



**ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN SOBRE LOS RIESGOS LABORALES ASOCIADOS
AL SECTOR DE RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES**

EQUIPO TÉCNICO:

Miguel Ángel Santed Germán
Antonio Puerta Torres

Realiza:

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-Madrid

Edita:

Secretaría de Comunicación e Imagen de UGT-Madrid

Imprime: Gráficas de Diego

Depósito Legal: M-XXXXX-2003



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	9
3. MÉTODO	11
3.1. Método del estudio de los riesgos físicos y organizacionales.....	11
3.1.1. Muestra de residencias	11
3.1.2. Puestos evaluados	12
3.1.3. Riesgos evaluados e instrumentos de medida	17
3.2. Método del estudio del burnout como riesgo psicosocial	20
3.2.1. Participantes	20
3.2.2. Instrumentos	24

4. RESULTADOS.....	25
4.1. Riesgos laborales debidos a las condiciones físicas y organizacionales.....	25
4.2. Evaluación del riesgo psicológico: Burnout	51
5. CONCLUSIONES	57
6. RECOMENDACIONES Y MEDIDAS PREVENTIVAS	65
7. RECOMENDACIONES DE UGT	93
8. ANEXOS	97
8.1. CUESTIONARIO GENERAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS	97
8.2. ENCUESTA AL PERSONAL DE RESIDENCIAS PÚBLICAS DE PERSONAS MAYORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID.....	102
8.3. M.B.I. (HSS).....	104
8.4. MODELO DE SOLICITUD AL INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	107
8.5. MODELO DE DENUNCIA A LA INSPECCION DE TRABAJO.....	108
8.6. SOLICITUD CONVOCATORIA DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD.....	109
8.7. MODELO DE COMUNICACIÓN URGENTE A LA AUTORIDAD LABORAL, CASO DE ACCIDENTE GRAVE, MUY GRAVE O MORTAL, O LEVE SI AFECTA A MÁS DE 4 TRABAJADORES	110
8.8. MODELO DE SOLICITUD A LA EMPRESA.....	111
8.9. MODELO INFORME SOBRE ADSCRIPCIÓN DE TRABAJADORES PUESTOS A DISPOSICIÓN POR EMPRESA DE TRABAJO TEMPORAL	112
9. BIBLIOGRAFÍA	117
10. PUBLICACIONES REALIZADAS DESDE LA SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE DE UGT-MADRID.....	119
11. DIRECCIONES DE INTERÉS	123



PRESENTACIÓN

La protección de la vida y la salud de los trabajadores ha sido una necesaria e histórica preocupación de nuestro sindicato desde sus inicios.

También históricamente, a través de acuerdos generales y, sobre todo a través de la negociación colectiva, se ha ido supliendo la carencia normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo.

La defensa de los derechos de los trabajadores que viene a concretarse en la negociación colectiva, sigue siendo un importantísimo punto de apoyo que nos permitirá aplicar a las realidades de cada sector o empresa los criterios preventivos más adecuados.

En el XXXI Congreso de la UGT (muy anterior a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales), ya se abogaba por la prevención; pues cuando nuestros compañeros decían “La salud hay que defenderla”, no lo hacían con ánimo de demandar que se curen las lesiones o se suavicen las consecuencias del daño ya producido, demandaban la supresión de todo aquello que pudiera suponer un accidente a través de la prevención.

En este contexto, UGT-Madrid ha firmado el Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2002-2003, con el objetivo de reducir la siniestralidad, difundiendo la cultura preventiva y ofreciendo herramientas útiles para que todos los trabajadores podamos defender nuestra salud.

Como una de las acciones enmarcadas dentro del Plan Director, se edita este manual con el que pretendemos dar a conocer a los trabajadores elementos necesarios para que seamos los propios trabajadores, individual o colectivamente, los protagonistas en la defensa de nuestra salud.

Los contenidos de este manual tienen como finalidad que el delegado de prevención o el trabajador puedan llevar a cabo un seguimiento y control de los diversos factores que componen las condiciones de trabajo, detectando directamente y en común con otros trabajadores, las situaciones de riesgo.

Particular interés tendrá para los compañeros delegados de prevención, a los que deseamos sea de gran utilidad en su no fácil quehacer diario como formadores y sensibilizadores a su vez, de otros trabajadores.

Marisa Rufino San José
Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente
UGT-Madrid



1. INTRODUCCIÓN

La promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, a través del incremento de la seguridad y la salud de los trabajadores es objetivo fundamental de UGT. Esta preocupación nos ha llevado a un esfuerzo de cooperación con diversos organismos públicos, en las últimas décadas. Dado que la protección de la salud física y psicológica de los trabajadores también repercute en aspectos como el absentismo o la productividad, más directamente ligados a los beneficios económicos de las empresas, las propias organizaciones también se han involucrado en la consecución de mejoras al respecto.

Solamente en costes directos, generados por los efectos de las condiciones de riesgo laborales tanto en la Comunidad de Madrid como en el resto de España, se calculan en millones de euros (accidentes, tratamientos y muertes), a los que habría que sumar costes indirectos producidos por desmotivación, absentismo, insatisfacción y bajo rendimiento.

Al margen de los costes económicos, la salud, la satisfacción y la motivación del trabajador se convierte en una pieza clave en puestos vinculados a los servicios públicos, como la enseñanza, la sanidad o la atención a la tercera edad.

Una vez es manifiesto el interés por el incremento de la seguridad y la salud de los trabajadores y la consiguiente prevención de riesgos laborales, un paso previo y fundamental es la investigación dirigida a su identificación e incidencia en los diferentes puestos y centros de trabajo.

Precisamente, en esta fase de investigación es en la que se centra el contenido del presente manual, en el que se expone la valoración de riesgos laborales existente en un colectivo que trabaja para organismos públicos; concretamente, residencias para personas mayores, en el afán de dilucidar los riesgos existentes para los diferentes puestos de trabajo de tales organizaciones. No obstante, una vez expuestos los resultados de nuestro estudio, no hemos querido sustraernos a la posibilidad de ofrecer algunas recomendaciones de cara la mejora de los riesgos detectados y que esperamos sean de utilidad práctica.

Hemos contado para ello con la evaluación de diferentes aspectos vinculados a la seguridad y salud en distintos puestos pertenecientes a seis residencias públicas ubicadas en nuestra comunidad, agradecemos la colaboración prestada para ello al Sector Autonómico y a nuestros delegados de prevención. Aunque la muestra seleccionada para realizar la valoración no alcanza la suma de las residencias de la tercera edad existentes en la Comunidad de Madrid (que asciende a veinticinco en su totalidad), ni contamos con la opinión del cien por cien de los trabajadores vinculados a las mismas, estimamos que la selección realizada es una muestra representativa de dicha población y que los datos



recogidos pueden hacerse extensibles al resto de las residencias de características similares.

De forma semejante, las conclusiones y recomendaciones ofrecidas en este estudio pueden ser extrapoladas a otras residencias distintas a las valoradas, sobre todo aquellas propuestas dirigidas a solventar puntos débiles comunes a los puestos en las distintas residencias valoradas, y es que, independientemente de las características concretas de la residencia o de la zona en la que se realiza una labor particular, los puestos relacionados con el cuidado de personas mayores comparten riesgos que pueden hacer de los trabajadores personas vulnerables a presentación de riesgos físicos y psicosociales.

A pesar de que el estrés es un fenómeno asociado a múltiples factores y que no queda circunscrito únicamente a situaciones laborales, la idea de que existe una fuerte relación entre las distintas condiciones en las que los individuos realizan su trabajo y su salud física y psicológica, hace que podamos considerar el ámbito laboral uno de los principales contextos a la hora de analizar las relaciones entre el estrés psicosocial y la salud. En este sentido, merece especial mención el concepto de “*burnout*” un término popularmente conocido como el síndrome de estar quemado, pero cuya traducción más ajustada a su significado sería la perífrasis “síndrome de estrés laboral asistencial”, ya que surge al hilo del trato continuado con personas que demandan, de forma continuada, nuestra ayuda. El *burnout* fue un constructo desarrollado por Freudenberger, en 1974, con la finalidad de describir un tipo de estrés que surge, generalmente, al experimentar un agotamiento de energía, debido a que se sienten sobrepasados por los problemas de los demás. Sin embargo, desde la década de los 70, de acuerdo con Schaufeli, Maslach y Marek (1993), en el estudio del tal síndrome, se han producido dos periodos claramente diferenciados. El primero de ellos, supuso una etapa en la que proliferaron distintas formulaciones y aproximaciones clínicas e intuitivas al fenómeno. El acontecimiento que dio paso al segundo periodo fue la aparición del *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1981) como instrumento de evaluación, lo cual permitió la realización de diferentes tipos de investigaciones acerca del desarrollo de dicho síndrome y los factores asociados al mismo, instrumento que hemos utilizado en este estudio para la valoración del síndrome en los trabajadores vinculados al cuidado de la tercera edad.

Obviamente, desde el geriatra que trabaja en este tipo de organizaciones, hasta las personas encargadas de la limpieza de los recintos, tienen una alta probabilidad de experimentar el síndrome de *burnout*, al enfrentarse, de forma cotidiana, con personas mayores. Al respecto, hay que añadir el deterioro en la salud de las personas mayores y las reclamaciones de ayuda, debido a sus limitaciones físicas y sus carencias afectivas, de forma que es fácil que los trabajadores que forman la plantilla de estas organizaciones asistenciales se sientan sobrepasados por los problemas de los demás, llegando a alcanzar



un agotamiento emocional. El padecimiento de este cansancio emocional, trae consigo, frecuentemente, una deshumanización defensiva, manifiesta en conductas despersonalizadas, es decir, actuaciones frías y distantes con las personas que reclaman constantemente nuestra ayuda.

Lo que tratamos de subrayar aquí, a la vista de los datos obtenidos en anteriores investigaciones, es la relevancia que adquiere la relación trabajador-usuario, como un factor de riesgo laboral con graves repercusiones de salud físicas y psíquicas en el trabajador. Es por ello que, de cara a posibles actuaciones preventivas, hemos estimado conveniente incluir en este estudio, junto a la valoración de diversos aspectos de carácter ambiental, la evaluación del síndrome de *burnout*.

En todo caso, a la hora de elaborar el presente trabajo hemos tratado de hacernos eco de la legislación de Riesgos Laborales existente en nuestro país, una legislación que se ha ido fortaleciendo en los últimos años. En España, la Ley (31/1995 de 8 de noviembre B.O.E. nº 269, 10-11-1995) relativa a la Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), define el concepto de "prevención" como "el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo". Es de señalar que, en las Directivas europeas, con las que nuestra Ley está en consonancia, se recogen de una forma explícita los perjuicios psicológicos en la definición de riesgos profesionales como "cualquier situación en relación con el trabajo que pudiese causar un perjuicio físico o psicológico a la seguridad o salud del trabajador".

Como se puede apreciar, la evolución histórica en la consideración legislativa de riesgos laborales ha llevado consigo una extensión de su propio concepto. Así, en las primeras décadas del pasado siglo, la ley se limitaba a amparar a aquel trabajador que había sido víctima de lesiones, para pasar, posteriormente, a demandar la supresión de todo aquello que pudiera suponer un accidente o una merma de la salud a través de la prevención, quedando aún la consideración de riesgos laborales restringida a aquellos aspectos ambientales que podían poner en peligro la salud física e incluso causar la muerte de los trabajadores. Actualmente, la legislación en materia de Riesgos Laborales y la valoración de la misma, aunque continúa centrándose en el ambiente habitado, acoge también factores referidos a las relaciones humanas establecidas en el trabajo. Desde esta perspectiva, la necesidad de evaluar unidades ambientales e interactivas (persona-ambiente) se convierte en un foco de relevancia.

Desde el presente estudio, también subrayamos la necesidad de prestar atención a los efectos que tienen las principales dimensiones estructurales de la organización sobre el comportamiento y las actitudes de sus miembros, sobre todo si tenemos en cuenta que, la posibilidad de realizar intervenciones dirigidas a incrementar el bienestar de los trabajadores, pasa por modificar, en la mayoría de las ocasiones, aquellos factores que forman parte de la estructura organizacional y de la interacción entre sus miembros que



puede resultar negativa para los mismos. Es por ello que se han evaluado aspectos relativos a la permisibilidad concedida al trabajador para tomar decisiones respecto a la labor realizada, la capacidad otorgada para resolver ellos mismos los problemas que vayan surgiendo, la participación para tratar los problemas de trabajo y la elección del método más adecuado para realizarlo y la existencia de colaboración entre los miembros del equipo laboral al que pertenecen.

