



“Universidad de Sevilla. Escuela Politécnica Superior de Sevilla”



TRABAJO FIN DE MÁSTER EN SEGURIDAD INTEGRAL EN LA INDUSTRIA Y
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS
LABORALES DE CARÁCTER PSICOSOCIAL
EN EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
UN HOSPITAL PRIVADO DE LA CIUDAD DE
SEVILLA

AUTOR: ALICIA ORTA CONGOSTO

TUTOR: FRANCISCO JAVIER CANTERO SÁNCHEZ

FECHA: JUNIO 2024

RESUMEN

El aumento de la incidencia hospitalaria es cada vez más frecuente, provocado por la aparición de nuevas enfermedades infecciosas como el Covid-19, el incremento del envejecimiento de la población o el aumento de los problemas de salud mental. Esto ha originado una saturación de los hospitales en los últimos años, además de una bajada en la calidad de la atención a los pacientes, provocando el malestar de estos. Todo ello, sumado a que hay una insuficiencia de personal en los hospitales ha desembocado en que el colectivo de administrativos de atención al público se haya convertido en uno de los más propensos a sufrir riesgos psicosociales en el trabajo. En el presente estudio se ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales a los trabajadores administrativos de atención al público de un hospital privado de la provincia de Sevilla a través del método F-PSICO 4.1. Asimismo, se realizaron propuestas de intervención a través de una planificación preventiva para buscar posibles soluciones a los problemas que se plantearon.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, factores de riesgo, F-PSICO, hospital privado.

ABSTRACT

The increase in hospital incidence is increasingly frequent, caused by the appearance of new infectious diseases such as Covid-19, the increase in the aging of the population or an increase in mental health problems. This has led to saturation of hospitals in recent years, in addition to a drop in the quality of patient care, causing them to feel unwell. All of this, added to the fact that there is a shortage of personnel in hospitals, has caused the group of public service administrators to become one of the most prone to suffer psychosocial risks at work. In the present study, an evaluation of psychosocial risks has been carried out on administrative workers serving the public at a private hospital in the province of Seville through the F-PSICO 4.1 method. Likewise, intervention proposals were made through preventive planning to seek possible solutions to the problems that arose.

Keywords: Psychosocial risks, risk factors, F-PSICO, private hospital.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO.....	7
ANTECEDENTES.....	7
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES.....	7
RIESGOS PSICOSOCIALES.....	9
RELACIÓN FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO HOSPITALARIO.....	13
MODELO.....	14
MARCO TEÓRICO Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN.....	17
3. MARCO METODOLÓGICO.....	22
PARTICIPANTES.....	22
CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES.....	23
INSTRUMENTOS.....	24
4. PROCEDIMIENTO.....	31
5. RESULTADOS.....	34
6. DISCUSIÓN.....	43
7. CONCLUSIONES.....	45
8. JERARQUIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS. ..	47
9. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA.....	51
10. BIBLIOGRAFÍA.....	54

1. INTRODUCCIÓN.

En España la prevención de riesgos laborales y los riesgos psicosociales se encuentran regulados por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Nuestra Constitución en su artículo 40.2, dentro de los principios rectores de la política social y económica, señala que *“los poderes públicos velarán por la seguridad e higiene en el trabajo”*. Se establece, por tanto, un mandato dirigido a los poderes públicos para que adopten las medidas oportunas destinadas a la protección del ambiente del trabajo y articulen los medios necesarios para una tutela efectiva de la salud y la integridad física del trabajador (González, 2009). Dentro del articulado de nuestra constitución el artículo 43, reconoce el derecho a la protección de la salud. En concreto, establece: *“Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios”*.

Junto al desarrollo de este mandato constitucional, se hace necesaria la armonización de nuestro ordenamiento jurídico interno con la legislación de la Unión Europea en materia de seguridad y salud, trasponiendo a la normativa española las Directivas comunitarias aprobadas al respecto. En especial, la Directiva del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo (89/391/CEE) (González, 2009).

La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales como disposición legal básica tiene por objeto promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

La propia ley define en su artículo 4.2 el concepto de riesgo laboral como *“la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo”*.

La ley se desarrolla en diferentes reglamentos específicos, destacando el Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones

mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo y Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. El artículo 3 del Real Decreto, se define la evaluación de riesgos laborales como el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse

Por otra parte, el Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, en su artículo 4. 2 c), establece el derecho a los trabajadores a su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales.

Además de todo ello, la prevención de riesgos laborales también se encuentra regulada en las Notas Técnicas de Prevención, que son guías de buenas prácticas, que no son obligatorias excepto que estén contenida en la normativa vigente. En el ámbito psicosocial se debe destacar:

NTP 926 “Factores psicosociales: metodología y evaluación”.

NTP 443 “Factores psicosociales: metodología de evaluación”.

NTP 450: “Factores psicosociales: fases para su evaluación”.

NTP 702: “El proceso de evaluación de los factores psicosociales”.

Uno de los colectivos que más sufren riesgos laborales de carácter psicosocial son el personal administrativo del ámbito sanitario. A pesar de ello, cuando se habla de los riesgos psicosociales en la sanidad, quedan desplazados ya que no tienen el mismo contacto directo con los pacientes que el personal sanitario como médicos, enfermeros, celadores... pero igualmente están expuestos a factores de riesgo psicosocial.

La necesidad de este estudio se fundamenta en el cumplimiento de las exigencias legales de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, ya que el empresario tiene el deber de proteger a sus trabajadores garantizando su salud y seguridad en el trabajo, integrando la actividad preventiva en la empresa y con la adopción de medidas preventivas.

El personal administrativo de los centros hospitalarios presenta una singularidad, ya que tienen los riesgos psicosociales propios de los trabajadores

administrativos y, además, los generados en el ámbito hospitalario por el trato directo con pacientes y familiares de pacientes.

Este trato provoca en algunas ocasiones que los mismos administrativos sean agredidos, como aparece reflejado en el Informe de agresiones a profesionales del SNS de 2022 elaborado por el Ministerio de Sanidad, que indica que la tasa de ataques sufridos por el personal administrativo ha superado ya a la de los propios facultativos, que era de las tasas más elevadas.

A esto se suma el déficit de profesionales administrativos de atención al público en los centros hospitalarios, el propio CCOO (Confederación Sindical de Comisiones Obreras) indica que: *“La mayoría de los profesionales considera que la ratio actual de trabajadores no es suficiente y casi la mitad denuncia que tiene sobrecarga de trabajo”* (CCOO, 2024).

Así mismo, la Tercera Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y emergentes (ESENER-3) realizada por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EUOSHA) en el año 2019 nos indica que Sanidad, Educación y Servicios Sociales son los sectores que con mayor frecuencia disponen de un plan de acción para afrontar el estrés, el acoso u hostigamiento y la violencia procedente de personas externas.

Por todos estos aspectos, sumados a la necesidad de poner en valor el trabajo que realizan los administrativos de atención al público surge la necesidad de realizar un estudio para evaluar los factores de riesgo psicosocial a los que se enfrentan estos.

El objetivo de este estudio se basó en la identificación de los factores de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores administrativos de atención al público de un Hospital privado de Sevilla. Esto incluye los riesgos asociados a los diferentes puestos de trabajo y tareas realizadas durante su jornada laboral. Además, se propusieron medidas para controlar, reducir y eliminar, tanto los riesgos psicosociales como los factores de riesgo.

2. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO.

ANTECEDENTES.

Como consecuencia de los cambios que se están produciendo en las organizaciones por procesos como la globalización, la exposición a riesgos psicosociales se ha vuelto cada vez más frecuente. Esto hace necesario identificar, evaluar y controlar esos riesgos para evitar que se produzcan y provoquen efectos desfavorables en la salud y seguridad de los trabajadores (EU-OSHA, 2007).

La salud se puede definir atendiendo a la definición que ofrece la Organización Mundial de la Salud en 1948, como *“el estado de bienestar físico, mental y social”*. De esta definición destaca el equilibrio somático-psíquico-social, ya que se tiene en cuenta que el hombre posee unas funciones psíquicas, intelectuales y emocionales (Díaz, J. M. C, 2018).

De este modo, existe una relación entre trabajo y salud. Por un lado, el trabajo es fuente de salud puesto que mediante el trabajo las personas obtenemos una serie de beneficios como el salario, el contacto social, el desarrollo personal... que nos permiten mantener un buen estado de salud. Sin embargo, también se tiene que contemplar el trabajo como daño para la salud, ya que las condiciones sociales y materiales en las que se realiza el trabajo pueden afectar negativamente el bienestar de las personas (Parra. M, 2003).

En el caso concreto que se aborda en el presente estudio, el personal administrativo del ámbito hospitalario ha sufrido una disminución de la salud asociada al incremento de trabajo y el estrés a consecuencia de la aparición del Covid19 en los últimos cuatro años. Esto ha provocado que la calidad de los servicios que se ofrecen ha disminuido considerablemente y que las bajas laborales han aumentado.

Dado el avance de las exigencias psicosociales en ámbito laboral, se han ido formulado diferentes conceptos como: factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES.

El concepto de factor psicosocial es bastante reciente ya que se originó en el cuarto de siglo pasado. Una de las primeras menciones oficiales se produce

en 1984 en el estudio: *“Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”* en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (Moreno, B. 2011).

La Organización Internacional del Trabajo ofrece esta definición: *“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”* (OIT, 1986, p. 3).

Martín Daza y Pérez Bilbao (1997) definen los factores de riesgo psicosocial como *“aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”* (INSST, 2011).

Es difícil establecer un número de factores de riesgo que pueden afectar a los trabajadores, pero Cox y Griffiths (1996) hacen una clasificación bastante acertada:

Tabla nº1 Factores psicosociales de riesgo o estrés.

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO ESTRÉS
Contenido del trabajo: Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa...
Sobrecarga y ritmo: Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización...
Horarios: Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción...
Control: Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales...
Ambiente y equipos: Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

<p>Cultura organizacional y funciones: Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales</p>
<p>Relaciones interpersonales: Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social</p>
<p>Rol en la organización: Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.</p>
<p>Desarrollo de carreras: Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.</p>
<p>Relación Trabajo-Familia: Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.</p>
<p>Seguridad contractual: Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.</p>

Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

INSST 2011.

La exposición continuada a estos factores hace que aumente la posibilidad de que aparezcan situaciones de estrés, fatiga u otros, que son los denominados riesgos psicosociales. En consecuencia, es fundamental identificar los factores de riesgo porque la exposición a ellos es lo que incrementa la probabilidad de que se incremente el riesgo (INSST 2022).

RIESGOS PSICOSOCIALES.

