piernas y tronco, caminar a ritmo moderado y realizar empujes o tirones que no son continuos.

Incluye levantar, mover y empujar cargas, como pacientes, que pueden pesar más de 25 kilos. Las maniobras son sencillas y no muy complejas, aunque en ocasiones hay que trabajar en altura (por ejemplo, para colocar materiales o medicamentos en armarios).

Aunque las tareas son de baja complejidad, en ocasiones es necesario realizarlas con rapidez y coordinación.

Se necesita un nivel bajo-medio de exigencia auditiva para mantener conversaciones normales, y un nivel medio-alto de exigencia visual.

También se utilizan otros sentidos como el olfato y el tacto en grado bajo-medio.

El trabajo tiene un nivel bajo-medio de autonomía debido a la dependencia entre los distintos trabajadores.

Según la guía del INSS, las exigencias más altas (nivel 3 o 4) para este puesto son:

- Esfuerzo físico.
- Estrés biomecánico en columna, hombros, codos y manos.
- Manipulación de cargas.
- Estar de pie y en movimiento.
- Carga mental, especialmente por la comunicación y atención a pacientes.
- Agudeza visual.
- Riesgo de causar daños a terceros.

## DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE FACULTATIVO DE ESPECIALIDAD NO QUIRÚRGICA

### A. Actividades sanitarias: Competencias y tareas

Los médicos especialistas en áreas no quirúrgicas atienden a los pacientes dentro de su campo, generalmente remitidos por el médico de familia o tras ingresar por urgencias. Brindan atención específica, diagnosticando y tratando a los pacientes asignados, y, si es necesario, derivan a otros especialistas. Despues de estabilizar y tratar inicialmente, remiten al paciente nuevamente al médico de familia.

Hacen seguimiento continuo de los pacientes y atienden urgencias. Visitan a los pacientes hospitalizados en sala y pueden realizar guardias médicas en su especialidad. Promueven hábitos saludables y consejos para el bienestar de sus pacientes.

Participan en investigaciones en su área, analizando casos junto a otros especialistas. Asisten a jornadas, congresos y actividades de actualización médica para mantenerse al día. También forman parte del plan de formación del centro y supervisan el desarrollo asistencial y formativo del personal a su cargo.

Trabajan en equipo con enfermería, dando las órdenes médicas necesarias para la atención de los pacientes. Deben tener un buen conocimiento de su especialidad y del sistema sanitario, así como habilidades para comunicar a pacientes y familiares sobre su diagnóstico, tratamiento y procedimientos previstos.

Además, elaboran informes médicos y reportes periódicos de su actividad.

### B. Tareas esenciales y no esenciales

1. Proporcionar atención médica completa dentro de su especialidad: anamnesis, diagnóstico y tratamiento.

2. Informar a pacientes y familiares sobre su estado, pruebas y tratamientos, obteniendo su consentimiento.
3. Registrar toda la información relevante en la historia clínica.
4. Participar en sesiones clínicas del servicio.
5. Dar órdenes médicas al personal de enfermería.
6. Realizar investigación y actividades docentes.
7. Supervisar la formación y asistencia del personal bajo su responsabilidad.
8. Participar en programas de investigación propios de su especialidad.
9. Colaborar en actividades para mejorar la calidad en su unidad y hospital.
10. Gestionar los recursos asignados para garantizar eficacia y eficiencia.
11. Realizar tareas administrativas como informes, uso de dispositivos médicos, teléfono e impresoras, y cumplimentar registros y documentos necesarios para su trabajo.

#### C. Principales exigencias psicofísicas

Este trabajo se considera mayormente no sedentario pero con baja carga física, ya que principalmente implica desplazamientos dentro del hospital.

La carga mental es alta debido a la comunicación, atención al paciente, toma de decisiones complejas, presión por la rapidez de estas decisiones y el impacto directo que pueden tener en terceros.

Se caracteriza por un alto nivel de autonomía.

- Trabajo no sedentario pero ligero en esfuerzo físico.
- Alta carga mental y responsabilidad.
- Trabajo que requiere precisión, según la especialidad.
- Necesita buena audición y visión.
- Alta demanda psicosocial por la repercusión de sus decisiones.

#### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE CELADOR

##### Competencias y tareas

Los celadores en centros de salud realizan labores sencillas que apoyan los cuidados que brindan los profesionales sanitarios. Entre sus funciones están:

1. Supervisar la entrada de personas en los hospitales y brindar información.

2. Transportar pacientes o heridos en camillas.
3. Realizar tareas relacionadas con su trabajo.
4. Supervisar a otros empleados, como el personal de limpieza.
5. Ayudar a mover a los pacientes para cambiar su postura, cambiar pañales o ropa de cama.
6. Mover a los pacientes para prepararlos para desplazamientos o para ubicarlos en el lugar adecuado (como quirófano o equipo de diagnóstico).
7. Trasladar pacientes entre diferentes áreas del centro.
8. Asistir a los pacientes para que puedan levantarse y usar el baño.
9. Atender las solicitudes de pacientes o familiares y comunicarlo al profesional responsable.
10. Contener a pacientes agitados, especialmente en urgencias o psiquiatría.
11. En general, realizar todas las actividades necesarias para facilitar el trabajo del resto del equipo sanitario.

#### Principales exigencias físicas y psicológicas

El trabajo del celador en un hospital no es sedentario; implica estar de pie y en movimiento la mayor parte del tiempo, además de manejar cargas y manipular pacientes en muchas ocasiones.

La mayoría de las tareas requieren un esfuerzo físico alto, especialmente usando brazos y tronco, ya que implican empujar o tirar objetos o personas con intensidad y frecuencia, aunque no de forma continua.

Más de la mitad del tiempo laboral se pasa de pie y en movimiento.

El ritmo de trabajo depende bastante de las actividades de otros profesionales de la salud.

Según la guía del INSS, las exigencias más altas (nivel 3 o 4) para este puesto son:

- Esfuerzo físico.
- Estrés en columna, hombros, codos y manos.
- Manipulación de cargas.
- Estar de pie y en movimiento.
- Dependencia o falta de autonomía.
- Se requiere una buena capacidad física para manejar distintos tipos de cargas.

- El ritmo de trabajo también implica cierta dependencia del trabajo realizado por otros profesionales.

#### **4.5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS EN HEMODIÁLISIS/DIÁLISIS PERITONEAL**

##### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE ENFERMERO HEMODIÁLISIS CRÓNICOS**

La unidad de crónicos asume 3 turnos de 12 pacientes en TRS crónico por turno, y dispone de 2 huecos (no adicionales) para pacientes en aislamiento, si se precisa, desempeñando las siguientes funciones:

1. Encender, preparar con la tarjeta del paciente el calcio y el baño correspondiente las máquinas que se van a utilizar en el turno.
2. Montar las máquinas con el sistema y filtro adecuado y cebarlas.
3. Preparar el material para puncionar fistula del paciente o en su defecto, preparar material para conexión por CVC permanente según los protocolos de la unidad.
4. Ayudar en la medida de lo posible a las TCAE a acoger al paciente a su llegada, registrando su peso inicial y temperatura y acomodándole en su sillón/cama.
5. Introducir los parámetros de tratamiento según el peso del paciente y tras revisar la gráfica del paciente y sus evoluciones previas.
6. Comprobar el correcto estado de la máquina de diálisis y la disponibilidad del material necesario antes de iniciar el tratamiento.
7. Proceder a la conexión del paciente punctionando FAVI a través del CVC permanente según los protocolos de la unidad.
8. Valoración presiones venosas y estado de la FAVI (si procede) tras la conexión, administración de terapia anticoagulante y valoración de constantes vitales iniciales.
9. Valoración de constantes vitales y estado general del paciente atendiendo a la sintomatología habitual de los pacientes en terapia renal sustitutiva: hipotensiones bruscas, calambres, cefaleas, dolor en extremidades por síndrome de robo o relacionados con medidas de confort...
10. Preparar material para la desconexión del paciente y proceder a su desconexión a la finalización del tratamiento.
11. Valoración de constantes vitales y de Peso antes de que el paciente abandone la sala.

12. Apoyo al personal TCAE en las retiradas de sistemas y limpieza, desinfección y preparación de las máquinas de diálisis para el siguiente turno. Control del correcto estado de las máquinas.
13. Toma de registros tras la conexión, a mitad de sesión y al finalizar el tratamiento en la gráfica, en la historia clínica digital Nefrosoft y en HIGIA.
14. Extracción de muestras sanguíneas, preparación y administración de medicación y nutriciones parenterales, curas u otras técnicas de enfermería puntuales que puedan surgir derivadas de la clínica del paciente.
15. Otras técnicas de aféresis programadas.
16. Mantenimiento de la unidad según sus protocolos.

La unidad de agudos dispone de 3 huecos de pacientes agudos o concertados ingresados en el hospital más un cuarto hueco que ha de permanecer libre para dar cabida a una eventual urgencia.

Así mismo la unidad de agudos realiza tratamientos de pacientes con serología positiva de VHB en el Box B, aislamientos respiratorios en el Box A y pacientes ectópicos ubicados en UCIQ o UCI.

La cantidad de pacientes que asume la unidad de agudos al día es variable y no está programada.

Los pacientes han de ser valorados diariamente y la necesidad y pauta del tratamiento depende de su estado clínico. Esto requiere una importante labor de coordinación entre el nefrólogo responsable y la ubicación de ingreso de los pacientes.

#### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE ENFERMERO HEMODIÁLISIS AGUDOS.**

Las funciones que se realizan en la unidad de agudos son las mismas que en la unidad de crónicos añadiendo las siguientes:

1. Manejo de hemoprocésadoras para técnicas como la plasmaféresis u otras aféresis.
2. Manejo de máquinas de ósmosis para localizaciones ectópicas donde no existe un anillo de agua tratada.
3. Control de pacientes postbiopsias de riñón.
4. Retirada de CVC permanentes y temporales según protocolo de la unidad.
5. Canalización de CVC temporales según protocolo de la unidad.

En las guardias de agudos la enfermera de guardia realiza las mismas técnicas que se realizan en la jornada diurna habitual sola.

#### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE AUXILIAR DE ENFERMERÍA (TCAE) DE HEMODIÁLISIS CRÓNICOS Y AGUDOS

1. Encender, preparar con la tarjeta del paciente, el calcio y el baño correspondiente de las máquinas que se van a utilizar en el turno.
2. Acoger al paciente a su llegada, registrando su temperatura y peso inicial y acomodándole a su sillón/cama, con ayuda del celador si lo necesitare.
3. Asistir a enfermería en el procedimiento de conexión y desconexión del paciente, así como en aquellas tareas en las que pueda ser requerida.
4. Preparar el material para la conexión del paciente.
5. Preparar el material para la desconexión del paciente portador de CVC.
6. Preparar los contenedores verdes para el desecho de los sistemas de las máquinas de diálisis.
7. Retirada de sistemas y limpieza, desinfección y preparación de las máquinas de diálisis para el siguiente turno. Control del correcto estado de las máquinas.
8. Desecho de los cartuchos de bicarbonatos y bolsas de baño sin líquidos.
9. Retirar la ropa sucia de camas y sillones y colocarlas nuevas tras la limpieza realizada por el personal de limpieza en crónicos.
10. Controlar la limpieza de la sala por el personal de limpieza tras las sesiones.
11. Realizar y registrar la desinfección y limpieza de las máquinas de diálisis en reserva según protocolo de la unidad.
12. Revisar el estado de las máquinas de osmosis.
13. Preparar la máquina de diálisis, la máquina de osmosis y el material necesario para su traslado a la UCIQ o UCI. Instalación de dichas máquinas para su uso una la localización indicada. Limpieza, desinfección y correcto almacenaje de las mismas al finalizar el tratamiento. El transporte de las maquinas lo realiza el celador.
14. Mantenimiento de la unidad según protocolos de la misma: Limpieza, revisión de caducidades, reposición de medicación y fungibles, revisión del carro de paradas.
15. Limpieza de las pinzas de compresión, compresores y manguitos de tensid utilizados tras el tratamiento de hemodiálisis.
16. Administras los bocadillos de los pacientes a la finalización del tratamiento en crónicos.

17. Llevar muestras a laboratorio o recoger medicación y nutriciones parenterales de farmacia.

#### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE CELADOR EN HEMODIÁLISIS DE CRÓNICOS Y AGUDOS.

Principales tareas que se les asigna:

1. Traslado del paciente dependiente a la unidad de crónicos, agudos, Box A o Box B.
2. Colaborar en la toma de peso inicial en báscula en bipedestación o silla de ruedas.
3. Colaborar en la acomodación del paciente en su sillón/cama.
4. Transportar a la unidad el material externo que se precise.

#### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE ADMINISTRATIVOS

Entre las responsabilidades se encuentran: registrar, preparar y enviar correspondencia, organizar, clasificar y archivar documentos, así como abrir, fotocopiar y enviar documentos por fax. También incluye elaborar informes y correspondencia común, además de llevar el control de la entrega de equipos al personal.

Atender preguntas telefónicas o electrónicas y derivarlas a la persona correspondiente es otra tarea. Además, verificar cifras, preparar facturas, anotar detalles de transacciones financieras y transcribir información en computadoras, revisándola y corrigiéndola.

Se recibe pedidos de clientes para la publicación de anuncios clasificados, redactando y editando textos, calculando tarifas publicitarias y facturando a los clientes. También se redacta correspondencia empresarial y con entidades públicas, por ejemplo, para responder a solicitudes de información, asistencia, reclamaciones por daños, consultas de crédito y facturación, o reclamaciones de servicio.

Por último, se colabora en la preparación de publicaciones y anuncios para su difusión, y se revisan periódicos, revistas, comunicados de prensa y otros documentos para localizar y archivar artículos relevantes para el personal y los clientes.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El resultado de este trabajo se presentará en tres secciones independientes, de forma que se estudian las repercusiones psicológicas de la carga del trabajo en cada una de las partes que integran el Servicio de Nefrología, con idéntico esquema de estudio: impacto del trabajo en el personal que trabaja en Planta de Hospitalización, por una parte; y el que trabaja en Hemodiálisis Renal/Peritoneal. El personal facultativo se estudia aparte, y se incluye en la sección final del estudio dentro de los Resultados Globales de todo el Servicio.

El formato del test FPSICO 4.0 permite desglosar la entrevista realizada, como ya se ha explicado, en los siguientes apartados: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas del puesto, cantidad y dificultad de la tarea, variedad del contenido de trabajo, supervisión, interés por el trabajador/compensación...

Para cada sección del Servicio, se adjunta una gráfica inicial en la que se muestran por colores el grado de riesgo psicológico para cada ítem que se ha sondeado merced de las entrevistas regladas del modelo FPSICO.

En verde, amarillo, naranja y rojo, en orden creciente de peligrosidad para cada factor de la carga total del puesto (como ya se ha explicado: Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, etc.), con los porcentajes de trabajadores en cada franja de riesgo.

Se describe seguidamente de forma somera los resultados concretos de la entrevista, sintetizando las respuestas para cada ítem clave en que se basa el método, en el porcentaje más crítico o revelador (como indicador de riesgo) obtenido para los ítems que perfilan la carga del puesto.

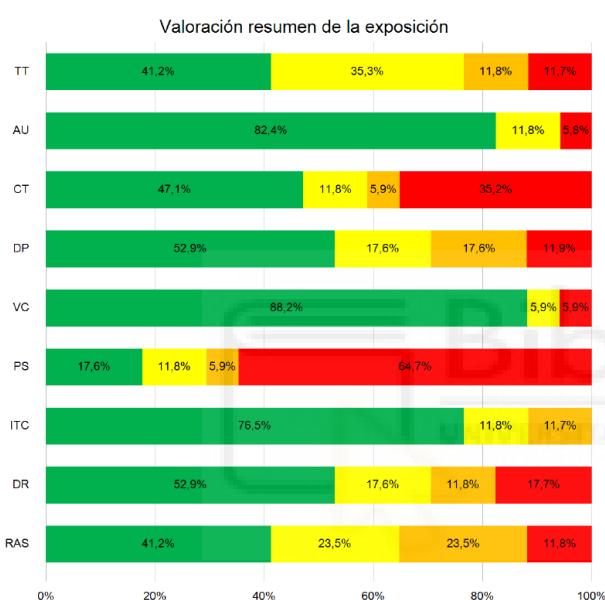
A continuación, se adjunta la descripción porcentual, en gráfico de barras, de los ítems específicos que se estudian como factores determinantes del riesgo laboral, a cuenta del rango, la media, la desviación típica, y la mediana, con el número concreto de trabajadores en riesgo bajo, moderado, elevado, o muy elevado de cada subsección del servicio.

En la parte siguiente se resume, con idéntica sistemática, los resultados globales del estudio para el Servicio en su conjunto, con la identificación de los mayores indicadores de riesgo y una recomendación adjunta de medidas preventivas para cada factor.

## 5.1. RESULTADOS EVALUACIÓN RIESGO PSICOSOCIAL OBTENIDOS EN PLANTA DE HOSPITALIZACIÓN.

Se expone a continuación la evaluación estadística derivada de las entrevistas directas con el personal del servicio de Nefrología dedicado en planta de Hospitalización. Se desglosan en ítems específicos los resultados de las respuestas que proporciona el personal que se desempeña en esta subsección del servicio, gracias al procesamiento estadístico que facilita el método.

En esta sección del servicio, se desempeñan 2 hombres y 15 mujeres.



**Figura 1** Valoración Resumen Planta de Hospitalización

|     | MEDIA | DT   | Valoración |
|-----|-------|------|------------|
| TT  | 20,8  | 5,6  | ADECUADO   |
| AT  | 55,7  | 19,9 | ADECUADO   |
| CT  | 49,3  | 21,6 | ADECUADO   |
| DP  | 59,8  | 13,5 | ADECUADO   |
| VC  | 20    | 11   | ADECUADO   |
| PS  | 38,5  | 10,4 | ADECUADO   |
| ITC | 37,6  | 14,2 | ADECUADO   |
| DR  | 36,5  | 15,3 | ADECUADO   |
| RAS | 26,9  | 13,7 | ADECUADO   |

**Tabla 1** Valoración Resumen Planta de Hospitalización.

## TIEMPO DE TRABAJO

Trabajas los sábados; domingos y festivos.

Responden los entrevistados: a menudo un 58% y a menudo 64%, respectivamente.

Al ítem de si: Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos): un 17% de los entrevistados opinan: a veces.

Respecto a ítem de: Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre con tu familia y amigos: Un 17 % de los entrevistados responden que nunca o casi nunca.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                   |                    |
|--|-----------------|-------------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado    | Riesgo muy elevado |
| 7  | 6               | 2                 | 2                  |
|  |                 |                   |                    |
| Rango                                      | Media           | Desviación típica | Mediana            |
| 0-37                                       | 20,82           | 5,65              | 22,00              |

**Tabla 2** Valoración Resumen Tiempo de Trabajo en Hospitalización.

## AUTONOMIA

### Autonomía Temporal:

Un 41%; refiere que, a veces tiene posibilidad de tomar días u horas libres para asuntos personales.

Un 35 % refiere a veces, poder decidir cuándo hacer las pausas cuando quiere para el descanso reglamentario (comida o bocadillo).

Un 52% refiere, a veces, poder hacer una pausa corta cuando lo necesita.

Un 23% de los encuestados dice nunca o casi nunca poder marcar su propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada.

### **Autonomía decisional:**

Un 41% refiere poder gestionar a menudo decisiones relativas a lo que debe hacer en sus tareas. Respecto a la decisión relativa de distribución de tareas, un 17% refiere que puede a veces.

Un 23% refiere que nunca o casi nunca pueden tomar decisiones respecto al entorno.

Respecto al cómo hacer su trabajo (métodos, procedimientos, etc.) un 41% refiere poder decidir a veces.

Respecto a la cantidad de trabajo que tiene que realizar, un 52 %, opinan que nunca o casi nunca, puede tomar decisiones.

Respecto a la calidad del trabajo, un 41%, considera que a veces pueden tomar decisiones.

Respecto a la resolución de incidencias toman a veces decisiones, un 52 %.