Así pues, la valoración de riesgos laborales realizada en el presente estudio incluye, junto a una serie de dispositivos de medida que dan cuenta de las condiciones físicas que se consideran fuente de riesgo en los diferentes lugares de trabajo existentes en una residencia de personas mayores, la evaluación de aspectos que podemos considerar propios de la interacción entre ambiente y persona o entre las distintas personas en el lugar de trabajo.

Dicha valoración adquiere sentido práctico como paso previo a una labor preventiva que se deberá llevar a cabo siguiendo las directrices marcadas en el Capítulo II (Art.5) de la LPRL, en el que se expresa la necesidad de coordinación entre las distintas Administraciones públicas de cara a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores. Concretamente:

“La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración local se prestarán cooperación y asistencia para el eficaz ejercicio de sus respectivas competencias en el ámbito de lo previsto en este artículo.

La elaboración de la política preventiva se llevará a cabo con la participación de los empresarios y de los trabajadores a través de sus organizaciones empresariales y sindicales más representativas.”

Los objetivos del presente trabajo inciden en la valoración de los riesgos. Los resultados obtenidos en el mismo serán comentados con posterioridad, presentando un análisis de los riesgos laborales en función de los distintos puestos y zonas ubicadas en dichos centros, así como algunas diferencias halladas entre las residencias evaluadas. En el apartado de conclusiones se aborda una visión general del estado que presentan las residencias evaluadas en cuanto a riesgos laborales y en el apartado de recomendaciones preventivas a seguir de cara al incremento de la seguridad y la salud de los trabajadores en las Residencias de personas mayores. Finalmente, en las últimas páginas del manual se encuentra un anexo en el que figuran los instrumentos de evaluación utilizados en el presente estudio.



En todo caso, en la elaboración del trabajo hemos seguido la recomendación de Pinillos (1981): "lo importante a la hora de realizar un trabajo ambiental es la especificación del mismo con el fin de hacerlo susceptible de análisis riguroso".

La especial sensibilidad en materia de Seguridad y Salud de UGT en general y de la F.S.P. en particular queda reflejada en las numerosas propuestas que sobre esta materia presentan en las Negociaciones Colectivas tanto de la CAM como en la Administración Local y Central.

Nuestro especial agradecimiento a la Secretaría para la Igualdad de la Federación de Servicios Públicos, por la colaboración que nos ha prestado en el desarrollo de nuestro trabajo.

Felisa Sánchez Márquez
S^a de Salud Laboral y Medio Ambiente
de la FSP-UGT Madrid



2. OBJETIVOS

El presente trabajo se encuentra enmarcado en el creciente interés que se viene mostrando, por parte de distintas instancias (gubernamentales, empresariales, sindicales, etc.) en el incremento de lo que podemos denominar "Calidad de Vida Laboral", interés que queda reflejado en la responsabilidad que, desde UGT, se ha tomado en este sentido implicándose cada vez más en la tarea de llevar a cabo programas destinados a reducir el riesgo laboral de los trabajadores.

Concretamente, el estudio que aquí se presenta tiene como objetivo general la detección y análisis de los factores de riesgo en los diferentes puestos de trabajo pertenecientes a las Residencias de la tercera edad de la Comunidad de Madrid, con la finalidad, no sólo de mostrar el estado actual de la cuestión al respecto, sino también de proporcionar una guía de actuación de cara a la prevención e intervención sobre los mismos, todo ello con la intención anteriormente mencionada de incrementar la calidad de vida en el trabajo.

Este objetivo general es posible desglosarlo en objetivos más específicos que pasamos a enumerar:

En primer lugar, la elección y/o elaboración de instrumentos de evaluación que nos proporcionen una estimación fiable de los factores de riesgo, tanto físicos como psicosociales, presentes en los trabajadores que desempeñan su labor en las Residencias de la tercera edad de la Comunidad de Madrid. Aunque dichos factores de riesgo apuntan a ser, en gran medida, de naturaleza psicosocial, es evidente que también existen y, por tanto requieren una evaluación de acuerdo a la normativa vigente (LPRL), los riesgos ergonómicos, físicos, y otros relacionados con las condiciones de trabajo (p. ej, posibilidad de descansos, capacidad de decisión y organización respecto a la tarea desempeñada, etc.).

En segundo lugar, a partir de los instrumentos de evaluación señalados en el objetivo anterior, se pretende la detección y análisis de los factores de riesgo en los diferentes puestos de trabajo existentes en las Residencias de la tercera edad de la Comunidad de Madrid. En concreto, en con este segundo objetivo se pretende contestar a las siguientes preguntas:

- a) ¿En qué medida los distintos riesgos laborales concretos (físicos, organizacionales y el desgaste profesional o *burnout*) afectan a los diferentes puestos de trabajo?
- b) ¿Cuál es el nivel de riesgo global de los distintos puestos de trabajo?



La contestación a dichas preguntas requiere dos diferentes estudios, uno sobre los factores de riesgo físicos y organizacionales y otro sobre el *burnout*, ambos con requerimientos metodológicos distintos que serán explicados posteriormente.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos sobre los riesgos laborales que afectan al colectivo, se pretenden dos objetivos finales:

- a) Por un lado, aportar una guía de recomendaciones dirigidas a la prevención e intervención sobre los mismos. Subrayamos en este punto que, evidentemente, un trabajo sobre la detección de riesgos, en un determinado colectivo de trabajadores, carece de sentido sin la presunción de que, desde diferentes esferas, se va a ejercer la suficiente presión para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.
- b) Por otro lado, proporcionar un listado de los ítems más significativos referidos a los riesgos más relevantes en cada puesto, que pueda servir como guía de análisis al Delegado de Prevención. No se trata pues de una guía técnica como la que puede requerir un Técnico en Prevención de Riesgos laborales, sino de un instrumento que pueda servir al Delegado de Prevención en las tareas que le son propias.



3. MÉTODO

En este apartado, tal como se ha adelantado al hilo de la presentación de los objetivos, se expondrá el método utilizado en dos distintos estudios, uno sobre los factores de riesgo físicos y organizacionales y otro sobre el *burnout*, ambos con requerimientos metodológicos distintos.

3.1. Método del estudio de los riesgos físicos y organizacionales

3.1.1. Muestra de residencias

En la elección de los centros seguimos un criterio basado en el número de trabajadores pertenecientes a los mismos, tratando de que, en la recogida de datos, existieran centros en los que el número de trabajadores fuera reducido (menos de 150 empleados), centros medianos (con más de 150 y menos de 250 trabajadores) y centros grandes (con más de 250 trabajadores).

En la Tabla 1 se exponen los descriptores de los seis centros seleccionados, el número de trabajadores de cada uno de ellos, y el número de residentes los mismos. Matizar al respecto que hemos considerado pequeñas las residencias 4 y 6; medianas las que ocupan el lugar 5 y 8, y grandes las residencias 3 y 7.

TABLA 1. Descriptor de Centros de trabajo / Personal / Usuarios

RESIDENCIA	Nº TRABAJADORES	Nº RESIDENTES
1) REINA SOFÍA CRTA. DE LA CORUÑA KM 21,500 LAS ROZAS	262	500
2) SANTIAGO RUSIÑOL PZA. DR. GONZALEZ BUENO, 16 ARANJUEZ	261	490
3) GRAN RESIDENCIA C/ GENERAL RICARDOS 177 MADRID	268	366
4) TORRELAGUNA C/ DOCTOR HIDALGO HUERTAS, 8 TORRELAGUNA	125	100
5) COLMENAR VIEJO AV. DE LOS REMEDIOS 28 COLMENAR VIEJO	230	400



RESIDENCIA	Nº TRABAJADORES	Nº RESIDENTES
6) CARABANCHEL C/ GENERAL RICARDOS 177 MADRID	82	78
7) DOCTOR GONZALEZ BUENO CRTA. M-607 KM 13 MADRID	350	600
8) ARGANDA AV. DEL INSTITUTO S/N ARGANDA	240	300

Nota: Las residencias 1 y 2 fueron centros de recogida de información, a través de entrevista no estructurada a los trabajadores, que habría de servir para la elaboración del instrumento de medida de los riesgos físicos y organizacionales (véase apartado de instrumentos). Las residencias 3 a 8 fueron los centros en que se llevó a cabo la evaluación de riesgos.

3.1.2. Puestos evaluados

Los puestos de trabajo objeto de estudio en nuestra investigación conllevan las funciones laborales que describimos a continuación:

- **ATS / DUE**

Ejerce, entre otras, funciones de apoyo al médico, cumplimentación de la terapéutica prevista, vigilancia de pacientes en cuanto a la observación y recogida de datos clínicos, así como la preparación adecuada del paciente / residente para intervenciones o exploraciones.

- **FISIOTERAPEUTA**

Realiza, entre otras, funciones de rehabilitación funcional de personas con incapacidad, enfermedad o lesión, con el fin de alcanzar y acelerar la convalecencia, incrementando la fuerza y resistencia, mejorando la coordinación y movilidad necesaria para la vida cotidiana y aumentando-manteniendo el arco de movilidad.



- **AUXILIAR DE ENFERMERIA**

Desarrolla actividades complementarias de la asistencia sanitaria, como son, supervisión, estímulo o ayuda en la higiene del residente, distribución y ayuda en la alimentación de personas incapacitadas o con funcionalidad reducida, movimiento manual de residentes o acompañamiento en desplazamientos exteriores, colaboración en la administración de medicación o técnicas de tratamiento de acuerdo con las instrucciones recibidas.

En este grupo, y de cara a la investigación, por razones de semejanza de muestras y escaso número de sujetos, se encuentran incluidos los técnicos auxiliares, cuya función es la realización de tareas auxiliares en las actividades de terapia ocupacional, recuperación y rehabilitación.

- **MÉDICO**

Ejerce funciones sanitarias especializadas cuyos objetivos son la curación y la prevención de la enfermedad, así como del mantenimiento de la salud: 1) fomento de la vitalidad y salud integral; 2) prevención de lesiones y enfermedades infecciosas y no infecciosas; 3) organización y provisión de servicios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, y 4) rehabilitación de personas enfermas o incapacitadas para que alcancen el grado más alto posible de actividad por sí mismas.

- **TERAPEUTA OCUPACIONAL**

Lleva a cabo actividades laborales para favorecer la recuperación y/o mantenimiento de las capacidades sensoriales, motoras y perceptivas de residentes; sobre todo en aquellos casos en la incapacidad física / psíquica limita la vida de una persona en términos de cuidados diarios y ocio.

- **TRABAJADOR/A SOCIAL**

Realiza la actividad profesional cuyo objetivo es enriquecer y mejorar el desarrollo individual o aliviar condiciones sociales adversas en los residentes; para ello planifican actividades, investigan y diseñan políticas de bienestar social y programas de mejora de relaciones intergrupales.



- **AUXILIAR OBRAS/SERVICIOS**

Desarrolla labores auxiliares de carácter general o de actividad específica, para cuya realización puede ser preciso esfuerzo físico, no siendo su actividad constitutiva de un oficio determinado, estando habitualmente bajo la dependencia directa de un trabajador de categoría superior, con funciones de Encargado / Jefe de equipo.

- **AUXILIAR HOSTELERÍA**

Dentro de esta categoría, y por motivos funcionales de diferenciación de trabajos con riesgos específicos, se incluyen solamente a los trabajadores (anteriores auxiliares domésticos), con funciones en servicios complementarios en su más amplio sentido, relacionado con mantenimiento de la limpieza y el buen orden del centro de trabajo, sus instalaciones y enseres, montaje de comedores y servicio de comidas. El grupo laboral relacionado con lavandería es descrito de forma independiente (en convenio colectivo figura adscrito de forma conjunta).

- **COCINERO/A**

Pertenecen a este grupo unificado desde el punto de vista técnico del estudio, tanto los trabajadores que, sin dominio completo de la actividad de cocina, pero con conocimientos elementales y bajo la dependencia de un superior en cocina, ayudan al mismo en sus funciones, condimentando menús sencillos (ayudante de cocina); como los encargados de ejecutar labores auxiliares de cocina, como el lavado y fregado de los utensilios de cocina y la colaboración en el mantenimiento de la higiene de la cocina como consecuencia del trabajo desarrollado en día (pinche de cocina); se encuentran igualmente incardinados en esta categoría los cocineros, los cuales realizan funciones con capacidad plena, dentro de su ámbito, para preparar y elaborar comidas, despiece de carnes y pescados, vigilar el buen estado de los alimentos y la limpieza de las dependencias, instalaciones, maquinaria y utensilios a su cargo, así como su buen funcionamiento. Igualmente coordinan el trabajo de los ayudantes y pinches de cocina.