La Ley 31/1995 define como riesgo psicosocial cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un daño físico o mental debido a la inadaptación de sus puestos, métodos o procesos de trabajo, o como resultado de la organización y condiciones de trabajo desfavorables, así como de las relaciones sociales en la empresa (Fernández, R. 2013).

Existe una variedad de teorías que explican los riesgos psicosociales, incluyendo la de Karasek (1979, 1990), que conecta tres ideas "*demanda, control y apoyo social*", y la de Siegrist (1996), que enfatiza los conceptos "*esfuerzo y recompensa*". De acuerdo con estas teorías, hay una variedad de causas que pueden influir en la aparición de riesgos psicosociales (Boada-Grau. J, 2014).

Dentro de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, los más frecuentes y estudiados son: la carga mental, el estrés laboral, el síndrome de burnout y el mobbing.

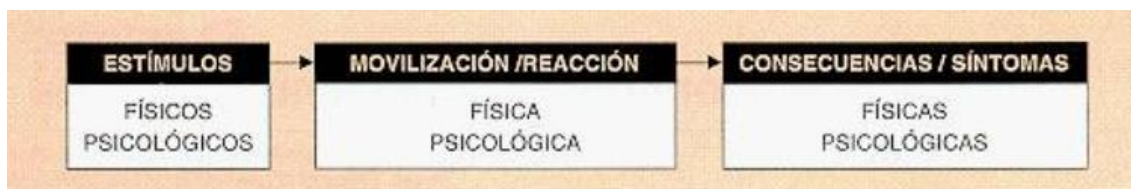
Atendiendo a lo que indica la NTP 534, se define la **carga de trabajo** mental como “conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.)”.

Es decir, es el coste psíquico que una persona sufre como consecuencia de las exigencias de una tarea. Viene determinada por la cantidad de información que debe tratarse, la importancia de las decisiones y el tiempo del que se dispone. Por tanto, los factores que intervienen son: personales, sociales y ambientales (León, 2023).

Continuando con el resto de los riesgos psicosociales derivados del trabajo, una definición de **estrés** asentada es la que ofrece Mc Grath (1970) que lo define como “un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”.

El estrés es un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas, pero que se encuentran interrelacionadas e interactúan:

Ilustración 1. Proceso estímulos consecuencias.



Fuente: NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.

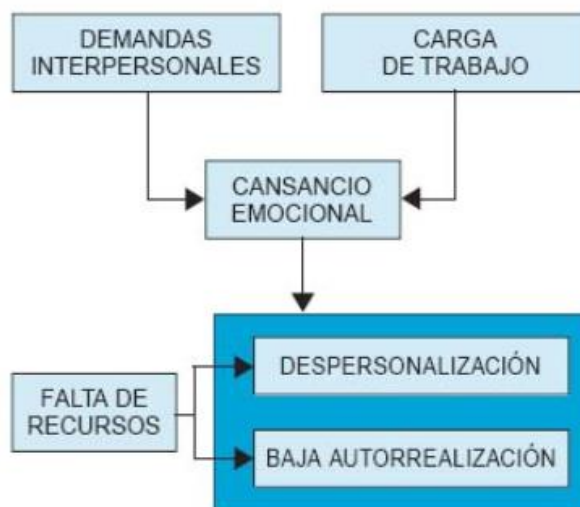
Existen muchos factores desencadenantes de estrés, bien asociados al ambiente físico como un excesivo ruido o una temperatura elevada o también asociados al puesto laboral como es la sobrecarga laboral o el desempeño de roles ambiguos. Igualmente pueden estar asociados a la estructura y el clima de la organización, como la falta de participación o los turnos que existan en el puesto de trabajo. Por último, puede también estar provocado por problemas familiares o crisis vitales. Todo esto da lugar a acontecimientos estresantes, que son aquellos eventos que requieren un cambio en las actividades de los individuos y que son percibidos como indeseables (León, 2023).

Otro riesgo psicosocial es el **síndrome de burnout**, la NTP 704 lo define como: *“una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo”*.

Hebert Freudenberger (1974) define este concepto por primera vez como *“una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”*. Pero a lo largo del siglo XX, diferentes autores lo han definido y tras las traducciones realizadas, la mejor denominación de este proceso es *“síndrome de estar quemado por el trabajo”* (NTP 704).

El síndrome de burnout se ha conceptualizado como un fenómeno con síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Algunos autores plantean la posibilidad de que este síndrome se presente de forma colectiva, destacando en el SQT, que explicaría los altos porcentajes en los estudios colectivos:

Ilustración 2. Modelo de procesos de SQT. Leiter, 1993.



Fuente: NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.

Finalizando con los riesgos psicosociales se debe hablar del **mobbing** o acoso laboral. Una de las primeras definiciones de este término fue concebida por H. Leymann que lo definió como *“una forma de violencia psicológica extrema que se puede producir en el ámbito de una organización en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos en su Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), que se ejercen de forma sistemática, al menos una vez por*

semana y durante un tiempo prolongado -más de 6 meses-, sobre otra persona en el lugar de trabajo”.

Pero la definición finalmente adoptada de acoso psicológico en el trabajo como riesgo laboral es la siguiente: “Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud” (NTP 854).

A continuación, en la siguiente ilustración se indican los elementos que describen el acoso psicológico en el ámbito laboral:

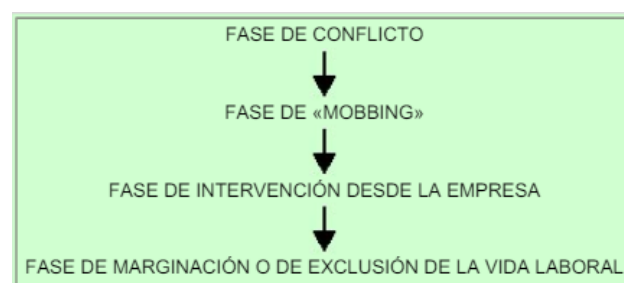
Ilustración 3 Elementos que describen el concepto de acoso psicológico en el trabajo.

1. ¿QUÉ?	→	EXPOSICIÓN A “TIPOS DE CONDUCTAS”
2. ¿QUIÉN?	→	IDENTIFICACIÓN DE “LAS PARTES IMPLICADAS”
3. ¿CUÁNDO?	→	EXISTENCIA DE “FRECUENCIA Y/O DURACIÓN”
4. ¿CÓMO?	→	TIPO DE RELACIÓN “ASIMETRÍA DE PODER”
5. ¿DÓNDE?	→	EN EL MARCO DE LA “RELACIÓN LABORAL”
6. ¿POR QUÉ?	→	ES UN “RIESGO PARA LA SALUD”

Fuente: NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición.

También dentro del mobbing existen diferentes fases que se repiten siempre, independientemente del puesto de trabajo en el que se dé:

Ilustración 4. Fases de desarrollo del mobbing.



Fuente: NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.

El mobbing por tanto, supone una serie de consecuencias negativas no solo para el personal afectado, si no para la organización del trabajo, el núcleo familiar y social y para la comunidad en general.

RELACIÓN FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO HOSPITALARIO.

Según Alexander y Klein (2001), atender a otras personas es una fuente de satisfacción personal, pero, en ocasiones, puede afectar la salud y al bienestar del profesional del ámbito sanitario (Morán, 2016).

A continuación, se va a delimitar cómo a través de diferentes estudios se ha evidenciado esa afectación al personal administrativo hospitalario de atención al público.

Según el estudio *“Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba”* (Cabay, 2002) el 76 % de la población estudiada presentó un bajo nivel de estrés, pero se encontró una relación representativa entre los diferentes estresores y la variable nominal del área de trabajo. No hubo relación en el análisis de configuración entre el estrés y la satisfacción laboral. Asimismo, se evidenció que estresores como el clima organizacional, el territorio organizacional y la influencia del líder, aumentaron la probabilidad de afectar la satisfacción particular y los beneficios recibidos en el personal administrativo.

Con arreglo al estudio *“Niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote”* (Gamarra, 2021), se determinó niveles altos de estrés laboral (98.7%), el 98.7% del personal administrativo señalaron que su nivel alto es debido al apoyo que le brindan a la institución y ansiedad (95.5 %), la cual la ansiedad somática presento nivel grave según el 65.5%. Por lo tanto, se evidencio que los niveles altos de estrés laboral y ansiedad se debe que existen distintos factores como las emociones fuertes, las condiciones de trabajo y la exposición a contagiarse de alguna enfermedad contagiosa.

El estudio *“Síndrome de burnout en el personal del hospital de la mujer Adolfo Carit Eva en el año 2009”* (Montero 2013) evidenció que el 28.3% de administrativos presentaban un riesgo alto en agotamiento emocional y un riesgo alto en falta de realización personal, del 28%.

Además, el estudio *“Prácticas Organizacionales Generadoras de Sobrecarga Laboral en el Personal Administrativo de un Hospital Público y Prevalencia de Síntomas de Burnout”* (Flores, 2022), evidenció debilidades organizacionales y administrativas que generan sobrecarga laboral con tendencia a desarrollar el síndrome de burnout. Las tareas adicionales inciden directamente en el cumplimiento de actividades y limitan la respuesta efectiva en sus labores. Esta información dejó ver carencias en la prevención de factores psicosociales. Los diversos requerimientos realizados por el nivel superior demandan trabajar a un alto ritmo durante la jornada incluso fuera del horario habitual.

Asimismo, De la Loma y Garrido señalan que el Burnout tiene grandes consecuencias en la calidad de vida del personal administrativo y, por tanto, en la calidad de la atención que reciben los usuarios de estos servicios. Se observa insatisfacción laboral, pérdida de calidad del trabajo profesional, ausentismo, rotación de puestos de trabajo, etc. Estos autores consideran que algunos aspectos del síndrome lo convierten en peligroso, ya que el Burnout puede convertirse en un tipo de “conducta contagiosa”, al generar sentimientos de abandono, derrotismo e indiferencia en el ambiente laboral (Loma y Garrido 2000).

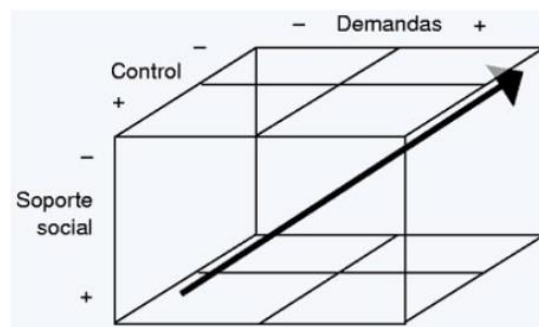
Por todo ello, es fundamental realizar un estudio que nos permita comparar los resultados de estos estudios, con los actuales.

MODELO.

