



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Grado

## Evaluación del estrés en el sector del Salud - Stress evaluation in health sector

Autora

**Marian Torres Berenguer**

Director

**Rafael García-Foncillas López**

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo  
2016

## ÍNDICE

Justificación y delimitación del tema.....	3
Objetivos.....	4
1. Riesgo laboral.....	5
1.1 Clasificación de los riesgos laborales.....	7
1.2 Clasificación atendiendo a la severidad y probabilidad.....	8
2. Factores psicosociales	
2.1 Clasificación de los factores psicosociales.....	9
2.2 Características de los factores psicosociales.....	12
3. Riesgos Psicosociales	
3.1 Definición.....	14
3.2 Diferenciación entre factor, riesgo y daño psicosocial.....	14
3.3 Características de los riesgos psicosociales.....	15
3.4 Estrés.....	16
3.5 Otros riesgos psicosociales.....	18
4. Daños derivados del estrés	
4.1 Para el trabajador.....	20
4.2 Para la organización.....	21
5. Desarrollo de una evaluación de riesgos psicosociales	
5.1 Delimitar los objetivos de la evaluación .....	23
5.2 Delimitar el colectivo al que se dirige.....	24
5.3 Metodología.....	24
5.4 Técnicas de investigación.....	30
5.5 Análisis de los resultados.....	31
5.6 Conclusiones acerca de los resultados.....	45
Conclusiones.....	49
Bibliografía.....	50

## **JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA**

Como estudiante de último año del Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos lo que más me ha llamado la atención durante este desarrollo académico ha sido el área especializada en la prevención de riesgos laborales y la seguridad y salud en el trabajo. Es por ello que mi primera opción fue realizar un trabajo de fin de grado relacionado con el estrés. Con este trabajo quiero investigar acerca de sus causas, los factores que más inciden en que se ponga de manifiesto y las formas de actuar ante el mismo.

Como familiar de un enfermero siempre he observado que su profesión podía ser un tanto estresante y es por ello que me pareció interesante llevar a cabo una evaluación del nivel de estrés en alguna de las unidades asistenciales y bases operativas con las que cuentan las urgencias y emergencias sanitarias de Aragón.

Mediante el presente trabajo pretendo investigar acerca del impacto que tiene el estrés como riesgo para la salud desarrollando un marco teórico centrado en los factores y riesgos psicosociales y un desarrollo práctico centrado en realizar, en el sector del Salud de Zaragoza, una evaluación de riesgos psicosociales mediante el método F-Psico, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, y una evaluación del estrés laboral mediante el método de Demanda – Control – Apoyo Social de Karasek, Johnson y Hall.

## OBJETIVOS

Una vez delimitado el tema en el que se centra el trabajo debemos plantearnos que objetivos queremos satisfacer mediante el desarrollo del mismo.

El objetivo general como propósito final es desarrollar una evaluación del estrés laboral en el sector sanitario mediante el método de Demanda – Control – Apoyo social de Karasek, Johnson y Hall.

De acuerdo con los datos de la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el trabajo el sector sanitario es uno de los más afectados por el estrés. Mediante el presente trabajo se busca corroborar si en el sector sanitario de Zaragoza también se denota estrés. Esta evaluación será llevada a cabo con una muestra poblacional de los profesionales dedicados a la salud en Zaragoza haciéndoles llegar dos cuestionarios: el F-Psico y el método Demanda – Control – Apoyo social de Karasek, Johnson y Hall. Para ello ha sido necesario solicitar su colaboración al personal del Salud de una unidad asistencial concreta.

Los principales objetivos operativos son:

- Describir el concepto de riesgo laboral.
- Conocer los diferentes factores psicosociales y los riesgos psicosociales sabiendo diferenciar entre ambos.
- Investigar acerca del estrés como punto central del trabajo mediante el marco práctico establecido para ello.
- Desarrollar una evaluación de riesgos psicosociales, diferenciando géneros, para poder conocer si existe la posibilidad de que existan riesgos que puedan generar un daño físico o psíquico sobre el trabajador.

## **1. RIESGO LABORAL**

El trabajo en sí mismo conlleva un riesgo debido a la relación entre el entorno y el individuo. El riesgo se valorará de acuerdo a la probabilidad de que un daño se materialice y su severidad. Cada puesto de trabajo conlleva unos riesgos concretos.

Para conocer la definición legal de riesgo laboral debemos acudir a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en adelante LPRL. De acuerdo con el artículo 4. 2º “Se entenderá como «riesgo laboral» la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo”.

Debemos hacer mención al Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, en sus artículos 156 y 157 donde nos expone el concepto de accidente de trabajo y enfermedad profesional como daño con ocasión del trabajo resultado de algún riesgo, respectivamente.

De acuerdo con el artículo 156.1 “Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena”.

A su vez, el artículo 156.2 nos expone las diferentes situaciones que “tendrán consideración de accidente de trabajo:

- a)** Los que sufra el trabajador al ir o al volver del lugar de trabajo.
- b)** Los que sufra el trabajador con ocasión o como consecuencia del desempeño de cargos electivos de carácter sindical, así como los ocurridos al ir o al volver del lugar en que se ejerciten las funciones propias de dichos cargos.
- c)** Los ocurridos con ocasión o por consecuencia de las tareas que, aun siendo distintas a las de su categoría profesional, ejecute el trabajador en cumplimiento de las órdenes del empresario o espontáneamente en interés del buen funcionamiento de la empresa.
- d)** Los acaecidos en actos de salvamento y en otros de naturaleza análoga, cuando unos y otros tengan conexión con el trabajo.
- e)** Las enfermedades, no incluidas en el artículo siguiente, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo.
- f)** Las enfermedades o defectos, padecidos con anterioridad por el trabajador, que se agraven como consecuencia de la lesión constitutiva del accidente.

**g)** Las consecuencias del accidente que resulten modificadas en su naturaleza, duración, gravedad o terminación, por enfermedades intercurrentes, que constituyan complicaciones derivadas del proceso patológico determinado por el accidente mismo o tengan su origen en afecciones adquiridas en el nuevo medio en que se haya situado el paciente para su curación.”

El legislador también matiza, en el artículo 156.4, acerca de aquellas situaciones que, por el contrario, no tendrán la consideración de accidente de trabajo:

“**a)** Los que sean debidos a fuerza mayor extraña al trabajo, entendiéndose por ésta la que sea de tal naturaleza que ninguna relación guarde con el trabajo que se ejecutaba al ocurrir el accidente.

En ningún caso se considerará fuerza mayor extraña al trabajo la insolación, el rayo y otros fenómenos análogos de la naturaleza.

**b)** Los que sean debidos a dolo o a imprudencia temeraria del trabajador accidentado.”

No obstante, en el artículo 156.5 de la LGSS se destaca la particularidad de dos situaciones: “No impedirán la calificación de un accidente como de trabajo:

**a)** La imprudencia profesional que es consecuencia del ejercicio habitual de un trabajo y se deriva de la confianza que éste inspira.

**b)** La concurrencia de culpabilidad civil o criminal del empresario, de un compañero de trabajo del accidentado o de un tercero, salvo que no guarde relación alguna con el trabajo.”

En el artículo 157 de la LGSS se nos expone el concepto de enfermedad profesional como “la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional.

En tales disposiciones se establecerá el procedimiento que haya de observarse para la inclusión en dicho cuadro de nuevas enfermedades profesionales que se estime deban ser incorporadas al mismo. Dicho procedimiento comprenderá, en todo caso, como trámite preceptivo, el informe del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.”

## 1.1 Clasificación de los riesgos laborales

Podemos clasificar los riesgos laborales en cuatro grupos<sup>1</sup>:

- Físicos/Ambientales: aquellos relacionados con factores como la temperatura, la iluminación, el ruido, las radiaciones, entre otros.
- Químicos/Biológicos: aquellos relacionados con agentes químicos como gases o vapores y con agentes biológicos como bacterias, hongos o virus.
- Mecánicos: en relación con los diferentes aparatos, herramientas, máquinas, utensilios o instalaciones que interaccionan con el trabajador.
- Relacionales/Psicosociales: son aquellos relacionados con la organización del trabajo y las relaciones laborales. Podemos destacar algunos de ellos como el clima laboral, acoso laboral, estrés, fatiga, entre otros.

En muchos casos hay regulación legal como los siguientes ejemplos:

- Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.
- Otro ejemplo es el Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- Cabe destacar también el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

---

1 VALLEJO DACOSTA, R. y LAFUENTE PASTOR, V.: *Marco jurídico de la seguridad y salud en el trabajo*, Prensas de la Universidad de Zaragoza, 2º Edición, 2013, p. 15-16.

## 1.2 Clasificación atendiendo a la severidad y probabilidad

En función de la probabilidad y de la gravedad se determinará el nivel del riesgo pudiendo ser: trivial, tolerable, moderado, importante o intolerable como se muestra en la siguiente tabla<sup>2</sup>:

		Consecuencias		
		Ligeramente Dañino LD	Dañino D	Extremadamente Dañino ED
Probabilidad	Baja B	Riesgo trivial T	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO
	Media M	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I
	Alta A	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I	Riesgo intolerable IN

En función de la importancia del riesgo, se requerirán unas acciones u otras<sup>3</sup>:

- Trivial: No se requiere acción específica.
- Tolerable: No se necesita mejorar la acción preventiva pero se deben considerar soluciones más rentables o mejores que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
- Moderado: Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo. Las medidas deben implantarse en un periodo determinado.
- Importante: No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Pueden necesitarse recursos importantes para controlar el riesgo.
- Intolerable: No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo debe prohibirse el trabajo.

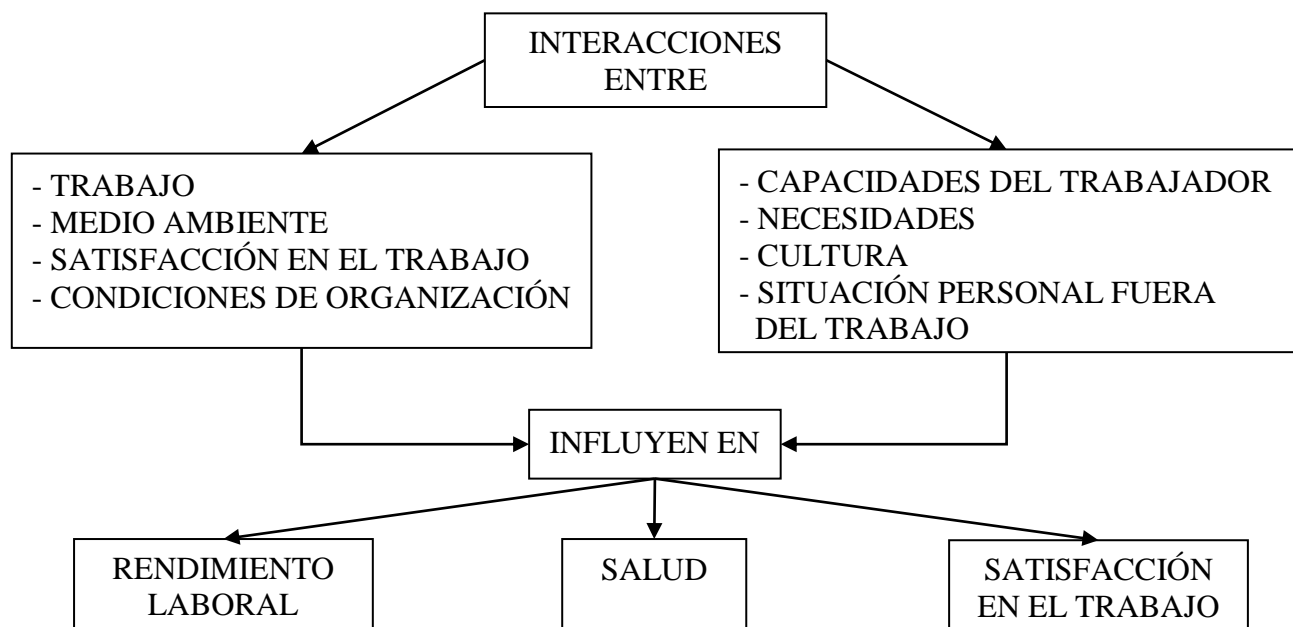
<sup>2</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Guía de Evaluación de Riesgos Laborales <<http://www.insht.es/>>.

