



**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL  
COMPORTAMIENTO HUMANO**

**Trabajo de fin de carrera titulado:**

**“EVALUACION DE LA CARGA DE TRABAJO Y DEMANDA  
PSICOLOGICA EN EL PERSONAL DE EMERGENCIA Y LABORATORIO  
DEL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA DE TULCAN EN EL AÑO 2018.”**

**Realizado por:**

**DANIELA FERNANDA ALTAMIRANO  
ORDÓÑEZ.**

**Director del Proyecto:**

**Msc. Michelle Ferrer.**

**Como requisito para la obtención del título de:**

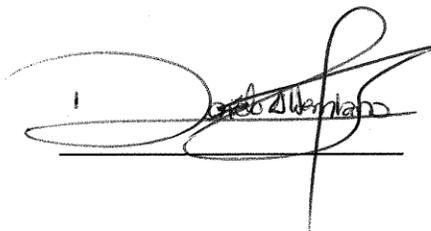
**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**QUITO, JULIO DEL 2018**

### **DECLARACION JURAMENTADA**

Yo Daniela Fernanda Altamirano Ordóñez, con cédula de identidad 1717547325, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniela Altamirano', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

**Daniela Fernanda Altamirano Ordóñez**

**C.I. 1717547325**

**DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado

**EVALUACION DE LA CARGA DE TRABAJO Y DEMANDA  
PSICOLOGICA EN EL PERSONAL DE EMERGENCIA Y LABORATORIO  
DEL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA DE TULCAN EN EL AÑO 2018.**

Realizado por:

**DANIELA FERNANDA ALTAMIRANO  
ORDÓÑEZ**

Como requisito para la obtención del título de  
INGENIERIA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha sido dirigida por la  
profesora

**MSC. MICHELLE FERRER**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



Msc. Michelle Ferrer.

Directora

## DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

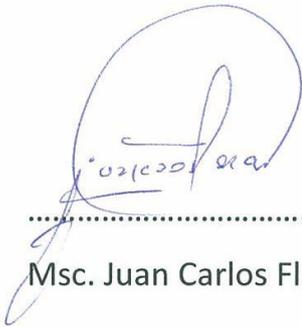
Los profesores informantes

Msc. Juan Carlos Flores

Msc. Sylvia Romero

Después de revisar el trabajo escrito presentado,

Lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal  
examinador.



.....

Msc. Juan Carlos Flores



.....

Msc. Sylvia Romero

Quito, Julio del 2018

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional y el haberme dado la fuerza que necesitaba para no darme por vencida con mi enfermedad y los obstáculos que estuvieron en el camino.

A mis padres Ramiro y Carla quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy una meta más en mi vida, gracias por inculcarme ese ejemplo de esfuerzo y valentía, por haberme brindado su apoyo de forma incondicional y darme recursos para lograrlo.

A mi hijo Mateo el amor de mi vida, todo lo hago por ti porque eres quien me da fuerza para seguir adelante, recuerda que siempre contarás conmigo y siempre te voy amar.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Internacional SEK, por el conocimiento impartido y las experiencias enriquecedoras para formar profesionales capaces de enfrentar nuevos retos y competentes para el mundo de la seguridad y salud ocupacional.

También quiero agradecer a todos los profesores, por su esfuerzo y dedicación que demostraron en cada encuentro.

## **RESUMEN**

Este trabajo tiene como objetivo el planteamiento de medidas preventivas para mejorar la salud de los trabajadores del HOSPITAL LUIS GABRIEL DAVILA. En primer lugar, se realizara una Evaluación de riesgos Psicosociales con una muestra de 57 trabajadores del área de emergencia y laboratorio. Para llevar a cabo la Evaluación de riesgos Psicosociales, se utilizara el método de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo denominado FPsico en su versión 3.1. Por otra parte, la influencia de los factores psicosociales en carga de trabaja y demanda psicológica se estudiará a través de los cuestionarios del método FPsico relacionando los ítems correspondientes a la carga de trabajo y demanda psicológica y los diferentes factores psicosociales.

## ÍNDICE

<b>CAPITULO I</b> .....	12
1. INTRODUCCION. ....	12
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
<b>1.1.1.</b> PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	12
<b>1.1.2.</b> OBJETIVO GENERAL.....	15
<b>1.1.3.</b> OBJETIVOS ESPECIFICOS. ....	16
<b>1.1.4.</b> JUSTIFICACIÓN.....	16
1.2. MARCO TEÓRICO .....	17
<b>1.2.1.</b> ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA.....	17
<b>1.2.2.</b> ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA.....	19
<b>1.2.3.</b> HIPÓTESIS .....	33
<b>1.2.4.</b> IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIPÓN DE VARIABLES.....	33
CAPITULO II .....	34
2. METODO.....	34
2.1. NIVEL DE ESTUDIO.....	34
2.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	34
2.3. MÉTODO.....	35
2.4. POBLACIÓN .....	35
2.5. MUESTRA.....	35
2.6. SELECCIÓN INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN. ....	35
CAPITULO III.....	36
3. RESULTADOS.....	36
3.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO .....	36
3.2. APLICACIÓN PRÁCTICA. ....	61
CAPITULO IV.....	62
4. DISCUSIÓN .....	65
4.1. CONCLUSIONES.....	66
4.2. RECOMENDACIONES. ....	67
Referencias.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Total de cuestionarios aplicados según el grupo etario .....	38
Figura 2 Total de cuestionarios aplicados según el sexo .....	39
Figura 3 Cálculo de Perfiles Psicosociales. Determinación del Riesgo .....	40

## INDICE D TABLA

Tabla 1 División del personal por área y números de personas .....	13
Tabla 2 Nomenclatura de los factores Psicosociales .....	19
Tabla 3 Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores .....	32
Tabla 4 Nivel de riesgo .....	32
Tabla 5 calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio .....	41
Tabla 6 Autonomía .....	41
Tabla 7 Autonomía temporal. ....	42
Tabla 8 - Actividades y tareas.....	42
Tabla 9 - Distribución de tareas.....	42
Tabla 10 - Distribución del espacio de trabajo .....	42
Tabla 11 - Métodos, procedimientos y protocolos.....	43
Tabla 12 Cantidad de trabajo .....	43
Tabla 13 Calidad del trabajo.....	43
Tabla 14 Resolución de incidencias .....	43
Tabla 15 Distribución turnos .....	43
Tabla 16 Carga de trabajo .....	43
Tabla 17 Presiones de tiempos.....	44
Tabla 18 Tiempo de atención .....	45
Tabla 19 Intensidad de la atención.....	45
Tabla 20 Atención múltiples tareas .....	45
Tabla 21 Interrupciones en la tarea.....	45
Tabla 22 Efecto de las interrupciones .....	45
Tabla 23 Previsibilidad de las tareas.....	46
Tabla 24 Cantidad de trabajo .....	46
Tabla 25 Dificultad del trabajo .....	46
Tabla 26 Necesidad de ayuda.....	46
Tabla 27 Trabajo fuera del horario habitual .....	46
Tabla 28 Demandas psicológicas .....	47
Tabla 29 Exigencias psicológicas .....	48
Tabla 30 Requerimientos de trato con personas.....	49
Tabla 31 Ocultación de emociones ante superiores.....	49
Tabla 32 Ocultación de emociones ante subordinados.....	49
Tabla 33 Ocultación de emociones ante compañeros.....	49
Tabla 34 Ocultación de emociones ante clientes .....	49
Tabla 35 Exposición a situaciones de impacto emocional .....	49
Tabla 36 Demandas de respuesta emocional .....	50
Tabla 37 Variedad / Contenido del trabajo .....	50
Tabla 38 Trabajo rutinario .....	50
Tabla 39 Sentido del trabajo .....	51
Tabla 40 Contribución del trabajo .....	51