El modelo demanda-control-apoyo social de Robert Karasek (Karasek 1976 y 1979; Johnson 1988; Karasek y Theorell 1990), fue desarrollado para describir y analizar situaciones del ámbito laboral en el que los estresores son crónicos. Robert Karasek observó que los efectos del trabajo en la salud y el comportamiento parecían resultar de la combinación de las demandas psicológicas laborales y las características estructurales del trabajo relacionadas con la capacidad de tomar decisiones y utilizar las propias habilidades. Esta observación lo llevó a proponer un modelo bidimensional que integrara estos dos aspectos, haciéndolo aplicable a una amplia variedad de efectos psicosociales de las condiciones laborales (NTP 603, 2001).

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud y en el comportamiento relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas, por un lado, y la capacidad de control por otro. A sí mismo, se había investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable: el apoyo social. También se había estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada (NTP 603, 2001).

Ilustración 5. Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.



Fuente: NTP 603, 2011.

Tabla 2. Elementos modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986

Demandas: Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona.

Control: Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades:

Autonomía: es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades.

Desarrollo de habilidades: grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Apoyo social: Jeffrey V. Johnson, en el 86, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Fuente: NTP 603, 2011.

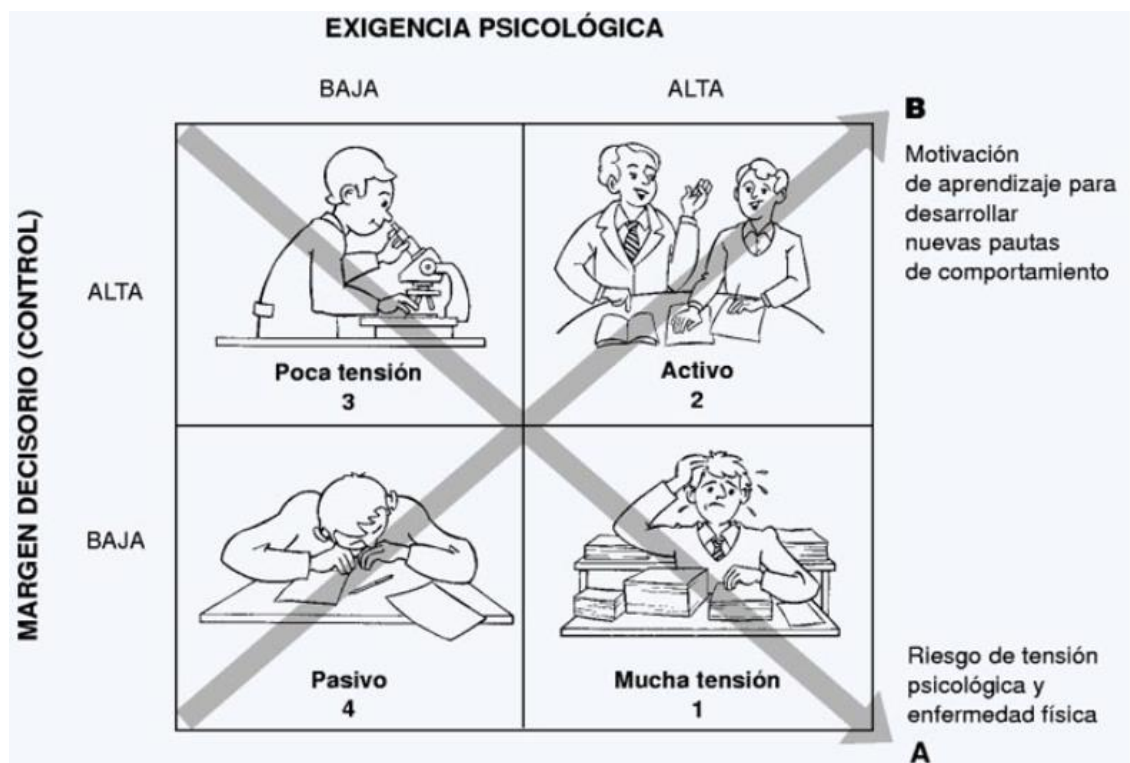
Predicciones del modelo.

El modelo predice, en primer lugar, riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional.

La diferencia con otros modelos multidimensionales del estrés es que, en este caso, la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente plantea exigencias y limita las capacidades de respuesta de la persona. Por lo tanto, un entorno laboral estresante crea, por sí mismo, el desequilibrio entre demandas y respuestas que conduce al estrés.

La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento:

Ilustración 6. Modelo de exigencias psicológicas-control. Fuente: Karasek, 1979.



Fuente: NTP 603, 2011.

Tensión en el trabajo.

La diagonal A de la figura 2 ilustra los efectos en la salud de diferentes condiciones laborales. Trabajar con altas demandas y bajo control (cuadrante de alta tensión) incrementa el riesgo de estrés psicológico y enfermedades. Las

demandas son más perjudiciales cuando coinciden con una falta de influencia en las decisiones laborales. Si las exigencias son excesivas y el trabajador no puede controlarlas ni influir en sus condiciones laborales, se genera estrés, acelerando los procesos de desgaste corporal y aumentando el riesgo de enfermedades.

Aprendizaje activo.

La diagonal B muestra las consecuencias de las condiciones psicosociales en el comportamiento. Un trabajo activo es aquel donde las exigencias son altas, pero la organización del trabajo permite una alta capacidad de decisión para enfrentarlas, lo que convierte esta combinación en un desafío. Este cuadrante del modelo predice el "estrés positivo", una situación que incrementa la motivación y las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante, se fomenta el aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

MARCO TEÓRICO Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN.

El artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención establece la definición legal de evaluación de riesgos como *“el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”*.

El proceso de evaluación de riesgos psicosociales se puede estructurar de la siguiente forma, según Giner Alegría:

1. *Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de riesgos psicosociales y recopilación de documentación.* Esta fase es el primer contacto que debe tenerse con la población objeto de la evaluación. Se tiene que informar a los trabajadores en qué va a consistir la evaluación, qué es, el procedimiento que se va a utilizar y, por último, que finalidad tiene.
2. *Selección de las técnicas de evaluación.* Existen diversas técnicas para llevar a cabo la evaluación, habrá que seleccionar la más adecuada.
3. *Trabajo de campo.* Una vez elegidas las técnicas de evaluación, se llevan a cabo, se visitan los puestos de trabajo, se observan, se

administran los cuestionarios y escalas generales y se realizan las entrevistas a los trabajadores.

4. *Análisis de los datos.* Tras la recogida de información a partir de las distintas técnicas, se procede al tratamiento de los datos obtenidos.

5. *Valoración de los resultados.* En esta fase se tienen que valorar e interpretar los datos tanto de tipo cuantitativo, como de tipo cualitativo.

6. *Comunicación de los resultados.* Todos los resultados deben quedar recogidos en un informe de evaluación y planificación de actividad preventiva y se deben comunicar (Giner, C.A 2012).

Los instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales se dividen en diferentes categorías, cada una con sus propias características y aplicaciones. Una de las herramientas más utilizadas son las listas de comprobación, que permiten una evaluación rápida del ambiente psicosocial del trabajo. En Holanda, se han desarrollado listas simples que evalúan el contenido del trabajo, las condiciones laborales, las relaciones laborales y sociales. Estas listas contienen ítems que se responden en formato sí/no, y cada ítem afirmativo indica la necesidad de prestar atención adicional. El propósito de estas listas es identificar factores de riesgo y determinar si se requiere una evaluación más profunda o especializada, así como formular medidas de control (León. J, 2023).

Otro instrumento es el WEBA (Welzijn Bij de Arbeid-"Wellbeing at work") es una herramienta influenciada por el modelo de demanda-control de Karasek. Este enfoque evalúa los riesgos a nivel del puesto de trabajo, basándose en indicadores objetivos y no en valoraciones subjetivas de los trabajadores. WEBA sigue dos fases: primero, se describe el puesto de trabajo detalladamente, segmentándolo en tareas con aspectos como ritmo y presión temporal; luego, se evalúa el bienestar del puesto en siete dimensiones, utilizando una escala de tres puntos (León. J, 2023).

Por último, mencionar los cuestionarios autoinformes, que son herramientas eficientes para obtener información detallada sobre riesgos psicosociales en trabajadores. Estos cuestionarios son subjetivos y se basan en las experiencias de estrés de los trabajadores y no en las características del puesto de trabajo (León. J, 2023).

En España existen diferentes métodos para llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales.

- **F-PSICO.**

Es el método oficial desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) para llevar a cabo la evaluación de factores psicosociales. El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

Tabla 3. Factores de Riesgo Método F-PSICO.

FACTORES DE RIESGO
Tiempo de trabajo
Autonomía
Carga de trabajo
Demandas psicológicas
Variedad / contenido del trabajo
Participación / supervisión
Interés por el trabajador / compensación
Desempeño de rol
Relaciones y apoyo social

Los resultados presentados se ofrecen de dos formas:

Perfil Valorativo. Se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores.

Informe. Se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta por parte del colectivo analizado (NTP 996).

- **PREVENLAB –PSICOSOCIAL.**

Es un sistema de análisis, evaluación, gestión e intervención respecto de los factores psicosociales relevantes para la prevención de riesgos laborales. Se basa en la concepción teórica del modelo AMIGO y pretende proporcionar un sistema de actuación profesional que permita el análisis y evaluación de riesgos para la intervención profesional especializada (Peiró, J. M. 1999).

Tabla 4. Facetas evaluadas por PREVENLAB-PSICOSOCIAL.

FACETAS EVALUADAS POR PREVENLAB-PSICOSOCIAL	
Facetas nucleares	Facetas complementarias
Sistema de trabajo	Misión y Cultura de la organización
Tecnología que se utiliza en el trabajo	Estrategia de la empresa
Estructura de la organización	Ambiente externo de la organización
Infraestructura y recursos disponibles	
Clima social y comunicación en la organización	
Políticas y prácticas en Gestión de Recursos Humanos	
Características de las personas y equipos en la organización	

(Peiró, J. M. 1999)

A finales de los años 90, en Dinamarca, se creó el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) basándose en las teorías y áreas psicosociales más relevantes del entorno laboral. En España, se conoce como COPSOQ-Istas21 y ha sido validado a través de encuestas sobre riesgos psicosociales realizadas en 2005, 2010 y 2016. El COPSOQ es una herramienta ampliamente utilizada a nivel mundial para investigar y evaluar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral (Navarro, A. Salas-Nicas, S. Moraña, D. Moncada, S. 2022).

Fue el primer método en incluir valores de referencia poblacionales para evaluar la necesidad de adoptar medidas preventivas en los centros de trabajo. Incluía tres versiones: una larga para investigación, y dos para la evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo, media y corta, utilizables en función del tamaño de la empresa. Desde entonces, COPSOQ ha sido adaptado y validado en más 25 lenguas (Navarro, A. Salas-Nicas, S. Moraña, D. Moncada, S. 2021).