<sup>3</sup> VALLEJO DACOSTA, R. y LAFUENTE PASTOR, V.: *Marco jurídico de la seguridad y salud en el trabajo*, Prensas de la Universidad de Zaragoza, 2º Edición, 2013, p.12.



## 2. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo –en adelante OIT- “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”<sup>4</sup>.



### 2.1 Clasificación de los factores psicosociales

Podemos organizar los diferentes factores psicosociales en cuatro grandes grupos<sup>5</sup>:

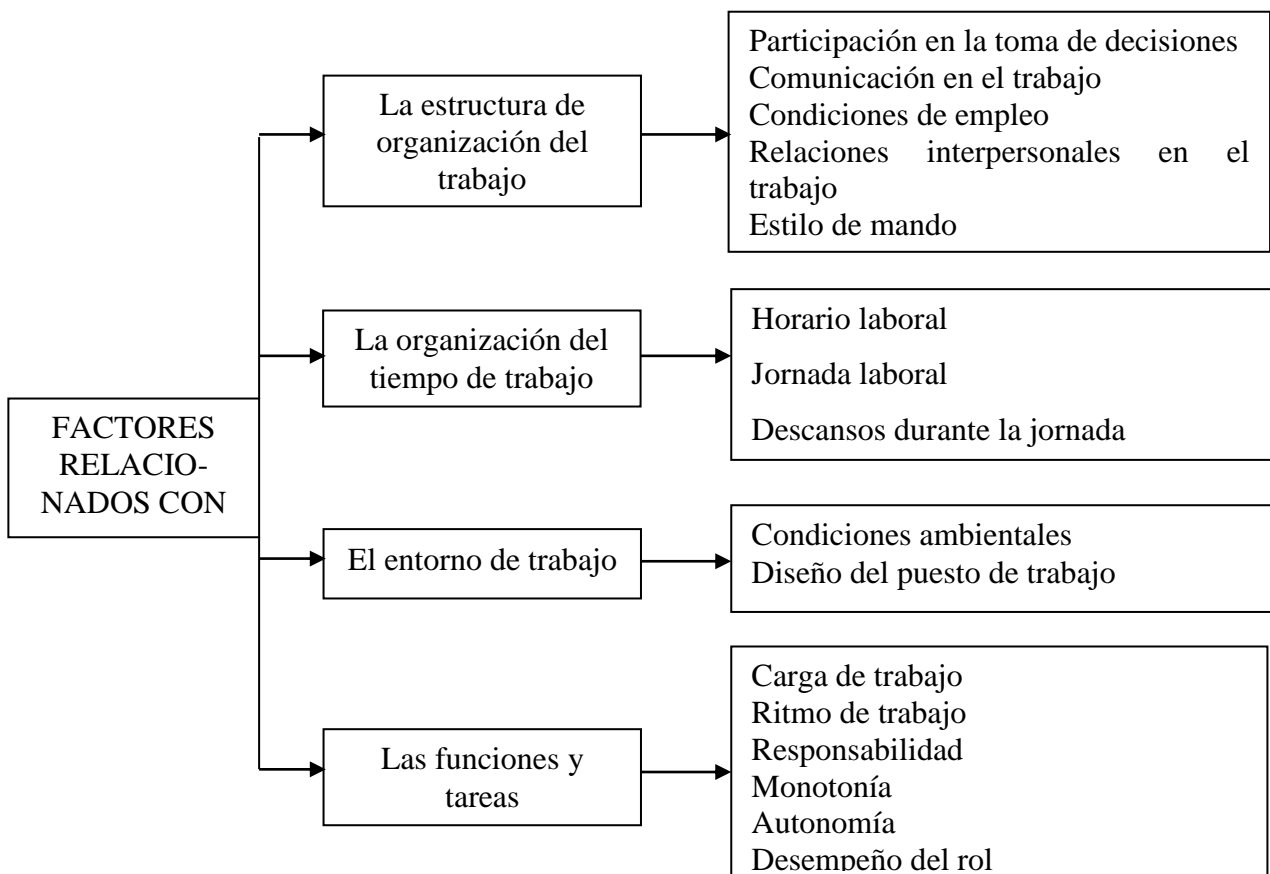
1. Factores relacionados con el entorno de trabajo. Engloba las condiciones ambientales y el diseño del puesto de trabajo

4 Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984

5 Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Laborales <<http://www.insht.es/>>

- a. Condiciones ambientales: referidas a los diferentes agentes biológicos (bacterias, virus,...), químicos (polvo, humo,...) y físicos (luminosidad, temperatura, ruido,...) que se encuentran en contacto con el trabajador en su puesto de trabajo.
  - b. Diseño del puesto de trabajo: referidas a la adecuación del puesto – trabajador. Engloba diferentes factores como la posición en el trabajo, el espacio de trabajo, el mobiliario y el equipo de trabajo que se utiliza.
2. Factores relacionados con las tareas y funciones. Engloba los siguientes factores:
- a. Carga de trabajo: conjunto de exigencias tanto físicas como psíquicas a las que el trabajador se encuentra expuesto durante la jornada laboral.  
Nos encontramos ante situaciones de sobrecarga de trabajo cuando la dificultad de la tarea, el tiempo establecido para realizarla o el volumen de la misma se encuentran por encima de las capacidades del trabajador para hacer frente a la tarea.  
Nos encontramos ante situaciones de subcarga de trabajo cuando la dificultad de la tarea o el volumen de la misma se encuentran muy por debajo de las capacidades del trabajador.
  - b. Ritmo de trabajo: tiempo para la realización del trabajo.
  - c. Responsabilidad: nivel de responsabilidad al que se encuentra expuesto el trabajador.
  - d. Monotonía: repetitividad de las tareas o funciones laborales.
  - e. Autonomía: posibilidad de que el trabajador organice su trabajo de forma autónoma.
  - f. Desempeño del rol: patrón de comportamiento que se espera del trabajador que desempeña un puesto de trabajo.
3. Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo: referida a la planificación, organización y distribución. Estos factores son:
- a. Horario laboral.
  - b. Jornada laboral.
  - c. Descansos durante la jornada.
4. Factores relacionados con la estructura de la organización del trabajo. Engloba los siguientes factores:
- a. Participación en la toma de decisiones.

- b. Comunicación en el trabajo: diferenciando la comunicación formal, que es la propia de la organización mediante la cual se tratan los principios, normas y objetivos comunes, y la informal, que es la propia del contacto entre compañeros/as de trabajo.
- c. Condiciones de empleo: como por ejemplo el tipo de contrato, el salario, la posibilidad de desarrollo profesional, elección de vacaciones, entre otras.
- d. Relaciones interpersonales en el trabajo. Unas buenas relaciones interpersonales favorece un buen clima laboral.
- e. Estilo de mando. Hay diferentes estilos de mando: autoritario, democrática, “dejar hacer”, paternalista, entre otros, pero el más adecuado suele ser el democrático porque favorece la colaboración y la participación creando sentimiento de unión.



Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox, Griffiths y Randall, 2003).

Para el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo contemplan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

## **2.2 Características de los factores psicosociales**

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en una de sus publicaciones profesionales “Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, establece un conjunto de características comunes para los factores psicosociales:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo: referido a la no localización de los factores psicosociales. Si bien un riesgo de seguridad se puede vincular a una actividad concreta o en un lugar determinado, un factor psicosocial como la cultura organizacional o el estilo de mando no es posible ubicarlos en un lugar concreto o un momento determinado (Rick y Briner, 2000), sino que son características de la empresa u organización. Otro ejemplo sería la carga de trabajo o la autonomía que no tienen un lugar y un momento específico sino que son elementos del puesto o la tarea del trabajador.
2. Dificultad de objetivación: aspectos como la comunicación, las relaciones interpersonales, la responsabilidad o el desempeño del rol no tienen unidades propias para su medición. De

acuerdo con la OIT (1986) se basan en “percepciones y experiencias” razón por la cual es difícil encontrar unidades de medidas objetivas.

3. Afectan a los otros riesgos: el organismo del ser humano es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona.

Los factores psicosociales se encuentran habitualmente relacionados con la seguridad, higiene y ergonomía. También se produce a la inversa de tal modo que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen a los factores psicosociales.

4. Tienen escasa cobertura legal: si bien aspectos como el ruido, la emisión de gases o la seguridad se encuentran regulados por la legislación, los factores psicosociales no están regulados de una manera concreta aunque se haya tratado de un modo general con la prohibición de que pueda dañar a la salud.
5. Están moderados por otros factores: Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. Los factores psicosociales afectan a cada individuo de manera distinta debido a las variables personales de cada uno.
6. Dificultad de intervención: los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa.

Un ejemplo de ello es que un factor que produce un riesgo de seguridad suele tener una solución técnica establecida para controlar, disminuir o suprimir el riesgo de que se produzca pero, en cambio, un mal clima laboral o unas malas relaciones interpersonales no tienen una solución técnica establecida.

Por todo ello, hablamos de la dificultad de intervención.

### **3. RIESGOS PSICOSOCIALES**

#### **3.1 Definición**

Los riesgos psicosociales se derivan de los defectos en la organización, gestión, estructura o entorno del trabajo y se puede dar la posibilidad de que dañen la salud de los trabajadores provocando un daño físico, psíquico o conductual negativo.

Algunos ejemplos de situaciones o hechos que podrían suponer un riesgo psicosocial son:

- Falta de participación en las tomas de decisiones que afectan al trabajador.
- Falta de comunicación o apoyo por parte de compañeros y/o superiores.
- Carga excesiva de trabajo (cuando las exigencias del trabajo son mayores que las capacidades y habilidades del trabajador) o responsabilidad excesiva sobre el trabajador.
- Poca conciliación de la vida laboral y familiar.
- Condiciones ambientales poco adecuadas como, por ejemplo, trabajar en un ambiente ruidoso o con humo impidiendo el desarrollo normal del trabajo.
- Un diseño del puesto de trabajo poco apropiado debido a la poca adecuación del puesto – trabajador. Por ejemplo, un trabajador que desarrolla sus funciones en una oficina delante de un ordenador con una silla inadecuada puede derivar en dolores musculares debido a la poca ergonomía de su puesto de trabajo. Un adecuado entorno laboral es aquel en el que se apoya al trabajador ofreciendo un apropiado puesto de trabajo para que éste desarrolle sus funciones y tareas de la mejor manera posible.