Tabla 41 Reconocimiento del trabajo por superiores.....	51
Tabla 42 Reconocimiento del trabajo por compañeros.....	51
Tabla 43 Reconocimiento del trabajo por clientes .....	51
Tabla 44 Reconocimiento del trabajo por clientes .....	51
Tabla 45 Participación / Supervisión .....	52
Tabla 46 Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales.....	52
Tabla 47 Participación en la introducción de métodos de trabajo .....	53
Tabla 48 Participación en el lanzamiento de nuevos productos .....	53
Tabla 49 Participación en la reorganización de áreas de trabajo .....	53
Tabla 50 Participación en la introducción de cambios en la dirección .....	53
Tabla 51 Participación en contrataciones de personal.....	53
Tabla 52 Participación en la elaboración de normas de trabajo.....	53
Tabla 53 Supervisión sobre los métodos .....	54
Tabla 54 Supervisión sobre la planificación.....	54
Tabla 55 Supervisión sobre el ritmo .....	54
Tabla 56 Supervisión sobre la calidad .....	54
Tabla 57 Interés por el trabajador / Compensación .....	54
Tabla 58 Información sobre la formación.....	55
Tabla 59 Información sobre las posibilidades de promoción .....	55
Tabla 60 Información sobre requisitos para la promoción .....	55
Tabla 61 Información sobre la situación de la empresa .....	55
Tabla 62 Facilidades para el desarrollo profesional .....	55
Tabla 63 Valoración de la formación .....	56
Tabla 64 Equilibrio entre esfuerzo y recompensas.....	56
Tabla 65 Satisfacción con el salario .....	56
Tabla 66 Desempeño de rol .....	56
Tabla 67 Especificaciones de los cometidos .....	57
Tabla 68 Especificaciones de los procedimientos.....	57
Tabla 69 Especificaciones de la cantidad de trabajo .....	57
Tabla 70 Especificaciones de la calidad e trabajo .....	57
Tabla 71 Especificaciones de los tiempos de trabajo .....	57
Tabla 72 Especificaciones de la responsabilidad del puesto .....	57
Tabla 73 Tareas irrealizables .....	58
Tabla 74 Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos .....	58
Tabla 75 Conflictos morales .....	58
Tabla 76 Instrucciones contradictorias.....	58
Tabla 77 Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto .....	58
Tabla 78 Relaciones y apoyo social .....	58
Tabla 79 Apoyo social instrumental de distintas fuentes .....	59
Tabla 80 Calidad de las relaciones.....	60
Tabla 81 Exposición a conflictos interpersonales .....	60
Tabla 82 Exposición a violencia física .....	60
Tabla 83 Exposición a violencia psicológica.....	60
Tabla 84 Exposición a acoso sexual .....	61
Tabla 85 Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto.....	61
Tabla 86 Exposición a discriminación .....	61

## **CAPITULO I**

### **1. INTRODUCCION.**

Los riesgos psicosociales en el trabajo son aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que puede causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

Es este riesgo no existe límite de exposición, ya que no se cuenta con una metodología única de evaluación y puede haber tantos procedimientos de abordaje de la misma como instrumentos de prevención. Además existe cierta tendencia de creer que los factores psicosociales no son medibles, siendo sobreestimada la subjetividad de los mismos. Sin embargo, existen fundamentos científicos para acreditar que los riesgos que derivan de ellos generan daños a la salud, y además evidencias técnicas de que se derivan de ellos los daños a la salud, y además evidencia técnica de que dichos factores son susceptibles de ser medidos y por lo tanto de ser evaluados.

Se puede afirmar que en la actividad laboral, la carga de trabajo es un factor determinante, y su incremento supone también el incremento de la carga mental, lo cual puede dar lugar a niveles de exigencia que van más allá de las capacidades normales de las personas, de sus capacidades cognitivas y de la toma de decisiones, puede causar daños extremadamente dañinos para los trabajadores.

#### **1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

###### **1.1.1.1. DIAGNÓSTICO.**

El presente estudio se centra en los trabajadores del área de emergencia y laboratorio del Hospital Luis Gabriel Dávila, ubicado en la ciudad de Tulcán, sector norte, provincia de Carchi, Ecuador.

El Hospital Luis Gabriel Dávila cuenta con 399 Trabajadores distribuidos en:

*Tabla 1 División del personal por área y números de personas*

Gerencia	1
Director Médico Asistencial	1
Planificación y Gestión	1
Asesoría Jurídica	1
Comunicación	1
Calidad	4
Admisiones	8
Atención al Usuario	6
Gestión Administrativa y Financiera	1
TICS	3
Financiero	13
Administración	41
(Certificación, 2005) Talento Humano	4
Anestesiología	8
Audiología	1

Emergencia	37
Farmacia	16
Hospitalización Ginecología	35
Hospitalización Medica Interna Cirugía	20
Hospitalización Medica Interna Clínica	23
Hospitalización Pediátrica	10
Imagenología	9
Laboratorio	20
Neonatología	28
Pediatría	8
Rehabilitación y Terapia Física	13
Salud Mental	7
Salud Ocupacional	1
UCI	19
Central de esterilización	11
Centro Obstétrico	18
Centro Quirúrgico	18
Consulta Externa	11
Coordinador de enfermería	1

REFERENCIA: ELABORADO PROPIA

El estudio se enfoca en dos áreas: emergencia (37 empleados) y laboratorio (20 empleados) dando un total de 57 empleados, quienes tienen un horario de trabajo.

Cada una de las áreas escogidas para este estudio no cumplen con los horarios establecidos, debido a que sus funciones y responsabilidades extienden la jornada laboral.

#### 1.1.1.2. PRONÓSTICO.

Con una evaluación de riesgos psicosociales se va a contribuir con información relevante a considerar en el área de salud ocupacional dentro del hospital, implementando acciones que garanticen la salud física y mental de los trabajadores. Así mismo se podrá generar opciones para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

El método a emplearse para identificar los factores de riesgo psicosocial es FPSICO 3.1 con el cual realizaremos las recomendaciones estipuladas por el Hospital Luis Gabriel Dávila, con las cuales se podrá lograr la prevención de riesgos psicosociales.

Tener una estructura sana adecuada es lo que se busca conseguir mediante el cuidado del personal ante cualquier impacto que pueda ocasionar planes o programas, que están de la competencia del presente estudio, es por ello que la propuesta está enfocada la salud mental y física de los trabajadores.

#### 1.1.2.OBJETIVO GENERAL.

Evaluar la carga de trabajo y demanda psicológica en el personal del Hospital Luis Gabriel Dávila de Tulcán, a través del método FPSICO 3.1 para la propuesta de medidas de control, reducción y eliminación de los riesgos psicosociales.

### **1.1.3.OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Identificar características o elementos relacionados a la carga de trabajo y a la demanda psicológica.
- Analizar los efectos de los factores de estudio sobre la salud de los trabajadores.
- Proponer medidas preventivas para contrarrestar los efectos de los factores psicosociales.

### **1.1.4.JUSTIFICACIÓN.**

Los riesgos psicosociales tienen relación directa en la productividad del trabajador y para que el hospital sea productivo, necesita que su organización de trabajo sea funcional.

Una vez identificados los posibles riesgos psicosociales en el Hospital Luis Gabriel Dávila se requiere determinar la incidencia y la afectación en los trabajadores, ya que se ha observado una alta actividad en sus actividades diarias de trabajo.

Identificarlos permitirá implementar medidas que beneficien la salud física y mental de todos los miembros del hospital, además de aminorar los riesgos psicosociales.

La finalidad de este proyecto de investigación es identificar y visualizar los posibles riesgos psicosociales que podrían estar limitando el desarrollo y crecimiento

del hospital; así como de todos los trabajadores. Esto ayudara a que el hospital tenga un ambiente más saludable.

Esta variable ayudara a conocer la satisfacción de cada uno de los componentes a aplicar, lo que determinara una idea clara sobre la priorización de actividades y demás acciones que deban tomarse.

La organización del trabajo no solo compete a la estructura interna y la gestión de procesos, sino que está directamente relacionada cómo un empleado percibe el clima laboral de su organización, y no hay que olvidar que lo que se hace un hospital es la relación interna que hay entre la gente que labora en el hospital, contar con tiempos de trabajo claro, funciones bien definidas, horarios flexibles ayudan a controlar el riesgo, junto con una estructura clara y bien definida.