- **CONDUCTOR/A**

Desarrolla las tareas de manejo y conducción de vehículos, mantenimiento y puesta a punto de los mismos, incluyendo el transporte de bienes y personas.



- **AUXILIAR CONTROL/INFORMACIÓN**

En este grupo se incluyen, por criterios de homogeneidad de muestra, las categorías de recepcionista y auxiliar de control e información (diferenciadas en convenio colectivo del sector).

Desempeñan las funciones de recepción y atención a los usuarios de las residencias facilitando información sobre el entorno, realizando trabajos administrativos sencillos, recibiendo encargos y avisos haciéndolos llegar a sus destinatarios, establecen y atienden comunicaciones telefónicas y megafónicas, controlan accesos y puertas.

- **ENCARGADO/A- JEFE/A DE EQUIPO**

Aún cuando en convenio se establecen diferenciaciones de carácter laboral/económico, bajo criterios técnicos de baja significación diferencial y escasez numérica de las muestras, se valoran de forma unificada a los encargados y a los jefes de equipo.

Realizan funciones de organización, coordinación y supervisión de personal en actividades relacionadas con instalaciones, talleres y obras, distribuyendo el trabajo y turnos del personal a su cargo, responsabilizándose de la seguridad del grupo a su cargo.

- **LAVANDERÍA / PLANCHA / COSTURA**

Antiguo grupo denominado auxiliar de lencería (hoy en día agrupado por convenio dentro de los auxiliares de hostelería).

Las tareas encomendadas incluyen la recepción de ropa, selección, introducción y recogida de las máquinas (lavadoras y secadoras), planchado de la misma (por medio de calandra o plancha manual), costura, ordenación de piezas y despacho de las mismas.

- **MANTENIMIENTO / CONSERVACIÓN**

Incluiría tanto a oficiales como ayudantes de conservación, y a ayudantes de control y mantenimiento; categorías todas ellas diferenciadas en convenio colectivo; pero unificadas en esta investigación por similitud de riesgos laborales y baja representatividad total de las muestras.



Desempeñan cometidos, con dominio completo de un oficio (en el caso del oficial de conservación), o básico (ayudante de conservación), relacionados con las operaciones de explotación y mantenimiento de centros y de sus dependencias, montaje, ajuste y puesta a punto de todo tipo de instalaciones; atención del buen orden del espacio exterior de la residencia, pudiendo realizar también labores de jardinería y registro de cuantas anomalías e incidencias observen el Centro (ayudante de control y mantenimiento).

- **ADMINISTRATIVO/A**

Se agrupa en torno a esta categoría a los/as oficiales administrativos, con funciones de contabilidad, redacción de correspondencia propia, manejo de cobros y pagos, seguimiento general de la actividad administrativa, gestión de pedidos y suministros y realización de liquidaciones y cálculos de nóminas de salarios y de seguros sociales; como a los auxiliares administrativos, con tareas genéricas de mecanografía, archivo, registro de documentos, cumplimentación de albaranes y partes, comprobación de entradas y salidas de almacenes, biblioteca, utilizando elementos informáticos de apoyo.

- **DIRECTOR/A - GERENTE**

Figura unipersonal que ostenta la dirección superior del Centro de trabajo (Residencia), con función profesional de carácter genérico y complejo, con objetivos definidos y alto grado de exigencia en los factores de iniciativa, autonomía y responsabilidad, implicando mando sobre equipos de personas.

Este cargo es de los denominados de "confianza" y por tanto su adscripción es de designación directa por parte de los órganos superiores de dirección del Servicio Regional de Bienestar Social, dependiente de la Consejería de Servicios Sociales.

- **JATA (JEFE DE ÁREA TÉCNICO ASISTENCIAL)**

Realiza en cada residencia la labor profesional de carácter específico de dirección del área técnico-asistencial, coordinando para ello las actividades propias de cada categoría sanitaria en una gestión integral.

- **SUPERVISOR/A- GOBERNANTE/A**

Grupo profesional responsable de organizar, coordinar y supervisar las actividades propias del área de Servicios Generales, con excepción de información - control, mantenimiento - conservación, cocina y conductor.



Todos estos puestos laborales pueden encuadrarse en tres áreas distintas:

- **ASISTENCIAL/SANITARIA**

Conjunto de actividades relacionadas directamente con la salud, en su doble vertiente preventiva y curativa, con atención a personas que demandan ayuda terapéutica, para posibilitar su recuperación e integración social.

- **SERVICIOS GENERALES**

Conjunto amplio de tareas, que abarcan desde la información y recepción de personas y bienes, limpieza de dependencias, útiles y maquinaria, restauración de alimentos, servicio de comedores y de plantas; hasta la conservación y reparación de bienes muebles e inmuebles o labores de conducción y transporte de personas y bienes.

- **ADMINISTRACIÓN**

Conjunto de actividades que guardan relación directamente con la gestión de personal, administración económica y presupuestaria, desde las que implican máxima responsabilidad y autonomía, hasta aquellas otras de carácter más auxiliar.

3.1.3. Riesgos evaluados e instrumentos de medida

A la hora de elaborar un instrumento adecuado para la medición de riesgos laborales se han tenido en cuenta dos aspectos fundamentales; por un lado, que tal evaluación se ajustara al marco legislativo en materia de prevención de riesgos laborales, y por otro, que facilitara la obtención de un mapa de riesgos por categorías laborales (Residencias públicas de la tercera edad).

Tratando de cumplir ambos requisitos se ha tomado como referente primario para dicha evaluación el programa EAO versión 2.0 (Concepto, 1997), de evaluación de riesgos en Residencias de la tercera edad, el cual contempla como material objetivo de comprobación un cuestionario múltiple por tipos de riesgos específicos, cuyos ítems deben ser contestados de forma positiva o negativa (sí/no) en función de hallarse presentes o no. Dicho material ha sido adaptado al sector servicio público, con la redefinición, ampliación e inclusión de riesgos no contemplados originariamente.

En la realización de tal adaptación se utilizaron distintas fuentes de datos con el objetivo de recabar la información precisa de cara a elaborar una lista de comprobación de riesgos laborales que resultara de utilidad para futuras evaluaciones en este colectivo. Para tal cometido se realizaron, por una parte, sesiones –discusiones de grupo- con los Delegados



de Riesgos Laborales que UGT tiene en este tipo de residencias en la Comunidad de Madrid, por otro, se llevaron a cabo entrevistas no estructuradas con los propios trabajadores *-in situ-* en las residencias número 1 (Reina Sofía) y 2 (Santiago Rusiñol) que figuran en la Tabla 1; además, se utilizaron los datos disponibles sobre los riesgos laborales, accidentalidad, morbilidad y mortalidad, en el sector (Ministerio de Trabajo, Ministerio de Asuntos Sociales, Servicio de Prevención de la Comunidad de Madrid, etc.), todo ello con la finalidad de elaborar una lista de comprobación que resultara de utilidad para evaluar los riesgos físicos y organizacionales existentes en el colectivo y que, en definitiva, se convirtió en la Lista de Comprobación de Riesgos Físicos y Organizacionales (LCRFO) utilizado en el presente estudio.

En concreto, los riesgos evaluados por la LCRFO son: 1) zonas de trabajo, 2) climatización, 3) generadores de calor/frío, 4) ruido, 5) vibraciones, 6) iluminación, 7) calderas/gases, 8) electricidad, 9) medidas antiincendio, 10) ascensores/elevadores, 11) carga física, 12) sustancias químicas, 13) sustancias biológicas, 14) trabajo con ordenadores, 15) carga mental, 16) turnos de trabajo, 17) factores psicosociales y de la organización, 18) utensilios/instrumental.

Dichos riesgos fueron evaluados a partir de la observación directa de los investigadores, de modo que fue el investigador quién observó y registró los datos *in situ*, si bien también se consideraron tanto los informes de los trabajadores como de los delegados de prevención de UGT, ya que algunos de los ítems contienen elementos de subjetividad que deben ser objeto de un método de evaluación de autoinforme.

Ahora bien, no todos los riesgos han sido evaluados en todos los puestos, sino tan sólo los que de forma sistemática aparecían en las residencias evaluadas para los puestos en cuestión. En la tabla 2 se presentan los riesgos considerados en cada uno de los puestos.



TABLA 2. Áreas de trabajo, categorías laborales y tipos de riesgos evaluados

ÁREAS DE TRABAJO	CATEGORÍAS LABORALES	TIPOS DE RIESGOS EVALUADOS
ASISTENCIAL / SANITARIA	ATS / DUE.....	1, 2, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18.
	FISIOTERAPEUTA.....	1, 2, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17.
	AUXILIAR ENFERMERÍA.....	1, 2, 6, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18.
	MÉDICO.....	1, 2, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18.
	TERAPEUTA OCUPACIONAL.	1, 2, 6, 9, 10, 11, 13, 15, 17.
	TRABAJADOR/A SOCIAL.....	1, 2, 6, 9, 10, 14, 15, 17.
SERVICIOS GENERALES	AUXILIAR OBRAS / SERVICIOS.....	1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 17, 18.
	AUXILIAR HOSTELERÍA.....	18.
	COCINERO/A.....	1, 2, 6, 9, 10, 11, 12, 15, 17, 18.
	CONDUCTOR/A.....	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18.
	CONTROL / INFORMACIÓN...	17, 18.
	ENCARGADO/A- JEFE/A EQUIPO.	10, 11, 15, 17. 1, 2, 6, 9, 10, 11, 15, 17.
	LAVANDERÍA / PLANCHA / COSTURA.....	1, 2, 6, 9, 10, 11, 15, 17. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17,18.
	MANTENIMIENTO / CONSERVACIÓN.....	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 17, 18
	ADMINISTRATIVO/A.....	1, 2, 6, 9, 10, 11, 14, 15, 17, 18.
	DIRECTOR / GERENTE.....	1, 2, 6, 9, 10, 15, 17.
ADMINISTRACIÓN	J.A.T.A.	1, 2, 6, 9, 10, 14, 15, 17.
	SUPERVISOR/A	
	GOBERNANTE/A.....	1, 2, 6, 9, 10, 14, 15, 17.

En función de la relevancia y significación encontradas en los ítems del LCRFO, y como un resultado de su administración en los distintos puestos de trabajo de las residencias, se creó un instrumento funcional, de fácil manejo, para el Delegado de Prevención del Centro de Trabajo (no se trata, por tanto, de un instrumento técnico más propio del Técnico en prevención), que facilitará la tarea del responsable sindical a la hora de detectar incidencias en el marco de su labor preventiva en su entorno laboral. (Dicho material figura en el Anexo de este trabajo).



3.2. Método del estudio del burnout como riesgo psicosocial

3.2.1. Participantes

En este estudio sobre el burnout participaron un total de 150 trabajadores, de los cuales el 22% son hombres y el 78% mujeres (Fig.1). La edad media es de 40,96, superando en el 85% de los casos la edad de 30 años (Fig.2). Respecto a otros datos sociodemográficos destacar que la mayoría de ellos cuenta con pareja estable (el 78%), aunque un elevado porcentaje no tiene hijos (el 36%) (Fig.3). El nivel de estudios no supera, en el 62% de los casos, la Formación Profesional, contando solamente el 1% con titulaciones superiores (Fig.4). Los diferentes trabajadores que han participado en nuestro estudio ocupan diferentes puestos laborales (Tabla 3), de los cuales el 60% tiene carácter de interinidad o son suplencias (Fig.5), lo que incide en la precariedad. Finalmente, añadir con relación a las variables laborales, que los turnos se hallan más o menos repartidos entre la mañana, tarde y noche (Fig. 6).