Respecto a la distribución de turnos rotativos un 82% refiere que nunca o casi nunca se toman decisiones.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 14   | 2               | 0              | 1                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-113 | 55,71 | 19,91             | 59,00   |

**Tabla 3 Valoración Resumen Autonomía en Planta de Hospitalización.**

### CARGA DE TRABAJO

#### **Presiones de los tiempos**

Respecto al tiempo de que disponen para realizar su trabajo, un 17% consideran que nunca o casi nunca es suficiente y adecuado.

En relación con la ejecución de la tarea que le requiere trabajar con rapidez un 41%, opinan que a veces.

Sobre la frecuencia con que deben acelerar el ritmo de trabajo, un 29%, opinan que siempre o casi siempre.

### Esfuerzo de atención

Sobre el tiempo que deben mantener una atención exclusiva, un 41%, opinan que a menudo.

En general, un 47% considera la atención que deben mantener como muy alta.

Referente a si deben atender a varias tareas simultáneamente, un 29%, considera que siempre o casi siempre.

En cuanto a si tienen que interrumpir la tarea que están haciendo para realizar otra no prevista, un 23%, opinan que a menudo.

Sobre el supuesto de que haya interrupciones, un 35% opinan que a menudo, alteran la ejecución de su trabajo seriamente.

Acerca de la cantidad de trabajo que tienen, un 52% considera que a menudo, suele ser irregular e imprevisible.

### Cantidad y dificultad de la tarea

Respecto a la frecuencia que tienen que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras, o llevarse trabajo a casa, un 17%, responde que ocurre a veces.

En general, un 41% considera que la cantidad de trabajo que tienen es elevado.

Sobre la consideración de la dificultad, un 5% opinan que a menudo es difícil.

Un 70%, de los entrevistados opinan a veces tienen que llevar a cabo tareas que requieren pedir consejo o ayuda.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 8  | 2               | 1              | 6                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-106 | 49,29 | 21,66             | 48,00   |

**Tabla 4** Valoración Resumen Carga de Trabajo en Planta de Hospitalización.

## DEMANDAS PSICOLOGICAS

### **Exigencias cognitivas:**

Un 47 % responde que requiere aprender, a veces, adaptarse, un 35%, a menudo, tomar iniciativas, un 58%, a menudo.

Requiere buena memoria un 64%, responde siempre o casi siempre, y ser creativo un 52% responde a veces.

### **Exigencias emocionales:**

Trato con personas que no están empleadas en tu trabajo, siempre o casi siempre, un 70 %.

Tiene que ocultar emociones y sentimientos ante:

Superiores jerárquicos, un 58% responde a veces. Subordinados, un 35% responde, a veces. Compañeros, un 29% responde a veces.

Personas que no están empleadas en la empresa, un 52% responde, siempre o casi siempre.

El tipo de trabajo expone a situaciones que le pueden afectar emocionalmente responden siempre o casi siempre, un 52%.

Del tipo de asistencia, se espera que de una respuesta a los problemas emocionales de los pacientes, residentes, alumnos; responden siempre o casi siempre, un 47% de los encuestados.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 9  | 3               | 3              | 2                  |

| Rango  | Media | Desviación típica | Mediana |
|--------|-------|-------------------|---------|
| 10-112 | 59,82 | 13,58             | 58,00   |

**Tabla 5** Valoración Resumen Demandas Psicológicas en Planta de Hospitalización.

## VARIEDAD DEL CONTENIDO DE TRABAJO

Un 23% opinan que les resulta bastante rutinario.

Sobre el sentido de las tareas que realizan, un 41%, cree tiene bastante sentido.

Respecto a la contribución sobre la organización de su trabajo, un 5%, opinan que no lo sabe.

Respecto al reconocimiento del trabajo por parte de los superiores, un 29% opinan que a veces. Sobre el reconocimiento por parte de los compañeros/as, un 11%, opinan que nunca o casi nunca. En cuanto al reconocimiento por parte de los usuarios o pacientes, un 23% opinan que se da a veces.

Acerca del aprecio del trabajo en general por parte de familiares y amistades, un 5% opinan que nunca o casi nunca es apreciado.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 15   | 1               | 0              | 1                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-69  | 20,06 | 11,07             | 19,00   |

**Tabla 6** Valoración Resumen Variedad del Contenido del Trabajo.

## PARTICIPACION /SUPERVISION

### Participación

La participación en cuanto a la introducción de equipos y materiales.

Un 52% refiere que sólo recibe información.

En la manera de trabajar a la hora de considerar cambios, un 29% refiere que sólo recibe información.

Respecto de la reestructuración de áreas de trabajo, un 53% refiere no tener ninguna participación.

Respecto a la elaboración de normas de trabajo, un 17% responde que sólo recibe información.

## Supervisión

Respecto al método para realizar el trabajo, la supervisión del responsable inmediato se valora en un 11% como que no interviene.

La supervisión que el responsable inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo se valora en un 17% como que no interviene.

La valoración de la supervisión sobre el ritmo de trabajo se valora en un 52% como no interviene.

La valoración de la supervisión sobre la calidad del trabajo realizado se valora en un 5% como insuficiente.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                   |                    |
|--|-----------------|-------------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado    | Riesgo muy elevado |
| 3  | 2               | 1                 | 11                 |
| Biblioteca                                 |                 |                   |                    |
| Rango                                      | Media           | Desviación típica | Mediana            |
| 4-87                                       | 38,59           | 10,40             | 41,00              |

**Tabla 7 Valoración Resumen Participación Supervisión en Planta de Hospitalización.**

## INTERÉS POR EL TRABAJO/COMPENSACIÓN

Información: posibilidades sobre formación y promoción, consideradas como insuficientes, en un 23% en ambos casos.

Mejorable: un 41% considera insuficiente los requisitos de plazas de promoción.

Un 11% considera insuficiente la facilitación del desarrollo profesional por parte de la empresa.

La formación que se imparte, la definen los encuestados en un 41% como insuficiente en algunos casos.

Insatisfacción respecto al salario, en un 58% de los encuestados.

La falta de correspondencia entre el esfuerzo y las recompensas es totalmente insuficiente en un 17% de los encuestados.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 13   | 2               | 2              | 0                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-73  | 37,59 | 14,20             | 39,00   |

**Tabla 8** Valoración Resumen Interés por el trabajador en Planta de Hospitalización

#### DESEMPEÑO DEL ROL

La valoración de la información que reciben sobre lo que deben hacer (funciones, competencias y atribuciones), un 23%, opinan que es poco clara.

Respecto a la información que reciben sobre: métodos, protocolos y procedimientos; para realizar su trabajo, un 17%, la definen como poco clara.

La valoración de la información que reciben sobre la cantidad del trabajo que se espera que realicen, un 11% de los encuestados opinan que es poco clara.

La valoración de la información que reciben sobre la calidad del trabajo que se espera, un 11% de los encuestados opina que es poco clara.

La consideración del tiempo asignado para realizar el trabajo, los encuestados consideran en un 23%, que la información que reciben es poco clara.

Un 35% de los encuestados, consideran que la información que reciben sobre la responsabilidad de su puesto de trabajo es poco clara.

Los entrevistados consideran en un 29% que a veces se les asignan tareas que no pueden realizar por no tener los recursos adecuados.

Un 47% considera que a veces, se dan, situaciones en las que, para ejecutar una tarea, han de saltarse los métodos establecidos.

Un 41%, opina que, a veces, se da la situación de exigencia de toma de decisiones, o de realizar cosas con las que no está de acuerdo, porque le suponen un conflicto moral, emocional, legal, etc.

Un 11% refiere que, a menudo, se dan situaciones, donde se reciben instrucciones contradictorias entre sí.

Un 41% refiere que, a veces, se dan situaciones donde se le exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de sus funciones, y que deberían llevar a cabo otros trabajadores.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 9  | 3               | 2              | 3                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 1-109 | 36,53 | 15,35             | 35,00   |

**Tabla 9** Valoración Resumen Desempeño de Rol en Planta de Hospitalización.

#### RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Un 23% de los encuestados refiere que siempre o casi siempre puede contar con sus superiores si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, y/o desean ayuda o apoyo.

Un 23% opina que, a veces, si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, pueden contar con sus compañeros.

Y un 17% de las ocasiones, dicen poder contar con sus subordinados.

Un 52% refiere que, a veces, si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, pueden contar con otras personas que trabajan en la empresa.

Los entrevistados consideran en un 100%, que las relaciones con las personas con las que deben trabajar son buenas.

Los entrevistados opinan, en un 87% que, en su trabajo, se producen conflictos interpersonales raras veces.

Los entrevistados opinan en un 47% que se producen en su trabajo situaciones de violencia física de forma rara.

Los entrevistados opinan en un 17% que se producen en su trabajo violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales), con frecuencia.

Los entrevistados opinan en un 35%, que se producen en su trabajo situaciones de acoso sexual de forma rara.

Los entrevistados tienen un conocimiento respecto de la empresa frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores en un 47 % como ignorado o desconocido

Los encuestados, en un 17%, consideran que, a veces, en su entorno, se sienten discriminados por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría, etc.