## 1.2. MARCO TEÓRICO

### 1.2.1. ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. A través del método se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en los distintos hospitales de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. (Barbero, 2014)

En la actualidad es indiscutible que los riesgos psicosociales forma parte de las realidades socio laborales de todo tipo de empresas públicas y privadas sean grandes o pequeñas. Por otra parte, hay evidencia que confirma que la exposición a este tipo de riesgos afecta a la salud física y psicológica. (Benavides, 2002)

La evaluación de los riesgos psicosociales es un proceso complejo de carácter sucesivo e interrelacionadas, lo que tiene como fin la situación de trabajo donde pueden existir diferentes problemas psicosociales, problemas que requieren situaciones eficaces basada en la investigación y soluciones propias del hospital. (Sánchez, 2014)

Según la Legislación Vigente las entidades de ley denominan a factores de riesgo específicos como los riesgos de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: mecánico, químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial. (Guerrero, 2011)

La prevención de riesgos laborales que se originan en el trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, apatía), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, atención, la creatividad o la toma de decisión) y conductual (abuso de alcohol, taca, dragos, violencia, asunción de riesgos innecesarios) que son conocidas como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Ferrer & Pero, 2010)

Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas para lograr minimizar aspectos negativos que se tenía en la población. Para lo cual fue necesario recoger la mayor cantidad posible de información con los trabajadores. (Alastruey, 2013)

## 1.2.2.ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA.

### 1.2.2.1. Instrumento FPSICO Versión 3.1

El FPSICO versión 3.1 es un método que consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Se tomara en cuenta la siguiente nomenclatura de los factores psicosociales evaluados en la comunidad laboral, con la siguiente nomenclatura. (INSHT, Método de Evaluación Factores Psicosociales., 2014)

*Tabla 2 Nomenclatura de los factores Psicosociales*

Factores Psicosociales Evaluados	Nomenclatura
Tiempo de Trabajo	TT
Autonomía	AU
Carga de Trabajo	CT
Demandas Psicológicas	DP
Variedad/ Contenido de Trabajo	VC
Participación/ Supervisión	PS
Interés por el Trabajo/ Compensación	ITC
Desempeño del Rol	DR
Relaciones y Apoyo Social	RAS

A continuación se detalla cada uno de los factores a ser investigados y los ítems que participan en cada factor para una mejor comprensión y enfoque. (INSHT, Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación., 2012)

#### 1.2.2.1.1. **Tiempo de Trabajo (TT)**

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

Ítems que miden este factor

- Trabaja en sábados (Ítem 1)
- Trabajas los domingos y festivos (Ítem 2)
- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

#### 1.2.2.1.2. **Autonomía (AU)**

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de las actividades laborales como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. La misma que se da en dos estructuras:

- **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:
  - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
  - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
  - Determinación del ritmo (Ítem 9)
- 
- 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:
    - 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: 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:
    - Actividades y tareas (Ítem 10 a)
    - Distribución de tareas (ítem 10b)

- Distribución del espacio de trabajo (ítem 10c)
- 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 de turnos (Ítem 10 h)

#### 1.2.2.1.3. **Carga de Trabajo (CT)**

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).

El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea) o también a una falta de trabajo.

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones: Ítem que miden este factor

- 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. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:
  - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
  - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
  - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

- **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. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:
  - Tiempo de atención (Ítem 21)
  - Intensidad de la atención (Ítem 22)
  - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27)
  - Interrupciones (Ítem30)
  - Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
  - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)
  
- **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. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:
  - Cantidad de trabajo (Ítem 26)
  - Dificultad del trabajo (Ítem28)
  - Necesidad de ayuda (Ítem 29)

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

#### 1.2.2.1.4. Demandas Psicológicas (DP)

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

La situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Es decir, que debe evitarse unas demandas excesivamente elevadas, pero también tareas en las que no se ofrezca la posibilidad de aplicar las capacidades humanas.

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

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e )

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

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

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

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

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

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

#### 1.2.2.1.5. **Variedad / Contenido del 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.

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

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)
- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

#### 1.2.2.1.6. **Participación / Supervisión (PS)**

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

sus tareas. Así la participación explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La supervisión es la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus supervisores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

#### Ítems que miden este factor

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

#### 1.2.2.1.7. **Interés por el trabajador / Compensación (ITC)**

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

Ítems que mide este factor

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- 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)

#### 1.2.2.1.8. **Desempleo de Rol (DR)**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los comentarios de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales.

- la 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).
- el 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.

Ítems que miden este factor

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
- Conflictos morales (Ítem 15 c)
- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

#### 1.2.2.1.9. **Relaciones y Apoyo Social**

El factor 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.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- Calidad de las relaciones (Ítem 17)
- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
- Exposición a discriminación (Ítem 20)

#### 1.2.2.1.10. **Validación del Instrumento**

Ya en la primera versión del método (NTP 443/1997) la necesidad de diseñar una herramienta de fácil aplicación y la influencia de las diferencias individuales en la percepción de una situación como más o menos agresiva fueron determinantes en el momento de decidir que la técnica adecuada era el cuestionario.

Esta técnica, además, permite la aplicación colectiva con un coste de tiempo reducido, facilita el anonimato y posibilita el tratamiento estadístico de los datos para la comparación de diversos colectivos, por ejemplo distintos subgrupos de una misma empresa o un mismo grupo en momentos diferentes.

Para la revisión del contenido de la versión original se partió de una propuesta conceptual qué factores debían incluirse, lo que permitió definir qué variables debían ser consideradas. Definido el listado de factores, éste fue sometido a una prueba de juicio de expertos con el propósito de contrastar la validez de contenido de los ítems. Dicha prueba consiste en que personas expertas en el área que miden los ítems señalen

su grado de adecuación con unos criterios establecidos y con las definiciones de los factores. Ello permitió comprobar que, a nivel teórico, las preguntas que se plantean son representativas de los factores que se pretenden medir. A partir del listado de factores se definieron los indicadores correspondientes y, tomando como base el cuestionario con el que ya se contaba, se elaboraron preguntas nuevas y se reformularon algunas que podían ser mejoradas. Con ello se obtuvo un borrador del cuestionario que, de nuevo fue sometido a un juicio de expertos.

Con esta primera versión, se llevó a cabo una prueba piloto que permitió determinar los índices de discriminación de los ítems e introducir en el cuestionario las modificaciones necesarias a fin de garantizar las propiedades psicométricas del cuestionario.

El estudio psicométrico ha consistido en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna (coeficiente de Cronbach y diversas evidencias de validez de criterio: relaciones con otras variables y validez de constructo: estudio de la estructura interna) del instrumento en la medición de los riesgos psicosociales a partir de la aplicación del cuestionario a una muestra de 1718 trabajadores.

#### Fiabilidad

Para cada uno de los factores, así como la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) se detallan a continuación:

- Inadecuada:  $r < 0,60$
- Adecuada pero con déficits:  $0,60 \leq r < 0,70$
- Adecuada:  $0,70 \leq r < 0,80$

- Buena:  $0,80 \leq r < 0,85$
- Excelente:  $r \geq 0,85$

El coeficiente alfa de Cronbach para valorar la consistencia interna de la escala global presenta un valor de 0,895 ( $n = 1108$ ), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global.

*Tabla 3 Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores*

FACTORES DEL FPSICO	N	( alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	1660	,697
Autonomía	1455	,865
Carga de trabajo	1593	,733
Exigencias psicológicas	1465	,737
Variedad/ contenido	1539	,705
Participación/ supervisión	1549	,732
Interés por el trabajo/ compensación.	1556	,844
Desempeño de rol	1582	,842
Relaciones y apoyo social	1520	,716

CITATION Fer101 \l 12298 (Ferrer & Pero, 2010)

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento FPSICO versión 3.1. Estos tienen cuatro niveles:

*Tabla 4 Nivel de riesgo*

PERCENTIL OBTENIDO	RIESGO	COLOR
Percentil $\geq$ P 85	Muy Elevado	Rojo
$P \geq 75$ Percentil $<$ P85	Elevado	Tomate
$P 65 \geq$ Percentil $<$ P 75	Moderado	Amarillo

Percentil < P 65	Situación Adecuada	Verde
------------------	--------------------	-------

### 1.2.3.HIPÓTESIS

Los trabajadores del área de emergencia y laboratorio tienen un nivel de carga de trabajo y demanda psicológica muy elevado.