TABLA 3. Frecuencia de los trabajadores en función de los distintos puestos

Puestos	N	Puestos	N
Conductor	2	ATS/DUE	10
Aux. enfermería	57	Trabajador/a social	2
Aux. de obras y servicios	10	Oficial/Ayud. mantenimiento	2
Aux.de hostelería	39	Administrativo/a	4
Encargado/a-Jefe/a de equipo	2	Control/información	3
Fisioterapeuta	3	Cocinero/a-Jefe/a de cocina	4
Gobernanta/e	2	Ayud./Pinche de cocina	6
Lavandera/Plancha/Costurera	4	TOTAL	150



Figuras 16. Descripción sociodemográfica de la muestra de trabajadores (variable burnout)

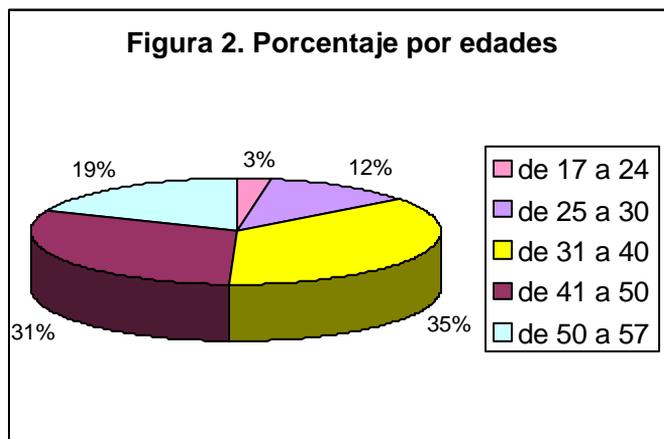
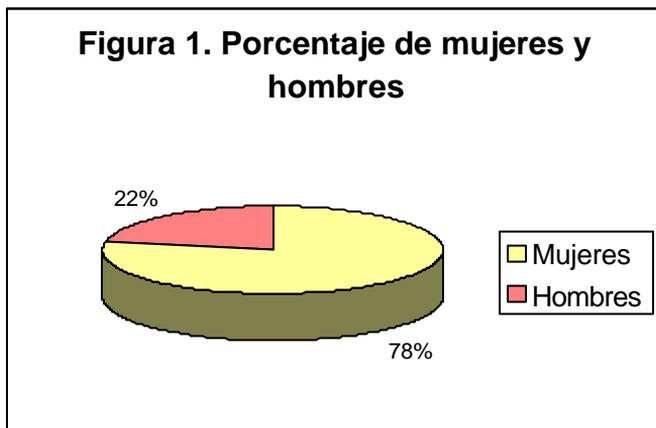


Figura 3. Relaciones personales

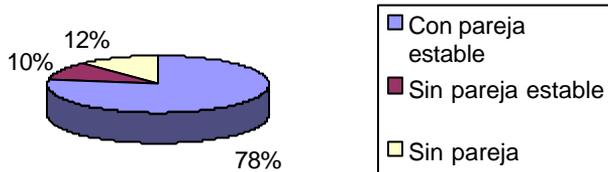
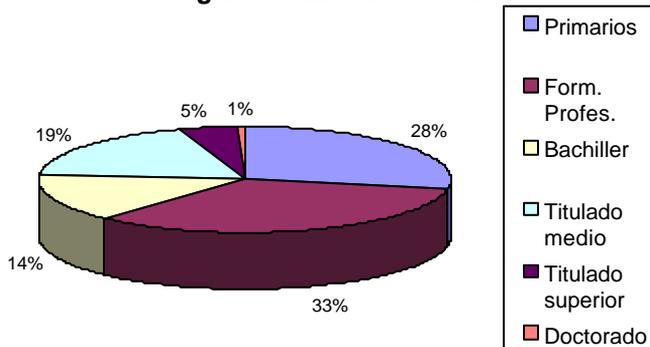
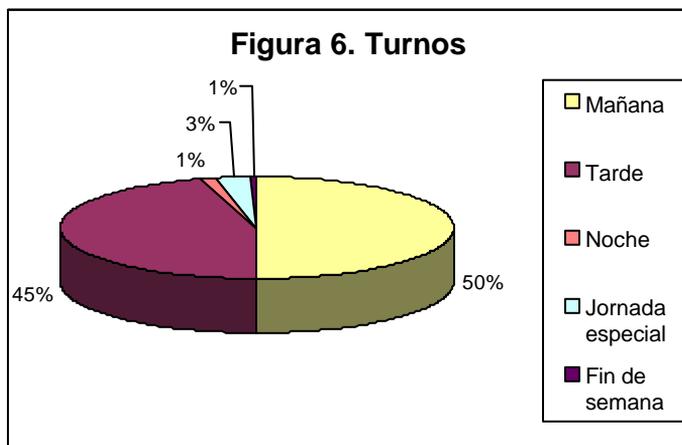
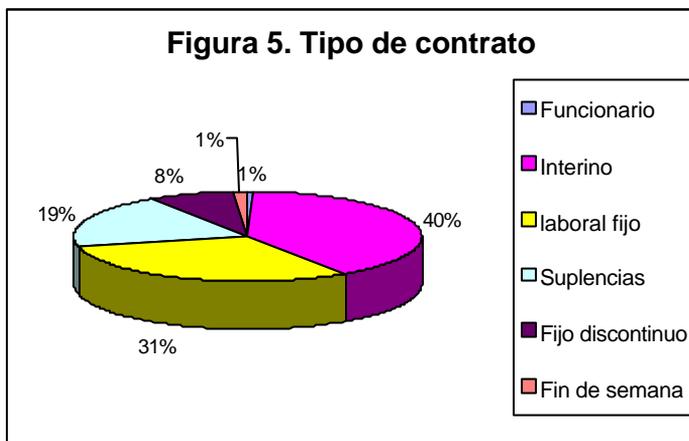


Figura 4. Nivel de estudios







3.2.2. Instrumentos

En el caso de la evaluación del síndrome de *burnout*, la estrategia de evaluación ha sido diferente: en este caso, el método de observación utilizado para la cumplimentación del LCRFO se sustituyó por el método de encuesta: los trabajadores de las distintas residencias autoinformaron sobre sus datos sociodemográficos y contestaron un cuestionario de *burnout*.

Los datos sobre *burnout* fueron recogidos mediante el Inventario “*burnout*” de Maslach (MBI; Maslach y Jackson, 1986; Maslach y Jackson, 1997, en la versión y adaptación española realizada por Seisdedos-TEA). Dicho cuestionario consta de 22 ítems, distribuidos en tres escalas denominadas *cansancio emocional* (9 ítems), *despersonalización* (5 ítems) y *realización personal* en el trabajo (8 ítems). El cansancio emocional se refiere a los sentimientos de agotamiento producidos por las relaciones interpersonales y se refleja, principalmente, en la sensación de no poder dar más de sí mismo. La despersonalización es una respuesta insensible y apática hacia los usuarios de los servicios, que se hace evidente en la utilización de un lenguaje deshumanizado e incluso despectivo en el trato con ellos. Finalmente, la baja realización personal hace referencia a los sentimientos de impotencia en el trabajo, la tendencia a evaluarse negativamente y la percepción de falta de promoción en el ámbito laboral. Para evaluar estas dimensiones, en la presente investigación se ha empleado la forma de frecuencia, según la cual los sujetos valoran cada ítem del cuestionario con una escala tipo Likert en la que identifican la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita durante el último año. Esta escala de frecuencia tiene 7 puntos que van de 0 (nunca) a 6 (todos los días).

El establecimiento de los puntos de corte para las distintas dimensiones de *burnout*, a partir de los cuales hemos considerado las puntuaciones como factores de riesgo psicológico, han sido extraídos de la baremación del cuestionario MBI en población española, realizada por Seisdedos y que figura en el manual de dicho cuestionario.

Con el objetivo de conocer las variables de tipo personal que pudieran ejercer un papel mediador en el proceso de *burnout*, facilitando o inhibiendo su desarrollo, hemos evaluado también en el presente estudio algunos factores sociodemográficos como la edad, sexo, relaciones personales, número de hijos, estudios realizados, categoría laboral, situación laboral, tiempo en la profesión, tiempo en el centro de trabajo y turno de trabajo, información que ha sido recogida a través de cuestionario de datos sociodemográficos que, junto al resto del material utilizado, figura en el Anexo de este trabajo.



4. RESULTADOS

4.1. Riesgos laborales debidos a las condiciones físicas y organizacionales

En el presente apartado se presentan datos estadísticos analizados con el programa SPSS 11.0. Dichos datos suponen una descripción del estado actual en materia de riesgos laborales –aportados por la lista de comprobación de riesgos físicos y organizacionales, LCRFO, y por el cuestionario de desgaste profesional- de las Residencias de la tercera edad de la Comunidad de Madrid.

Como hemos señalado en el apartado sobre el método, cada uno de los riesgos contemplados en la Lista de Comprobación de Riesgos Físicos y Organizacionales (LCRFO) se compone de ítems con un formato de respuesta si/no. El sumatorio de dichas puntuaciones dicotómicas para cada uno de los riesgos, ha sido transformado, en el análisis de datos, de manera que las puntuaciones asignadas en función de la gravedad del riesgo oscilan de 0 a 2 (0 cuando se estima que el riesgo está ausente, 1 cuando se considera moderado, y 2 cuando se estima grave). Debido a que dichas valoraciones se han realizado en seis residencias distintas, se ha procedido a realizar la media de las puntuaciones directas para cada riesgo y puesto, de manera que los datos aparecen con decimales, forzando este hecho a reconsiderar la clasificación de la gravedad detectada. A partir de ahora, hablaremos de riesgo leve cuando la media obtenida en las seis residencias no sobrepase el 0,5, diremos que el riesgo es moderado si la puntuación media oscila entre 0,6 y 1,3, reservando la etiqueta de riesgo alto o grave para las puntuaciones superiores, que, en ningún caso, sobrepasarán el valor de 2. El conjunto de resultados obtenidos a partir de dicha evaluación figura en la Tabla 4. No obstante, ha sido la realización de un análisis más pormenorizado, tanto en función de cada riesgo como de cada puesto, lo que ha permitido la extracción de algunos datos de relevancia de cara a establecer las conclusiones y recomendaciones de interés que figuran en el próximo apartado. A continuación, se expone un comentario de tales datos, comenzando por el análisis de los niveles existentes en cada uno de los riesgos evaluados, para pasar, a continuación, a centrarnos en cada puesto de trabajo comentando los riesgos existentes en su desempeño. Dicha exposición se complementa, en los apartados de conclusiones y recomendaciones, con algunos comentarios al respecto y con unas Tablas en las que se exponen pautas a seguir para paliar los riesgos laborales señalados.

TABLA 4. Medida de cada riesgo en cada puesto de trabajo, considerando las seis residencias evaluadas. Los riesgos no presentes de manera sistemática en las seis residencias evaluadas aparecen en blanco.

	Area Asistencial / Sanitaria						Area de Servicios Generales								Area de Administración			
	Médico	ATS / DUE	Gerocultor / Aux. enfermería	Fisioterapeuta	Terapeuta ocupacional	Trabajador social	Encargado/ Jefe de equipo	Personal de obras -servicios	Pers. Manteni.m conservación	Personal de cocina	Auxiliar de hostelería	Lavandería Plancha/ Costura	Control / información	Conductor	Director / Gerente	Supervisor/ Gobernante	JATA	Personal de administración
Zona de trabajo	0	1,4	2	2	0,6	0	0	1,8	1	1,7	1,6	2	0	0,6	0	0	0	0
Climatización	1,2	1,6	1,7	1,6	1,3	1,2	2	1,6	1	1,7	1,6	2	1		0	1,3	1	0,8
Generadores de calor / frío								1,2	0,2	0,5		0,2						
Ruido										1,5		2						
Vibraciones								0,2	0	0		0,2						
Iluminación	0	0	0,2	0	0	0,2	0	0,2	0	0,7	0,2	0,7	0,4		0	0	0	0,5
Calderas/ Gases								0,2	2	0		0,2						
Electricidad			1,2	0				0,4	0	1		0,2						
Incendios y explosiones	0	1	1,2	0	0,6	0,6	2	1,6	1	1	2	1	1,2		0	1	0	0,2
Ascensores/ Elevadores	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0,2	0,2		0	0	0	0
Carga Física	0	1,4	2	2	0,6		0	1,8	1	1,7	1,6	2	0	0,6				
Sustancias Químicas	0	0						0,8	0,5	2	2	1,3						
Sustancias Biológicas	0,4	0,4	2	0	0					0,3		0,3						
Trabajo con PVD						0,2									0	0	0	1,2
Carga Mental	0,6	1,6	1,7	1,6	0,6	0,8	0	1	0,2	1	1,8	2	1	0,3	0,6	1	1	0
Turnos de Trabajo																		
Factores de la organización	0,6	0,8	1,8	0	0	1,2 0	0	2	0,5	0,7	1,6	1	2	1,3	0	0	0	1,6
Utensilios/ Instrumental	0		0	0	0			0,4	0,2	0,8	0	0,3						0



Respecto a los niveles encontrados en los riesgos referidos a las condiciones físicas y organizacionales evaluadas, cabría destacar los siguientes hechos:

Los datos recogidos en las diferentes residencias evaluadas apuntan a las condiciones relativas a la climatización como el factor de riesgo más compartido y también más elevado (Figura 7), en este caso, tan sólo el puesto de conductor y el de director/gerente aparecen exentos del riesgo, estando afectada por el mismo tanto el área asistencial (médico, ATS, fisioterapeuta, etc.), como el área de servicios generales (cocina, lavandería, etc.) y la administrativa. En este sentido, cabe matizar que el factor de riesgo se encuentra vinculado al padecimiento de altas temperaturas en verano, ya que en los centros evaluados existe calefacción para protegerse del frío.