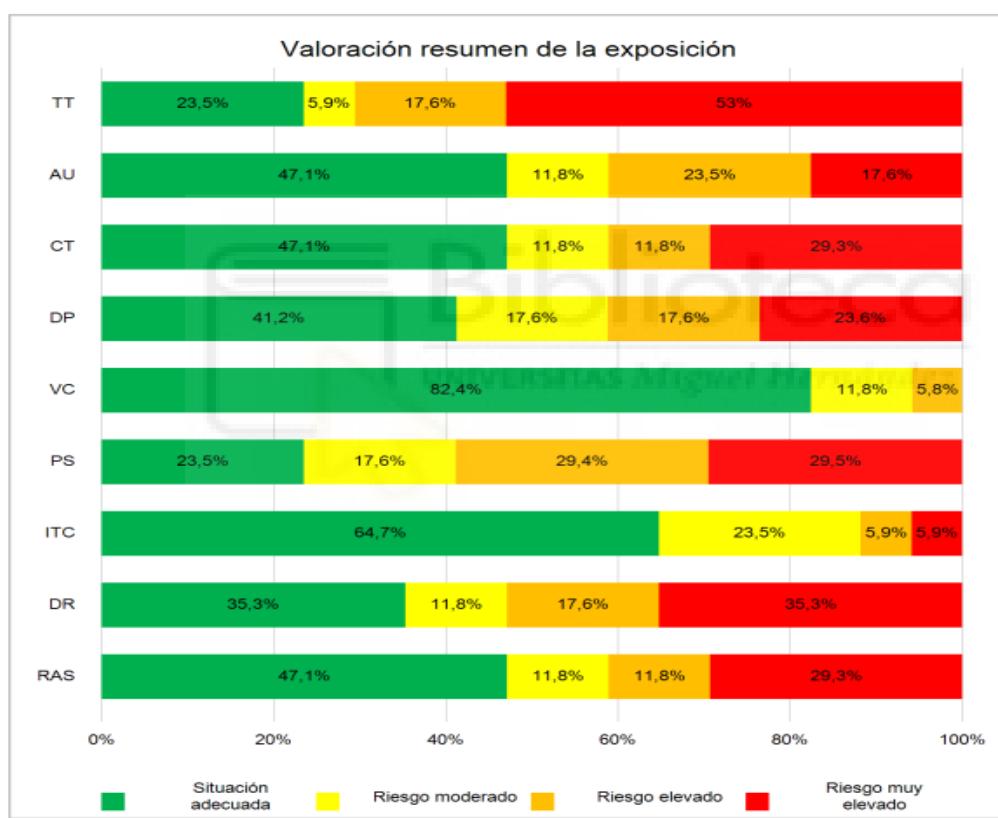
| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 7  | 4               | 4              | 2                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-97  | 26,94 | 13,70             | 29,00   |

**Tabla 10** Valoración Resumen Relaciones y Apoyo social Planta de Hospitalización

## 5.2. RESULTADOS EVALUACIÓN RIESGO PSICOSOCIAL OBTENIDOS EN ÁREA DE HEMODIALISIS/DIALISIS PERITONEAL

En esta sección del servicio se desempeñan 4 hombres y 13 mujeres. Es la segunda en cuanto a importancia estadística en el estudio actual, junto con planta de hospitalización. Se desglosan a continuación los resultados del sondaje obtenido gracias a las entrevistas semiestructuradas que proporciona el método.



**Figura 2.** Valoración Resumen Hemodiálisis.

|     | MEDIA | DT   | Valoración |                      |
|-----|-------|------|------------|----------------------|
| TT  | 25,5  | 8,7  | MODERADO   |                      |
| AT  | 67,6  | 26,1 | MODERADO   |                      |
| CT  | 51,4  | 17,7 | ADECUADO   |                      |
| DP  | 62,7  | 15,4 | MODERADO   |                      |
| VC  | 20,8  | 10,4 | ADECUADO   |                      |
| PS  | 31,7  | 9,3  | MODERADO   | escasa participacion |
| ITC | 45,12 | 12   | MODERADO   |                      |
| DR  | 44,6  | 17,9 | ADECUADO   |                      |
| RAS | 28,6  | 15,3 | ADECUADO   |                      |

**Tabla 11** Valoración Resumen en Hemodiálisis.

#### TIEMPO DE TRABAJO

Trabaja los sábados, domingos y festivos. Responden los entrevistados: siempre o casi siempre, un 35%, y a menudo, un 41%, respectivamente.

Al ítem de si Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos), un 52% de los entrevistados opinan que a veces.

Respecto al ítem de si tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre con tu familia y amigos, un 41% de los entrevistados responde que nunca o casi nunca.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 4  | 1               | 3              | 9                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-37  | 25,53 | 8,70              | 29,00   |

**Tabla 12** Valoración Resumen Tiempo de Trabajo en Hemodiálisis.

## AUTONOMIA

### **Autonomía Temporal:**

Un 52% refiere que, a veces, tiene posibilidad de tomar días u horas libres para asuntos personales. Un 41 % refiere a veces poder decidir cuándo hacer las pausas cuando quiere para el descanso reglamentario (comida o bocadillo). Un 52% refiere, a veces, poder hacer una pausa, corta cuando lo necesita. Un 47% de los encuestados dice nunca o casi nunca poder marcar su propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada.

### **Autonomía Decisional:**

Un 41% refiere a veces, poder gestionar decisiones relativas a lo que debe hacer en sus tareas. Respecto a la decisión relativa a la distribución de tareas, un 41% refiere poder, a veces. Un 47% refiere que nunca o casi nunca puede tomar decisiones respecto al entorno. Respecto al cómo hacer su trabajo (métodos, procedimientos, etc) un 41% refiere decidir a veces. Respecto a la cantidad de trabajo que tiene que realizar, un 41 %, opinan que a veces, puede tomar decisiones.

Respecto a la calidad del trabajo, un 47%, considera que a veces pueden tomar decisiones.

Respecto a la resolución de incidencias, un 35 % opina que toma a veces decisiones.

Respecto a la distribución de turnos rotativos un 70% refiere que nunca o casi nunca se toman decisiones.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 8  | 2               | 4              | 3                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-113 | 67,65 | 26,10             | 79,00   |

**Tabla 13 Valoración Resumen Autonomía en Hemodiálisis.**

## CARGA DE TRABAJO

### **Presiones de los tiempos**

Respecto al tiempo de que disponen para realizar su trabajo:

Un 23% consideran que a veces es suficiente y adecuado.

En relación con la ejecución de la tarea que le requiere trabajar con rapidez: un 41%, opinan que siempre o casi siempre.

Sobre la frecuencia con que deben acelerar el ritmo de trabajo: un 35%, opinan que a menudo.

### **Esfuerzo de atención**

Sobre el tiempo que deben mantener una atención exclusiva, un 47%, opinan que a veces.

En general, un 76% considera la atención que deben mantener como alta.

Referente a si deben atender a varias tareas simultáneamente, un 23%, considera que siempre o casi siempre.

En cuanto a si tienen que interrumpir la tarea que están haciendo para realizar otra no prevista, un 52%, opinan que a menudo.

Sobre el supuesto de que haya interrupciones que alteran la ejecución de su trabajo seriamente, un 47% opina que a veces.

Acerca de la cantidad de trabajo que tiene un 52% considera que a veces que suele ser irregular e imprevisible.

### **Cantidad y dificultad de la tarea**

Respecto a la frecuencia que tienen que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarse trabajo a casa, un 35% opina que ocurre a veces.

En general, respecto de la cantidad de trabajo que tienen, un 41% considera que es elevado.

Sobre la consideración de la dificultad, un 47%, la considera a veces difícil.

Un 29%, de los entrevistados opinan que a menudo tienen que llevar a cabo tareas que requieren pedir consejo o ayuda.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 8  | 2               | 2              | 5                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-106 | 51,41 | 17,79             | 52,00   |

**Tabla 14** Valoración Resumen Carga de Trabajo en Hemodiálisis.

## DEMANDAS PSICOLOGICAS

### **Exigencias cognitivas:**

Requiere aprender:

35 %, responde a veces; adaptarse, un 47% responde a menudo; tomar iniciativas, un 47% responde a menudo.

Requiere buena memoria, un responde 52% responde siempre o casi siempre; ser creativo: un 29%responde a veces.

### **Exigencias emocionales:**

Trato con personas que no están empleadas en tu trabajo siempre o casi siempre 76 %.

Tiene que ocultar emociones y sentimientos ante: Superiores jerárquicos: 29% a veces. Subordinados: 35% responde a veces, compañeros, 47% a veces, personas que no están empleadas en la empresa, 29% responde siempre o casi siempre.

El tipo de trabajo expone a situaciones que le pueden afectar emocionalmente: a menudo, un 41%.

Del tipo de asistencia, se espera que dé una respuesta a los problemas emocionales de los pacientes, residentes, alumnos: siempre o casi siempre en un 47% de los encuestados.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 7  | 3               | 3              | 4                  |

| Rango  | Media | Desviación típica | Mediana |
|--------|-------|-------------------|---------|
| 10-112 | 62,76 | 15,45             | 65,00   |

**Tabla 15** Valoración Resumen Demandas Psicológicas en Hemodiálisis.

## VARIEDAD CONTENIDO DE TRABAJO

Un 35% opinan que les resulta bastante rutinario.

Sobre el sentido de las tareas que realizan, un 5%, cree tienen poco sentido.

Respecto a la contribución sobre la organización de su trabajo, un 5%, opinan que no lo sabe.

Respecto al reconocimiento del trabajo por parte de los superiores, un 29% opinan que a veces.

Sobre el reconocimiento por parte de los compañeros/as, un 35%, opinan que a veces.

En cuanto al reconocimiento por parte de los usuarios o pacientes, un 47% opinan que se da a veces.

Acerca del aprecio del trabajo en general por parte de familiares y amistades, un 17% opinan a veces.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 14   | 2               | 1              | 0                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-69  | 20,82 | 10,45             | 20,00   |

**Tabla 16** Valoración Resumen Variedad Contenido del Trabajo.

## PARTICIPACION /SUPERVISION

### **Participación**

La participación en cuanto a la introducción de equipos y materiales:

Un 70% refiere que sólo recibe información.

En la manera de trabajar a la hora de considerar cambios un 58% refiere que sólo recibe información.

La participación en cuanto a la introducción de equipos y materiales: un 70% refiere que sólo recibe información.

En la manera de trabajar a la hora de considerar cambios, un 58% refiere que sólo recibe información.

La participación en cuanto a la introducción de equipos y materiales:

Reestructuración de áreas de trabajo: un 52% refiere que solo recibe información.

Respecto a la elaboración de normas de trabajo, refiere que sólo recibe información un 35%.

### **Supervisión**

Respecto al método para realizar el trabajo, la supervisión del responsable inmediato se valora en un 5% como que no interviene.

La supervisión que el responsable inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo se valora en un 100%, como adecuada.

La valoración de la supervisión sobre el ritmo de trabajo se valora en un 5% como insuficiente.

La valoración de la supervisión sobre la calidad del trabajo realizado se valora en un 11% como que no interviene.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 4  | 3               | 5              | 5                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 4-87  | 31,76 | 9,27              | 32,00   |

**Tabla 17** Valoración Resumen Participación/Supervisión en Hemodiálisis.

## INTERÉS POR EL TRABAJO/COMPENSACIÓN

Información; posibilidades sobre formación (insuficiente) y promoción (insuficiente) un 41% y 35% respectivamente.