### 1.2.4.IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACION DE VARIABLES.

Carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los cuales el trabajador se ve sometido en su jornada laboral, es decir el nivel de trabajo al que el trabajador está expuesto en las tareas que realiza.

Demanda psicológica son las distintas exigencias a las que se hace frente el trabajo, tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva es el grado de motivación y de esfuerzo al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas y de naturaleza emocional son aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir.

Todas las variables descritas a continuación dentro del método FPSICO 3.1 se miden en base a 4 parámetros:

- Adecuado: aquel resultado que se considera dentro de los límites normales.
- Mejorable: resultados que con prevención y ejecución de acciones puede llegar a un nivel adecuado.
- Riesgo elevado: presencia de riesgo considerable.
- Riesgo muy elevado: presencia de riesgo intolerable psicosocial al cual que debe prestarse mayor enfoque.

## CAPITULO II

### 2. METODO

#### 2.1. NIVEL DE ESTUDIO

El estudio describirá los resultados de la evaluación del riesgo y mostrará los niveles en las variables mediante la aplicación del cuestionario de investigación, mediante esto se pretende realizar la propuesta de organización en el trabajo.

#### **Tipo de diseño de estudio**

El presente estudio es de carácter descriptivo de corte transversal pues su evaluación y resultado comprende una temporalidad específica en el tiempo que investiga variables, el mismo se aplica durante el año 2018, y describe la situación actual de la compañía en base a la evaluación de riesgo psicosocial.

#### 2.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La investigación correspondiente a un proyecto de desarrollo pues se basa en atender una necesidad del hospital que se utiliza como referencia.

Así también este proyecto tiene una modalidad de campo pues radica en levantar información y trabajar con datos obtenidos de la población estudiada.

Mediante la evaluación del riesgo psicosocial el proyecto de desarrollo como fin de este trabajo de investigación será elaborar propuestas de acción que permitan una reorganización del trabajo mucho más productiva.

Este proyecto de desarrollo atenderá la necesidad especial de mantener un procedimiento de riesgo psicosocial actualizado y que atienda a las necesidades reales de los trabajadores del hospital.

### 2.3. MÉTODO

Se utilizara el método Hipotético-Deductivo para un análisis de riesgos psicosociales en la cual vamos a evaluar mediante el cuestionario FPSICO versión 3.1 el nivel de riesgo al cual se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de analizar las respuestas dar un resultado y brindar las medidas preventivas necesarias para mejorar el ambiente de trabajo .

### 2.4. POBLACIÓN

La población del hospital actualmente cuenta con 57 empleados distribuidos en 2 áreas.

### 2.5. MUESTRA.

En este caso de estudio no es pertinente una muestra pues el cuestionario será aplicado a todos los trabajadores del área de emergencia y laboratorio.

### 2.6. SELECCIÓN INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN.

El principal instrumento de investigación en este caso corresponde al cuestionario del método aplicar FPSICO 3.1 conocido también como cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.

Este cuestionario está dividido en 44 preguntas que evalúan las diferentes variables presentes en el método.

A continuación se muestra la estructura que contiene el cuestionario.

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de Trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

Todas las preguntas presentes en el cuestionario de evaluación de riesgo están orientadas a conocer un diagnóstico general y realizar un plan de acción con mejoras continuas para el bienestar de los trabajadores y la prevención de enfermedades psicosomáticas.

Este cuestionario es anónimo y garantiza la confidencialidad de las respuestas, la única información que se solicitara colocar en el mismo son las variables sociodemográfica como edad, género, ocupación y promedio de horas de trabajo.

## CAPITULO III

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO

La muestra inicial era de 57 trabajadores pero algunos cuestionarios no fueron respondidos correctamente por lo cual no se pudo realizar el análisis de 6 cuestionarios. Los resultados globales de cada factor de riesgo psicosocial que fueron recopilados de los 51 cuestionarios en las áreas de laboratorio y emergencia del Hospital Luis Gabriel Dávila, los presentes cuestionarios fueron aplicados mediante reuniones grupales en una sala de capacitaciones proporcionada dentro de las instalaciones del Hospital y en horario laboral, donde tras la capacitación inicial acerca del llenado de los cuestionarios cada trabajador tuvo un tiempo del 30 min para solucionar las diferentes preguntas y solventar sus dudas en el llenado del formulario, donde se recalcó que es totalmente anónimo y sin ningún tipo de repercusiones laborales, al finalizar se remarca el compromiso de dar a conocer los resultados obtenidos y la ejecución de medidas de mejora propuestas sobre los factores que requieren mayor prioridad de intervención y posible solución.

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

El levantamiento de datos consistió en la aplicación del cuestionario por grupos, es decir se realizó reuniones durante dos días con una duración de 30 minutos para cada grupo donde se entregó el cuestionario de aplicación de las personas respondían el mismo después de dar una introducción explicando que los resultados son confidenciales y que esta herramienta se utilizará para evaluar riesgos y establecer medidas de prevención y control.

Se obtuvieron 51 cuestionarios, como total de la muestra a la cual se realizó la evaluación, de los cuales la mayor cantidad de personas, corresponde a un 27% se encuentra en el rango etario de 16 a 24 años con un total de 14 cuestionarios, seguido por personas entre 25 a 34 años con un total de 23 cuestionarios con 45%, de 35 a 44 años con un total de 5 cuestionarios con 10%, 45 a 55 años con un total de 6 cuestionarios que equivale al 12% y por ultimo de 55 a 64 años con un total de 3 cuestionarios que equivale a 6%.

#### Total de cuestionarios aplicados según el grupo etario:

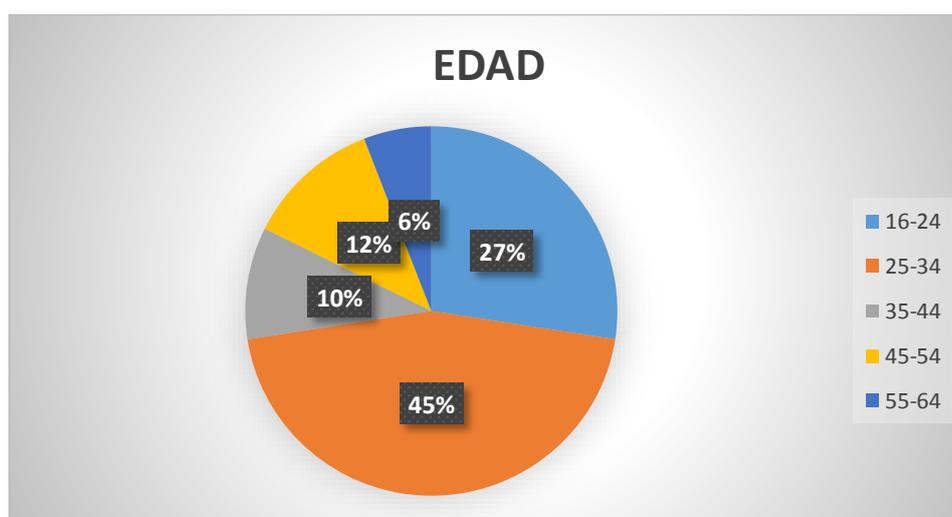


Figura 1 Total de cuestionarios aplicados según el grupo etario

Según el género, un 65% fue aplicado a mujeres, mientras que un 35% se aplicó a varones, representando 33 y 18 cuestionarios, respectivamente. Con lo que se denota que los grupos por género son similares en el área de trabajo. Grafico 2.