Siguiendo un criterio de relevancia, fundamentado tanto en el número de puestos afectados, como en los niveles alcanzados en la evaluación, podemos citar como segundo factor de riesgo la denominada “carga mental” (Figura 8). En este sentido no debe extrañar que sean los puestos en los que se desempeña labores de lavandería, plancha y costura, los que hayan informado de un mayor nivel de carga mental, pues, a veces, sucede que la cantidad de órdenes recibidas respecto al quehacer, la premura que se imprime a tales órdenes y el ritmo de trabajo, pueden resultar una fuente de estrés y fatiga. Esta misma observación podría ser válida para otros puestos como el de ATS, Auxiliar de enfermería y de hostelería, que también acusan un alto nivel de “carga mental”. Puestos de categoría superior como el de director/gerente o el de médico, no dejan de valorar la “carga mental” como un riesgo, sin embargo, probablemente debido al control que ejercen sobre su tarea, no alcanzan puntuaciones tan elevadas.

En tercer lugar, mencionamos como factor de riesgo los incendios y/o explosiones (Figura 9). En la mayoría de los puestos evaluados se estima no sólo la necesidad de contar con las medidas necesarias al respecto, sino también con la información y entrenamiento para el manejo de las herramientas existentes para atajar las situaciones de peligro. Dicha reivindicación cobra especial relevancia en el caso del puesto de encargado/jefe de equipo, en el de auxiliar de hostelería y en el de personal de obras y servicios.

Las características de la organización aparecen en cuarto lugar en la graduación de riesgo (Figura 10). En este caso, son los puestos de obras y servicios así como el puesto de control/información, los que se encuentran más afectados por los factores organizacionales, aunque las quejas en este sentido se extienden a una amplia gama de puestos, desde el médico hasta el auxiliar de hostelería o el conductor.

Seguidamente cabría citar como riesgos relevantes tanto la “zona de trabajo” (Figura 11) como la “carga física” (Figura 12). Como se puede apreciar en las gráficas, tales riesgos afectan a los mismos puestos de trabajo (lavandería, auxiliar de enfermería, fisioterapeuta,



etc.) alcanzando valores de afectación semejantes en todos ellos. Esta coincidencia podría explicarse por la dependencia que tienen los puestos en los que se realizan actividades que suponen una carga física del lugar de trabajo en el que se realizan.

La relevancia de los riesgos citados a continuación desciende respecto a los anteriores, tanto por el número de puestos afectados, que deja de ser la mayoría, como por las puntuaciones alcanzadas en su valoración. No obstante, estimamos conveniente la presentación de datos al respecto.

Las “sustancias químicas” han sido valoradas como fuente de riesgo en cuatro puestos de trabajo, siendo el personal de cocina y los auxiliares de enfermería los más afectados, considerándose, en estos puestos, un factor de riesgo importante (Figura 13). Algo semejante cabría decir respecto al riesgo producido por “sustancias biológicas”, aunque en este caso son los auxiliares de enfermería o gerocultores los que se encuentran más afectados (Figura 14).

Connotaciones particulares adquiere la valoración del riesgo debido al “ruido” (Figura 15), ya que tan sólo son dos los puestos afectados: el personal de cocina y el de lavandería, plancha y cocina, sin embargo, en ambos casos la valoración de dicho riesgo afecta en gran medida la calidad de vida laboral.

Respecto a las condiciones de iluminación cabe señalar que, aunque ha sido considerada una fuente de riesgo en ocho de los puestos evaluados, en ningún caso ha superado la estimación de riesgo moderado (Figura 16).

Los “generadores o focos de calor y frío” han sido valorados como factor de riesgo en cuatro puestos pertenecientes al área de servicios generales (Figura 17), aunque, solamente para el personal de obras y servicios, puede considerarse un factor importante de riesgo. De forma similar, los riesgos producidos por las “calderas/gases”, por la “electricidad” y por el manejo de “utensilios/instrumental”, afectan a varios puestos del área de servicios generales. En el primer caso (Figura 18), es el personal de mantenimiento y conservación el que mayor riesgo ostenta; en cambio, el personal de cocina es el más afectado por los riesgos eléctricos (Figura 19), y por el manejo de “utensilios/instrumental” (Figura 20).

El “trabajo con ordenadores” ha sido valorado como fuente de riesgo tan sólo en dos puestos (Figura 21): el personal administrativo y el trabajador social, aunque, en este último caso, el riesgo es considerado leve.

Finalmente, consideramos leves en todos los puestos evaluados, los riesgos debidos a las “vibraciones” (Figura 22) y a la utilización de “ascensores/elevadores” (Figura 23), que, en ningún caso, han sobrepasado la estimación de levedad.



FIGURA 7. Nivel de riesgo “climatización” en los diferentes puestos afectados

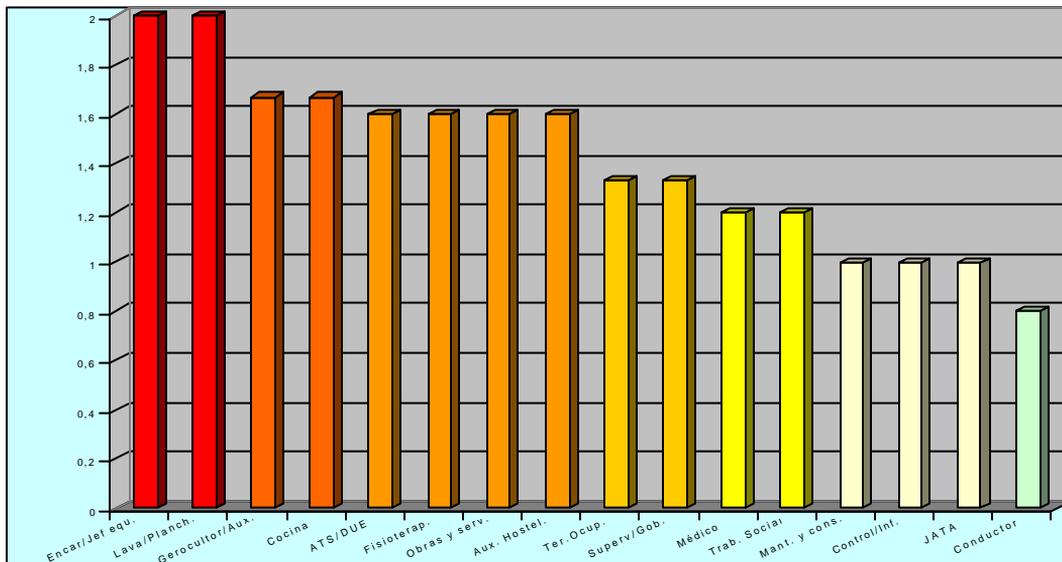


FIGURA 8. Nivel de riesgo “carga mental” en los diferentes puestos afectados

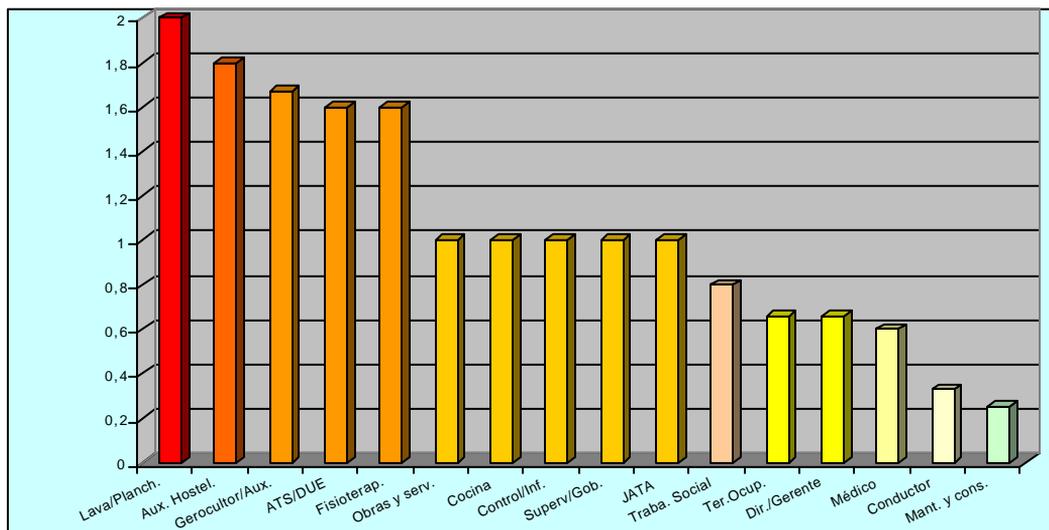


FIGURA 9. Nivel de riesgo “incendio/explosión” en los diferentes puestos afectados

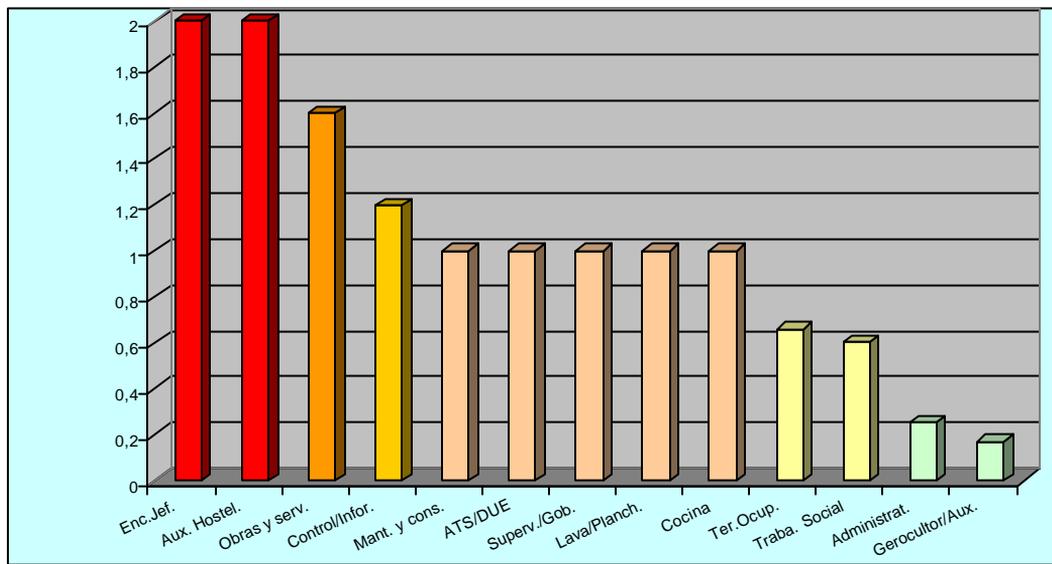


FIGURA 10. Nivel de riesgo “factores de la organización” en los diferentes puestos afectados