Mejorable: los requisitos de plazas de promoción la consideran insuficiente 41%.

Se percibe que la empresa facilita el desarrollo profesional en un 11% de manera insuficiente.

La formación que se imparte: la definen los encuestados en un 47% como insuficiente en algunos casos.

Insatisfacción respecto al salario, un 41% se considera insatisfecho.

La falta de correspondencia entre el esfuerzo y las recompensas es totalmente insuficiente en un 25% de los encuestados.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                   |                    |
|--|-----------------|-------------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado    | Riesgo muy elevado |
| 11   | 4               | 1                 | 1                  |
|  |                 |                   |                    |
| Rango                                      | Media           | Desviación típica | Mediana            |
| 0-73                                       | 45,12           | 12,05             | 49,00              |

**Tabla 18** Valoración Resumen Interés por el Trabajador.

## DESEMPEÑO DEL ROL

La valoración de la información que reciben sobre lo que deben hacer (funciones, competencias y atribuciones), un 17%, opina que es poco clara.

Respecto a la información que reciben sobre: métodos, protocolos, procedimientos; para realizar su trabajo, un 23%, opina que la información es poco clara.

La valoración de la información que reciben sobre la cantidad del trabajo que se espera que realicen, un 17% de los encuestados opinan que es poco clara.

La valoración de la información que reciben sobre la calidad del trabajo que se espera. un 11% de los encuestados, opinan que es nada clara.

Respecto a la consideración del tiempo asignado para realizar el trabajo, los encuestados consideran en un 17%, que la información que reciben es poco clara.

Un 41% de los encuestados, consideran que la información que reciben sobre la responsabilidad de su puesto de trabajo es poco clara.

Los entrevistados consideran en un 29% que se les asignan tareas que no pueden realizar, por no tener los recursos adecuados; a menudo.

Un 52% considera que, a veces, se dan situaciones en las que, para ejecutar una tarea, han de saltarse los métodos establecidos.

Un 35% opinan que se dan situaciones de exigencia de toma de decisiones, o realizar cosas con las que no están de acuerdo porque les supone un conflicto moral, emocional, legal, etc.

Un 58% refiere que, a veces, se dan situaciones donde se reciben instrucciones contradictorias entre sí.

Un 52%, refiere que, a veces, se dan situaciones, en donde se le exigen responsabilidades, cometidos, o tareas que no entran dentro de sus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 6  | 2               | 3              | 6                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 1-109 | 44,59 | 17,89             | 46,00   |

**Tabla 19** Valoración Resumen Desempeño de Rol.

## RELACIONES Y APOYO SOCIAL

En un 41%, los encuestados consideran que siempre o casi siempre, pueden contar con sus superiores si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, y/o desean ayuda o apoyo.

Un 23%, refiere que, a veces, si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, pueden contar con sus compañeros.

Un 35%, refiere poder contar a veces con sus subordinados si tiene que realizar un trabajo delicado o complicado.

Un 58% de los entrevistados refiere que, a veces, si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, pueden contar con otras personas que trabajan en la empresa.

Los entrevistados consideran en un 23%, que las relaciones con las personas con las que deben trabajar son regulares.

Un 29% refiere que se producen conflictos interpersonales en su trabajo con frecuencia.

Los entrevistados opinan en un 23%, que se produce en su trabajo violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales) con frecuencia.

Los entrevistados tienen un conocimiento respecto de la empresa frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores, un 53 % responde que no lo sabe.

Un 29% considera que, a veces, en su entorno se siente discriminado (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)

Los entrevistados opinan en un 41%, que en su trabajo se producen situaciones de violencia física raras veces.

Los entrevistados opinan en un 17%, que se producen en su trabajo situaciones de acoso sexual raras veces.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 8  | 2               | 2              | 5                  |

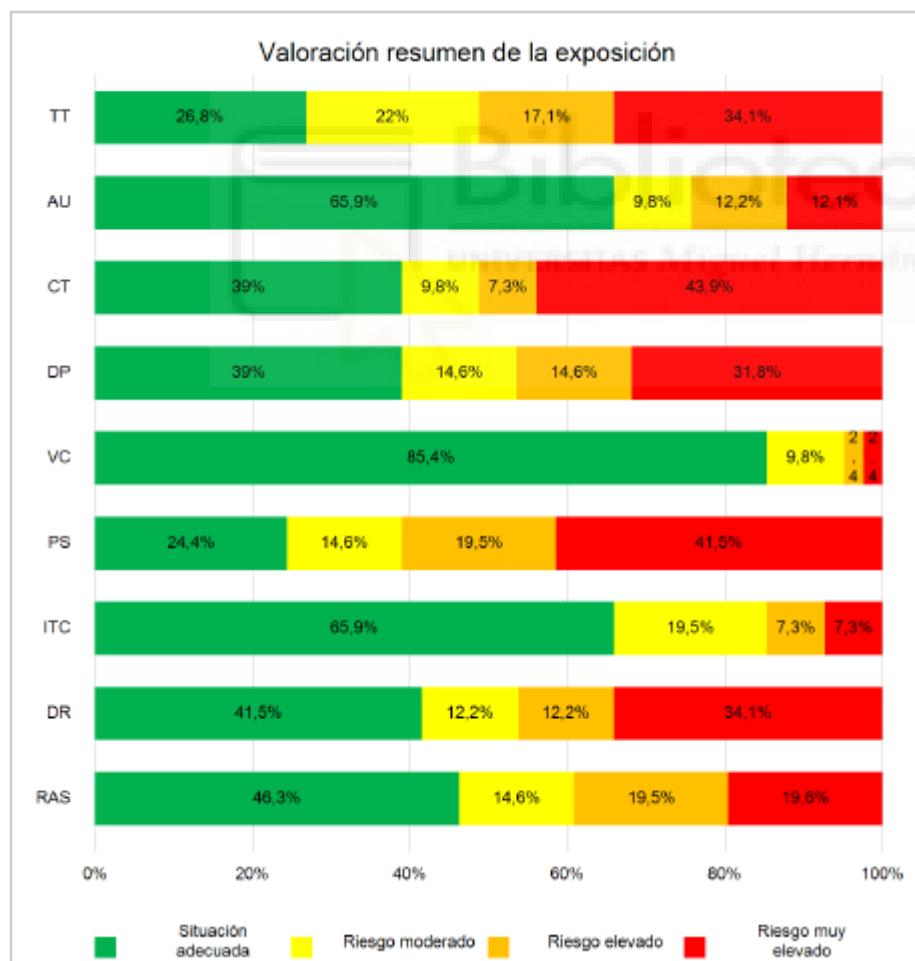
| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-97  | 28,65 | 15,27             | 27,00   |

**Tabla 20**      *Valoración Resumen y Relaciones y Apoyo Social.*

### 5.3 RESULTADOS GLOBALES EVALUACIÓN RIESGO PSICOSOCIAL OBTENIDOS EN EL SERVICIO DE NEFROLOGÍA.

Finalmente, se han agrupado todas las entrevistas de las distintas subsecciones que componen el Servicio de Nefrología, es decir todo el personal del Servicio en una única estadística general, de forma que se aprecia la tendencia general de todo el estrato del Hospital estudiado. Es, por tanto, una síntesis de lo expuesto hasta ahora, con intención integradora, y de cara a la extracción de resultados globales y obtención de conclusiones genéricas ya en el apartado 6.

La partición global por sexos, fue de 33 mujeres y 8 hombres. El total de participación fue de 41 personas (100%). No participaron residentes.



*Figura 3 Valoración Resumen General Nefrología.*

|     | MEDIA | DT   | Valoración |
|-----|-------|------|------------|
| TT  | 23,9  | 7,3  | MODERADO   |
| AT  | 62,6  | 22,6 | ADECUADO   |
| CT  | 56,1  | 22,3 | ADECUADO   |
| DP  | 66,8  | 18,2 | MODERADO   |
| VC  | 20,2  | 10,1 | ADECUADO   |
| PS  | 34,8  | 11,1 | ADECUADO   |
| ITC | 42,6  | 14,4 | ADECUADO   |
| DR  | 42,4  | 18,2 | ADECUADO   |
| RAS | 27,6  | 14,4 | ADECUADO   |

**Tabla 21** Valoración Resumen General Nefrología.**TIEMPO DE TRABAJO**

Trabajas los sábados; domingos y festivos. Responden los entrevistados: siempre o casi siempre un 14.7% y a menudo 56.1%, respectivamente. Al ítem de si: Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos) un 19.5% de los entrevistados opinan a menudo. Respecto a ítem de: Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre con tu familia y amigos. Un 48.8 % de los entrevistados responden a veces.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 11   | 9               | 7              | 14                 |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-37  | 23,90 | 7,26              | 25,00   |

**Tabla 22** Valoración Resumen Tiempo de Trabajo General Nefrología.**AUTONOMIA****Autonomía Temporal**

Un 48,8% refiere que, a veces, tiene posibilidad de tomar días u horas libres para asuntos personales. Un 26,8% refiere nunca o casi nunca, poder decidir cuándo hacer las pausas cuando quiere para el descanso reglamentario (comida o bocadillo). Un 53,7% refiere, a veces, poder hacer una pausa corta cuando lo necesita. Un 36,6% de los encuestados dice poder marcar nunca o casi nunca su propio ritmo de trabajo, a lo largo de la jornada.

### **Autonomía decisional**

Un 34,1% refiere a veces, poder gestionar decisiones relativas a lo que debe hacer en sus tareas. Respecto a la decisión relativa de distribución de tareas, un 39% refiere que, a veces puede. Un 39% refiere que pueden tomar decisiones respecto al entorno; nunca o casi nunca. Respecto al cómo hacer su trabajo (métodos, procedimientos, etc) un 36,6% refiere decidir, a veces. Respecto a la cantidad de trabajo que tiene que realizar, un 53,7%, opinan que nunca o casi nunca, puede tomar decisiones. Respecto a la calidad del trabajo, un 46,3%, considera que a veces pueden tomar decisiones. Respecto a la resolución de incidencias toman a veces decisiones, en un 43,9 %. Respecto a la distribución de turnos rotativos un 68,3% refiere que nunca o casi nunca se toman decisiones.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 27   | 4               | 5              | 5                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-113 | 62,66 | 22,62             | 61,00   |

**Tabla 23** Valoración Resumen Autonomía General Nefrología.

### CARGA DE TRABAJO

#### **Presiones de los tiempos**

Respecto al tiempo de que disponen para realizar su trabajo, un 17,1% consideran que nunca o casi nunca es suficiente y adecuado. En relación con la ejecución de la tarea que le requiere trabajar con rapidez un 39%, opinan que siempre o casi siempre. Sobre la frecuencia con que deben acelerar el ritmo de trabajo, un 34,1%, opinan que siempre o casi siempre.