#### Total de cuestionarios aplicados según el sexo:

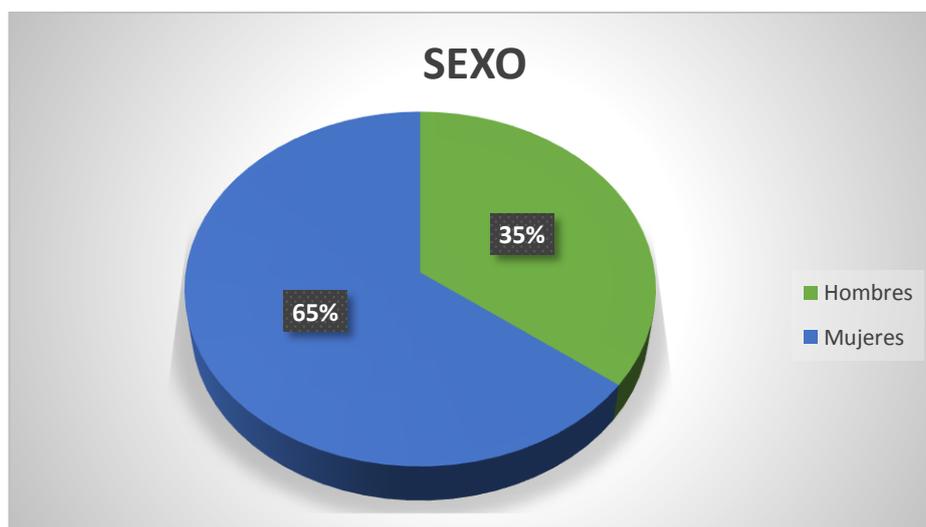


Figura 2 Total de cuestionarios aplicados según el sexo

El cuestionario FPsico 3.1 tiene la capacidad de evaluar 9 factores psicosociales, mismos que reciben una valoración en cuatro niveles para determinar el nivel de riesgo total de exposición.

Según los cuales se puede determinar el factor con mayor necesidad de medidas de control. Dichos niveles se diferencian mediante colores que indican el tipo de riesgo, rojo para un riesgo muy elevado, naranja para un riesgo elevado, amarillo para el riesgo moderado y verde para una situación adecuada, el cual es el factor cuyo riesgo es inminente.

PERCENTIL OBTENIDO	RIESGO	COLOR
Percentil $\geq$ P 85	Muy Elevado	Rojo
P $\geq$ 75 Percentil < P85	Elevado	Tomate
P 65 $\geq$ Percentil < P 75	Moderado	Amarillo
Percentil < P 65	Situación Adecuada	Verde

Los datos recolectados mediante los cuestionarios fueron ingresados de forma manual en el software FPsico 3.1 descargado en la página web oficial de la INSHT,

mismo que se encuentra para su difusión de forma gratuita (INSHT, Método de Evaluación Factores Psicosociales., 2014). Dicha herramienta informática permite obtener una tabulación estructurada y ordenada de los factores psicosociales de mayor exposición de forma global, por grupos etarios, género y según el tiempo de exposición.

**Cálculo de Perfiles Psicosociales. Determinación del Riesgo.** (INSHT, Método de Evaluación Factores Psicosociales., 2014)

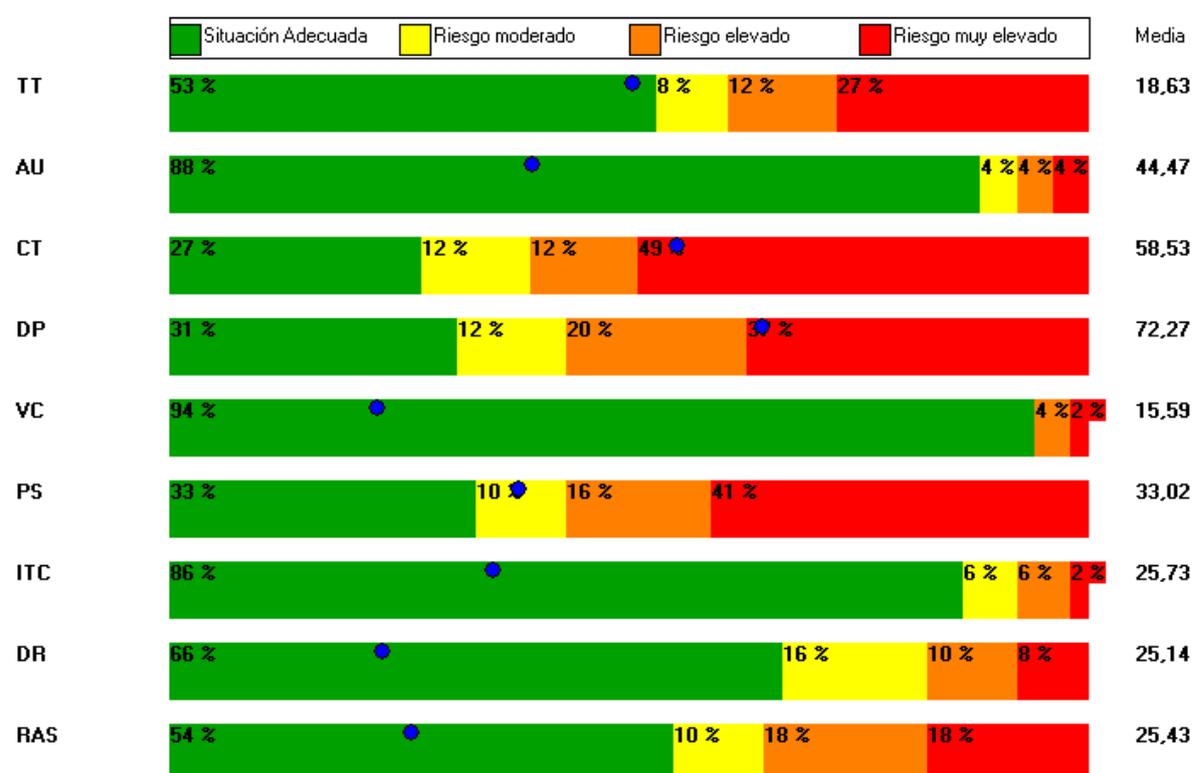


Figura 3 Cálculo de Perfiles Psicosociales. Determinación del Riesgo

El informe específico para cada factor psicosocial a nivel global es el siguiente:

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

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

Tabla 5 calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio

	Trabajo en sábados	Trabajo en domingos y festivos	Tiempo de descanso semanal	Compatibilidad vida laboral-vida social
siempre o casi siempre	21 %	17 %	64 %	27 %
a menudo	47 %	33 %	9 %	17 %
a veces	27 %	23 %	21 %	43 %
nunca o casi nunca	3 %	25 %	3 %	11 %

## Autonomía

Tabla 6 Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	44,47	24,83	45,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
45	2	2	2

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

### - Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su

capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

*Tabla 7 Autonomía temporal.*

	Posibilidad de atender asuntos personales	Distribución de pausas reglamentarias	Adopción de pausas no reglamentarias	Determinación del ritmo
siempre o casi siempre	19 %	19 %	5 %	35 %
a menudo	21 %	29 %	21 %	25 %
a veces	37 %	41 %	56 %	19 %
nunca o casi nunca	21 %	9 %	15 %	19 %

#### **- 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:

##### **- Actividades y tareas**

*Tabla 8 - Actividades y tareas*

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	23 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	13 %

##### **- Distribución de tareas**

*Tabla 9 - Distribución de tareas*

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	29 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	11 %

##### **- Distribución del espacio de trabajo**

*Tabla 10 - Distribución del espacio de trabajo*

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	33 %

a veces	19 %
nunca o casi nunca	15 %

- Métodos, procedimientos y protocolos

Tabla 11 - Métodos, procedimientos y protocolos

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	13 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	7 %

- Cantidad de trabajo

Tabla 12 Cantidad de trabajo

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	21 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	21 %

- Calidad del trabajo

Tabla 13 Calidad del trabajo

siempre o casi siempre	47 %
a menudo	25 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	9 %