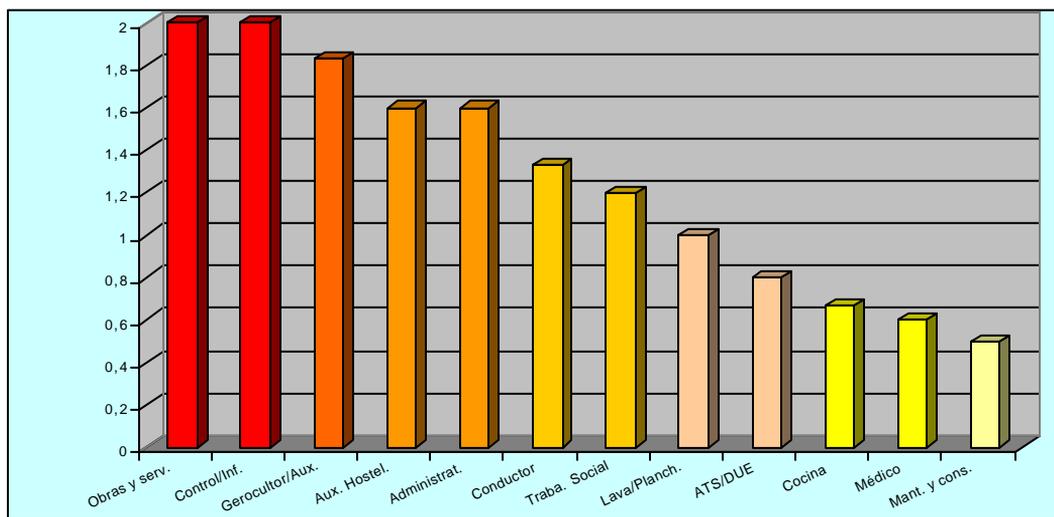




FIGURA 11. Nivel de riesgo “zona de trabajo” en los diferentes puestos afectados

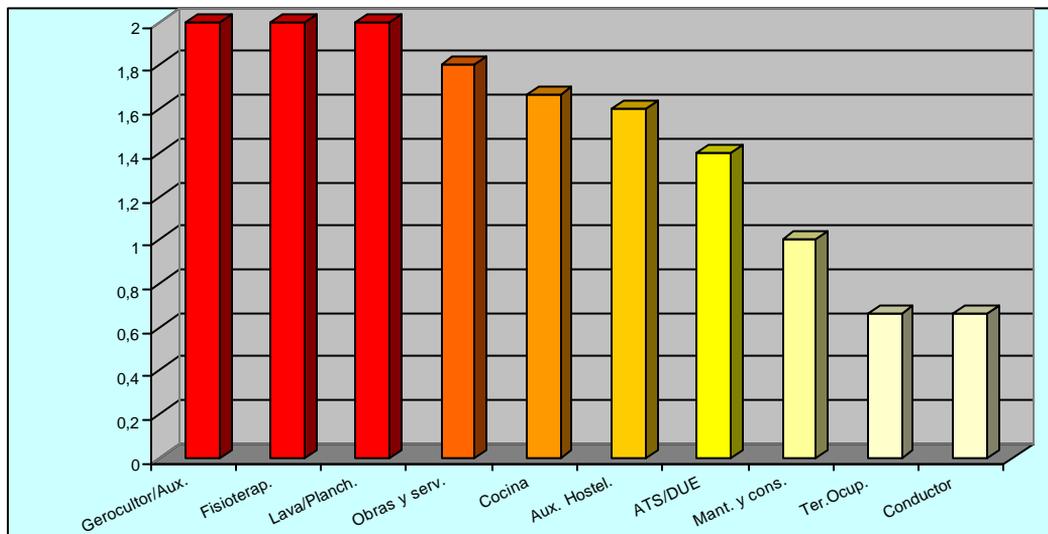


FIGURA 12. Nivel de riesgo “carga física” en los diferentes puestos afectados

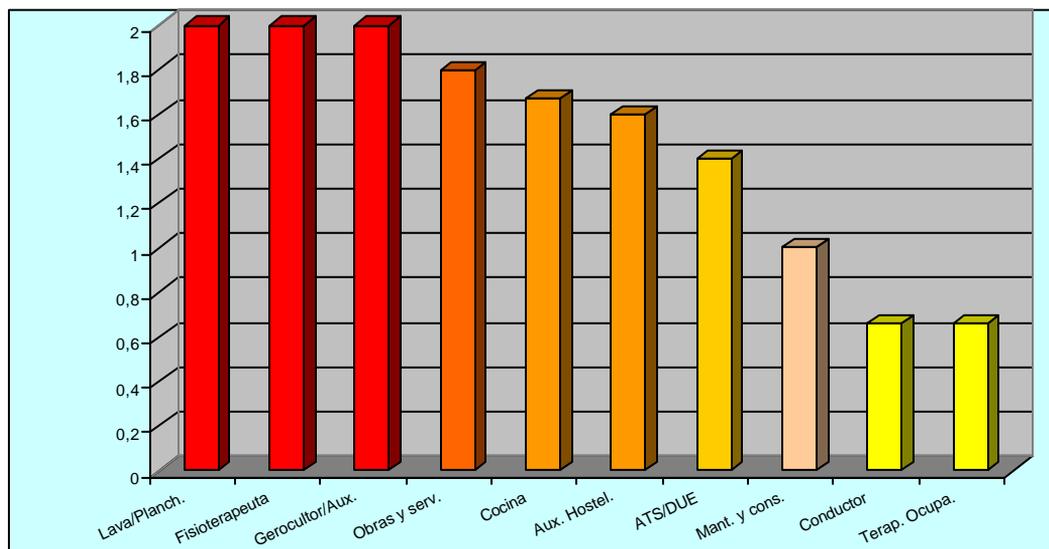


FIGURA 13. Nivel de riesgo “sustancias químicas” en los diferentes puestos afectados

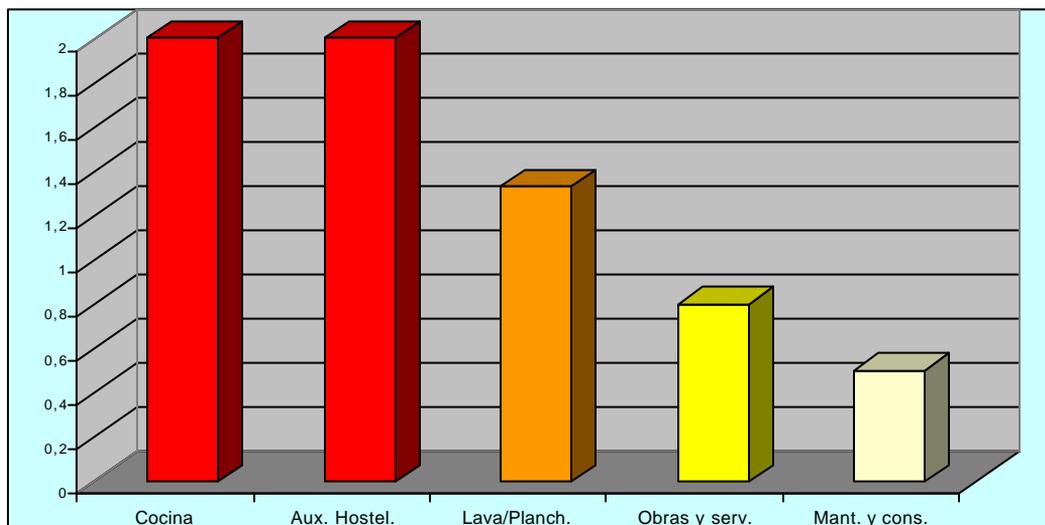


FIGURA 14. Nivel de riesgo “sustancias biológicas” en los diferentes puestos afectados

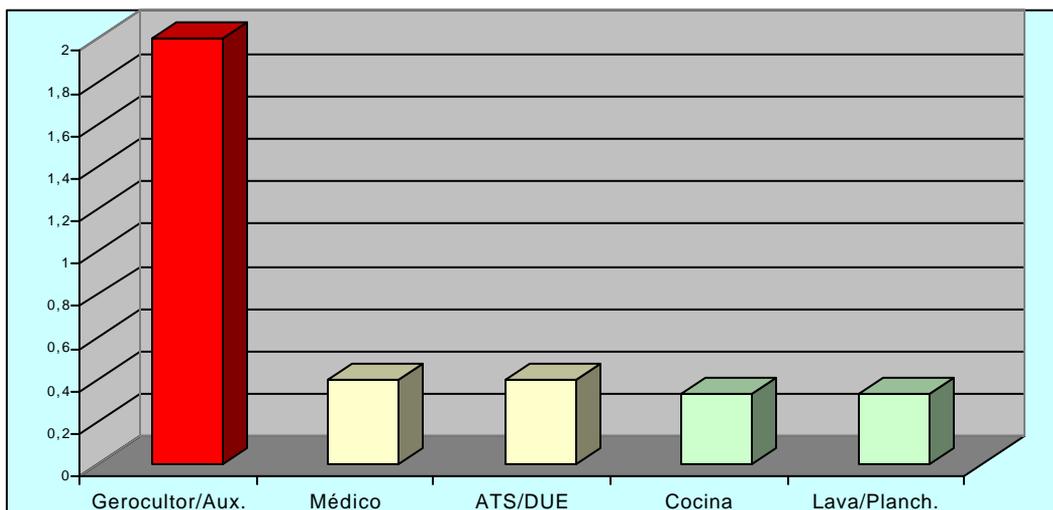




FIGURA 15. Nivel de riesgo “ruido” en los diferentes puestos afectados

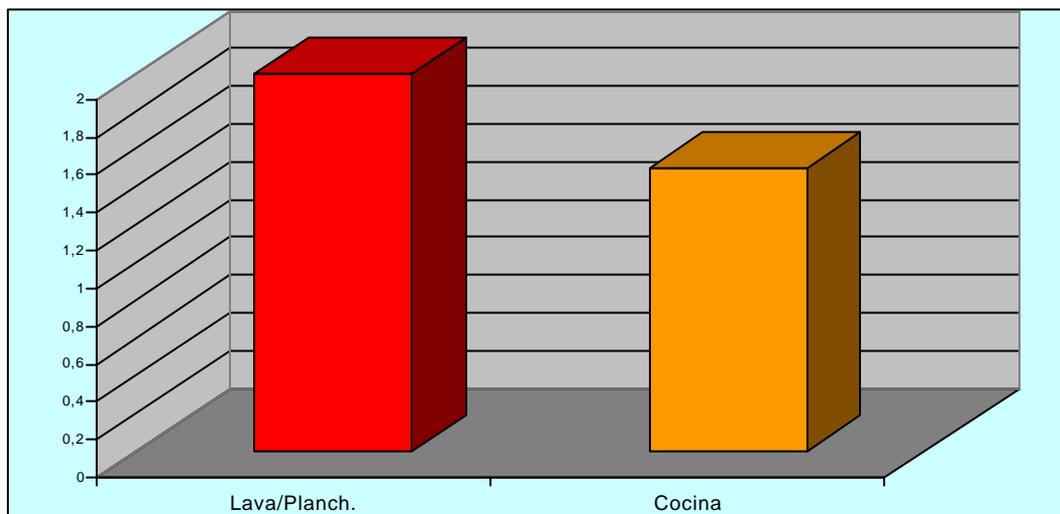


FIGURA 16. Nivel de riesgo “iluminación” en los diferentes puestos afectados

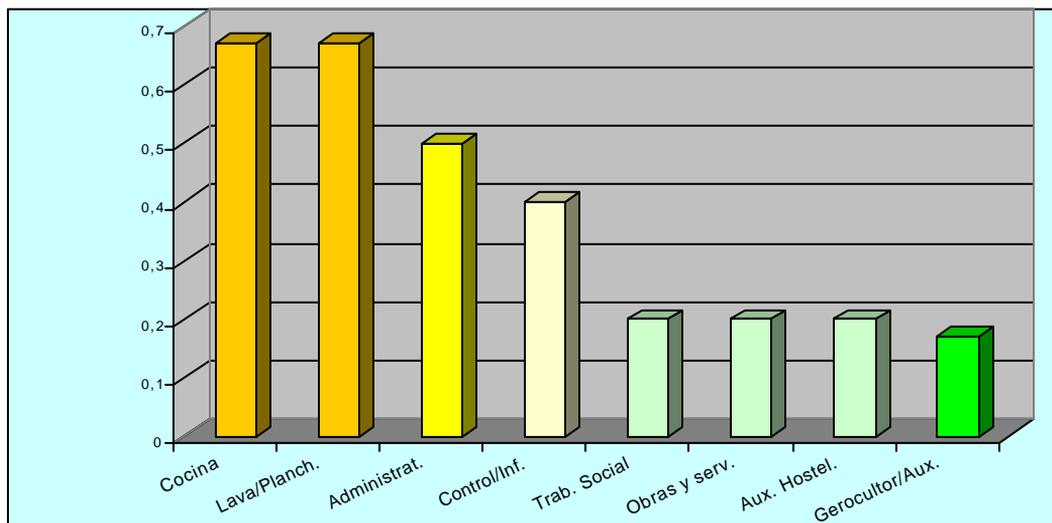


FIGURA 17. Nivel de riesgo “generadores de calor/frío” en los diferentes puestos afectados