#### **3.2 Diferenciación entre factor, riesgo y daño psicosocial**

Los factores psicosociales hacen referencia a condiciones organizacionales mientras que los riesgos psicosociales son hechos, situaciones o estados que tienen una alta probabilidad en ocasionar un daño en la salud de los trabajadores. Es oportuno diferenciar entre:

- El factor psicosocial como causante de que se produzca un riesgo. Por ejemplo, la falta de comunicación con el trabajador.

- El riesgo psicosocial sería la probabilidad de que se produzca un daño. Siguiendo al ejemplo anterior, la falta de comunicación con el trabajador podría producirle estrés pudiendo afectar tanto al trabajador como al desarrollo de sus funciones y tareas en el trabajo.
- El daño psicosocial como la enfermedad derivada de la no prevención de los riesgos. Siguiendo al ejemplo anterior, la situación de falta de comunicación que está provocando estrés en el trabajador podría acabar derivando alguna enfermedad como la depresión.

### **3.3 Características de los riesgos psicosociales**

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en una de sus publicaciones profesionales “Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, establece un conjunto de características comunes para los riesgos psicosociales:

1. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: en relación a la vulneración de derechos como el derecho a la dignidad, a la libertad, a la salud y a la integridad física.
2. Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador: en relación con la repercusión en la salud tanto física como psicológica de los trabajadores.
3. Afectan a la salud mental de los trabajadores. Los riesgos psicosociales tiene un importante impacto en la salud mental de los trabajadores. De acuerdo con diversos estudios la ansiedad y la depresión están asociados a la exposición de los riesgos psicosociales.
4. Tienen formas de cobertura legal: el impacto y la relevancia que han ido cobrando los riesgos psicosociales ha obligado el desarrollo de una legislación que dé cobertura legal ante estas situaciones. Como ejemplo de ello, Europa estableció las bases legales a nivel europeo mediante las directivas “Framework Agreement on Work Related Stress” (European Social Partners, 2004) y la “Framework agreement on harassment and violence at work” (European Social Partners, 2007)

Actualmente, son muchos los riesgos psicosociales que se encuentran presentes en el ámbito laboral pero hay consenso acerca de cuales son los más importantes. Entre ellos se encuentra el estrés, el

acoso y la violencia pero sin dejar de tener en cuenta el largo listado en el que se encuentran englobados estos tres riesgos más comunes.

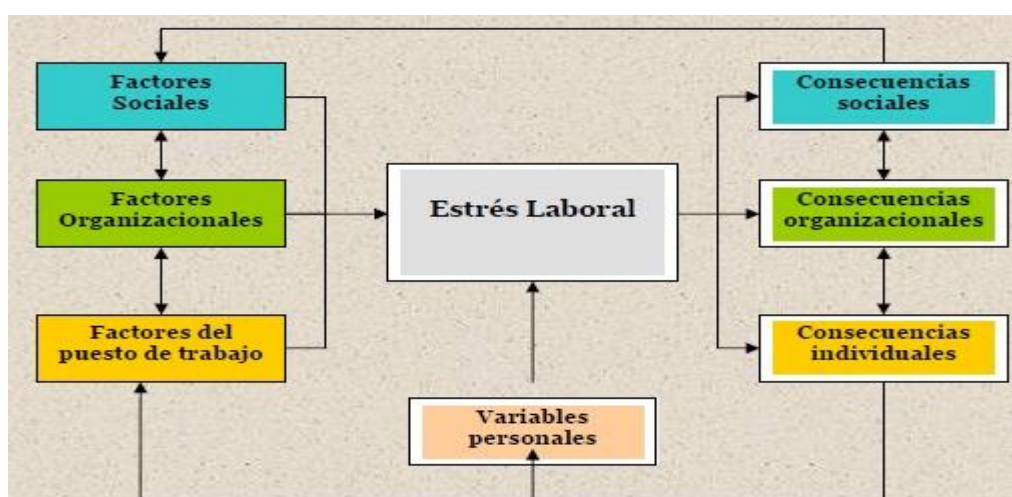
En este trabajo quisiera profundizar sobre el estrés debido a la importancia que han ido cobrando durante los últimos años y al interés propio acerca de ello. A lo largo del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos hemos estudiado el estrés como el riesgo psicosocial principal porque actúa como respuesta general ante los factores psicosocial que generan un riesgo psicosocial y cómo afecta de diferentes maneras tanto a los trabajadores como a la organización.

### **3.4 Estrés**

La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”<sup>6</sup>.

Debemos entender que el estrés puede pasar por diferentes fases y según Selye (1956) en su última fase puede provocar un funcionamiento anormal del organismo pudiendo provocar múltiples repercusiones en la salud del trabajador: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y musculoesqueléticas.

El estrés es un proceso promovido por un conjunto de factores que interrelacionados entre sí y teniendo en cuenta las variables personales de cada individuo desembocan en un conjunto de consecuencias tanto para el individuo como para la organización. Este proceso puede visualizarse en el siguiente gráfico (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008):



6 Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Promoción de la Salud en el Trabajo <<http://www.insht.es/>>.



El estrés se puede manifestar de dos formas: el estrés crónico (Lazarus y Folkman, 1986, 2000) y el estrés temporal (Holmes y Rahe, 1967). En relación con esto debemos también diferenciar dos modalidades en función de la intensidad de la respuesta como es la respuesta de estrés agudo (Bryan y Harvey, 2000), referida a la relación entre la intensidad del problema o situación y el esfuerzo que debe hacer el organismo para responder y la respuesta de estrés postraumático en el que el nivel de respuesta en el tiempo se mantiene o amplía (Friedman, Keane y Resick, 2007).

El estrés laboral puede adoptar múltiples formas de expresión: la respuesta a ciertas dificultades, ya sean físicas, interpersonales u organizacionales, generan en cada persona una respuesta distinta en la salud del trabajador. En cualquier caso, no existe una teoría general del estrés laboral sino que son diversas las que se han desarrollado.

La jurisprudencia española en diversas ocasiones ha considerado el estrés laboral como causante de diferentes trastornos personales y conductuales y ejemplo de ello son múltiples las sentencias españolas en relación:

- La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura, de 14 de diciembre de 2010, mediante la cual se considera como accidente de trabajo un suicidio debido al estrés laboral.
- La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, en sentencia núm. 1145/2008 de 6 febrero considera también accidente de trabajo el suicidio de un trabajador como resultado del estrés laboral.
- La sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco en sentencia número 2022/2014 de 11 de noviembre, en la que se confirma de nuevo este riesgo psicosocial como causante de accidente laboral.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), el estrés laboral se produce «cuando las demandas del entorno de trabajo supera la capacidad de los trabajadores de lidiar con ellas (o controlarlas)». El concepto de la tensión en el trabajo está estrechamente relacionado con el estrés laboral: se caracteriza por condiciones de trabajo en las que los trabajadores se enfrentan a altas demandas pero que tienen poco control o influencia sobre sus entornos de trabajo (Stansfeld y Candy, 2006).

Estudios realizados en la Unión Europea confirman que entre el 50% y el 60% del total de los días laborales perdidos están vinculados con el estrés laboral. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) el 59% de los trabajadores sufre estrés en su puesto de trabajo y un estudio realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo afirma que el 28% de los trabajadores europeos sufren estrés.

De acuerdo con el estudio realizado por la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el trabajo, los sectores más expuestos al estrés según los informes nacionales son las actividades sanitarias y veterinarias, la educación y el transporte terrestre y las profesiones más expuestas a este riesgo son los profesionales de las ciencias de la salud, medicina y educación.

Como ya he comentado anteriormente, el estrés ha aumentado durante los últimos años frente a otros riesgos psicosociales siendo una de las causas de bajas laborales más importantes de acuerdo con los datos europeos: la Organización Mundial del Trabajo cifra el coste económico del estrés en el puesto de trabajo en aproximadamente el 3% del PIB de la Unión Europea. Los datos europeos muestran que es una de las causas de bajas laborales más importantes y que está en aumento.

### **3.2 Otros riesgos psicosociales**

#### **- Acoso laboral**

Es otro de los riesgos con mayor aumento en las últimas décadas y de mayor presencia en la jurisprudencia de los países europeos. El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el acoso laboral como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla

Son varios los autores que hacen mención al acoso laboral como algo negativo. Einarsen y Skogstad (1996) conciben el acoso como una serie de actos negativos en el ámbito laboral como el acoso, la intimidación, la descalificación y otras acciones que ofenden a las personas. Para Zapf y Einarsen (2005) es esencial el desequilibrio de poder entre las partes lo que indica que la experiencia de la carencia de recursos frente a la experiencia de agresión interpersonal es uno de los mecanismos críticos del resultado. Para Rayner, Hoel y Cooper (2002) el acoso laboral engloba

todo tipo de conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas.

En materia legislativa, son múltiples las menciones sobre ciertas conductas laborales como el Estatuto de los Trabajadores en su artículo 4.2 que garantiza la no discriminación, la dignidad en el trabajo, el respeto a la intimidad y la protección frente al acoso, así como la Constitución Española en sus artículos 10 y 14 garantizando la dignidad y el derecho a la igualdad, respectivamente.

### Acoso sexual

El Código de Conducta de la Comisión Europea define el acoso sexual en el trabajo de la siguiente forma: el acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados.

A grosso modo, podemos diferenciar dos tipos de acoso sexual: 1) el acoso sexual caracterizado por el chantaje consistente en pedir favores sexuales a cambio de no sufrir consecuencias como el despido o a obtener algún beneficio laboral y 2) el acoso sexual en un ambiente hostil como, por ejemplo, la necesidad de que se exhiba el escote sin que ello esté relacionado con la naturaleza del trabajo que se desempeña.

### Burnout

El Burnout, también conocido como el Síndrome de estar quemado, se caracteriza por el agotamiento emocional del individuo que lo padece. Este agotamiento emocional es el resultado de la evolución del estrés crónico y sus efectos giran entorno a una desmotivación hacia el desarrollo de las tareas o funciones que son propias del puesto que ocupa el trabajador.

Son varios los autores que nos muestran una definición técnica de burnout:

Para Maslach y Jackson (1986) “el burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma”. Para Pines y Aronson (1988) es “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante”.

En materia de jurisprudencia, el burnout ha estado presente en varias sentencias firmes en nuestro país considerándolo, en su mayoría, como un accidente de trabajo siendo ejemplo de ello la sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco del 2 de noviembre de 1999 o la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla La Mancha del 31 de marzo de 2004, entre otros ejemplos.