- Resolución de incidencias

Tabla 14 Resolución de incidencias

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	37 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	5 %

- Distribución turnos

Tabla 15 Distribución turnos

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	11 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	15 %
No trabajo a turnos	31 %

## Carga de trabajo

Tabla 16 Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	58,53	22,40	60,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	6	6	25

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:

#### **- 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. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

*Tabla 17 Presiones de tiempos*

	Tiempo asignado a la tarea	Tiempo de trabajo con rapidez	Aceleración del ritmo de trabajo
siempre o casi siempre	49 %	35 %	52 %
a menudo	37 %	35 %	29 %
a veces	13 %	15 %	7 %
nunca o casi nunca	0 %	13 %	9 %

#### **- 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 requeridos 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.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención

*Tabla 18 Tiempo de atención*

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	13 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	19 %

- Intensidad de la atención

*Tabla 19 Intensidad de la atención*

muy alta	70 %
Alta	21 %
Media	7 %
Baja	0 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas

*Tabla 20 Atención múltiples tareas*

siempre o casi siempre	49 %
a menudo	31 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	3 %

- Interrupciones en la tarea

*Tabla 21 Interrupciones en la tarea*

siempre o casi siempre	19 %
a menudo	27 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	17 %

- Efecto de las interrupciones

*Tabla 22 Efecto de las interrupciones*

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	33 %
a veces	21 %

nunca o casi nunca	23 %
--------------------	------

- Previsibilidad de las tareas

*Tabla 23 Previsibilidad de las tareas*

Siempre o casi siempre	25 %
a menudo	45 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	7 %

- Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente 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. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo

*Tabla 24 Cantidad de trabajo*

Excesiva	17 %
Elevada	52 %
Adecuada	25 %
Escasa	3 %
muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo

*Tabla 25 Dificultad del trabajo*

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	17 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	33 %

- Necesidad de ayuda

*Tabla 26 Necesidad de ayuda*

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	15 %
a veces	49 %
nunca o casi nunca	23 %

- Trabajo fuera del horario habitual

*Tabla 27 Trabajo fuera del horario habitual*

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	23 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	21 %

## Demandas psicológicas

Tabla 28 Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	72,27	19,86	69,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
16	6	10	19

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

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

	Requerimien tos de aprendizajes	Requerimien tos de adaptación	Requerimien tos de iniciativas	Requerimien tos de memorizació n	Requerimien tos de creatividad
siempre o casi siempre	64 %	52 %	66 %	84 %	70 %
a menudo	27 %	29 %	25 %	9 %	21 %
a veces	5 %	15 %	5 %	5 %	5 %
nunca o casi nunca	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %

Tabla 29 Exigencias psicológicas

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

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

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

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

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

- Requerimientos de trato con personas

Tabla 30 Requerimientos de trato con personas

siempre o casi siempre	88 %
a menudo	5 %
a veces	3 %
nunca o casi nunca	1 %

- Ocultación de emociones ante superiores

Tabla 31 Ocultación de emociones ante superiores

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	21 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	29 %
No tengo, no trato	7 %

- Ocultación de emociones ante subordinados

Tabla 32 Ocultación de emociones ante subordinados

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	19 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	23 %
No tengo, no trato	13 %

- Ocultación de emociones ante compañeros

Tabla 33 Ocultación de emociones ante compañeros

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	23 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	27 %
No tengo, no trato	3 %

- Ocultación de emociones ante clientes

Tabla 34 Ocultación de emociones ante clientes

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	13 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	33 %
No tengo, no trato	13 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional

Tabla 35 Exposición a situaciones de impacto emocional

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	17 %
a veces	31 %

nunca o casi nunca	17 %
--------------------	------

- Demandas de respuesta emocional

*Tabla 36 Demandas de respuesta emocional*

siempre o casi siempre	39 %
a menudo	29 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	11 %

**Variedad / Contenido del trabajo**

*Tabla 37 Variedad / Contenido del trabajo*

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	15,59	10,29	14,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
48	0	2	1

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

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

Los ítems que comprenden este factor son:

- Trabajo rutinario

*Tabla 38 Trabajo rutinario*

No	45 %
a veces	37 %
Bastante	11 %
Mucho	5 %

- Sentido del trabajo

Tabla 39 Sentido del trabajo

Mucho	88 %
Bastante	11 %
Poco	0 %
Nada	0 %

- Contribución del trabajo

Tabla 40 Contribución del trabajo

no es muy importante	5 %
es importante	41 %
es muy importante	50 %
no lo sé	1 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores

Tabla 41 Reconocimiento del trabajo por superiores

siempre o casi siempre	43 %
a menudo	21 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	21 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros

Tabla 42 Reconocimiento del trabajo por compañeros

siempre o casi siempre	39 %
a menudo	39 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	1 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes

Tabla 43 Reconocimiento del trabajo por clientes

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	27 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por familia

Tabla 44 Reconocimiento del trabajo por familia

siempre o casi siempre	78 %
a menudo	17 %
a veces	1 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	1 %

## Participación / Supervisión

Tabla 45 Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	33,02	15,40	34,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
17	5	8	21

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.

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.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales

Tabla 46 Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales

Puedo decidir	39 %
Se me consulta	13 %
Sólo recibo	25 %

información	
Ninguna participación	21 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo

*Tabla 47 Participación en la introducción de métodos de trabajo*

Puedo decidir	39 %
Se me consulta	23 %
Sólo recibo información	23 %
Ninguna participación	13 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos

*Tabla 48 Participación en el lanzamiento de nuevos productos*

Puedo decidir	33 %
Se me consulta	13 %
Sólo recibo información	31 %
Ninguna participación	21 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo

*Tabla 49 Participación en la reorganización de áreas de trabajo*

Puedo decidir	21 %
Se me consulta	21 %
Sólo recibo información	37 %
Ninguna participación	19 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección

*Tabla 50 Participación en la introducción de cambios en la dirección*

Puedo decidir	17 %
Se me consulta	11 %
Sólo recibo información	41 %
Ninguna participación	29 %

- Participación en contrataciones de personal

*Tabla 51 Participación en contrataciones de personal*

Puedo decidir	11 %
Se me consulta	13 %
Sólo recibo información	39 %
Ninguna participación	35 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo

*Tabla 52 Participación en la elaboración de normas de trabajo*

Puedo decidir	21 %
Se me consulta	9 %
Sólo recibo información	37 %
Ninguna participación	31 %

- Supervisión sobre los métodos

*Tabla 53 Supervisión sobre los métodos*

no interviene	3 %
insuficiente	5 %
Adecuada	80 %
Excesiva	9 %

- Supervisión sobre la planificación

*Tabla 54 Supervisión sobre la planificación*

no interviene	5 %
insuficiente	3 %
Adecuada	80 %
Excesiva	9 %

- Supervisión sobre el ritmo

*Tabla 55 Supervisión sobre el ritmo*

no interviene	7 %
insuficiente	5 %
Adecuada	76 %
Excesiva	9 %

- Supervisión sobre la calidad

*Tabla 56 Supervisión sobre la calidad*

no interviene	7 %
insuficiente	3 %
adecuada	74 %
Excesiva	13 %

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

*Tabla 57 Interés por el trabajador / Compensación*

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	25,73	19,78	21,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
44	3	3	1

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.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación

*Tabla 58 Información sobre la formación*

no hay información	9 %
insuficiente	23 %
es adecuada	66 %

- Información sobre las posibilidades de promoción

*Tabla 59 Información sobre las posibilidades de promoción*

no hay información	7 %
insuficiente	27 %
es adecuada	64 %

- Información sobre requisitos para la promoción

*Tabla 60 Información sobre requisitos para la promoción*

no hay información	15 %
insuficiente	29 %
es adecuada	54 %

- Información sobre la situación de la empresa

*Tabla 61 Información sobre la situación de la empresa*

no hay información	9 %
insuficiente	25 %
es adecuada	64 %

- Facilidades para el desarrollo profesional

*Tabla 62 Facilidades para el desarrollo profesional*

Adecuadamente	41 %
Regular	29 %
insuficientemente	9 %

no existe posibilidad de desarrollo profesional	19 %
---	------

- Valoración de la formación

Tabla 63 Valoración de la formación

muy adecuada	27 %
Suficiente	33 %
insuficiente en algunos casos	33 %
totalmente insuficiente	5 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas

Tabla 64 Equilibrio entre esfuerzo y recompensas

muy adecuada	27 %
Suficiente	31 %
insuficiente en algunos casos	33 %
totalmente insuficiente	7 %

- Satisfacción con el salario

Tabla 65 Satisfacción con el salario

muy satisfecho	23 %
Satisfecho	45 %
Insatisfecho	15 %
muy insatisfecho	15 %

## Desempeño de rol

Tabla 66 Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	25,14	20,07	23,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
34	8	5	4

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

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

- el 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.