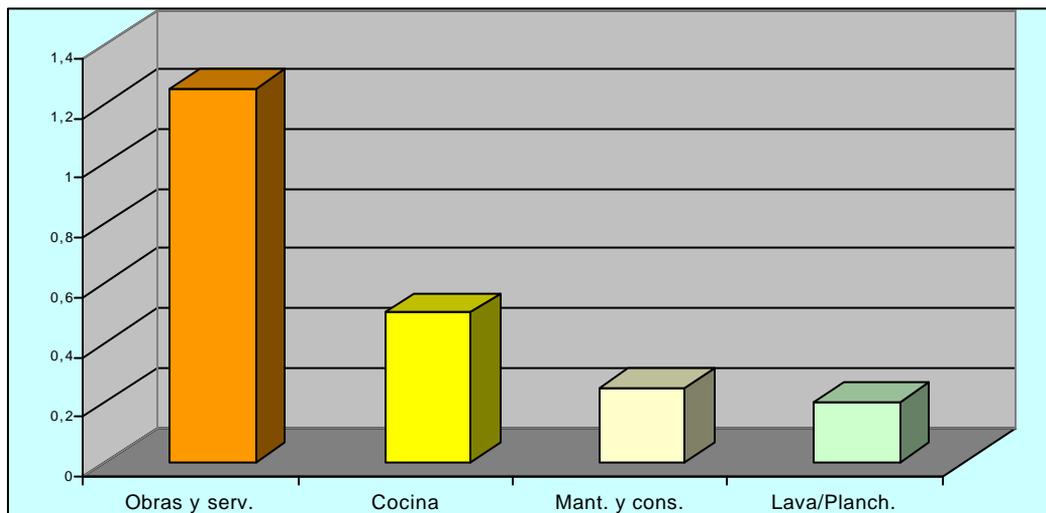


FIGURA 18. Nivel de riesgos “calderas/gases” de los diferentes puestos afectados

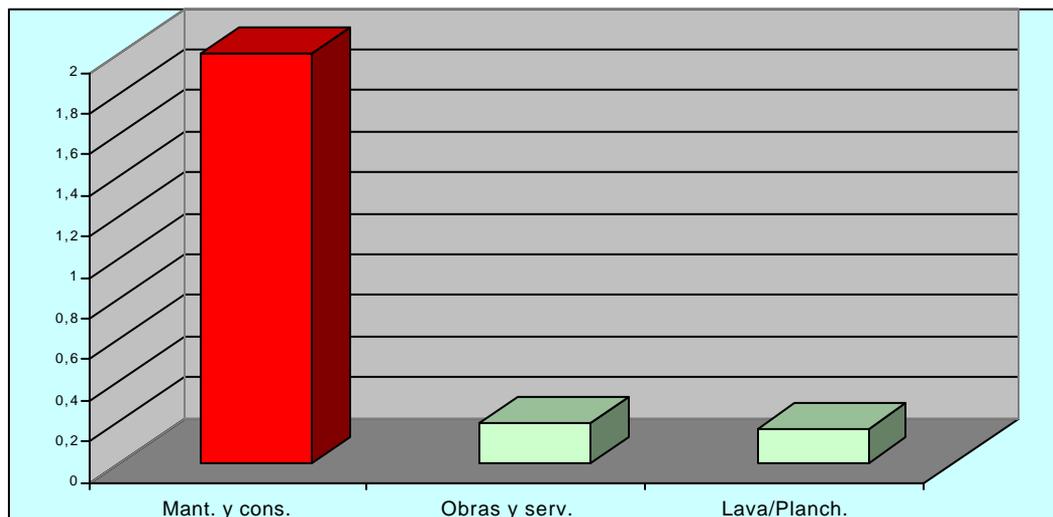




FIGURA 19. Nivel de riesgo “electricidad” en los diferentes puestos afectados

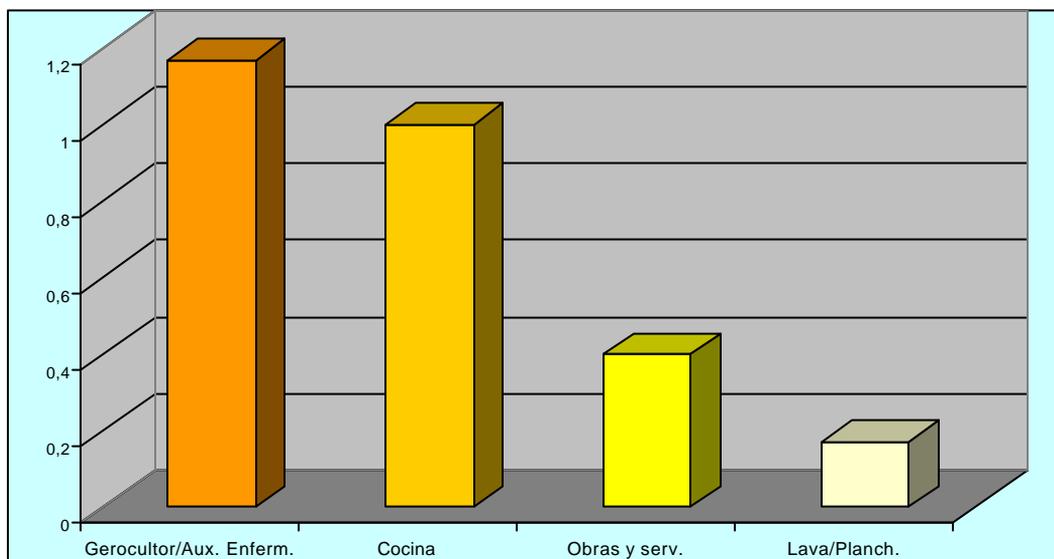


FIGURA 20. Nivel de riesgos “utensilio/instrumental” en los diferentes puestos afectados

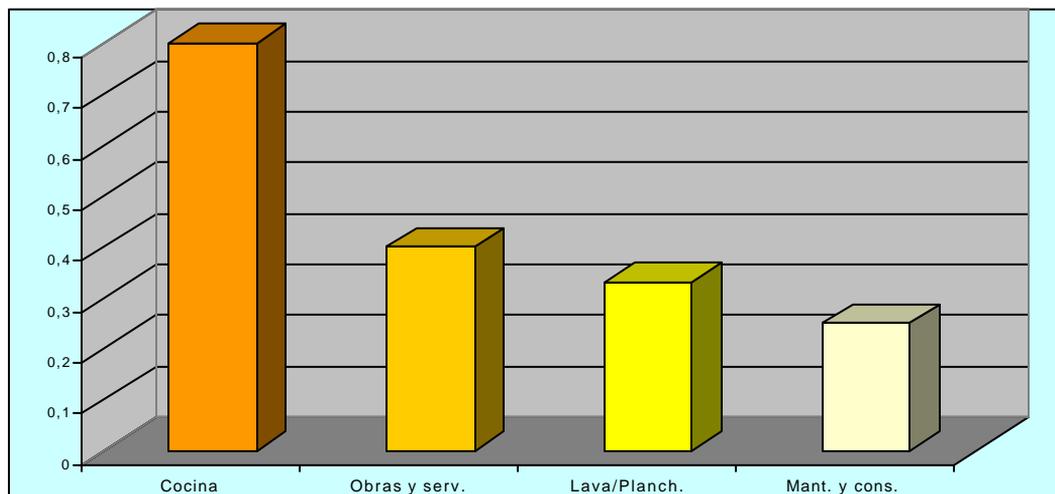


FIGURA 21. Nivel de riesgo “trabajo con pantallas de visualización de datos” en los diferentes puestos afectados

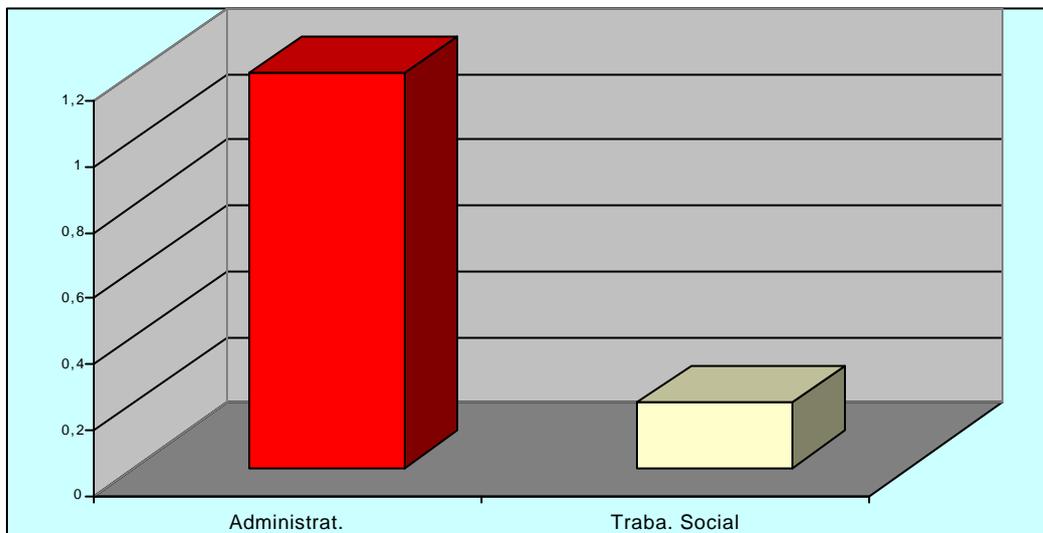


FIGURA 22. Nivel de riesgo “vibraciones” en los diferentes puestos afectados

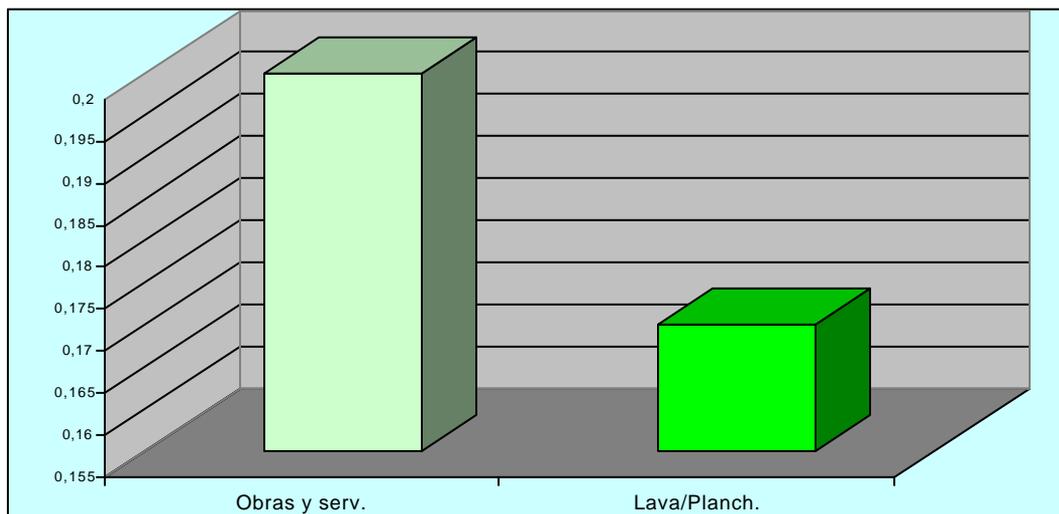
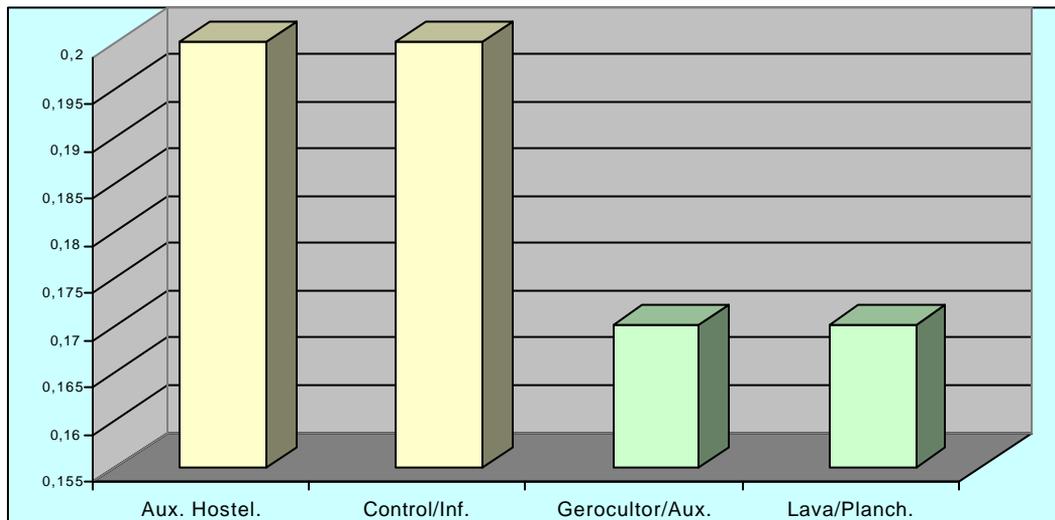
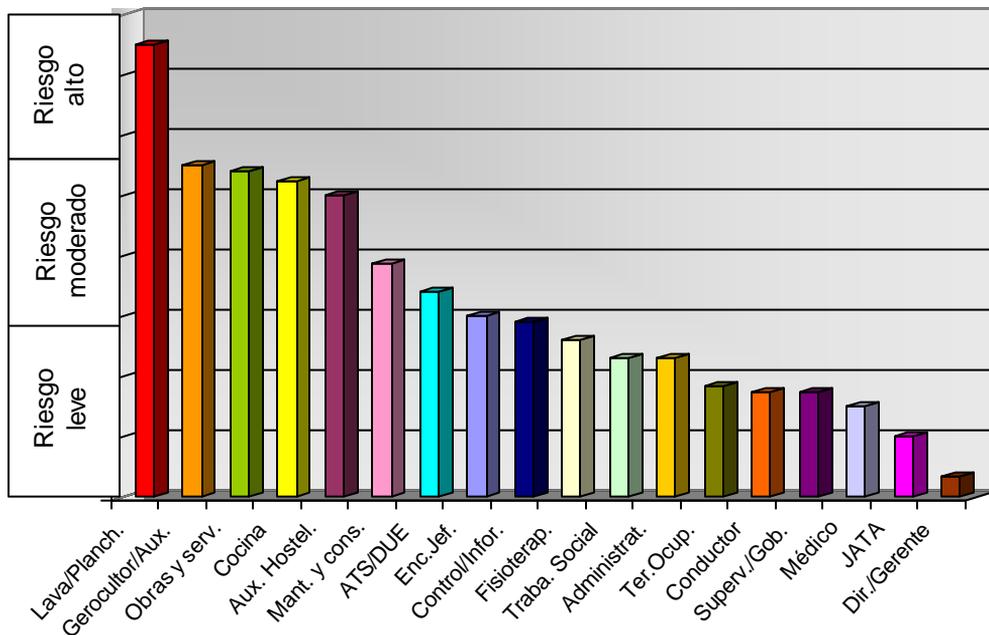