## 4. DAÑOS DERIVADOS DEL ESTRÉS

La presencia del estrés conlleva un conjunto de consecuencias y de efectos, tanto para el trabajador como para la organización. Para toda organización y trabajador lo ideal es un entorno de trabajo seguro donde las relaciones interpersonales sean positivas pero no siempre es así. La presencia del estrés en una organización suele ir unida a un coste superior al esperado para la empresa o bien a una pérdida de la calidad del trabajo. Normalmente estos costes son complicados de apreciar a corto plazo pero a medio y/o largo plazo quedan plasmados.

La VI Encuesta nacional de condiciones de trabajo, realizada en 2007, muestra que el 27'9% de los trabajadores españoles consideran el estrés como un efecto del trabajo que desempeñan. De este modo queda reflejado que para el trabajador existe un daño, ya sea psicológico o físico, y para la organización supone un impacto económico.

### 4.1 Para el trabajador

Cuando el trabajador padece estrés se ponen de manifiesto un conjunto de signos a nivel motor y conductual como, por ejemplo, conductas impulsivas o fatiga.

Debemos diferenciar entre las consecuencias físicas y psíquicas que pueden afectar a la salud del trabajador:

#### - Consecuencias físicas

Las situaciones de estrés se manifiestan como alteraciones que pueden ser resultado de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes presentes en el trabajo. Los principales trastornos que pueden padecer los trabajadores como consecuencia del estrés son:

- Trastornos gastrointestinales como ulcera péptica, intestino irritable, colitis ulcerosas, digestiones lentas, entre otras.
- Trastornos cardiovasculares como hipertensión arterial y enfermedades coronarias.
- Trastornos respiratorios como asma bronquial, hiperventilación y sensación de opresión en la caja torácica.
- Trastornos endocrinos como anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes y trastornos tiroideos.
- Trastornos dermatológicos como dermatitis, sudoración excesiva y alopecia.

- Trastornos musculares como contracturas, dolores musculares, rigidez o tics y alteraciones en los reflejos musculares.
- Otros trastornos como cefaleas, trastornos inmunológicos y artritis reumatoide.

#### - Consecuencias psíquicas

El estrés genera alteraciones del organismo del trabajador pero, debido a los efectos negativos que produce el estrés, también puede generar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados a éste riesgo psicosocial.

El estrés produce efectos negativos como la incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, dificultad para mantener la atención, incapacidad para tomar decisiones o el consumo de tóxicos.

Cuando los efectos mencionados se mantienen pueden generar el desarrollo de trastornos psicológicos ligados al estrés.

Las consecuencias psíquicas más frecuentes como consecuencia del estrés son:

- Trastornos de ansiedad.
- Depresión y otros trastornos afectivos.
- Trastornos de la alimentación.
- Trastornos del sueño.
- Deterioro de las relaciones interpersonales.

## **4.2 Para la organización**

Las consecuencias del estrés laboral no sólo afectan al trabajador sino que también influye en la organización produciendo un deterioro de la misma. Son múltiples las consecuencias en las que derivan la presencia del estrés en el trabajo.

Los daños derivados del estrés laboral que tienen mayor impacto sobre las organizaciones son:

- Disminución de la calidad de los productos y/o servicios y descontento por parte de los clientes.
- Descenso de la productividad.
- Absentismo laboral.
- Problemas de relaciones interpersonales en el trabajo.
- Aumento de la accidentabilidad.
- Rotación laboral y cambios de puesto de trabajo.

- Aumento de bajas temporales.
- Aumento de costes a medio y largo plazo.

La insatisfacción en el trabajo, la desmotivación y la falta de interés son una muestra de la disconformidad del trabajador en la organización por causas diversas como podrían ser no sentirse parte de la empresa o sentir falta de identificación con los objetivos organizacionales. Estas situaciones suelen generar un aumento de los costes de la organización, normalmente no apreciable a corto plazo pero sí a medio y largo plazo.

## **5. DESARROLLO DE UNA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Con el fin de aportar una investigación práctica al presente trabajo he decidido llevar a cabo una evaluación de los riesgos psicosociales al personal sanitario de Atención Primaria del Sistema de Salud de Zaragoza.

Para poder detectar, evaluar y tratar los riesgos psicosociales se debe llevar a cabo una evaluación con el fin de poder identificar con mayor claridad los diferentes problemas con los que nos podemos encontrar. La evaluación de riesgos psicosociales nos permite detectar situaciones que padecen los trabajadores en el trabajo con el fin de poner en práctica la prevención y detección de los riesgos que puedan generar un daño sobre la salud del trabajador.

El desarrollo de una evaluación de riesgos psicosociales consiste en detectar y evaluar con el fin de determinar, en una muestra poblacional y con unos factores determinados, mediante diferentes técnicas de investigación la presencia de riesgos psicosociales que puedan ser causantes de daños para la salud y calidad de vida de los trabajadores así como ocasionar daños para la organización.

### **5.1 Delimitar los objetivos de la evaluación**

La presente evaluación es una iniciativa propia por descubrir e investigar sobre la presencia de riesgos psicosociales en los diferentes puestos ocupados por el personal sanitario del Servicio de Urgencias de Atención Primaria de Zaragoza (SUAP), unidad perteneciente al 061 Aragón. Esta institución, dependiente del Salud, pretende dar respuesta los 365 días del año las 24 horas del día a las demandas de atención sanitaria de la población.

Como he mencionado anteriormente, la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo llevó a cabo un estudio piloto para conocer el estado de la seguridad y la salud en el trabajo en la Unión Europea y en dicho estudio quedó constancia de la cantidad de problemas que está generando el estrés en toda Europa.

Concretamente, el 28% de los entrevistados asegura estar expuesto a una situación de estrés laboral siendo las profesiones dedicadas a los servicios sociales las más expuestas a este riesgo según los informes de ámbito nacional.

De acuerdo con estos datos he querido realizar la evaluación a personal sanitario de Atención Primaria para poder conocer como se lleva a cabo todo el proceso de una evaluación así como para poder comprobar la relación de los factores con los riesgos psicosociales derivados del análisis de los resultados del presente estudio.

## 5.2 Delimitar el colectivo al que se dirige

El colectivo escogido para la evaluación pertenece al Servicio de Urgencias de Atención Primaria de Zaragoza (SUAP). Me resultó interesante saber que los profesionales más afectados por el estrés son los dedicados a los servicios sociales, en particular a la sanidad.

Los diferentes puestos que han participado en las encuestas son:

- Médicos/as.
- Enfermero/as.
- Auxiliares de enfermería.

La muestra poblacional tomada para la evaluación de riesgos es del 100% de la población, es decir, todos los médicos/as, enfermeros/as y auxiliares que se encontraban desarrollando sus labores en el SUAP entre los meses de agosto y octubre han participado resolviendo las encuestas.

## 5.3 Metodología

Definidos los factores a evaluar y el colectivo en el que se centra la investigación debemos determinar el método y las técnicas de investigación. Existen un conjunto de métodos validados y adaptados para la evaluación de riesgos psicosociales.

La decisión de escoger un método validado se basa en la necesidad de que los resultados extraídos de la evaluación cuenten con la fiabilidad y validez suficiente para mostrar la situación real del colectivo en el que se centra. Es por ello que para la evaluación de riesgos psicosociales se utiliza el método F-PSICO y para evaluar el estrés se utiliza el método Demanda – Control - Apoyo social de Karasek, Johnson y Hall.

En ambos métodos se hace diferenciación por género (hombres/mujeres).

### **El método F-Psico**

El F-PSICO es el instrumento de evaluación de los riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)<sup>7</sup>. Mediante éste instrumento podemos evaluar a la organización en su conjunto o por departamentos.

La Nota Técnica de Prevención 926 (2012) sobre “*Factores psicosociales: metodología de evaluación*” del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo establece las bases teóricas, la descripción de los factores de riesgo, la aplicación del método y la presentación de resultados.

---

<sup>7</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926 <<http://www.insht.es/>>.



El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Evalúa nueve factores:

- Tiempo de trabajo (TT): aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
- Autonomía (AU): 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. Consta de dos bloques: autonomía temporal (libertad concedida al trabajador en aspectos como la organización de carga de trabajo y de los descansos) y autonomía decisional (capacidad del trabajador para tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos o métodos, etc...).
- Carga de trabajo (CT): el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente. La carga de trabajo se valora a partir de:
  1. Presiones de tiempos: en relación con los tiempos asignados a la tarea, la velocidad de ejecución que se requiere y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
  2. Esfuerzo de atención: la atención está determinada por la intensidad y el esfuerzo de atención requerido 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 atención se pueden ver incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes y/o relevantes, cuando hay que prestar atención a diversas tareas al mismo tiempo y cuando no hay previsibilidad de tareas.
  3. Cantidad y dificultad de la tarea: en relación con el volumen de trabajo al que ha de hacer frente a la tarea y su dificultad.

- Demandas psicológicas (DP): en relación a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza emocional o cognitiva.

Las exigencias emocionales hacen referencia a aquellas situaciones en las que la ejecución de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones del trabajador. Habitualmente, ese esfuerzo va orientado a reprimir las emociones para atender a las demandas del trabajo. Se encuentra relacionado con el nivel de implicación y compromiso por parte del trabajador.

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas.

- Variedad/contenido del trabajo (V/C): en relación con la utilidad y significado que tiene el trabajo que realiza el trabajador en sí mismo tanto para el trabajador, la empresa y la sociedad. Este factor evalúa en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y cuenta con el reconocimiento del entorno del trabajador.
- Participación/supervisión (P/S): en relación al control que tiene el trabajador sobre el trabajo en cuanto a su participación en diversos aspectos del trabajo y el que ejerce la organización en la supervisión del trabajo realizado por el trabajador.
- Interés por el trabajo/compensación (ITC): en relación a la preocupación de carácter personal por parte de la empresa sobre su trabajador. Hace referencia a aspectos como la formación, desarrollo profesional, estabilidad laboral y el equilibrio entre el esfuerzo del trabajador y la compensación que obtiene.
- Desempeño del rol (DR): en relación con los problemas que pueden surgir de la definición de los cometidos de los puestos de trabajo. Hace referencia a tres aspectos:
  1. La claridad del rol: en relación con la definición de las funciones y responsabilidades.
  2. EL conflicto del rol: en relación a las exigencias incompatibles o contradictorias entre sí.
  3. La sobrecarga del rol: en relación a las responsabilidades y exigencias que no forman parte de las tareas o funciones del puesto pero que se suman a ellas.
- Relaciones y apoyo social (RAS): en relación a aquellos aspectos que se derivan de las relaciones que se establecen en el trabajo. El concepto de apoyo social hace referencia al

factor moderador del estrés y la posibilidad de contar con apoyo o ayuda de otras personas del trabajo como compañeros, jefes, subordinados,...