#### **Esfuerzo de atención**

Sobre el tiempo que deben mantener una atención exclusiva, un 29,3%, opinan que siempre o casi siempre. En general, un 41,5% considera la atención que deben mantener como muy alta.

Referente a si deben atender a varias tareas simultáneamente, un 29,3%, considera que siempre o casi siempre. En cuanto a si tienen que interrumpir la tarea que están haciendo para realizar otra no prevista, un 41,5%, opinan que a menudo. Sobre el supuesto de que haya interrupciones, un 36,6% opinan que a veces alteran la ejecución de su trabajo seriamente. Acerca de la cantidad de trabajo que tiene un 19,5% considera, siempre o casi siempre que suele ser irregular e imprevisible.

### Cantidad y dificultad de la tarea

Respecto a la frecuencia que tienen que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarse trabajo a casa, un 24,5%, opinan que a veces. En general, la cantidad de trabajo que tiene, un 43,9% considera que es elevado. Sobre la consideración de la dificultad, un 51,2%, opinan que a veces. Un 56,1%, de los entrevistados opinan que a veces tienen que llevar a cabo tareas que requieren pedir consejo o ayuda.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 16   | 4               | 3              | 18                 |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-106 | 56,12 | 22,31             | 57,00   |

**Tabla 24 Valoración Resumen Carga de Trabajo General Nefrología.**

## DEMANDAS PSICOLOGICAS

### Exigencias cognitivas:

Requiere aprender 41,5 % y adaptarse 39% responde que a menudo, tomar iniciativas un 46,3% responde que a menudo. Requiere buena memoria, un 65,9% responde siempre o casi siempre, y ser creativo un 36,5% responde a veces.

### Exigencias emocionales:

Trato con personas que no están empleadas en tu trabajo, responden siempre o casi siempre un 73,2 %. Tiene que ocultar emociones y sentimientos ante: Superiores jerárquicos, un 39% responde a veces, subordinados, un 34,1% responde a menudo, compañeros, un 36,6% responde a veces, personas que no están empleadas en la empresa, un 43,9% responde siempre o casi siempre.

El tipo de trabajo, expone a situaciones que le pueden afectar emocionalmente, un 51,2% responde siempre o casi siempre. Del tipo de asistencia, se espera que dé una respuesta a los problemas emocionales de los pacientes, residentes, alumnos; un 56,1% de los encuestados responde siempre o casi siempre.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 16   | 6               | 6              | 13                 |

| Rango  | Media | Desviación típica | Mediana |
|--------|-------|-------------------|---------|
| 10-112 | 66,80 | 18,21             | 65,00   |

**Tabla 25** Valoración Resumen Demandas Psicológicas General Nefrología.

#### VARIEDAD CONTENIDO DE TRABAJO

Un 36,6% opinan a veces, les resulta rutinario. Sobre el sentido de las tareas que realizan, un 61%, cree tiene mucho sentido. Respecto a la contribución sobre la organización de su trabajo, un 58,5%, opinan que es importante. Respecto al reconocimiento del trabajo por parte de los superiores, un 29,2% opinan que a veces. Sobre el reconocimiento por parte de los compañeros/as, un 26,8%, opinan que a veces. En cuanto al reconocimiento por parte de los usuarios o pacientes, un 41,5% opinan que se da a menudo. Acerca del aprecio del trabajo en general por parte de familiares y amistades, un 24,4% opinan que a menudo.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 35   | 4               | 1              | 1                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-69  | 20,22 | 10,12             | 19,00   |

**Tabla 26 Valoración Resumen Variedad del Contenido General Nefrología.**

## PARTICIPACION /SUPERVISION

### Participación

La participación en cuanto a la introducción de equipos y materiales. Un 58,5% refiere solo recibo información. En la manera de trabajar a la hora de considerar cambios 36,6%, sólo recibe información. Respecto al lanzamiento de nuevos o mejores servicios, un 53,6% refiere que solo recibe información. Reestructuración de áreas de trabajo un 41,5% solo recibe información. Cambios en la dirección o entre los superiores, ninguna participación en un 65,9%. Contratación ninguna participación 63,4%, ninguna participación. Respecto a la elaboración de normas de trabajo, ninguna participación 26,8%.

### Supervisión

Respecto al método para realizar el trabajo, la supervisión del responsable inmediato se valora en un 9,8%, como no interviene. La supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo se valora en un 7,4%, como no interviene. La valoración de la supervisión sobre el ritmo de trabajo se valora en un 29,3% como no interviene. La valoración de la supervisión sobre la calidad del trabajo realizado se valora en un 7,3%, como no interviene.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 10   | 6               | 8              | 17                 |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 4-87  | 34,85 | 11,16             | 34,00   |

**Tabla 27 Valoración Resumen Participación /Supervisión General Nefrología.**

## INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN

Información; posibilidades sobre formación (insuficiente) y promoción (no hay información) un 29% y 26,8% respectivamente. Mejorable los requisitos de plazas de promoción, la consideran insuficiente 39%. Se percibe que la empresa facilita el desarrollo profesional en un 17% de manera insuficientemente. La formación que se imparte: la definen los encuestados en un 43,9% insuficiente en algunos casos. Insatisfacción respecto al salario, 51,2% considera insatisfecho. La falta de correspondencia entre el esfuerzo y las recompensas es totalmente insuficiente en un 29,3% de los encuestados.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 27   | 8               | 3              | 3                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-73  | 42,66 | 14,39             | 44,00   |

**Tabla 28** Valoración Resumen Interés por el Trabajador/Compensación.

## DESEMPEÑO DEL ROL

La valoración de la información que reciben sobre lo que deben hacer (funciones, competencias y atribuciones) un 19,5%, opinan que es poco clara. Respecto a la información que reciben sobre: métodos, protocolos, procedimientos; para realizar su trabajo. Un 21,9%, opinan que la información es poco clara. La valoración de la información que reciben sobre la cantidad del trabajo que se espera que realicen. Un 12,2% de los encuestados, opinan que es poco clara. La valoración de la información que reciben sobre la calidad del trabajo que se espera. Un 12,2% de los encuestados, opinan que es nada clara. La consideración del tiempo asignado para realizar el trabajo, los encuestados consideran que la información que reciben es en un 14,6%, nada clara. Un 34,1% de los encuestados, consideran que la información que reciben sobre la responsabilidad de su puesto de trabajo es: nada clara. Los entrevistados consideran en un 39% que se les asignan tareas que no pueden realizar, por no tener los recursos adecuados; a veces.. La frecuencia con que se dan las situaciones en las que para ejecutar una tarea, han de saltarse los métodos establecidos. En un 48,8% de frecuencia. A veces, opinan que se da la situación de exigencia de toma de decisiones, o realizar cosas con

las que no están de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, emocional, legal. En un 9,8%, siempre o casi siempre.

Se dan situaciones, donde se reciben instrucciones contradictorias entre sí. En un 43,9%, a veces.

Se dan situaciones, en donde te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores 41,5 % a veces.

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                   |                    |
|--|-----------------|-------------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado    | Riesgo muy elevado |
| 17   | 5               | 5                 | 14                 |
|  |                 |                   |                    |
| Rango                                      | Media           | Desviación típica | Mediana            |
| 1-109                                      | 42,46           | 18,22             | 43,00              |

**Tabla 29** Valoración Resumen Desempeño de Rol General Nefrología.

#### RELACIONES Y APOYO SOCIAL

En un 12,2%, nunca o casi nunca Los encuestados consideran que pueden contar con sus superiores si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, y/o desean ayuda o apoyo.

En un 24,4%, a veces. Opinan que si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, pueden contar con sus compañeros.

Los entrevistados si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, en un 24,4% a veces dicen poder contar con sus subordinados.

En un 46,3%, a veces los entrevistados si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado, pueden contar con otras personas que trabajan en la empresa.

Los entrevistados consideran en un 14,6%, que las relaciones con las personas con las que deben trabajar son: regulares.

Los entrevistados opinan que en un 26,8% se producen en su trabajo conflictos interpersonales: con frecuencia. Los entrevistados opinan que en un 39% se producen en su trabajo situaciones de violencia física: raras veces. Los entrevistados opinan que en un 22% se producen en su trabajo violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales): con frecuencia.

Los entrevistados opinan que en un 26,8% se producen en su trabajo situaciones de acoso sexual: raras veces.

Los entrevistados tienen un conocimiento respecto de la empresa frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores, responden en un 46,3 % que no lo saben.

Los encuestados en un 24,4% considera que a veces, en su entorno se sienten discriminados (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...).

| Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo |                 |                |                    |
|--|-----------------|----------------|--------------------|
| Situación adecuada                         | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| 19   | 6               | 8              | 8                  |

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-97  | 27,59 | 14,43             | 27,00   |

**Tabla 30** Valoración Resumen Relaciones y Apoyo Social General Nefrología.

## 5.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Se aprecia una tendencia en general aceptable de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. De hecho, en el análisis desglosado de cada estresor, todos, salvo dos de los nueve, se consideran por debajo del límite aceptable como saludable, por lo que se descartan en esos aspectos la existencia de indicadores de inestabilidad o la necesidad de implementar medidas de prevención.

Los ítems que convencionalmente son objeto de intervención, y que se han analizado individualmente de forma metódica en busca de susceptibilidades mejorables, nos son revelados como libres de carga psicológica, es decir, de riesgo psicológico o social en su mayoría, salvo las excepciones que posponemos líneas abajo.