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

- Especificaciones de los cometidos

*Tabla 67 Especificaciones de los cometidos*

muy clara	54 %
Clara	35 %
poco clara	5 %
nada clara	3 %

- Especificaciones de los procedimientos

*Tabla 68 Especificaciones de los procedimientos*

muy clara	54 %
Clara	39 %
poco clara	5 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo

*Tabla 69 Especificaciones de la cantidad de trabajo*

muy clara	43 %
Clara	43 %
poco clara	11 %
nada clara	1 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo

*Tabla 70 Especificaciones de la calidad e trabajo*

muy clara	54 %
Clara	37 %
poco clara	5 %
nada clara	1 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo

*Tabla 71 Especificaciones de los tiempos de trabajo*

muy clara	52 %
Clara	41 %
poco clara	5 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto

*Tabla 72 Especificaciones de la responsabilidad del puesto*

muy clara	60 %
-----------	------

Clara	31 %
poco clara	7 %
nada clara	0 %

- Tareas irrealizables

*Tabla 73 Tareas irrealizables*

siempre o casi siempre	3 %
a menudo	15 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	50 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos

*Tabla 74 Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos*

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	9 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	52 %

- Conflictos morales

*Tabla 75 Conflictos morales*

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	3 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	62 %

- Instrucciones contradictorias

*Tabla 76 Instrucciones contradictorias*

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	9 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	50 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto

*Tabla 77 Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto*

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	17 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	50 %

## Relaciones y apoyo social

*Tabla 78 Relaciones y apoyo social*

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	25,43	17,61	26,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
28	5	9	9

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

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

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes

*Tabla 79 Apoyo social instrumental de distintas fuentes*

¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	15 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	3 %
No tengo, no hay otras personas	1 %

¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	62 %
a menudo	15 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	0 %

No tengo, no hay otras personas	1 %
---------------------------------	-----

¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	43 %
a menudo	23 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	9 %
No tengo, no hay otras personas	3 %

¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	19 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	5 %

- Calidad de las relaciones

*Tabla 80 Calidad de las relaciones*

Buenas	70 %
Regulares	27 %
Malas	1 %
no tengo compañeros	0 %

- Exposición a conflictos interpersonales

*Tabla 81 Exposición a conflictos interpersonales*

raras veces	35 %
con frecuencia	29 %
constantemente	17 %
no existen	17 %

- Exposición a violencia física

*Tabla 82 Exposición a violencia física*

raras veces	15 %
con frecuencia	3 %
constantemente	1 %
no existen	78 %

- Exposición a violencia psicológica

*Tabla 83 Exposición a violencia psicológica*

raras veces	23 %
con frecuencia	9 %
constantemente	21 %
no existen	45 %

- Exposición a acoso sexual

Tabla 84 Exposición a acoso sexual

raras veces	11 %
con frecuencia	1 %
constantemente	3 %
no existen	82 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto

Tabla 85 Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	19 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	58 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	13 %
no lo sé	7 %

- Exposición a discriminación

Tabla 86 Exposición a discriminación

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	11 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	66 %

### 3.2. APLICACIÓN PRÁCTICA.

La evaluación que se llevó a cabo acerca de los factores de riesgo psicosocial dentro del Hospital Luis Gabriel Dávila, a través del método FPSICO versión 3.1, donde tuvo como finalidad el descubrir los riesgos más importantes que se hicieron presentes en el área de emergencia y laboratorio que se evaluó, con el fin de mejorar las condiciones laborales y el bienestar físico y mental de todos los trabajadores expuestos.

#### **Propuesta de medidas preventivas:**

Realizando el análisis de la evaluación con los resultados obtenidos de los factores psicosociales se puede proponer una intervención para las áreas de emergencia y laboratorio, ayudando a la motivación, actitudes, comunicación.

Realizar una planificación para las distintas áreas que se evaluó, mejoraran la prevención en reducir controlar los riesgos relevantes donde formen parte de los medios humanos y materiales, para poder alcanzar los objetivos establecidos se tomara en cuenta los recursos económicos.

La planificación que se llevó a cabo en las distintas áreas que se evaluó, mejoraran la prevención en reducir controlar los riesgos relevantes donde formen parte de los medios humanos y materiales, para poder alcanzar los objetivos establecidos se tomaran en cuenta los recursos económicos.

Una vez identificado es importante combatir el riesgo desde su origen, tomando en cuenta las causas de los niveles de riesgo psicosociales más relevantes, como reales y no los que puedan aparentar, de lo contrario no se podrá reflejar un buen resultado de la identificación.

PROGRAMA DE EJECUCIÓN.

**CARGA DE TRABAJO**

FACTOR PSICOSOCIAL	GRUPO EMPRESARIAL	ACCIONES O ACTIVIDADES A TOMAR	OBJETIVO	META	RESPONSABLES	INDICADOR	COSTO	COSTO VS BENEFICIO
Presiones de tiempo	Grupo operativo	Proceso de tiempo y frecuencia/ fechas limites	Generar mayor flexibilidad de tiempo para ejecución de funciones	Mayor flexibilidad de tiempo para ejecución de funciones.	Técnico y Recursos Humanos	Efectividad en el proceso de atención al paciente	\$ 1200	Al menos 40% de satisfacción en atención a los pacientes.
Esfuerzo de atención	Grupo Operativo	Revisión de turnos de trabajo	Disminuir el discomfórt en los trabajadores	Los horarios de trabajo sean apropiados	Técnico y Recursos Humanos	Encuestas de satisfacción	\$ 800	Ahorro de costo por pago de horas extras
Cantidad de trabajo y dificultad de la tarea		Plan de pausas activas	Disminuir los elevados niveles de esfuerzo de atención	Todos los empleados participen el programa de pausas activas	Técnico y Recursos Humanos	Encuesta de satisfacción número de asistencias	\$ 625	Mejora de rendimiento de Capital Humano
	Grupo operativo	Revisión de turnos de trabajo	Disminuir el agotamiento en los colaboradores	Empleados cuenten con turnos de trabajo apropiados	Técnico y Recursos Humanos	Encuesta de satisfacción	\$ 520	Ahorro de costo de pago de horas extras

## DEMANDA PSICOLÓGICA

FACTOR PSICOSOCIAL	GRUPO EMPRESARIAL	ACCIONES O ACTIVIDADES A TOMAR	OBJETIVO	META	RESPONSABLES	INDICADOR	COSTO	COSTO VS BENEFICIO
Proporcionar soporte psicológico	Grupo operativo	Entrevistas con los trabajadores	Mejorar el rendimiento en el trabajo	Empleados tengan un mejor desempeño en el trabajo	Técnico, Recursos Humanos y trabajo social	Cuestionario para factores psicológicos	\$ 600	Mejorar el ámbito laboral y relación con los trabajadores
Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada	Grupo operativo	Organizar pausas activas	Realizar un programa de pausas que permita al personal una recuperación.	Tener un programa de pausas para el personal	Técnico de SSO	Planificación de programa de pausas activas	\$ 200	Mejor desempeño de los trabajadores
Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias	Grupo operativo	Planificación de las tareas	Evitar la exposición prolongada a las mismas exigencias de la tarea	Evitar monotonía de tareas.	Técnico, Recursos Humanos y jefe del área	Planificación de horarios y tareas para el personal	\$ 500	Evitar la monotonía de las tareas.