Debemos hacer mención a otros métodos, también desarrollados para la evaluación de riesgos psicosociales. Algunos de ellos son:

- a) Método INSL: desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral. Su valoración es tanto cuantitativa como cualitativa y el cuestionario se centra en cuatro variables:
  - Participación, implicación y responsabilidad
  - Formación, información y comunicación
  - Gestión del tiempo
  - Cohesión de grupo
- b) Método CoPsoISTAS21: De acuerdo con el INSHT, este instrumento está diseñado para poder ponerse en práctica en cualquier empresa. Evalúa veinte áreas de riesgo psicosocial que forman cinco grandes grupos:
  - Exigencias psicológicas en el trabajo
  - Doble presencia
  - Control sobre el trabajo
  - Apoyo social y calidad de liderazgo
  - Compensaciones del trabajo

### **Modelo Demanda – Control - Apoyo social de Karasek, Johnson y Hall**

Existen diversos cuestionarios que permiten la evaluación de riesgos específicos como son el acoso, el burnout o el estrés.

Debido al colectivo al que va dirigido la investigación y teniendo en cuenta que mi propósito es evaluar el estrés en la profesión del Salud se hace necesaria la utilización de un cuestionario de estrés.

El modelo Demanda- Control de Karasek nos permite evaluar el estrés laboral distinguiendo dos partes: las exigencias/demandas y el control. Las demandas hacen referencia a los factores psicosociales como a las características físicas (monotonía, inseguridad, autonomía, trabajo fundado en relaciones humanas) y el control hace referencia a los recursos (competencias, habilidades, formación) con los que cuenta el individuo para hacer frente a las exigencias/demandas.

Robert Karasek desarrolló el modelo demanda – control con el fin de explicar el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas.

El nivel de control sobre el trabajo comprende:

1. Las oportunidades de poder desarrollar destrezas y habilidades propias para poder obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y la posibilidad de hacer un trabajo con la oportunidad de dedicarse a aquello que mejor se nos da.
2. La autonomía que el trabajo proporciona en relación con la capacidad de decisión sobre las tareas propias y las del departamento o área. Destaca la importancia del control sobre el ritmo de trabajo y las pausas o descansos.

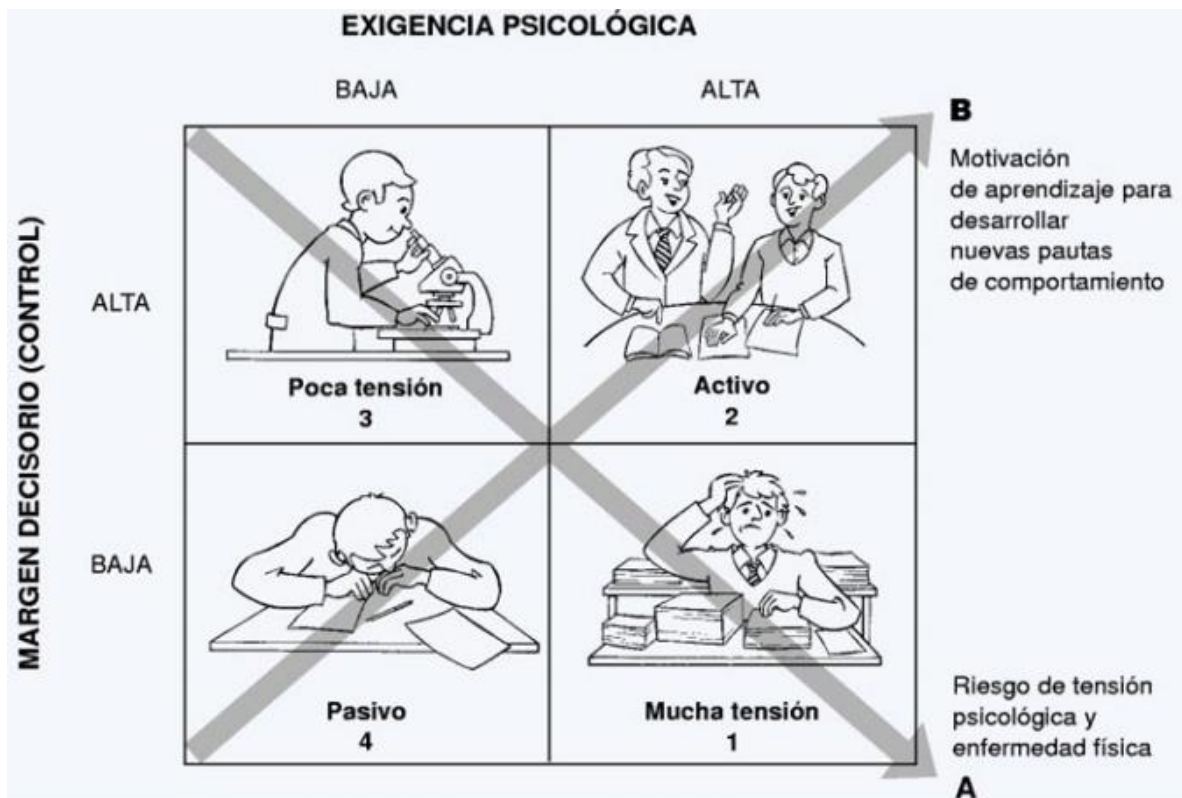
Las demandas o exigencias psicológicas comprenden el volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para llevarlo a cabo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar temporalmente las tareas y más tarde volver a ellas.

Posteriormente, Johnson y Hall incluyeron el apoyo social como tercer elemento de este modelo pasando a denominarse “Modelo demanda – control – apoyo social”.

El apoyo social comprende las relaciones sociales y el grado de apoyo. Un nivel de apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, a parte de tener la capacidad de modificar el efecto de la alta tensión, que aumentaría en situación de bajo apoyo social. La situación más negativa para la salud del trabajador es aquella en que se combina una situación de alta tensión y un apoyo social bajo.

De acuerdo con la Nota Técnica de Prevención 603 (2001) sobre “*Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*” del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los niveles de demanda psicológica son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica. La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento, que son las siguientes:

- Activa (alta demanda, alto control).
- Pasiva (baja demanda, bajo control).
- De baja tensión, (baja demanda, alto control).
- De alta tensión (alta demanda, bajo control).



En la imagen anterior, del modelo de demanda – control de Karasek y Theorell, se muestran dos diagonales (A y B): la diagonal A muestra los efectos en la salud y la diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales provocan en el comportamiento.

- Tensión en el trabajo: en relación con la diagonal A si el trabajo que se desarrolla conlleva unas altas exigencias o demandas y por el contrario un escaso control de la tarea (alta tensión) se prevé un aumento de riesgo de tensión psicológica y/o enfermedad física. Esta es la principal hipótesis del modelo: los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán en el cuadrante de alta tensión.

También hay que mencionar la importancia de la cantidad y calidad del apoyo social por parte de los compañeros y superiores. Cuando el apoyo social es adecuado puede

mitigar parte del potencial de estrés generado por la combinación de altas demandas y bajo control.

- Aprendizaje activo: en relación con la diagonal B, el trabajo activo es aquel donde las demandas o exigencias son elevadas pero la organización permite a la persona disponer de una alta capacidad de decisión para hacerles frente, de tal modo que hay poca tensión que ocasione estados de estrés que ocasionen un daño en la salud del trabajador. Este cuadrante del modelo hace referencia al llamado "estrés positivo" que es aquella situación en que se incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal del trabajador.

Es por ello que he escogido este método para evaluar el estrés con el fin de realizar una investigación provechosa y obtener unos resultados finales con el objetivo de verificar si hay una situación de estrés constatada entre los profesionales dedicados al Salud.

#### **5.4 Técnicas de investigación**

Las técnicas de investigación son métodos para recoger la información, analizarla y extraer unos resultados. Existen dos tipos de técnicas: cualitativas y cuantitativas.

##### **- Cualitativa**

Las técnicas cualitativas nos permiten comprender mejor la situación particular de cada trabajador que se puede expresar más allá de rellenar unos ítems lo cual nos permite comprender mejor el porqué de una actitud o de un comportamiento. Mediante las técnicas cualitativas profundizamos en la parte subjetiva del individuo.

##### **- Cuantitativa**

Las técnicas cuantitativas nos permiten determinar la cantidad de los factores o de los riesgos psicosociales debido a que su aspecto es numérico. Las principales técnicas cuantitativas son:

- La entrevista
- El cuestionario
- La observación

Para la presente investigación haciendo uso de las técnicas cuantitativas se utilizan dos cuestionarios: el FPSICO, que permitirá realizar una evaluación de riesgos psicosociales, y el

Modelo Demanda – Control – Apoyo Social de Karasek, Johnson y Hall, que permitirá poner de manifiesto los niveles de estrés. Ambos cuestionarios se muestran en los anexos del presente Trabajo de Fin de Grado (páginas 3 a 18).

Con el fin de solicitar la colaboración de los diferentes profesionales del Servicio de Urgencias de Atención Primaria de Zaragoza (SUAP), se les ha hecho llegar la encuesta de estrés (método Karasek) con una breve carta de presentación previa mediante la cual se les agradece la colaboración para el presente trabajo. Para llevar a cabo el cuestionario F-Psico se ha utilizado la aplicación informática que el INSHT desarrolló para ello con el fin de hacer llegar éste cuestionario a los mismos profesionales que respondieron inicialmente al de Karasek. Todo ello ha sido facilitado por el director del trabajo, Rafael García-Foncillas, como profesional que trabaja en dicha unidad asistencial del Salud de Aragón.

### **5.5 Análisis de los resultados**

Para exponer los resultados obtenidos mediante los 24 cuestionarios, adjuntos en anexos, se debe explicar como se han analizado los datos de ambos cuestionarios.

El primero de ellos, el método F-Psico, se ha llevado a cabo con la intención de hacer una evaluación de riesgos psicosociales previa al segundo cuestionario, el método Karasek mediante el cual se quiere analizar el estrés como principal objetivo.

## Método F-Psico

En el siguiente cuadro se especifica la relación de factores con las preguntas del cuestionario:

<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>	<b>VARIEDAD/CONTENIDO (VC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en sábados (Ítem 1)</li> <li>• Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)</li> <li>• Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)</li> <li>• Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo rutinario (Ítem 37)</li> <li>• Sentido del trabajo (Ítem 38)</li> <li>• Contribución del trabajo (Ítem 39)</li> <li>• Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)</li> </ul>
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>	<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía temporal               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)</li> <li>- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)</li> <li>- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)</li> <li>- Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9)</li> </ul> </li> <li>• Autonomía decisional               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades y tareas (Ítem 10 a)</li> <li>- Distribución de tareas (Ítem 10 b)</li> <li>- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)</li> <li>- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)</li> <li>- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)</li> <li>- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)</li> <li>- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)</li> <li>- Distribución turnos (Ítem 10h)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presiones de tiempos               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)</li> <li>- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)</li> <li>- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)</li> </ul> </li> <li>• Esfuerzo de atención               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención (Ítem 21)</li> <li>- Intensidad de la atención (Ítem 22)</li> <li>- Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27)</li> <li>- Interrupciones (Ítem 30)</li> <li>- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)</li> <li>- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)</li> </ul> </li> <li>• Cantidad y dificultad de la tarea               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de trabajo (Ítem 26)</li> <li>- Dificultad del trabajo (Ítem 28)</li> <li>- Necesidad de ayuda (Ítem 29)</li> <li>- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)</li> </ul> </li> </ul>
<b>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</b>	<b>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de participación (Ítem 11)</li> <li>• Control ejercido por el inmediato superior(Ítem 12)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambigüedad de rol (Ítem 14)</li> <li>• Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d)</li> <li>• Sobrecarga de rol (Item15 e)</li> </ul>
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>	<b>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias cognitivas               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e)</li> </ul> </li> <li>• Exigencias emocionales               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)</li> <li>- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34)</li> <li>- Exposición a situaciones impacto emocional (Ítem 35)</li> <li>- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16)</li> <li>• Calidad de las relaciones (Ítem 17)</li> <li>• Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a)</li> <li>• Exposición a situaciones de violencia (Items18 b-18d)</li> <li>• Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)</li> <li>• Exposición a discriminación (Ítem 20)</li> </ul>



<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada al trabajador (Ítem 13)</li> <li>• Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)</li> <li>• Valoración de la formación (Ítem 42)</li> <li>• Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)</li> <li>• Satisfacción con el salario (Ítem 44)</li> </ul>	

El método ha sido creado para obtener una evaluación grupal de trabajadores en situaciones relativamente similares. El método presenta los resultados en dos formas:

1. Por un lado, se ofrece la probabilidad de riesgo junto con la media aritmética del colectivo evaluado para cada uno de los factores. Este perfil se denomina “Valorativo”.