Este método presenta dos versiones que se adecuan al tamaño del centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de

menos de 25 trabajadores. Se debe mencionar que existe una tercera versión, para el personal investigador (NTP 703).

Combina técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas). Esto permite triangular los resultados, mejorando su objetividad y el conocimiento menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdos entre todos los agentes (directivos, técnicos y trabajadores) para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas.

Por último, el análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que los interpreten (NTP 703).

- **CUESTIONARIO DECORE.**

El cuestionario DECORE evalúa las percepciones de los trabajadores sobre algunos de los riesgos psicosociales que las investigaciones han relacionado con el estrés y la enfermedad y, más específicamente las demandas y el control del trabajo, las recompensas y el apoyo organizacionales. Evalúa rápidamente (44 ítems) de cuatro riesgos psicosociales, asignando una puntuación a cada riesgo, así como tres puntuaciones compuestas (índice de riesgo). El desarrollo de estas tres puntuaciones de riesgo combinadas, combinado con la presentación del perfil, define las características distintivas del cuestionario (Moreno, L, García J.M, Ramiro, E.M-D, y Valdehita S.R, 2008).

A pesar de todos los diferentes métodos que existen para llevar a cabo evaluaciones de riesgos de carácter psicosocial, para el presente trabajo se utilizará el método F-PSICO, con su versión 4.1, que será desarrollado más adelante.

3. MARCO METODOLÓGICO.

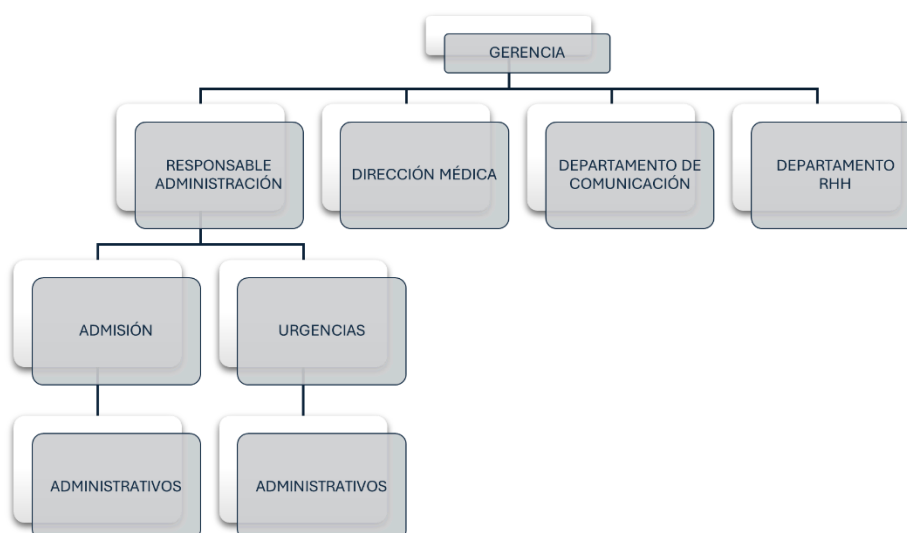
PARTICIPANTES.

La empresa en la que se realiza la evaluación de riesgos de carácter psicosocial es un hospital privado de la ciudad de Sevilla, el cual por motivos de privacidad en el tratamiento de datos no podemos revelar el nombre.

En concreto, se estudió a la parte del personal administrativo que realiza tareas de atención al público y admisión al centro, compuesto por 15 trabajadores.

A continuación, se puede ver un pequeño organigrama de la empresa para situar a los trabajadores objeto de estudio:

Ilustración 7. Organigrama organización



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la empresa.

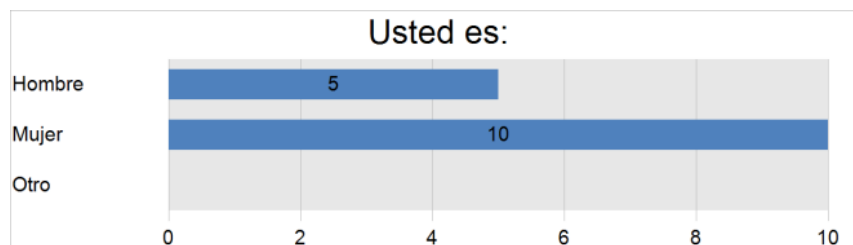
Todos los trabajadores administrativos objeto de estudio (Admisión y Urgencias), desarrollan las mismas actividades administrativas de atención al público y trabajo de administración. Dependiendo de los turnos se sitúan en Admisión o Urgencias según se determine por el responsable de administración. Debo indicar que en el centro hospitalario hay más departamentos y otros administrativos, pero no han sido objeto de estudio ya que no realizan las mismas funciones, ni se encuentran en el mismo centro de trabajo.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES.

El análisis de los trabajadores se ha realizado teniendo en cuenta:

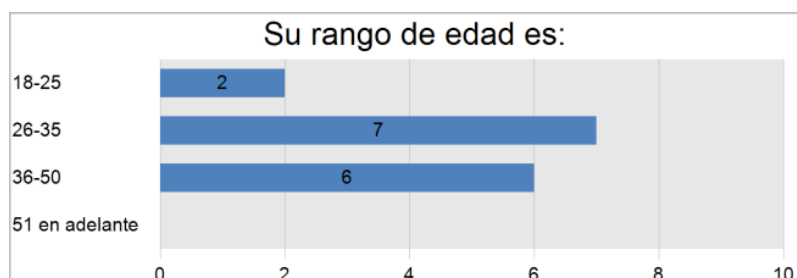
- Sexo:

Ilustración 9. Sexo de los participantes.



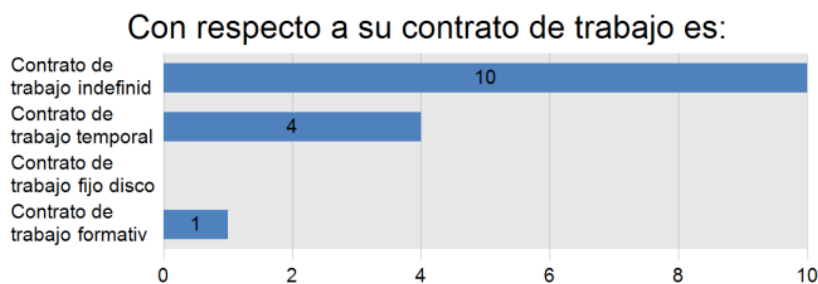
- Edad:

Ilustración 10. Rangos de edad de los participantes.



- Tipo de contrato laboral:

Ilustración 11. Tipos de relación contractual de los participantes.



- Puesto de trabajo que desempeñan.

Ilustración 12. Puestos de trabajo de los participantes.



Como se demuestra a través de las siguientes gráficas, hay un mayor porcentaje de trabajadoras administrativas, ya que hay un 66,66% de mujeres

participantes. El rango de edad es dispar, y como se ve, hay de todas las edades, aunque predomina el rango de 26-35 años.

Con respecto a los contratos de trabajo, la mayoría son indefinidos, algunos con contrato de trabajo temporal por la necesidad del momento, que hay mayor carga de trabajo. Y una de las trabajadoras en el momento de realizar el cuestionario estaba realizando prácticas.

Por último, el trabajo que desempeñan es como administrativos y uno de los participantes ha indicado otro.

INSTRUMENTOS.

Para llevar a cabo la presente evaluación de riesgos psicosocial se ha utilizado el cuestionario de F-PSICO, la versión 4.1 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

Como se ha comentado anteriormente, este método consta de 44 ítems, alguna de ellas múltiples, por lo que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

Tiempo de trabajo.

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Así, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

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

Autonomía.

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

Se considera factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los diferentes aspectos relativos a la realización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

a) Autonomía temporal.

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

b) Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Carga de trabajo.

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

a) Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

b) Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la

intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

c) Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Demandas psicológicas.

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

Las exigencias cognitivas se definen por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

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

Variedad/Contenido de trabajo.

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

Participación/Supervisión en el trabajo.

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

Así, la "supervisión" se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado a la supervisión se deriva no sólo de la inexistencia de la misma sino también del ejercicio de una supervisión excesiva.

La "participación" explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Cabe mencionar que el peso otorgado a estas variables no es uniforme, sino que se ha dado una menor importancia a los factores que se refieren a la organización de la empresa.

Interés por el trabajador/Compensación.

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Desempeño de rol.

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- a) Ambigüedad de rol: ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

b) Conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

Relaciones y apoyo social.

Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta, estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

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

A continuación, indico una relación de los factores que van a ser objeto de estudio y los ítems que estudian cada uno de ellos:

Tabla 5. Factores de riesgo objeto de estudio.

<p>TIEMPO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6) 	<p>DEMANDAS PSICOLÓGICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
--	--

<p>AUTONOMÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal: <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional: <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h) 	<p>CARGA DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos: <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención: <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea: <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
<p>VARIEDAD/CONTENIDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40) 	<p>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)

<p style="text-align: center;">INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44) 	<p style="text-align: center;">DESEMPEÑO DE ROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e) <hr/> <p style="text-align: center;">RELACIONES Y APOYO SOCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)
---	---

4. PROCEDIMIENTO.

El cuestionario fue realizado por los trabajadores administrativos en el mes de marzo de 2024, evitando la época de después de Navidad, ya que los centros hospitalarios en esa época se encuentran con mayor índice de carga de trabajo.

Para ponerme en contacto con el personal administrativo la vía utilizada fue directamente por Whatsapp, contactando con uno de los administrativos al que se le envió el cuestionario en formato Google Forms (Formulario de Google), lo que permitió que posteriormente este, lo reenviara a su grupo de Whatsapp con todos los administrativos del área de Urgencias y Admisión.

El Formulario de Google fue elaborado de tal forma que fuera exactamente igual al Cuestionario de F-PSICO, con los mismos ítems y respuestas. En el propio formulario, antes de las preguntas, se les indicó en qué consistía el formulario y cuál iba a ser el objeto de estudio.

Asimismo, se les advirtió cómo debían responder y se les solicitó que las respuestas se respondieran con total sinceridad.

Una vez enviados los cuestionarios, los trabajadores fueron informados de que sería garantizada la confidencialidad y el anonimato de estos durante la realización del estudio. Y que sería ejecutado con transparencia, ya que en todo momento fueron informados en qué consistía una evaluación de carácter psicosocial.

Una vez recibidos los cuestionarios cumplimentados, a través de la aplicación F-PSICO 4.1, en el apartado de "Acceso Administración", y posteriormente una vez dentro, en "Respuestas Manuales", se fueron introduciendo las respuestas de cada uno de los trabajadores. Posteriormente, el F-PSICO, emitió el correspondiente informe con los resultados de los 15 trabajadores.