¿Qué aspectos, en cambio, requieren acciones de mejora? El tiempo de trabajo y las demandas psicológicas del trabajo se consideran como de riesgo moderado, por lo que son aspectos del desempeño que requieren la atención del prevencionista.

Es entendible que estas dos facetas del desempeño se manifiesten como de riesgo moderado, y se diferencien positivamente como indicadoras de mayor riesgo, mientras que el resto de indicadores, en cambio, se mantengan dentro del riesgo aceptable:

las profesiones sanitarias, todas ellas, implican un tiempo y una carga de trabajo que a veces puede llegar a contarse incluso como excesiva, si no se tiene en cuenta el papel de la Vigilancia de la Salud. E, igualmente, las exigencias psicológicas que suponen en muchos casos, este tipo de actividad laboral (para el médico, por ejemplo, en cuanto a requerimientos cognitivo-intelectuales, pero no menos para un enfermero de hemodiálisis, respecto a las exigencias emocionales, al enfrentar v.g., circunstancias vitales críticas de los pacientes, como, por ejemplo, situaciones de final de vida).

Por todo ello, los resultados obtenidos para estos dos ítems se contextualizan adecuadamente dentro del marco profesional a estudio.

Respecto al hecho de que el resto de ítems no saturen negativamente, que muestren una tendencia psicosocial aceptable (positiva), es un síntoma de buena salud organizacional, cultural y sociogrupal del Servicio, en cuanto a lo que significan per se (relaciones y apoyo social, desempeño de rol, interés por el trabajador, participación, etc...). No se significan, por tanto, síntomas de disensiones internas, abusos de autoridad, competitividad, falta de compañerismo, jerarquización inapropiada o excesiva, etc., factores muchas veces presentes en los entornos laborales (tal y como se expuso en la introducción), y con marcados efectos deletéreos para muchos trabajadores.

Ergo, la intervención psicosocial, a nivel del servicio en general, se centrará en el tiempo de trabajo, y en el exceso de demanda psicológica sobre los trabajadores (ver siguiente apartado).

En cuanto al análisis por secciones del servicio, también se pueden, y se deben, extraer conclusiones a partir del test FPSICO.

En planta de hospitalización, de hecho, se observa una tendencia mucho más armonizada que en hemodiálisis: la totalidad de los ítems clasificados como de bajo riesgo, frente a los 5 ítems, de los 9, que marcan una tendencia hacia la susceptibilidad al riesgo psicológico en hemodiálisis, más del 55% de los campos explorados.

Por ello, respecto del personal de planta, no se nos plantea problema alguno, es más, se puede considerar como un lugar de trabajo óptimo, en cuanto a psicosociología.

No se puede decir lo mismo, en cambio, como se viene diciendo, del personal de hemodiálisis, donde, insistimos, la mayoría de los factores de riesgo se revelan como alterados en grado medio: Tiempo de trabajo, Autonomía, Demanda psicológica del trabajo, Participación/Supervisión e Interés por el trabajador.

La tendencia descrita en hemodiálisis hace pensar en la existencia de estresores manifiestos (véase el exceso de trabajo, la falta de independencia y autonomía decisional, los excesivos requerimientos, tanto técnicos, como de implicación psicológica, que exige el trabajo), y de tendencias menos explícitas que empeoran el desempeño de los trabajadores (escasa participación individual, supervisión personal, profesional, o humana, deficiente, así como escaso interés por el trabajador por parte de superiores, supervisores, iguales o compañeros), factores todos ellos que merecen ser esclarecidos y mejorados.

El servicio, con todo, y asumiendo lo dicho hasta ahora, se valorará en su totalidad, aún teniendo en cuenta, por supuesto, las conclusiones habidas por subsecciones, y las intervenciones preventivas se interpretarán de forma general, pensando que el personal facultativo ha sido incluído en la valoración general final, sin una estadificación específica, por motivos de conflictividad interna en el seno del servicio que se ha estimado oportuno obviar.

## 5.5 PROPUESTAS DE RECOMENDACIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### 5.5.1. INTRODUCCIÓN Y SUGERENCIAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS.

Antes de pasar a exponer el Plan de Prevención en sí mismo, se expone a continuación una visión genérica de la situación en el servicio, y de sus puntos débiles en cuanto a Riesgo Psicosocial al que se expone su personal, de acuerdo con los resultados que permite deducir el estudio, de modo que sirva, a su vez, de introducción al desarrollo general del Plan.

El TIEMPO DE TRABAJO es una faceta del riesgo en el trabajo que puede mejorarse, si no mitigarse, tal y como se describe en las recomendaciones, con el tipo de medidas preventivas tales como las que se proponen en el apartado siguiente (ver p.69)

#### Medidas para mejorar el tiempo de trabajo

1. Organización de jornadas y turnos: Evitar turnos prolongados (>8-10 horas) y jornadas continuadas sin pausas. Reducir turnos nocturnos consecutivos y garantizar un descanso suficiente entre jornadas (mínimo 11 horas). Promover la flexibilidad horaria cuando sea posible, para favorecer la conciliación.
2. Pausas efectivas: introducir pausas breves y regulares (5-10 minutos cada 2-3 horas). Respetar la pausa larga para comida o descanso (mínimo 30 minutos). Fomentar pausas activas (estiramientos, caminar brevemente) en trabajos sedentarios.
3. Gestión del tiempo laboral: Capacitar a los trabajadores en gestión eficaz del tiempo: priorización, uso de agendas, técnicas como Pomodoro o GTD. Eliminar o reducir tiempos muertos innecesarios, reuniones improductivas o interrupciones constantes.

EL NIVEL DE DEMANDA PSICOLÓGICA que reflejan es bastante elevado, tanto a nivel cognitivo como emocional, lo que puede generar fatiga mental, burnout, disminución del rendimiento y malestar emocional.

Exigencias cognitivas: Se observa un alto porcentaje de respuestas con saturación negativa, en el sentido de que, para gran parte de los trabajadores del servicio, su trabajo les supone una atención y esfuerzo intelectual, cognitivo, y/o racional altamente exigente, lo que, si bien en una justa medida, puede ser un factor estimulador para el individuo, en este caso, no obstante, se objetiva como factor medianamente detractor, en el sentido de que requiere del individuo una excesiva concentración o discurso, y que, a medio y largo plazo, significa un desgaste intelectual, psíquico y moral.

Exigencias emocionales: un porcentaje asumible de en torno al 40% de forma genérica, confiesa tener que ocultar emociones en su entorno laboral, sea ante compañeros, superiores, o personas ajenas, lo que en general revela desconfort sociolaboral, y lo convierte en el segundo ítem negativo más significativo en el contexto que se ha pretendido retratar.

Las demandas psicológicas son especialmente complejas (y máxime, teniendo en cuenta las circunstancias, en la sección de hemodiálisis) debido a: los pacientes crónicos, a menudo en situaciones crónicas o terminales; el contacto constante con el sufrimiento, el dolor y la muerte; la relación prolongada con pacientes y familiares; y la alta exigencia cognitiva y toma de decisiones clínicas.

Por ello se propone:

Medidas para mejorar la Demanda Psicológica que exige el trabajo

Para el exceso de exigencias cognitivas:

1. Sesiones clínicas estructuradas y compartidas: Fomentar la toma de decisiones en equipo multidisciplinar para repartir la carga cognitiva. Promover reuniones breves pero regulares (15-20 min/día) donde se aclaren prioridades y dudas del día.
2. Protocolo de apoyo para casos complejos. Crear algoritmos de actuación y checklists para situaciones frecuentes: acceso vascular complicado, rechazo de trasplante, descompensación dialítica, etc.
3. Formación continua integrada al trabajo. Microcápsulas de formación (10-15 min) integradas en el día a día, para evitar que la capacitación sea una carga añadida.

Para las exigencias emocionales:

1. Supervisión emocional grupal: Reuniones mensuales dirigidas.
2. Desactivación emocional post-evento crítico: Implementar una rutina rápida de cuidado después del fallecimiento de un paciente, tras diálogos difíciles con los familiares, o tras incidentes violentos o agresivos (p.e. 10 minutos de pausa estructurada para todo el equipo con facilitador o en zona tranquila).
3. Entrenamiento en comunicación clínica difícil (lo que reducirá el desgaste emocional por mejor capacidad de afrontamiento y preparación).
4. Rotación emocional dentro del servicio. Alternancia entre atención a pacientes estables, hospitalizados y en diálisis aguda/crónica, para repartir mejor la carga emocional.

### **5.5.2. PLAN GENÉRICO DE PREVENCIÓN**

Las recomendaciones que se ofrecen a continuación son una guía sobre los aspectos importantes que hay que tener en cuenta para cada factor. Sin embargo, no deben tomarse como reglas rígidas que se apliquen igual en todas partes. Para pasar de una recomendación general a una aplicación práctica, es necesario conocer bien la realidad concreta y diaria del

lugar donde se va a intervenir, ya sea un puesto de trabajo, departamento, turno o categoría profesional.

Los trabajadores y los mandos directos conocen mejor esa realidad, por lo que deben participar en el diseño de las medidas preventivas. Por eso, es fundamental crear canales y mecanismos que garanticen su participación en analizar los problemas y debatir soluciones. Esto ayuda a que se involucren y comprometan con las medidas que se tomen.

Así, cualquier organización que quiera mejorar el ambiente psicosocial debe asegurar la participación de todos los implicados, para que las decisiones sean más adecuadas y tengan más posibilidades de éxito. Para evaluar cada factor psicosocial, se usan preguntas que sirven como indicadores o pistas. Pero al actuar para mejorar, conviene ampliar la información, por ejemplo, haciendo entrevistas aleatorias a mandos y trabajadores de diferentes áreas y categorías. Si se quieren hacer cambios importantes, es recomendable contar con más documentación y la ayuda de un experto. Medidas preventivas propuestas para cada factor de riesgo:

### 1. Tiempo de trabajo (TT)

- Avisar a los trabajadores al menos dos semanas antes de cualquier cambio de turno.
- Evitar turnos demasiado largos, especialmente en trabajos pesados o con riesgos químicos.
- Crear sistemas que permitan conocer cuánto trabajo queda y cuánto tiempo hay para hacerlo.
- Flexibilizar horarios y ofrecer teletrabajo si es posible.
- Ofrecer comidas calientes y equilibradas en el turno de noche.
- Consultar a los trabajadores sobre los turnos y sus preferencias.
- Considerar que el turno de noche sea voluntario.
- Asegurar que el personal de noche tenga acceso a la misma formación, cambiando su turno si es necesario para ello.