En el perfil valorativo se transforman las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Estos se sitúan en cuatro escalas:

<b>Percentil obtenido</b>	<b>Riesgo</b>
Percentil $\geq$ P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos. La información que ofrece el perfil valorativo es complementada por la información del Informe. En el perfil valorativo se ofrece, para cada factor, la puntuación media del grupo analizado.

2. Por otro, se ofrece el porcentaje de respuestas de cada opción de respuesta de cada pregunta por parte del colectivo analizado. Éste es denominado “Informe”.

El informe nos aporta información detallada sobre la opción tomada por los trabajadores para cada pregunta para así conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta. Esto nos proporcionará datos concretos de cada factor. Mediante el informe podemos tomar decisiones con el fin de llevar a cabo actuaciones para la mejora de un factor específico.

También se incluye el posible rango de puntuación de cada factor especificando para cada factor de análisis la media, la mediana, la desviación típica y el número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

El método F-Psico en su origen se diseñó para que fuera administrado en formato papel pero el método fue editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo para que se pudiera administrar en formato digital. Así surge el formato AIP, Aplicación Informática para la Prevención, con la denominación de F-Psico. Es la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT.

La Aplicación Informática para la Prevención (AIP) contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método. Mediante la AIP se ha llevado a cabo la evaluación de forma telemática.

Al realizar el cuestionario, la aplicación genera un archivo con las respuestas del entrevistado. Se recoge toda la información obtenida por el total de los cuestionarios.

Total de los cuestionarios realizados a mujeres:

```
a. ¿qué edad tienes?
>16-24 años
>25-34 años
>35-44 años
>45-54 años
>55-64 años
>65 o más años
b. Sexo
>Hombre
>Mujer
c. Ocupación
>Médico
>Enfermera
>Auxiliar
>Otro
d. Tu horario es:
>Normal
>Corretornos
>3 Turnos
>2 Turnos
>Otros
*****
"07/11/2016 09:32:46","2224","22342113112433335233233333432331122223443332221141444223222212231133312333222232243121"
"09/11/2016 16:21:17","2234","43232112211243333423323333322213323443233222114144422322234313232131233322223321322"
"09/11/2016 18:54:36","2231","33212223112433332234112333313212222234432233311144422322223333232131333222233142232"
"11/11/2016 11:57:21","2211","13333223112433335233233333132122222344333222114144422322233332321313332222112322"
"12/11/2016 15:24:45","3232","132212231124333352332322143132121343234433314211411324232332333232131233233212112142"
"12/11/2016 16:03:28","3212","13243223112433334233233412331321222332344333222331444223221234333232131233242222113341"
"13/11/2016 10:46:16","4222","13343113112433235133233224313212222132313332221141444223432233332321312323431122112322"
"13/11/2016 11:07:18","4223","23124223112433335233233423312321222223443333432223344223222333323213133322234112322"
"13/11/2016 11:42:44","4224","2234211311243333523323333343233112222344333222114144422322221223113331333222232243121"
"14/11/2016 10:22:22","4234","43232112211243333423323333322213323443233222114144422322234313232131233322223321322"
"14/11/2016 11:02:27","5231","33212223112433332234112333313212222234432233311144422322223333232131333222233142232"
```

Total de los cuestionarios realizados a hombres:

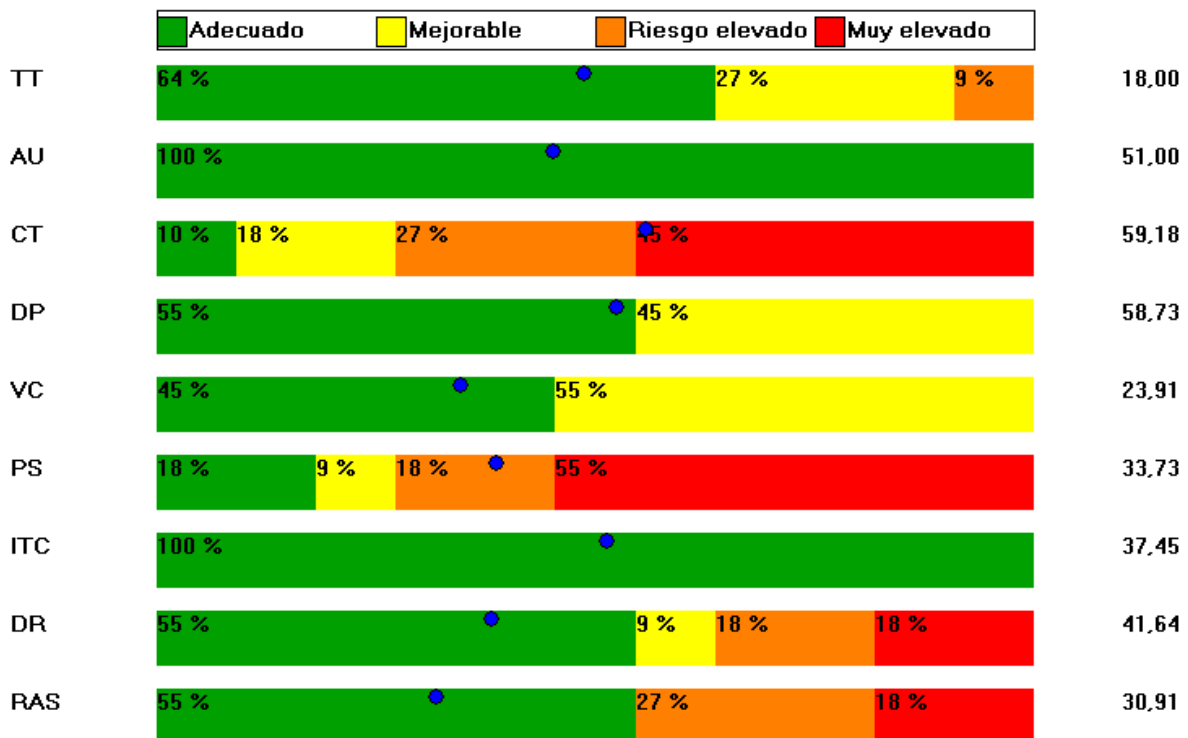
```

a. ¿Qué edad tienes?
>16-24 años
>25-34 años
>35-44 años
>45-54 años
>55-64 años
>65 o más años
b. sexo
>Hombre
>Mujer
c. ocupacion
>Médico
>Enfermera
>Auxiliar
>Otro
d. Tu horario es:
>Normal
>Corretornos
>3 Turnos
>2 Turnos
>Otros
*****
"12/10/2016 10:44:37", "5111", "13333223112433335233233333313212222234433322211414442232223333323213133332222221112322"
"12/10/2016 12:31:15", "5132", "132212231124333352332332214313212134323443311421141132423233233323213133332332121112142"
"12/10/2016 13:52:35", "5112", "13243223112433334233233412331321222323443332223314442232212343332321313332422221112341"
"15/10/2016 11:52:37", "4122", "13343113112433235133233224313212222132313332221141444223432233333232131332343311221112322"
"15/10/2016 12:44:22", "3123", "2312422311243333523323342331232122222344333343222334422322223333323213123332222341112322"
"22/10/2016 11:11:12", "3124", "223421131124333352332333334323311222234433322211414442232222212231133313333222232243121"
"22/10/2016 11:22:25", "3134", "4323211221124333342332333332221332344323332221141444223222343132321312233222233221322"
"22/10/2016 12:41:17", "3131", "3321222311243333223411233331321222222344322333111444223222333332321312333222233142232"
"24/10/2016 10:13:17", "3111", "1333322311243333523323333331321222223443332221141444223222333332321311333222221112322"
"24/10/2016 11:44:15", "2132", "1322122311243333523323322143132121343234433114211411324232323333323213133332332121112142"
"24/10/2016 11:52:33", "2112", "13243223112433334233233412331321222323443332223314442232212343332321313332422221113341"
"27/10/2016 10:22:32", "2122", "13343113112433235133233322431321222213231333222114144422343223333323213133234311221112322"
"27/10/2016 11:42:35", "2123", "2312422311243333523323342331232122222344333343222334422322233332321313333222341112322"

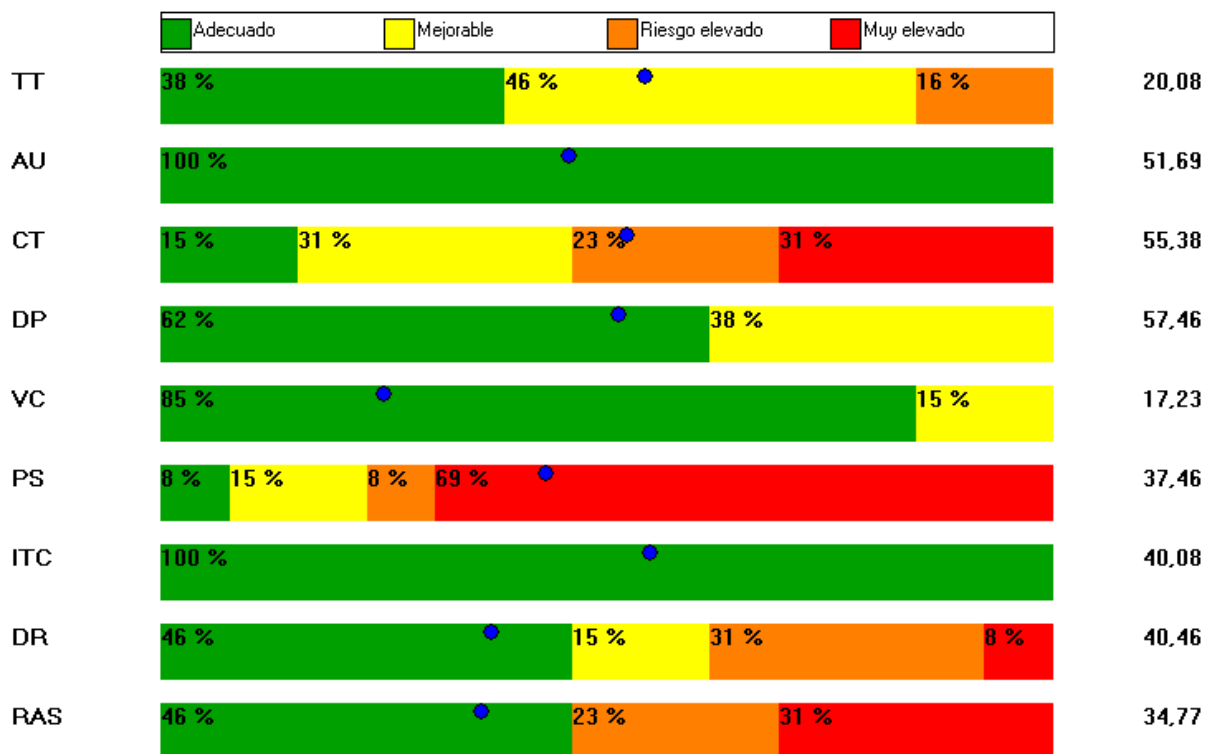
```