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. Como se ha indicado anteriormente, en la descripción de los participantes, los trabajadores que han participado en el estudio realizan las mismas funciones, en el mismo centro de trabajo y en los mismos puestos. Por todo ello, se garantiza la homogeneidad del método.

Una vez que se ha obtenido evidencias de validez y fiabilidad se procede a la baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para facilitar la interpretación de estos resultados, el programa proporciona finalmente la puntuación baremada. El objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes niveles de riesgo definidos.

Estos niveles de riesgo se han establecido en función de los resultados obtenidos en el estudio psicométrico del cuestionario. Así pues, a mayor nivel de riesgo existiría una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y la satisfacción de los trabajadores, reflejando para cada nivel una diferencia significativa en esta probabilidad. La puntuación baremada se otorga de manera automática a partir de la Aplicación Informática (AIP), en función de la combinación de respuestas que se da a cada cuestionario, no estando disponible para terceros. Esto, permite determinar los distintos niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Éstos se sitúan en cuatro niveles:

Tabla 6. Niveles de riesgo F-PSICO.

Riesgo	Color
Muy elevado	
Elevado	
Moderado	
Situación adecuada	

Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores expuestos en cada nivel de riesgo. Asimismo, se incluye el número de trabajadores en cada nivel de riesgo (que se corresponde con el porcentaje de trabajadores expuestos para cada nivel).

Estos resultados se complementan con los datos de cuatro parámetros estadísticos básicos. Con el objetivo de facilitar la interpretación de estas medidas de dispersión se indica que hay que tener en cuenta que el rango informa sobre el valor mínimo y el valor máximo que puede obtenerse en cada factor valorado. Hay que puntualizar que cada factor tiene un rango diferente.

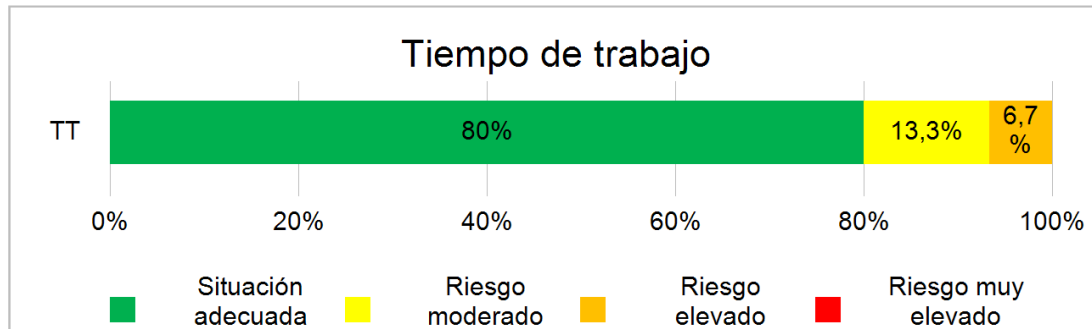
Ilustración 13. Puntuaciones factores de riesgo.

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

5. RESULTADOS.

Seguidamente, se va a exponer detalladamente los distintos factores de riesgo psicosocial:

Tiempo de trabajo.



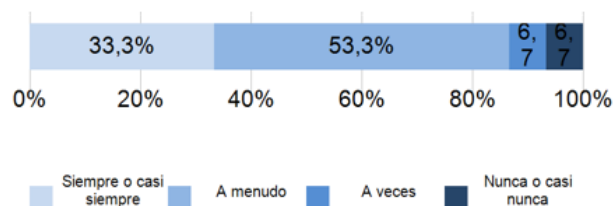
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	2	1	0

En la siguiente gráfica se puede ver como el tiempo de trabajo para un 6.7% de los trabajadores se muestra como un factor de riesgo elevado. Para un 13,3% es un riesgo moderado y para el 80% están en una situación adecuada.

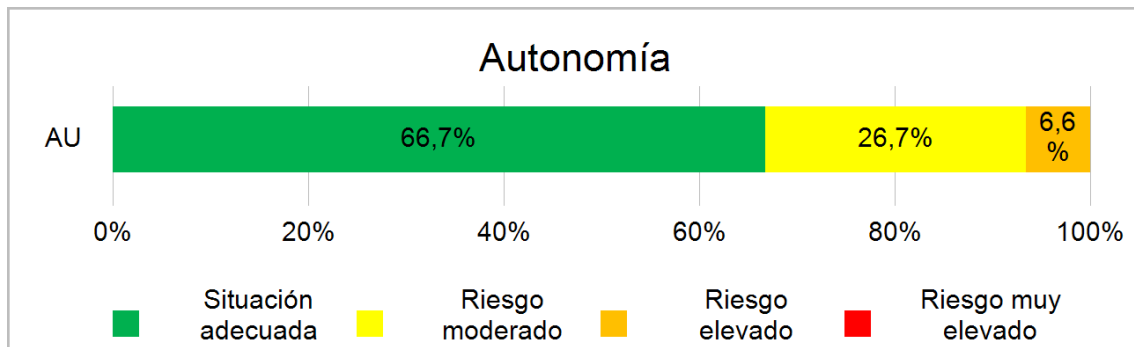
La evaluación del tiempo de trabajo se realiza a partir de una serie de ítems que tienen que ver con: trabajar sábados, domingos y festivos, sobre las horas de descanso y sobre cómo el horario laboral les permite compaginar su tiempo libre. Se va a destacar el ítem que es más dispar con respecto a los resultados de los trabajadores, que se corresponde a cómo compaginar el tiempo libre:

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	33,3 %
A menudo	53,3 %
A veces	6,7 %
Nunca o casi nunca	6,7 %



Autonomía.

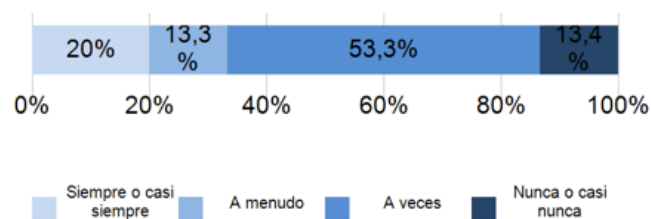


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	4	1	0

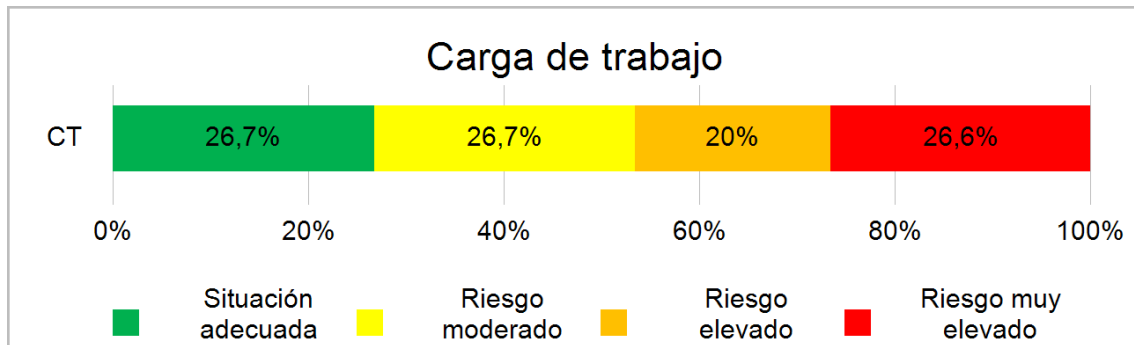
Tras la gráfica, se puede ver como se sitúan los trabajadores con respecto a la autonomía en el trabajo. El 66,7%, se encuentra en una situación adecuada, lo que implica que esos trabajadores tienen la capacidad de gestionar decisiones sobre la actividad laboral. El 26,7% presentan un riesgo moderado y un 6,6% presentan un riesgo elevado. Esto supone que un alto porcentaje presenta una falta de autonomía, y por tanto de participación en la toma de decisiones. Entre los ítems que evalúa este factor de riesgo, resalta uno de ellos por el contraste de respuestas, relacionado con el ritmo de trabajo:

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

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	13,3 %
A veces	53,3 %
Nunca o casi nunca	13,4 %



Carga de trabajo.



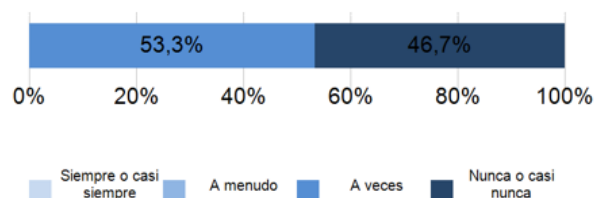
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	4	3	4

La carga de trabajo según lo que se ve en la presente gráfica es bastante dispar entre los trabajadores participantes del estudio. Un 26,7% se encuentran en una situación adecuada, por lo que no están ni en situación de sobrecarga ni de infracarga. Un 26,7% están en una situación de riesgo moderado y un 20% en riesgo elevado. Se debe destacar que hay un 26,6% de los trabajadores que se encuentran en un riesgo muy elevado. Deberá estudiarse si ese riesgo muy elevado viene propiciado de una sobrecarga (carga de trabajo elevada), o por una infracarga (carga de trabajo baja) o por el contenido del trabajo.

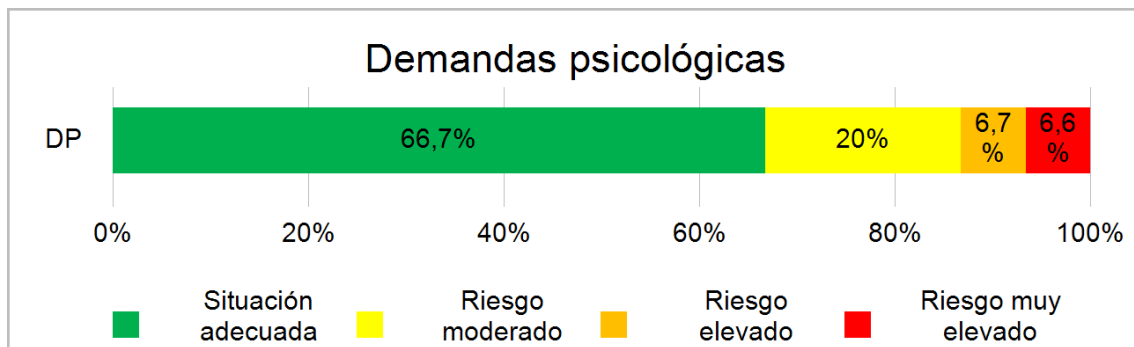
Entre los ítems que se estudian hay uno bastante relevante, ya que la mitad de los entrevistados, consideran que a veces tienen que trabajar más horas y la otra mitad considera que no.