### 2. Autonomía (AU)

- Establecer pausas que permitan recuperarse bien.
- Permitir que el trabajador decida sobre el ritmo, cantidad de trabajo, método y momento de descanso.

### 3. Carga de trabajo (CT)

- Informar sobre el volumen de trabajo, plazos y objetivos.
- Planificar el trabajo y el tiempo necesario para hacerlo.
- Evitar que el trabajador se sienta presionado por el tiempo, especialmente en áreas sensibles como hospitales.
- Evitar esfuerzos físicos intensos y continuados, o repartirlos mejor.
- Reducir la monotonía mediante rotación de tareas o secciones, con la participación de los trabajadores.
- Ofrecer formación e información para que conozcan bien sus tareas y su propósito.

#### 4. Demandas Psicológicas (DP)

- Formar en habilidades de autocontrol, manejo de emociones y trato con usuarios difíciles.
- Brindar apoyo psicológico o legal si se enfrenta a situaciones emocionalmente fuertes o conflictos.
- Proporcionar recursos y personal suficientes.
- Fomentar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Reconocer y valorar el trabajo realizado.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo y comunicación efectiva.
- Alternar tareas para evitar la exposición prolongada a exigencias similares.

#### 5. Variedad y contenido (VC)

- Planificar el volumen de trabajo y el tiempo para realizarlo.
- Formar en gestión del tiempo y organización.
- Enseñar técnicas para manejar el estrés.

#### 6. Participación/Supervisión (PS)

- Fomentar la participación en la organización y planificación del trabajo, incluso en aspectos como la distribución del espacio.
- Que la supervisión sea un apoyo para el trabajador que fomente su desarrollo y no un control excesivo.
- Definir claramente qué nivel de participación tiene cada persona (consulta, propuesta, decisión).
- Revisar y mejorar los canales de participación existentes o crear nuevos si hacen falta.
- Evitar que el control del trabajo o horarios sea demasiado rígido.

- Promover una supervisión flexible que delegue responsabilidades.
- Crear canales de comunicación adecuados para cada departamento.
- Informar sobre estos canales y su funcionamiento.
- Establecer comunicaciones periódicas sobre el progreso del trabajo.
- Acordar un formato común para la comunicación.
- Facilitar descansos grupales.
- Eliminar obstáculos en la comunicación.
- Realizar al menos una reunión cada seis meses.

#### 7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)

- Facilitar la comunicación formal e informal con los mandos.
- Hacer sentir al trabajador que la empresa se preocupa por él como persona.
- Ofrecer formación e información adecuada que permita la promoción.
- Evaluar la eficacia de la formación mediante encuestas o entrevistas.
- Detectar necesidades formativas con la participación de los trabajadores.
- Describir los puestos para identificar necesidades formativas específicas.
- Establecer un periodo de formación al incorporarse o cambiar de puesto.
- Incentivar la participación en la formación con certificados que tengan valor académico y laboral.

#### 8. Desempeño de rol (DR)

- Crear procedimientos claros y asegurarse que los trabajadores los entiendan y les sirvan.
- Revisar quiénes participan en estos procesos.
- Definir claramente puestos y tareas con matrices que detecten conflictos o ambigüedad.
- Informar sobre tareas, responsabilidades, tiempos y recursos.
- Publicar y comunicar los procedimientos.
- Verificar que las funciones sean claras y compatibles dentro del equipo.

#### 9. Relaciones y apoyo social (RAS)

- Crear un sistema que promueva el apoyo social a todos los niveles.
- Formar en habilidades de comunicación y empatía.

## 6. CONCLUSIONES

Los objetivos inicialmente propuestos, han sido plenamente alcanzados, satisfaciéndose las condiciones metodológicas requeridas en un proyecto estadístico.

Las conclusiones extraídas son fidedignas, y permiten hablar en base a criterios estadísticos libres de sesgos de las condiciones laborales en el Servicio interesado.

La prevalencia de trastornos de ansiedad atribuibles al trabajo, y/o de factores estresores es distinta en cada subsección.

En hospitalización genéricamente se puede hablar de un entorno laboral libre de riesgos, y en hemodiálisis, de un nivel medio de estresores laborales, con cinco indicadores de riesgo susceptibles de mejora. En el análisis global del servicio, se identificaron tan sólo dos indicadores de Riesgo Psicosocial.

La conclusión final es que el Servicio goza de condiciones sociolaborales aceptables, y que puede beneficiarse de intervenciones de mejora a corto/medio plazo.

Las medidas de intervención psicosocial deben ir encaminados a paliar los déficits reveladores de inestabilidad.

Con entrevistas y valoraciones sucesivas, preferentemente con este mismo método, y tras la implementación de las medidas lenitivas que se han propuesto, es nuestro deber como salubristas, valorar si la evolución es favorable y si las medidas han sido efectivas, así como constatar que el resto de parámetros continúan en la franja de riesgo aceptable.

Se podría proponer una segunda valoración a modo de estudio cohorte o comparativo, para, transcurrido un tiempo, (8 meses, un año...), ver si se ha reducido el impacto de los estresores, como medida del éxito de nuestra intervención en Promoción de la Salud.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

1. . Alamillos Ortega P, Andani Cervera J, Cabrera García MA, Chirivella Cases J, Collazos Dorronsoro A, Fernández Escribano M, et al. *Guía de criterios de aptitud para trabajadores del ámbito sanitario*. Madrid: Escuela Nacional de Medicina del Trabajo, Instituto de Salud Carlos III, Ministerio de Economía y Competitividad; 2014.
2. Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS). Guía de valoración profesional salud. 3<sup>a</sup> ed. Madrid. INSS; 2014.
3. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Madrid: INSST; 2018.
4. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). NTP 702: El proceso de evaluación de factores psicosociales. [Madrid]: INSST; 2018.
5. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). NTP 840: El método del INSHT para la identificación y evaluación de los factores psicosociales. Madrid: INSST; 2018.
6. González-Romá V, Peiró JM. La carga mental en el trabajo: un análisis desde la psicología organizacional. *Psicothema*. 2001;13(3):467–74.
7. Karasek RA, Theorell T. *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books; 1990.
8. Maslach C, Leiter MP. Burnout: A multidimensional perspective. In: Perrewé PL, Ganster DC, editors. *Exploring Theoretical Mechanisms and Perspectives*. Bingley, UK: Emerald Group Publishing; 2016. p. 69–85.
9. Lloyd S, King R, Chenoweth L. Social work stress and burnout: A review. *J Soc Work*. 2002;2(2):163–88.
10. Bakker AB, Demerouti E. The Job Demands-Resources model: State of the art. *J Manag Psychol*. 2007;22(3):309–28.
11. Schaufeli WB, Bakker AB. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *J Organ Behav*. 2004;25(3):293–315.
12. Kabat-Zinn J. *Full Catastrophe Living: Using the Wisdom of Your Body and Mind to Face Stress, Pain, and Illness*. New York: Delta; 1990.
13. Greeson MR. Mindfulness research update: 2008. *J Couns Dev*. 2009;87(3):348–55.
14. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed. Palo Alto (CA): Consulting Psychologists Press; 1996.

15. Hart SG, Staveland LE. Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. In: Hancock PA, Meshkati N, editors. *Human Mental Workload*. Amsterdam: North-Holland; 1988. p. 139–83.
16. Pérez Bilbao J, Nogareda Cuixart C. Factores psicosociales: metodología de evaluación. Notas Técnicas de Prevención, NTP 926. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT); 2012.



## 8. ANEXOS

### ANEXO 1. CUESTIONARIO FPSICO 4.0



#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.  
El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.  
Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.  
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.  
**ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS**

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES**

**1. SEXO**

MUJER  
HOMBRE

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |

**2. EDAD**

MENOR O IGUAL A 34 AÑOS  
ENTRE 35 Y 50 AÑOS  
MAYOR DE 50 AÑOS

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |

**3. UNIDAD DE ANALISIS**

UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN  
UNIDAD DE HEMODIALISIS/PERITONEAL

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |



GOBIERNO  
DE ESPAÑAMINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIALInstituto Nacional de  
Seguridad y Salud en el TrabajoCUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES**1. ¿Trabajas los sábados?**

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No trabajo en turnos rotativos

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
|  | 5 |

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

- Puedo decidir  
Se me consulta  
Sólo recibo información  
Ninguna participación

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Puedo decidir  
Se me consulta  
Sólo recibo información  
Ninguna participación

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Puedo decidir  
Se me consulta  
Sólo recibo información  
Ninguna participación

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- No interviene  
Insuficiente  
Adecuada  
Excesiva

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- No interviene  
Insuficiente  
Adecuada  
Excesiva

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- No interviene  
Insuficiente  
Adecuada  
Excesiva

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- No interviene  
Insuficiente  
Adecuada  
Excesiva

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |

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

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Muy clara  
Clara  
Poco clara  
Nada clara

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

- Muy clara  
Clara  
Poco clara  
Nada clara

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

- Muy clara  
Clara  
Poco clara  
Nada clara

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca  
No tengo, no hay otras personas

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca  
No tengo, no hay otras personas

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca  
No tengo, no hay otras personas

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca  
No tengo, no hay otras personas

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

- Buenas
- Regulares
- Malas
- No tengo compañeros

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES**28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?**

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
|  | 5 |

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

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

|  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
|  | 5 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- No  
A veces  
Bastante  
Mucho

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Mucho  
Bastante  
Poco  
Nada

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- No es muy importante  
Es importante  
Es muy importante  
No lo sé

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

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

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

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

- Adecuadamente  
Regular  
Insuficientemente  
No existe posibilidad de desarrollo profesional

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Muy adecuada  
Suficiente  
Insuficiente en algunos casos  
Totalmente insuficiente

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Muy adecuada  
Suficiente  
Insuficiente en algunos casos  
Totalmente insuficiente

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

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

- Muy satisfecho  
Satisfecho  
Insatisfecho  
Muy insatisfecho

|   |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