Los resultados obtenidos de la evaluación se muestran en las siguientes tablas:

**Colectivo de mujeres**



## Colectivo de hombres



## FACTORES

### **COLECTIVO DE MUJERES**

#### Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	18,00	5,00	19,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
7	3	1	0

#### Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	51,00	4,47	51,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
11	0	0	0

### Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	59,18	9,94	58,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	2	3	5

### Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	58,73	1,95	58,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
6	5	0	0

### Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	23,91	10,91	32,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
5	6	0	0

### Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	33,73	9,99	37,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	1	2	6

### Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	37,45	9,94	41,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
11	0	0	0

### Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	41,64	16,50	34,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
6	1	2	2

### Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	30,91	15,54	21,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
6	0	3	2

## **COLECTIVO DE HOMBRES**

### Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	20,08	4,44	21,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
5	6	2	0

### Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	51,69	4,64	51,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
13	0	0	0

### Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	55,38	9,26	56,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	4	3	4

### Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	57,46	4,56	58,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
8	5	0	0

### Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	17,23	9,07	16,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
11	2	0	0

### Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	37,46	8,76	42,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	2	1	9

### Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	40,08	7,17	41,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
13	0	0	0

### Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	40,46	12,37	40,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
6	2	4	1

### Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	34,77	18,11	34,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
6	0	3	4



### Modelo Demanda – Control - Apoyo social de Karasek, Johnson y Hall

El modelo de Demanda – Control – Apoyo social es un cuestionario (adjunto en anexos) compuesto por 29 cuestiones cuyas respuestas se agrupan en: “Totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo”, “de acuerdo” y “completamente de acuerdo”, dándoles un valor de 1 a 4 respectivamente.

Los factores de evaluación agrupan las siguientes preguntas del cuestionario:

<p><b>EXIGENCIAS O DEMANDAS PSICOLÓGICAS</b></p>	<p>Mi empleo exige ir muy deprisa (ítem 10). Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental (ítem 11). No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo (ítem 12). Tengo tiempo suficiente para hacer mi trabajo (ítem 13). No recibo peticiones contradictorias de los demás (ítem 14). Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo (ítem 15) Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado debo finalizarla más tarde (ítem 16). Mi trabajo es muy dinámico (ítem 17). A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás (ítem 18).</p>
<p><b>CONTROL</b></p>	<p><b>Posibilidad de desarrollo de habilidades</b> Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas (ítem 1). Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo (ítem 4). En mi trabajo debo ser creativo (ítem 3). Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación (ítem 2). En mi trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales (ítem 6). En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes (ítem 5).</p> <p><b>Autonomía sobre el contenido del trabajo</b> Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma (ítem 7). Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo (ítem 8).</p> <p><b>Control vertical: participación</b> Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo (ítem 9).</p>
<p><b>APOYO SOCIAL</b></p>	<p><b>De los compañeros</b> Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que efectúan (ítem 24). Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi (ítem 25). Las personas con las que trabajo se interesan por mi (ítem 26). Las personas con las que trabajo son amigables (ítem 27). Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas (ítem 28).</p>

<b>APOYO SOCIAL</b>	<p>Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo (ítem 29).</p> <p><b>De los superiores</b>  A mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión (ítem 19).  Mi jefe presta atención a lo que le digo (ítem 20).  Mi jefe es hostil o conflictivo hacia mi (ítem 21).  Mi jefe facilita la realización del trabajo (ítem 22).  Mi jefe hace trabajar a la gente unida (ítem 23).</p>
---------------------	--

Para llevar a cabo el cálculo, deberemos agrupar las cuestiones planteadas en el cuestionario en 1) Exigencias o demandas psicológicas; 2) Control y 3) Apoyo social (como se muestra en la tabla anterior). De acuerdo con el Manual “*Ergonomía y psicología aplicada*” de Javier Llana Álvarez, para analizar los resultados deberemos poner en práctica las siguientes fórmulas:

Para calcular las exigencias o demandas psicológica debemos aplicar la siguiente fórmula:

Calculamos la mediana de cada una de las preguntas del total de la población diferenciando el género, hombres y mujeres por separado.

Los resultados obtenidos del total de la muestra poblacional diferenciados por género se muestran a continuación:

MUJERES			
Pregunta 1	3	Pregunta 16	2
Pregunta 2	3	Pregunta 17	3
Pregunta 3	3	Pregunta 18	2
Pregunta 4	3	Pregunta 19	2
Pregunta 5	3	Pregunta 20	2
Pregunta 6	3	Pregunta 21	2
Pregunta 7	3	Pregunta 22	3
Pregunta 8	3	Pregunta 23	3
Pregunta 9	2,5	Pregunta 24	3
Pregunta 10	2	Pregunta 25	2
Pregunta 11	3	Pregunta 26	3
Pregunta 12	3	Pregunta 27	3
Pregunta 13	3	Pregunta 28	2
Pregunta 14	2	Pregunta 29	3
Pregunta 15	3		

HOMBRES			
Pregunta 1	4	Pregunta 16	2
Pregunta 2	3	Pregunta 17	3
Pregunta 3	3	Pregunta 18	2
Pregunta 4	2	Pregunta 19	1
Pregunta 5	3	Pregunta 20	2
Pregunta 6	3	Pregunta 21	2
Pregunta 7	3	Pregunta 22	2
Pregunta 8	3	Pregunta 23	2
Pregunta 9	2	Pregunta 24	3
Pregunta 10	2	Pregunta 25	2
Pregunta 11	3	Pregunta 26	3
Pregunta 12	3	Pregunta 27	3
Pregunta 13	3	Pregunta 28	3
Pregunta 14	3	Pregunta 29	3
Pregunta 15	3		

Realizaremos el sumatorio de las preguntas 10 a 18 sin la pregunta número 12, 13 y 14 (cantidad excesiva, insuficiencia de tiempo y peticiones contradictorias, respectivamente).

La fórmula quedaría de la siguiente manera:  $10 + 11 + 15 + 16 + 18$  (sin 12, 13, 14).

Para calcular el control debemos aplicar la siguiente fórmula: realizaremos un sumatorio de las preguntas 1 a 9 sin la pregunta número 4.

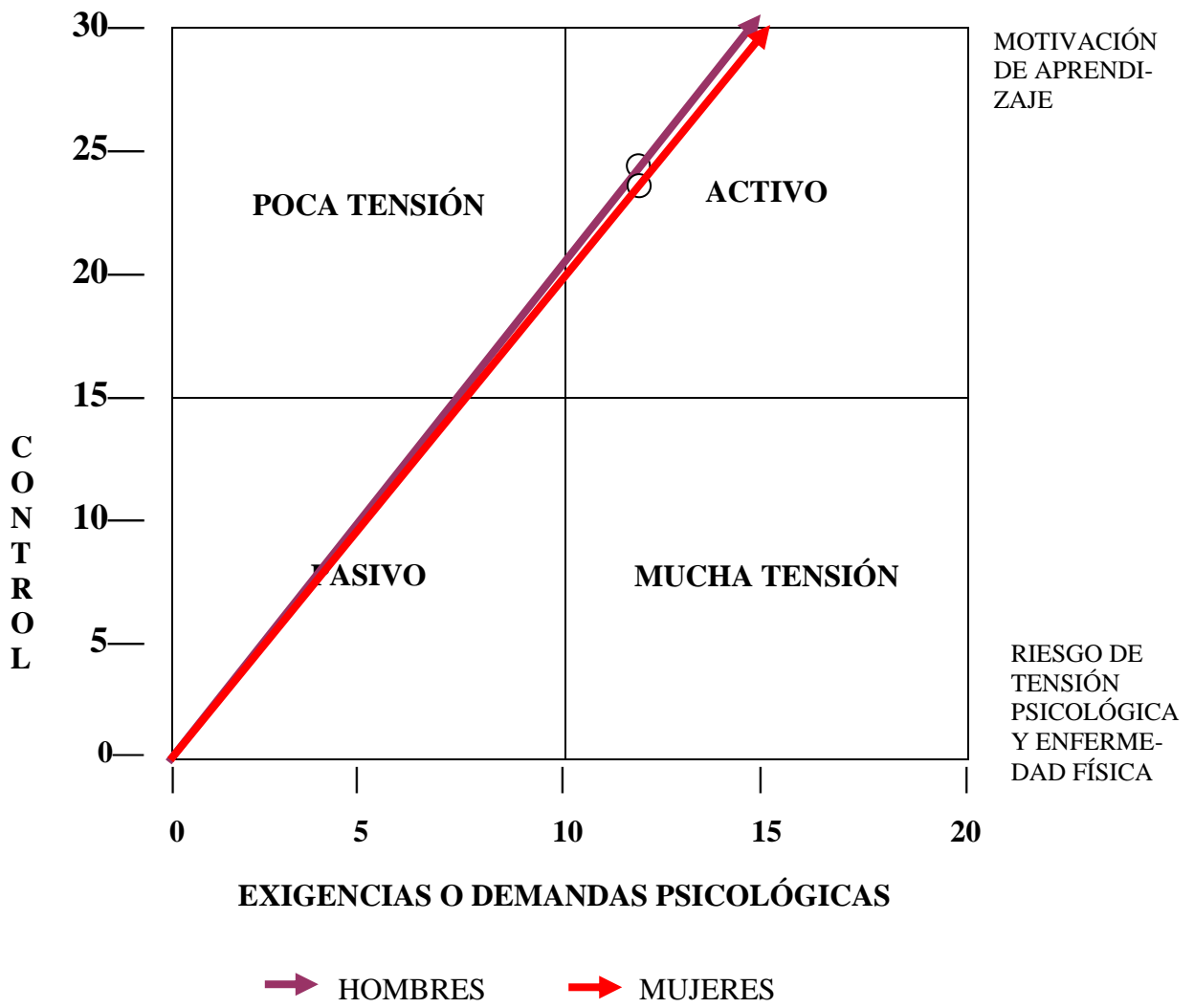
La fórmula quedaría de la siguiente manera:  $1 + 2 + 3 + 7 + 9 + 6 + 5 + 8$  (sin 4).