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

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	0 %
A veces	53,3 %
Nunca o casi nunca	46,7 %



Demandas psicológicas.



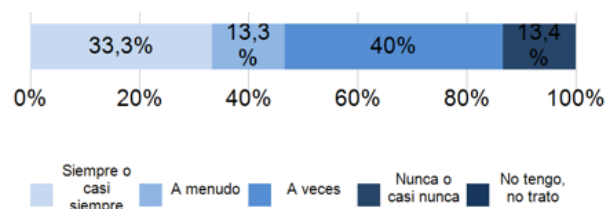
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	3	1	1

Con respecto a las demandas psicológicas, el 66,7% se encuentran en una situación adecuada en relación con las distintas exigencias a las que se tienen que hacer frente en el trabajo. Un 20% están ante un riesgo moderado, un 6,7% ante un riesgo elevado y un 6,6% están en un riesgo muy elevado. Estos últimos emplean mayores exigencias cognitivas para llevar a cabo el trabajo.

Dentro de los ítems, hay uno en concreto que atendiendo al puesto de trabajo de los trabajadores que en este caso es personal administrativo hospitalario es importante resaltar. Es en relación con los pacientes que atienden y cómo deben ocultar sus sentimientos.

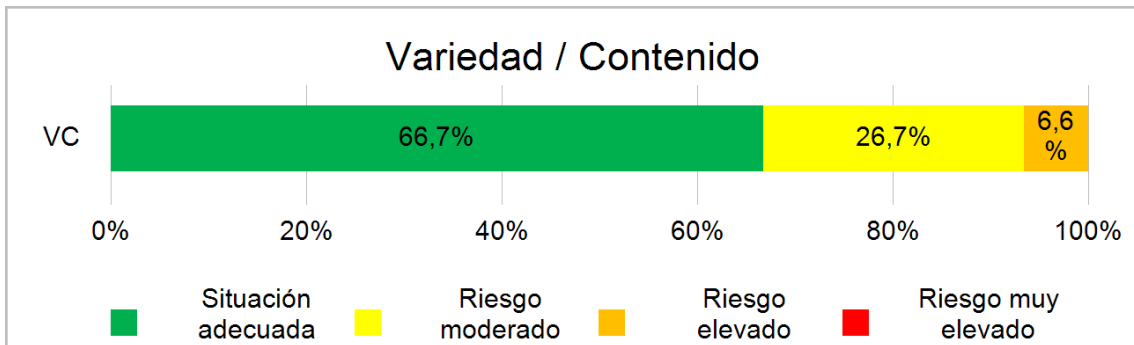
34d - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa(clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

Siempre o casi siempre	33,3 %
A menudo	13,3 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	13,4 %
No tengo, no trato	0 %



Se puede ver cómo hay una disparidad de respuestas por parte de los trabajadores.

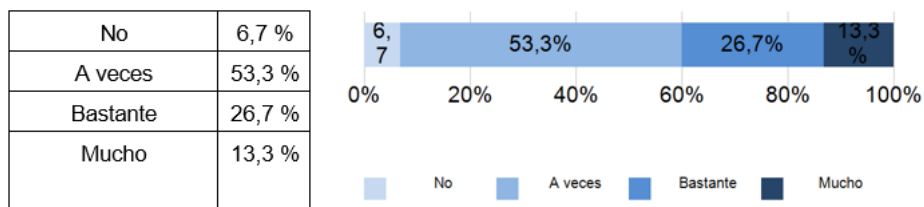
Variedad / Contenido.



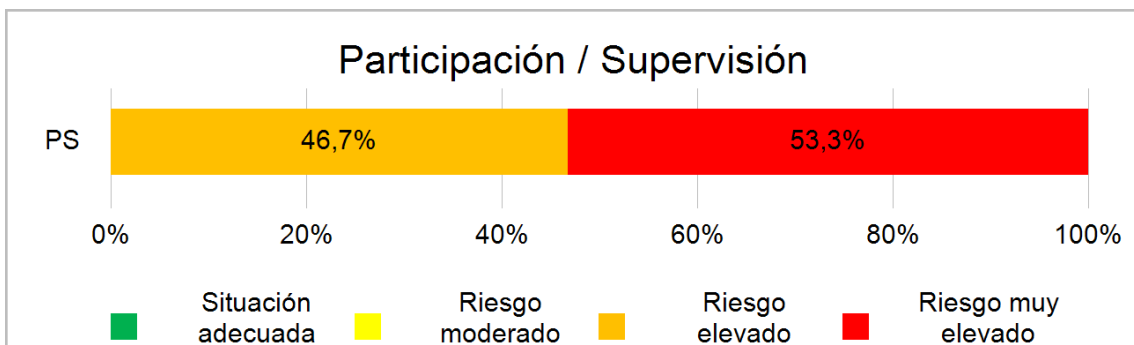
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	4	1	0

El 66,7% de los trabajadores están ante una situación adecuada en relación con la variedad y contenido del puesto de trabajo. El 26,7% están ante un riesgo moderado y un 6,7% ante un riesgo elevado. Habrá que realizar un estudio para saber si estos últimos sienten que el trabajo que realizan es repetitivo y con falta de variedad. En concreto, hay un ítem que lo estudia, mostrando los siguientes resultados:

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



Participación / Supervisión.

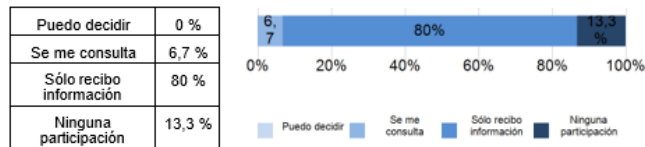


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
--	--	--	--

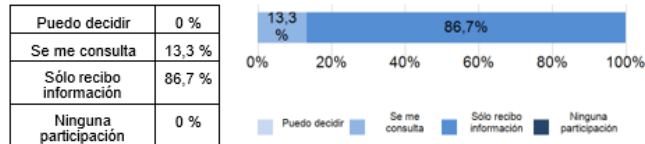
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	0	7	8

La participación y supervisión según la gráfica presenta una situación nada favorable, ya que el 46,7% de los trabajadores se encuentran en una situación de riesgo elevado y el 53,3% se encuentran en una situación de riesgo elevado. Se deberán tener muy en cuenta este riesgo para establecer medidas correctivas y preventivas ya que es uno de los únicos factores estudiados que presentan riesgo elevado en un gran porcentaje de los trabajadores. Esto se ve reflejado en las respuestas de los siguientes ítems:

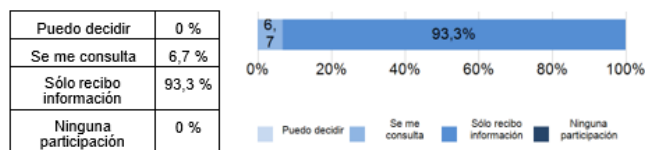
11a - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales



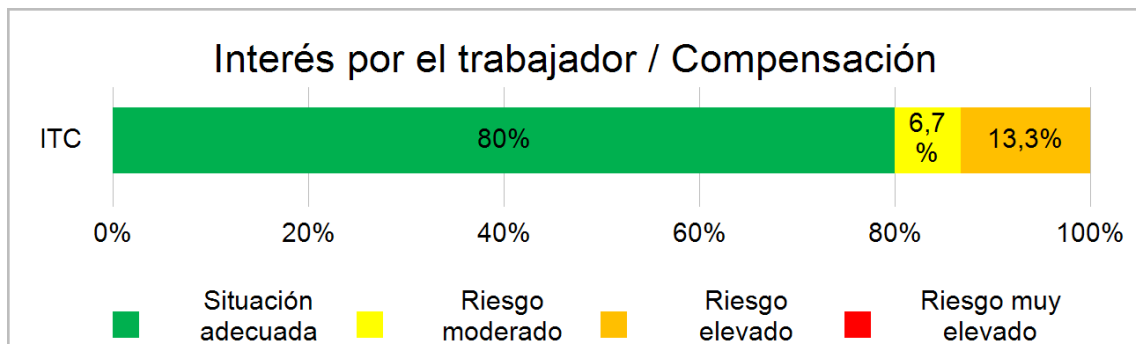
11b - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar



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



Interés por el trabajador / Compensación.

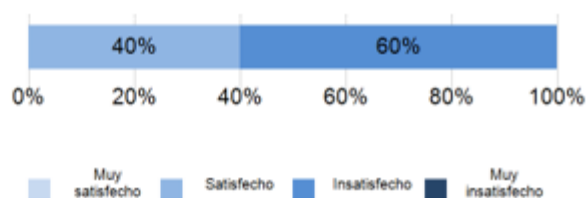


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	1	2	0

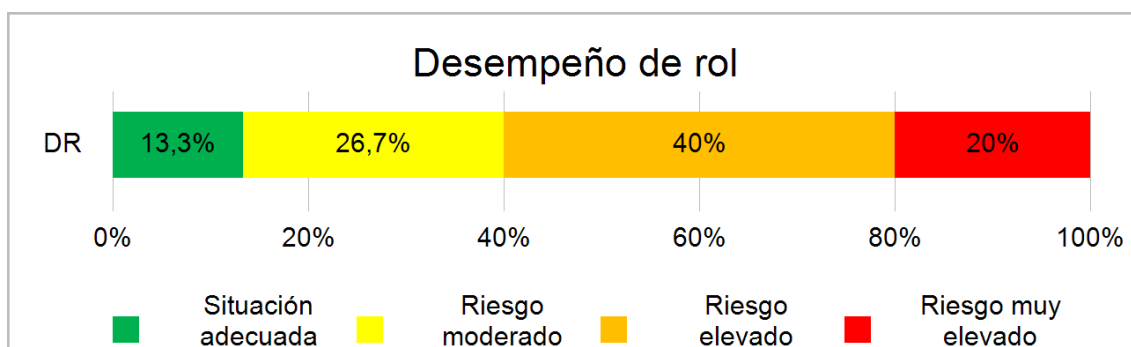
Con respecto al interés del trabajador, el 80% de los trabajadores se encuentran en una situación favorable, sin embargo, el 13,3% están en una situación de riesgo elevado. Esto significa que ese porcentaje de los trabajadores no consideran que la compensación económica recibida se ajuste al trabajo que desempeñan, ni valoran el grado de información facilitada por parte de la organización para su progreso profesional.

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

Muy satisfecho	0 %
Satisfecho	40 %
Insatisfecho	60 %
Muy insatisfecho	0 %



Desempeño de rol.