## CAPITULO IV

### 4. DISCUSIÓN

Al comparar con estudios en otros países en Caquetá, Colombia en el 2015, realizan un estudio de factores Psicosociales y síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia, participaron 300 trabajadores de la salud (profesionales y técnicos de la salud) de cuatro instituciones sanitarias de dicha ciudad: tres clínicas privadas y una institución hospitalaria pública en el primer semestre de 2012, 179 (59,7%) mujeres y 121(40,3%) hombres. Entre las características que conforman la carga laboral del empleado se destaca que el 53,3% considera que algunas veces presentan exceso de actividades en su jornada laboral. Se evidencio que el 44,7% no refiere tener pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo. Por otra parte, el 40% de la población manifestó que sus demandas laborales corresponden a su nivel de conocimiento. (Diana Carolina Silva Henao, 2013).

Se realizó un estudio en la ciudad de México en el 2008, la muestra se conformó de 673 trabajadores, el 72,4% son mujeres y 27,6% son hombres. Los resultados del análisis de la varianza entre los factores de clima organizacional y las fases del burnout arrojaron diferencias estadísticamente significativas identificándose que los trabajadores en desgaste ocupacional alto y desgaste ocupacional muy alto de burnout presentan las puntuaciones medias de clima organizacional más bajas, particularmente los trabajadores con desgaste ocupacional muy alto. Estos resultados nos indican que cuando el clima organizacional es menos favorable, el personal se encuentra en una fase más avanzada de burnout. (Juana Patlán Pérez, 2013).

En estos estudios podemos observar que las muestras son mucho más grandes y que en el porcentaje de burnout es alto, en Colombia el síndrome de Burnout se representa en 44,7% que podría estar en relación con nuestro estudio en el que tenemos una carga mental de 37%.

#### 4.1. CONCLUSIONES.

- A través del método FPSICO se evaluó al personal del Hospital Luis Gabriel Dávila y se determinó que el 49 % de los trabajadores tienen carga de trabajo que representa un riesgo muy elevado, mientras el 12% tiene riesgo alto debido a la presión que existe con la cantidad y dificultad de la tarea cuando se atiende a los pacientes.
- Se evaluó con el método FPSICO a los trabajadores del Hospital Luis Gabriel Dávila y se encontró que el 37% de los trabajos tienen demanda psicológica que representa un riesgo muy elevado, mientras el 20% tiene un riesgo alto debido a las exigencias emocionales en aquellas situaciones donde el desempeño laboral de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta las emociones que el trabajador puede sentir.
- Se realizó medidas preventivas para los dos factores de riesgo analizados en el método FPSICO.
- Se analizó los resultados obtenidos en el software FPSICO 3.1 se determinó que existen otros factores de riesgo con un nivel de riesgo elevado, los cuales también requieren de un plan de acción: tiempo de trabajo, participación y supervisión, relaciones y apoyo social.
- A través del método FPSICO 3.1, se analizó a 51 personas del área de emergencias y laboratorio. Del total del personal el 65% de la población eran

mujeres y 35% eran hombres, esto significa que el sexo más afectado por la carga de trabajo y la demanda psicológica son las mujeres.

#### 4.2. RECOMENDACIONES.

##### **Generales**

- Informar al Hospital sobre los resultados de los factores de carga de trabajo y demanda psicológica para poder tener un mayor confort al momento de realizar las tareas.
- Plantear los tiempos de asignación de tareas adecuadas en función de grado de dificultad.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Realizar medidas preventivas para mejorar las condiciones de trabajo.

##### **Carga de trabajo**

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar y corregir las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva de trabajo e inadecuación de recursos (materiales, humanos, económicos, etc.).
- Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

##### **Demandas psicológicas.**

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.

- Reconocer y visibilizar el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo y asertividad, etc.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo, el momento de realizar las pausas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el paciente, afrontamiento de pacientes conflictivos, etc.
- Proporcionar soporte psicológico.

## Referencias

- Alastruey, J. y. (2013). *Guía de Introducción a los Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <http://www.osalan.euskadi.net/libro/guia-deintroduccion-a-los-riesgos-psicosociales-organizativos/s94-osa9999/es/>
- Barbero, L. (2014). La Norma ISO 10667, herramienta para la evaluación de personas en los entornos laborales. *Revista Capital Humano*, 284, 92-96.
- Benavides, F. G. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.
- Certificación, A. E. (2005). *Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 3: Principios y requisitos referentes a los métodos para la medida*

y evaluación de la carga de trabajo mental. Obtenido de AENOR:  
<http://www.aenor.es>

Diana Carolina Silva Henao, A. M. (26 de noviembre de 2013). Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia). *Salud Uninorte*, 52-62. Obtenido de SCIELO:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a07.pdf>

Ferrer, R. ., & Pero, M. (2010). *Informe técnico del instrumento de valoración de riesgos psicosociales*. Universitat de Barcelona, Departament de Metodologia de Ciències del Comportament, Barcelona.

Guerrero, E. Q. (2011). *COMISIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS*. Chile.

IESS. (2016). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*.

INSHT. (2001). NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. 8.

INSHT. (2012). *Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*.

INSHT. (2014). *Método de Evaluación Factores Psicosociales*.

Juana Patlán Pérez, R. F. (2013). *Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud*. México, Coyoacán,: Universidad Nacional Autónoma.

Laborales, M. d. (2017). *Prevención de riesgos laborales*.

Sánchez, A. y. (2014). *El Grupo de Trabajo “Riesgos Psicosociales” de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: análisis del presente y del pasado para un futuro mejor. Seguridad y Salud en el Trabajo*. Madrid.

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

- El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.
- El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.
- Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.
- Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en

#### A. ¿Qué edad tienes?:

- Entre 18-24 años
- Entre 25- 34 años
- Entre 35-44 años
- Entre 45-54 años
- Entre 55-64 años
- Más de 65 años

#### B. ¿Cuál es tu estado civil?:

- Casado
- Soltero
- Viudo
- Unión Libre
- Otra. Especifique

#### C. Sexo:

- Femenino
- Masculino
- Otro

#### D. Tiempo de antigüedad en la empresa es:

- Menos de 1 año
- Entre 1-3 años
- Entre 3-5 años
- Entre 5-10 años
- Más de 10 años

#### E. Turno de trabajo:

- Diurno
- Nocturno
- Mixta

#### F. Tu horario es:

- Horario fijo de entrada y salida del trabajo
- Una parte fija obligatoria y una parte flexible
- Tengo libertad para adaptar el horario de trabajo

#### G. Área de trabajo:

- Administrativo
- Operativa
  - Ventas
  - Despacho
  - Bodegas
  - Otra. Especifique



1. ¿Trabajas los sábados?

Siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

Siempre  
A menudo  
A veces  
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  
A menudo  
A veces  
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  
A menudo  
A veces  
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  
A menudo  
A veces  
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  
A menudo  
A veces  
Nunca

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

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

Siempre  
A menudo  
A veces  
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  
A menudo  
A veces  
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  
A menudo  
A veces  
Nunca

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

	Siempre	A menudo	A veces	Nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

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

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

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

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

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

- |          |                          |
|----------|--------------------------|
| Siempre  | <input type="checkbox"/> |
| A menudo | <input type="checkbox"/> |
| A veces  | <input type="checkbox"/> |
| Nunca    | <input type="checkbox"/> |

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| Muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

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

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

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| Siempre  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces  | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca    | <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
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- 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, ¿alteras seriamente la ejecución de tu trabajo?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

Siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

No	<input type="checkbox"/>	1
A veces	<input type="checkbox"/>	2
Bastante	<input type="checkbox"/>	3
Mucho	<input type="checkbox"/>	4

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

Mucho	<input type="checkbox"/>	1
Bastante	<input type="checkbox"/>	2
Poco	<input type="checkbox"/>	3
Nada	<input type="checkbox"/>	4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho 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