Para calcular el apoyo social, diferenciaremos entre jerárquico y compañeros. El jerárquico hace referencia al sumatorio de las preguntas 19 a 23, sin la pregunta 21. El apoyo social de los compañeros hace referencia al sumatorio de las preguntas 24 a 29, sin la pregunta 26.

La fórmula quedaría de la siguiente manera: jerárquico ( $19 + 22 + 23$ ) + compañeros ( $24 + 27 + 28 + 29$ ) (sin 21 y 26).

Los resultados obtenidos mediante las fórmulas dadas son:

	Hombres	Mujeres
Nivel de control	24	23,5
Exigencias o demandas psicológicas	12	12
Apoyo social	21	23



## 5.6 Conclusiones acerca de los resultados

Con el método F-Psico hemos podido diferenciar ambos géneros con el fin de poder realizar una comparativa entre ambos sexos para comprobar en que factores se podrían tomar medidas y acciones preventivas y reparadoras.

Del colectivo de mujeres podemos extraer las siguientes conclusiones:

Para la evaluación se han analizado nueve factores:

- Tiempo de trabajo: más del 50% de la muestra considera que el tiempo de trabajo es adecuado entendiendo que se refiere a aquellos aspectos relacionados con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. El 27% considera que es mejorable mientras que un 9% muestra un riesgo elevado.

Se recomendaría analizar este factor para poder tomar medidas con el fin de evitar que a la larga se convierta en un riesgo considerable.

- Autonomía: el 100% de la muestra poblacional de mujeres considera que el nivel de autonomía en su trabajo es adecuado.
- Carga de trabajo: se convierte en un factor con riesgo elevado. El 45% de la muestra considera que la carga de trabajo es muy elevada mientras que en un 27% se considera un riesgo elevado. Sólo un 10% lo considera adecuado y un 18% considera que es mejorable.

Se deberían tomar medidas inmediatamente para conocer porque causas la carga de trabajo es tan elevada, desarrollar y planificar acciones correctivas y llevarlas a cabo con el fin de corregir este riesgo importante.

- Demandas psicológicas: el 55% de la muestra considera que es adecuado y un 45% lo considera mejorable pero no hay ningún síntoma de que este factor sea el causante de algún riesgo.
- Variedad / Contenido del trabajo: pasa como en el caso anterior. El 45% de la muestra considera que es adecuado y un 55% lo considera mejorable pero no hay ningún síntoma de que este factor sea el causante de algún riesgo.
- Participación / Supervisión: es otro factor con un riesgo importante. El 55% de la muestra considera que la situación es totalmente inadecuada. Sólo un 18% lo considera adecuado y un 9% mejorable. La supervisión hace referencia a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores ejercen sobre aspectos diferentes

de la ejecución del trabajo. La participación hace referencia a los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Se debería conocer a corto plazo las causas que generan tal descontento entre las trabajadoras, ya sea por la falta de participación o por el nivel de control que se ejercen sobre ellas. Una vez hallada las causas se deberían llevar a cabo actuaciones para corregirla.

- Interés por el trabajador / Compensación: el 100% de la muestra lo considera adecuado.
- Desempeño de rol: un 55% de la muestra lo considera adecuado y un 9% mejorable. En el 18% de la muestra se denota un riesgo importante mientras que en otro 18% se considera un riesgo elevado. Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Se debería tratar este tema empezando por realizar una revisión de las funciones y tareas de los puestos de trabajo para que los trabajadores se sientan más seguros a la hora de realizar sus funciones.
- Relaciones y apoyo social: el 55% consideran el apoyo social como adecuado pero un 18% lo muestra como un riesgo elevado acompañado de un 27% para el que es un riesgo elevado. Se deberían llevar a cabo actuaciones para conocer a que se debe esta situación en la que se muestra un riesgo. Se debería investigar las razones por las cuales los trabajadores no se sienten apoyados o porque sus relaciones con el entorno laboral no son adecuadas.

Del colectivo de hombres podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Tiempo de trabajo: el 38% de la muestra considera que el tiempo de trabajo es adecuado, el 46% considera que es mejorable mientras que un 16% muestra un riesgo elevado. Aunque no se podría caracterizar por ser un riesgo importante si se recomendaría analizar este factor para poder tomar medidas con el fin de evitar que a la larga se convierta en un riesgo que pueda dañar la salud de los trabajadores.
- Autonomía: el 100% de la muestra poblacional considera que el nivel de autonomía en su trabajo es adecuado.
- Carga de trabajo: se convierte en un factor con riesgo elevado. E 31% de la muestra considera que la carga de trabajo es muy elevada y el 23% lo considera un riesgo

- elevado. Un 15% lo considera adecuado y un 31% considera que es mejorable. Se recomendaría tomar medidas a corto plazo igual que en el caso de las mujeres.
- Demandas psicológicas: el 62% lo considera adecuado y el 38% lo considera mejorable. No hay muestra alguna de que se pudiera generar un riesgo debido a las demandas o exigencias psicológicas.
  - Variedad / Contenido del trabajo: el 85% lo considera adecuado y un 15% mejorable. Como en el caso anterior no hay rasgo evidente de la presencia de riesgos.
  - Participación / Supervisión: como en el caso de las mujeres se considera un riesgo importante. El 69% muestra una evidencia de riesgo apoyado por un 8% que lo considera un riesgo elevado. Se deberían tomar medidas inmediatamente para corregir este riesgo y prevenir daños.
  - Interés por el trabajador / Compensación: el 100% de la muestra lo considera adecuado.
  - Desempeño de rol: el 46% de la muestra lo considera adecuado y un 15% mejorable. Aunque más de la mitad de la muestra no lo considera un riesgo si hay un 31% que lo considera un riesgo elevado. Como en el caso de las mujeres se debería tratar este tema empezando por realizar una revisión de las funciones y tareas de los puestos de trabajo para que los trabajadores se sientan más seguros a la hora de realizar sus funciones.
  - Relaciones y apoyo social: el 46% consideran el apoyo social como adecuado pero un 31% muestra como un riesgo muy elevado acompañado de un 23% para el que es un riesgo elevado. Como en el caso de las mujeres se deberían tomar medidas para conocer las causas de este descontento y riesgo psicosocial.

En comparación, los factores que denotan mayores riesgos tanto para hombres como para mujeres son la carga de trabajo y la participación/supervisión. En el caso de las mujeres las relaciones y el apoyo social son mejores que en el caso de los hombres pero en ambos casos se recomendaría analizar causas y tomar medidas.

Los factores con mejor puntuación son la autonomía y el interés por el trabajador/compensación. Ambos géneros coinciden.

El resto de factores son mayormente adecuados y en ciertos casos mejorables.

En relación con el método de Karasek, Johnson y Hall podemos evaluar si la muestra poblacional manifiesta un riesgo de estrés. Los valores adquiridos para el nivel de control tanto en hombres

como en mujeres son similares poniendo de manifiesto que ambos cuentan con un alto nivel de control en relación con las demandas o exigencias psicológicas que tienen los trabajadores.

Podemos afirmar que tanto hombres como mujeres se encuentran en situación activa favoreciendo la motivación de aprendizaje. Se debe mencionar la importancia de la cantidad y calidad del apoyo social por parte de los compañeros y superiores. Cuando el apoyo social es adecuado puede mitigar parte del potencial de estrés generado por la combinación de altas demandas y bajo control aunque no es el caso debido a que para ambos géneros el nivel de control es alto y las exigencias o demandas psicológicas se corresponden con las capacidades, habilidades y aptitudes que tienen los trabajadores para poder desarrollar sus tareas y funciones.

Si bien es cierto, que algunos cuestionarios en concreto ponen de manifiesto situaciones de apoyo social débil, en el conjunto de la muestra poblacional no es así, por lo tanto, nos encontramos ante casos aislados de ciertos profesionales que no se encuentran suficientemente motivados o que están en conflicto con alguien en concreto.

Debemos concluir que en las diferentes profesiones sanitarias son múltiples las condiciones del trabajo y características estresantes que pueden repercutir en la salud de los trabajadores y mostrar síntomas de estrés pero en el caso de esta evaluación no se muestran niveles de estrés que puedan generar un daño psicosocial al trabajador.



## CONCLUSIONES

Con el presente trabajo mi intención era conocer más a fondo los factores psicosociales derivados del trabajo que pueden generar un riesgo para la salud física o psíquica del trabajador, debido a la importancia creciente en los últimos años y al propio interés por este campo.

Mi principal objetivo era desarrollar una evaluación que mostrase como el estrés afecta al sector sanitario y a los profesionales que trabajan en él, de esta manera podría corroborar la información obtenida por la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el trabajo.

Una vez realizada la evaluación y analizados los datos podemos afirmar que no se denota un riesgo psicosocial como es el estrés para la muestra poblacional tomada para el estudio. La muestra pone de manifiesto que, aunque hay ciertos factores que hay que mejorar o en el cual desarrollar medidas o acciones preventivas, por lo general no hay un riesgo elevado de estrés.

El desarrollo del marco teórico del trabajo me ha ayudado a conocer mejor las diferentes herramientas que se proporcionan tanto a nivel nacional como a nivel europeo para concienciar y guiar acerca de las buenas prácticas que se deben llevar a cabo en el trabajo con el fin de evitar riesgos que puedan producir daños ya sean físicos o psíquicos.

Mediante el desarrollo de este trabajo he podido profundizar en el área de la seguridad y salud en el trabajo de un modo teórico pero, a la vez, quería llevar a cabo una parte práctica que me permitiera poder desarrollar una evaluación a una muestra poblacional con el fin de poder conocer en primera persona todo el proceso que esto conlleva.

Como interés personal mediante el trabajo he podido profundizar en el área de la salud laboral, concretamente en los riesgos psicosociales, campo que me parece muy interesante y en el que me gustaría seguir desarrollándome profesionalmente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

GIL-MONTE, P.: *Manual de Psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*, Pirámide, 1ª Edición, 2014.

LLANEZA ALVAREZ, F.: *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*, Lex Nova, 12ª Edición, 2009.

MANSILLA IZQUIERDO, F.: *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*, Editorial Academia Española, 1ª Edición, 2012.

URIBE PRADO, J.: *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*, Manual Moderno, 1ª Edición, 2014.

VALLEJO DACOSTA, R. y LAFUENTE PASTOR, V.: *Marco jurídico de la seguridad y salud en el trabajo*, Prensas de la Universidad de Zaragoza, 2ª Edición, 2013.

## **BIBLIOGRAFÍA TELEMÁTICA**

[www.insht.es](http://www.insht.es)

[www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)

[www.lexnova.es](http://www.lexnova.es)

[www.noticias.juridicas.com](http://www.noticias.juridicas.com)

[www.aragon.es](http://www.aragon.es)

[www.osha.europa.eu](http://www.osha.europa.eu)