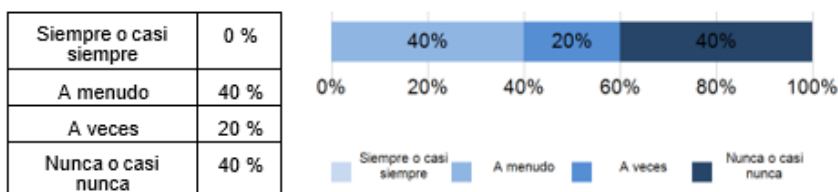
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	4	6	3

En el desempeño de rol podemos ver unos porcentajes muy variados. El 13,3% de la población se encuentra en una situación adecuada. El 26,7% están

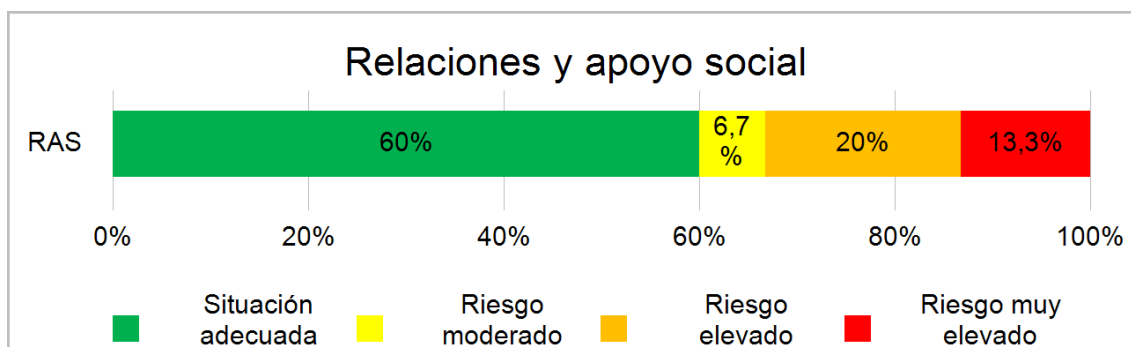
ante un riesgo moderado, el 40% están en una situación de riesgo elevado y el 20% ante un riesgo muy elevado. Esto nos indica que, en cuanto al desempeño de rol, los trabajadores se encuentran en una situación negativa y será necesario y conveniente revisar y estudiar la situación para tomar medidas que la mejoren.

Esto se ve reflejado en los resultados del siguiente ítem:

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...



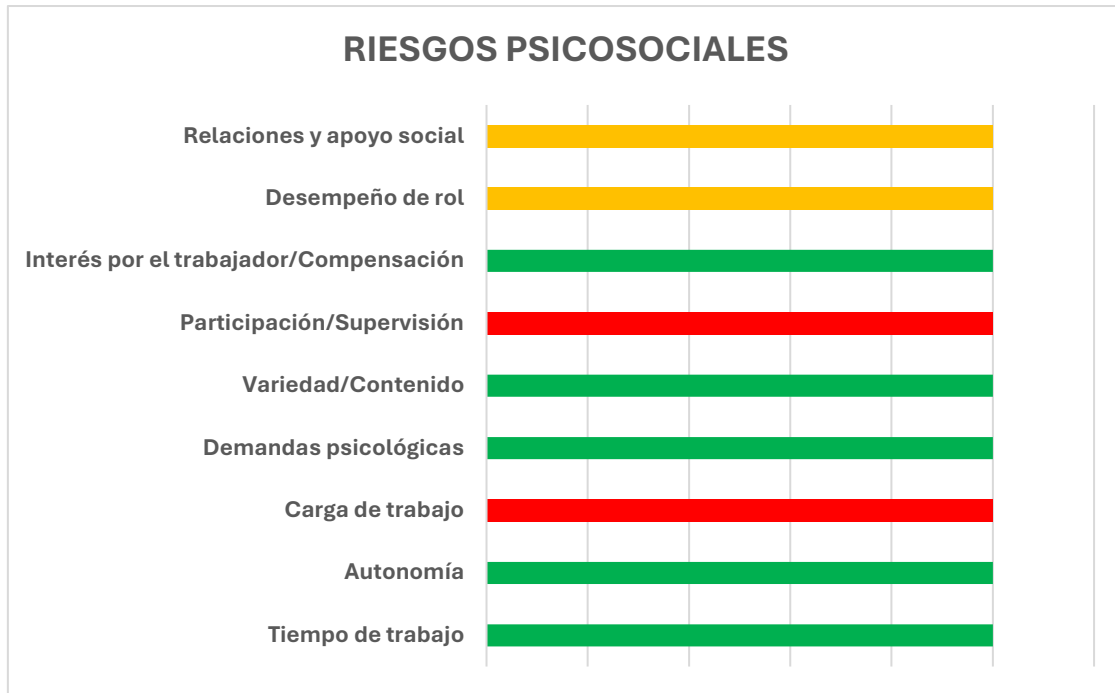
Relaciones y apoyo social.



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	1	3	2

Por último, respecto a las relaciones y el apoyo social que sienten los trabajadores en el centro de trabajo, el 60% se encuentran en una situación adecuada. El 6,7% está ante un riesgo moderado, un 20% ante un riesgo muy elevado y el 13,3% ante un riesgo muy moderado. Aunque es cierto que más de la mitad está en una situación adecuada, se deben tomar medidas porque un porcentaje alto presentan riesgo.

Una vez que se han mostrado los resultados de forma individual atendiendo a cada riesgo psicosocial, se va a exponer los resultados a nivel global. Para ello, se ha tenido en cuenta cada uno de los riesgos psicosociales:



De la siguiente gráfica se puede interpretar que los trabajadores en la mayoría de los factores objeto de estudio se encuentran en una situación adecuada y favorable. Sin embargo, en las relaciones y apoyo social, en el desempeño de rol, en la participación/supervisión y en la carga de trabajo no están en una situación favorable. Estos factores son los que tiene que ser objeto de estudio por parte de la empresa para propiciar la mejora de los mismos.

6. DISCUSIÓN.

Como se ha venido comentando a lo largo del trabajo, el incremento de saturación hospitalaria cada vez es mayor en España y con el paso de los años se espera que esta saturación aumente. Esto está provocando un incremento de la demanda de cuidados hospitalarios. Por ello, es necesario que los centros hospitalarios estén bien equipados y con personal suficiente y formado para poder cubrir las necesidades de los pacientes que acudan a sus centros.

El trabajo que realizan los administrativos de atención al público puede ocasionar riesgos físicos y psicosociales para su salud, por lo que es necesario que se estudien los factores y riesgos derivados de los mismos.

Los trabajadores objeto del estudio realizan tareas diversas de recepción y atención a los pacientes, como la asignación de habitación a las personas que van a ingresar tanto de urgencias como de ingresos programados. También asesoran a los pacientes y familiares ante dudas del ingreso, dan citas médicas a los hospitalizados y a los pacientes que vengan a Urgencias. Realizan las gestiones relativas a los traslados interhospitalarios y gestionan las ambulancias entre otras funciones.

Todas estas funciones las desempeñan con los familiares o los mismos pacientes delante, y en muchas ocasiones supone una presión y una carga mental para los administrativos. Además, tienen que lidiar con las colas interminables que se forman en días u horas punta en las zonas de Urgencia, dando lugar a malestar por parte de los pacientes que no soportan las largas esperas.

Tras la realización de la evaluación de riesgos psicosociales, los factores que presentan un riesgo más elevado son: la carga de trabajo, participación/supervisión, desempeño de rol y relaciones y apoyo social.

En relación con los estudios que se han elaborado sobre este colectivo, comenzando con la **carga de trabajo**, se ha evidenciado que los administrativos tienen una sobrecarga de trabajo como producto de la necesidad de realizar diferentes tareas al mismo tiempo, y que deben ser ejecutadas con rapidez. Además de la falta de personal, lo que les provoca tener que lidiar con situaciones estresantes por la imposibilidad de abordar todas las tareas a la vez.

Con respecto a la **participación y supervisión**, los resultados arrojan que esta organización no es participativa, por lo que los trabajadores manifiestan una clara falta de realización personal y motivación. Estos datos coinciden con los estudios analizados ya que una dirección participativa implica que se comparta con los miembros de la organización la toma de decisiones, lo que va a permitir un aumento de la productividad y la eficiencia. Es fundamental que los trabajadores sientan que sus opiniones son importantes, y deben ser consultados para la implantación de medidas dentro del Hospital, ya que son los que atienden a los pacientes y saben los puntos fuertes y débiles del centro. Los estudios también evidencian la importancia del líder dentro de estos factores, y los resultados arrojan la falta de esta figura.

En relación con el **desempeño de rol**, el problema radica fundamentalmente en que los administrativos realizan múltiples tareas, y en muchas ocasiones surgen relaciones intrapersonales que desembocan en un conflicto de rol, provocado por las demandas constantes a las que están sometidos y que no son capaces de resolver. Es cierto, que en los estudios comentados este factor no tiene un nivel alto de riesgo, sin embargo, los resultados nos muestran la necesidad de tomar medidas al respecto.

Por último, **las relaciones y el apoyo social**. Los administrativos no se sienten apoyados debido a que las personas a las que atienden no valoran su trabajo y en muchas ocasiones no son comprensivos por los otros trabajadores del centro. Tal y como aparece en estudios un factor importante son las emociones fuertes a las que están constantemente afectados, y si no existe un apoyo ante esas situaciones puede desembocar como este caso, en una falta de apoyo social.

7. CONCLUSIONES.

El objetivo de este estudio consistió en la identificación de los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores administrativos de atención al público de un hospital privado de la provincia de Sevilla, durante la jornada laboral y la realización de las tareas propias del puesto. Todo ello, se hizo a través de una evaluación de riesgos psicosocial, siendo una actividad fundamental para garantizar la salud y bienestar de los trabajadores.

Los colectivos que tienen trato directo con las personas, como es en este caso los administrativos de atención al público, son de los que más sufren los riesgos psicosociales en el trabajo como resultado de la exposición constante con otras personas y sobre todo teniendo en cuenta que las personas con las que tratan están enfermas o son familiares de enfermos.

Este estudio estuvo constituido por 15 participantes del área de Admisión y Urgencias del centro hospitalario, de edades diversas y sexos, aunque predominando la presencia de mujeres.

El estudio determinó que los factores con más riesgo fueron: carga de trabajo, participación/supervisión, desempeño de rol y relaciones y apoyo social.

FACTORES AFECTADOS	NIVEL
CARGA DE TRABAJO	
PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	
DESEMPEÑO DE ROL	
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	

Todos estos factores están influenciados por la necesidad de que los administrativos realicen su trabajo de forma rápida y eficaz, debido a que es un centro donde la afluencia de gente es muy elevada. Consideran que es necesario nuevos métodos de trabajo que permitan un mayor descanso entre las horas de la jornada de trabajo a consecuencia de la sobrecarga tanto cualitativa como cuantitativa de los puestos.

Asimismo, los trabajadores manifiestan la poca participación que tienen en las decisiones relativas a sus puestos de trabajo que toma la Dirección del centro, provocando malestar y una falta de motivación.

Por todo esto podemos concluir que los administrativos de atención al público en el momento de la realización del estudio son propensos y con alta probabilidad a sufrir estrés y/o burnout. Por tanto, es necesario implantar las siguientes medidas preventivas que se explicarán a continuación.

8. JERARQUIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS.

Tras los resultados analizados e interpretados, se debe establecer una serie de medidas preventivas sobre los factores en los que se haya obtenido riesgos elevados y muy elevados, así como aquellos aspectos en los que haya que hacer mención por sus resultados.

Para poder priorizar las medidas preventivas se pueden utilizar dos criterios:

- La importancia de las exposiciones. Se refiere a la prevalencia de la población, porcentaje de trabajadores expuestos.
- Oportunidad de las intervenciones. Se refiere a la prioridad de las intervenciones en términos de oportunidad, factibilidad, coste y aceptabilidad.

PRIORIDADES.

Las prioridades se clasifican en BAJA, MEDIA Y ALTA:

La tabla que se presenta a continuación es una estimación de las prioridades:

Tabla 7. Estimación prioridades medidas preventivas.

		OPORTUNIDAD DE LA INTERVENCIÓN		
		BAJA	MEDIA	ALTA
IMPORTANCIA DE LA EXPOSICIÓN	BAJA	BAJA	BAJA	MEDIA
	MEDIA	BAJA	MEDIA	MEDIA
	ALTA	MEDIA	MEDIA	ALTA

Fuente: INSST, 2023.

Tabla 8. Leyenda de estimaciones.

LEYENDA	
BAJA	Requiere acción inmediata.
BAJA	Requiere acción en corto plazo de tiempo.
MEDIA	Requiere acción a largo plazo.
ALTA	Requiere acción a largo plazo pudiendo ser de las últimas en ser desarrollada.

Fuente: INSST, 2023.

Tras la exposición de los resultados analizados anteriormente, a continuación, se presentan las siguientes propuestas de cambios y priorización de las medidas preventivas para las dimensiones psicosociales más desfavorables que afectan a los trabajadores estudiados. Las dimensiones más desfavorables son: carga de trabajo, participación/supervisión, desempeño de rol y relaciones y apoyo social.

PROPUESTA MEDIDAS PREVENTIVAS.

FACTOR	PRIORIDAD	MEDIDAS PROPUESTAS
Carga de trabajo	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar la carga de trabajo a las capacidades del trabajador. • Procurar dotar a las tareas de un nivel de interés creciente. • Controlar la cantidad y la calidad de la información tratada. • Proporcionar la formación y el entrenamiento adecuados. • Adecuar, en relación con la tarea, el número y la duración de los periodos de descanso. • Mantener dentro de los valores de confort los factores ambientales (ruido, iluminación, temperatura, etc.)
Participación/Supervisión	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la participación de los/las trabajadores/as en los distintos aspectos que configuran el trabajo. • Promover progresivamente la delegación de responsabilidades para flexibilizar la supervisión. • Fomentar que los trabajadores decidan acerca de los cambios de equipo y materiales. • Permitir a los trabajadores dar su opinión acerca de la forma de trabajar.

		<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar que los trabajadores aporten sugerencias. • Dotar a los trabajadores de mayor autonomía.
Desempeño de rol	MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que todas las descripciones de puestos estén detalladas y actualizadas, especificando claramente las responsabilidades, expectativas y objetivos. • Mantener la documentación accesible sobre roles y responsabilidades, y revisarla regularmente para asegurarse de que está actualizada.
Relaciones y apoyo social	MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar actividades que ayuden a la cohesión entre trabajadores. • Organizar reuniones periódicas para fomentar las comunicaciones. • Ofrecer formaciones sobre la importancia de la inclusión y apoyo entre los trabajadores.

9. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA.

DOCUMENTO: EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL PRIVADO DE LA PROVINCIA DE SEVILLA.					
CENTRO DE TRABAJO: HOSPITAL PRIVADO DE LA PROVINCIA DE SEVILLA.			PUESTO/ÁREA DE TRABAJO: ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.		
Nº	CONDICIÓN AFECTADA	PRIORIDAD	MEDIDA PREVENTIVA	PLAZO	RESPONSABLE
1	Carga de trabajo	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar la carga de trabajo a las capacidades del trabajador. • Procurar dotar a las tareas de un nivel de interés creciente. • Controlar la cantidad y la calidad de la información tratada. • Proporcionar la formación y el entrenamiento adecuados. • Adecuar, en relación con la tarea, el número y la duración de los periodos de descanso. 	6 MESES	Responsable administración

			<ul style="list-style-type: none"> • Mantener dentro de los valores de confort los factores ambientales (ruido, iluminación, temperatura, etc.) 		
2	Participación/Supervisión	ALTA	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la participación de los/las trabajadores/as en los distintos aspectos que configuran el trabajo. • Promover progresivamente la delegación de responsabilidades para flexibilizar la supervisión. • Fomentar que los trabajadores decidan acerca de los cambios de equipo y materiales. • Permitir a los trabajadores dar su opinión acerca de la forma de trabajar. • Fomentar que los trabajadores aporten sugerencias. • Dotar a los trabajadores de mayor autonomía. 	6 MESES	Responsable administración
3	Desempeño de rol	MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que todas las descripciones de puestos estén detalladas y actualizadas, especificando claramente las responsabilidades, expectativas y objetivos. 	6 MESES	Responsable administración

			<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la documentación accesible sobre roles y responsabilidades, y revisarla regularmente para asegurarse de que está actualizada. 		
4	Relaciones y apoyo social	MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar actividades que ayuden a la cohesión entre trabajadores. • Organizar reuniones periódicas para fomentar las comunicaciones. • Ofrecer formaciones sobre la importancia de la inclusión y apoyo entre los trabajadores 	6 MESES	Responsable administración

10. BIBLIOGRAFÍA.

- González Tejedor, G. (2009). El marco jurídico de la prevención de riesgos laborales en España, principales obligaciones empresariales. *Revista de estudios económicos y empresariales*.
- Más de la mitad de los administrativos sanitarios ha sufrido agresiones. (2024, 1 febrero). Redacción Médica. <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/mas-de-la-mitad-de-los-administrativos-sanitarios-ha-sufrido-agresiones-7533>
- Díaz, J. M. C. (2018). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Editorial Tebar.
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. *Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT, 31*.
- Morán, M. D. C. G., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona: Revista de la Facultad de Psicología*, (19), 11-30.
- Montero, M. G., Mora, G. H., Rivera, J. A., & Mora, R. A. (2013). Síndrome de Burnout en el personal del Hospital de la Mujer Adolfo Carit Eva en el año 2009. *Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica*, 70(606), 195-201.
- Flores, L. Y. H., & Fajardo, G. H. V. (2022). Prácticas Organizacionales Generadoras de Sobrecarga Laboral en el Personal Administrativo de un Hospital Público y Prevalencia de Síntomas de Burnout. *INGENIO*, 5(2), 51-55.
- Cabay-Huebla, K. E., Noroña-Salcedo, D. R., & Vega-Falcón, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83.
- Gamarra Marin, F. E. (2022). Niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.
- De la Loma Segarra, M., Garrido Santiago, J., Head and Burnout Síndrome: Study about work risk and personality factors., *Gestión Hospitalaria*. Vol. 11(4): 165-169, 2000.

- Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>.
- OIT, O. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control.
- Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSST 2011.
- Fernández García, Ricardo. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. ECU.
- Boada-Grau, J., & Ficapal-Cusí, P. (2014). Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Editorial UOC.
- Jose María León Rubio. Tema 2: Carga mental. Asignatura: Psicosociología I. Máster Universitario en Seguridad Integral en la Industria y Prevención de Riesgos Laborales.
- Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Giner Alegría, C. A. (2012). Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Anales de Derecho*, 30, 254–296. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesderecho/article/view/162161>.
- Jose María León Rubio. Tema 1: Factores de Riesgo Psicosocial. Asignatura: Psicosociología I. Máster Universitario en Seguridad Integral en la Industria y Prevención de Riesgos Laborales.
- Jose María León Rubio. Tema 3: Estrés. Asignatura: Psicosociología I. Máster Universitario en Seguridad Integral en la Industria y Prevención de Riesgos Laborales.
- Peiró Silla, J. M. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: El modelo AMIGO como base de la metodología Prevenlab/Psicosocial. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(2), 267-314.
- Peiró, J. M., Yeves, J., & México, I. T. A. M. METODOLOGÍA “PREVENLAB-PSICOSOCIAL” PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (JM Peiró).

- Navarro, A., Fernández-Cano, M. I., Salas-Nicas, S., Llorens, C., Moríña, D., & Moncada, S. (2022). Relación entre exposición a riesgos psicosociales y salud: un estudio de cohorte mediante el COPSOQ-Istas21. *Gaceta sanitaria*, 36(4), 376-379.
- Moreno, L. L., García, J. M., Ramiro, E. M. D., & Valdehita, S. R. (2008). Un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral: "el Cuestionario Decore". *EduPsykhé: Revista de psicología y educación*, 7(2), 131-153.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- NTP 534: Carga mental de trabajo: factores.
- NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.
- NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.
- NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición.
- NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I).
- NTP 996: Búsqueda de información en PRL: el catálogo de la biblioteca del INSHT.
- NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.
- OSHAS 18001, 2007.

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

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

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

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

A. Usted es:

Hombre

Mujer

Otro

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

B. Su rango de edad es:

18-25

26-35

36-50

51 en adelante

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

C. Con respecto a su contrato de trabajo es:

Contrato de trabajo indefinido

Contrato de trabajo temporal

Contrato de trabajo fijo discontinuo

Contrato de trabajo formativo

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

D. ¿Qué puesto de trabajo desempeña?

Auxiliar administrativo

Administrativo

Otro

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

1. ¿Trabajas los sábados?

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

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

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

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 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 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 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

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

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

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

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

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

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Buenas 1
- Regulares 2
- Malas 3
- No tengo compañeros 4

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

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

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

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

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

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

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

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

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

- Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema 2
- Tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
- No lo sé 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

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

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

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

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

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

- No es muy importante 1
- Es importante 2
- Es muy importante 3
- No lo sé 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Adecuadamente 1
- Regular 2
- Insuficientemente 3
- No existe posibilidad de desarrollo profesional 4

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

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

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

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

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

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