FIGURA 23. Nivel de riesgo “ascensores/elevadores” en los diferentes puestos afectados



Una vez presentados los datos más relevantes respecto a los niveles de riesgos físicos y organizacionales considerados, pasamos a exponer un análisis de los puestos concretos en función de los resultados obtenidos en los riesgos evaluados. Seguimos para ello la misma estrategia que en el caso anterior, es decir, comenzar por la descripción de aquellos puestos que han sido valorados con mayor nivel de riesgo (tanto cuantitativa como cualitativamente), para ir descendiendo, paulatinamente, en la descripción de puestos con niveles de riesgo más bajos. En la Figura 24, se visualiza el gradiente al respecto y nos sirve de guía en tal exposición. En su configuración, se ha tenido en cuenta no el sumatorio bruto de los niveles alcanzados en cada riesgo para los diferentes puestos, sino aquel que resulta de dividir las puntuaciones directas por las residencias en que los puestos han sido evaluados, ya que en algunas residencias, algunos puestos en cuestión no existen o no ha habido posibilidad de evaluarlos, tal es el caso de la figura del “Terapeuta ocupacional” que sólo se ha evaluado en tres de las seis residencias evaluadas o el puesto de médico que ha sido posible su valoración en cinco de ellas.

FIGURA 24. Graduación de puestos en función de la puntuación media de riesgos


Comenzamos pues, aportando algunos datos respecto al puesto que ha obtenido la valoración más alta en la escala de riesgos (tanto a nivel cuantitativo como cualitativo), se trata del personal de “Lavandería/plancha/costura” (Figura 25), trabajadores que se encuentran amenazados, de forma importante, por cinco tipo de riesgos: los derivados de la zona de trabajo, los resultantes de la climatización, del ruido, y los procedentes tanto de la carga física como de la carga mental. Al margen de estos factores valorados como gravemente amenazantes, en este tipo de puestos encontramos otros riesgos de valencia moderada, tal es el caso de la dificultad a la hora de manejar posibles incendios o explosiones, el riesgo debido a la utilización de sustancias químicas peligrosamente nocivas o aquellas características organizacionales que entorpecen la eficacia en el trabajo y el bienestar del trabajador. Por último, mencionar que, en este tipo de puestos, también existen riesgos de carácter leve, como la peligrosidad en el manejo de utensilios o instrumental específico, la electricidad, etc.



Bajando en la escala de riesgos, pasamos a comentar aquellos que afectan al puesto de “Gerocultor/auxiliar de enfermería” (Figura 26). En este caso, el número de riesgos es menor (puntuó sólo en diez de los 18 riesgos evaluados), sin embargo las puntuaciones son altas en varios de ellos como el riesgo por carga física, los derivados de las sustancias biológicas o los hallados en el lugar de trabajo. También son considerables los riesgos atribuidos a factores de la organización, los procedentes de la carga mental y los derivados de una climatización insuficiente. Otros riesgos atribuidos a deficiencias en la iluminación, así como a peligros vinculados al manejo de la electricidad, la utilización de los ascensores/elevadores o de los dispositivos disponibles a la hora de paliar incendios/explosiones, sólo alcanzan niveles de levedad en su evaluación.

Continuamos en la escala de riesgos comentando los pertenecientes al “personal de obras y servicios” (Figura 27); puesto en el que cabe destacar la relevancia de tres tipos de riesgos: los vinculados a los factores de la organización, los pertenecientes al lugar de trabajo y aquellos referidos a la carga física que soportan los trabajadores. Otros riesgos se presentan de forma moderada como los debidos a deficiencias en la climatización, los generados por los focos de calor/frío y aquellos derivados del manejo de la electricidad y de los dispositivos disponibles para paliar posibles incendios o explosiones. No faltan tampoco en este tipo de puesto riesgos de carácter leve; entre ellos las deficiencias en iluminación o la peligrosidad en el manejo de calderas y gases.

Los distintos puestos de cocina se pueden considerar, igualmente, especialmente vulnerables a riesgos de carácter físico (Figura 28). En esta ocasión, es la peligrosidad asociada al manejo de sustancias químicas nocivas la fuente de riesgo valorada como más relevante, posiblemente debido a la utilización de productos de limpieza con componentes tóxicos. No obstante, el lugar de trabajo, la climatización, el ruido, el manejo de la electricidad o la excesiva carga física y mental también se pueden considerar factores manifiestamente mejorables a la hora de incrementar la calidad de vida laboral en el personal de cocina, sin olvidar otras deficiencias debidas a la iluminación, las características organizacionales o el manejo en los utensilios propios del puesto de trabajo que se han estimado también como riesgos moderados en el personal de cocina.

En los puestos ocupados por auxiliares de hostelería también encontramos riesgos destacables (Figura 29). Al igual que en el caso anterior, sobresale el riesgo vinculado a la utilización de sustancias químicas nocivas, al que se puede añadir la deficiencia en el manejo de dispositivos destinados a paliar los incendios o explosiones. Dicho personal se encuentra afectado también en un grado alto por deficiencias en la zona de trabajo y en la climatización, sin olvidar los problemas referidos a la carga física y mental, así como a los factores atribuibles a la organización.



Abordamos ahora los riesgos encontrados en el personal dedicado al mantenimiento y conservación de los centros evaluados. En este tipo de puestos destaca el riesgo procedente del manejo de las calderas y gases (Figura 30), aunque otras deficiencias ubicadas en la zona de trabajo, la climatización o las derivadas del desconocimiento acerca del manejo de los dispositivos destinados a controlar los incendios y las explosiones, suponen una fuente de riesgo considerable. Las características de la organización, el manejo de sustancias químicas o de los utensilios necesarios para desempeñar su labor, son considerados como riesgos de carácter leve o moderado.

En el caso del puesto de ATS/DUE encontramos siete riesgos a los que prestar atención desde la prevención de riesgos laborales (Figura 31). La carga mental y las deficiencias en la climatización son los factores valorados de forma más negativa; otras fuentes de riesgo como las halladas en la zona de trabajo o las derivadas de la carga física que soportan este tipo de profesionales, adquieren, igualmente, connotaciones de riesgo importantes. No es el caso de la valoración realizada respecto a las consecuencias negativas que pueden tener las características de la organización sobre dicho puesto, ni del peligro que supone el manejo de sustancias biológicas, factores ambos que, en esta ocasión, sólo se pueden considerar riesgos moderados.

Seguimos con la descripción de los riesgos que atañen a cada puesto evaluado, centrándonos ahora en la figura del “Encargado/jefe de equipo” (Figura 32), un tipo de puesto para el que tan solo hemos encontrado dos riesgos vinculados a las condiciones físicas: las deficiencias en la climatización y el escaso conocimiento acerca del manejo de los dispositivos de control de incendios y explosiones, aunque cabe matizar que, en ambos casos, la puntuación ha sido extrema.

En los puestos ocupados por el personal destinado al “Control/información” señalamos como riesgo de mayor relevancia el procedente de los factores de la organización, seguido del escaso control sobre posibles incendios o explosiones y los derivados de la excesiva carga mental y de las deficiencias en climatización, mientras que otros factores como la iluminación o los problemas vinculados a la utilización de ascensores ocupan un segundo plano (Figura 33).

En el puesto de fisioterapeuta, destacamos dos riesgos de relevancia (Figura 34): la carga física y los procedentes de las condiciones de la zona en la que dicho profesional desempeña su trabajo, dos riesgos que, como hemos mencionado anteriormente, aparecen unidos con frecuencia. También destacar las condiciones negativas relativas a la climatización y a un exceso de carga mental que pueden ser atribuidas al puesto.



En un nivel inferior de riesgo podemos situar el puesto de “Trabajador social” (Figura 35), en este caso aquejado de unas condiciones climatológicas deficientes y unas características organizacionales poco favorecedoras para el desempeño del puesto. La iluminación, la falta de control sobre incendios o explosiones, la excesiva carga mental y los efectos perjudiciales que conlleva el trabajo con ordenadores son fuentes de riesgo de moderadas a leves para los trabajadores sociales de las residencias de la tercera edad que han sido evaluadas.

El personal administrativo de dichas residencias conforma un colectivo principalmente afectado por los riesgos que conlleva las características organizacionales, aunque también se encuentra afectado por el trabajo continuado con los ordenadores, las condiciones de climatización, de iluminación y la falta de control ante la posibilidad de incendios o explosiones (Figura 36).

Descendiendo aún más en el nivel de riesgos situamos la figura del “Terapeuta ocupacional” (Figura 37), que al margen de compartir con otros puestos las deficiencias en la climatización, presenta riesgos moderados en los factores relativos a la zona de trabajo, la carga física y la carga mental.

Igualmente, en el puesto de “Conductor” encontramos que el principal riesgo el derivado de las características organizacionales que pueden actuar decrementando la efectividad en el desempeño de su tarea (Figura 38). La zona de trabajo, la carga física y la carga mental son evaluadas, en esta ocasión, como riesgos moderados. No obstante, cabría preguntarse si la forma de evaluación y los riesgos que hemos considerado en este estudio se ajustan a las características del puesto de conductor, ya que es posible que dicho puesto hubiese requerido una valoración de riesgos un tanto peculiar, debido a que su jornada laboral se desarrolla tanto dentro como fuera del recinto.

Para el puesto de “Supervisor/Gobernante” los riesgos hallados (Figura 39), concretamente son tres, entre los cuales destaca la queja debida a la insuficiente climatización; los dos restantes (la falta de control sobre posibles incendios o explosiones y la carga mental) no superan, en este caso, la consideración de moderados.

En los últimos puestos de la graduación por riesgos laborales podemos situar la figura del “Médico”, que al margen de compartir las deficiencias en climatización con otros puestos, presenta riesgos de moderados a leves respecto al contacto con sustancias biológicas que puedan resultar nocivas para la salud y a las consecuencias negativas que en su trabajo pueden tener la excesiva carga mental y las características organizacionales (Figura 40).

También de forma moderada aparecen dos riesgos en el puesto de JATA (Jefe del área técnico asistencial) (Figura 41), por un lado, el referido a la climatización y, por otro, el relativo a la carga mental.

Finalmente, el puesto que parece menos afectado por los riesgos físicos y organizacionales evaluados es el de Director/Gerente (Figura 42), que tan sólo puntúa de forma moderada en el factor de carga mental.

FIGURA 25. Riesgos atribuibles a los puestos de “Lavandería, plancha y costura”

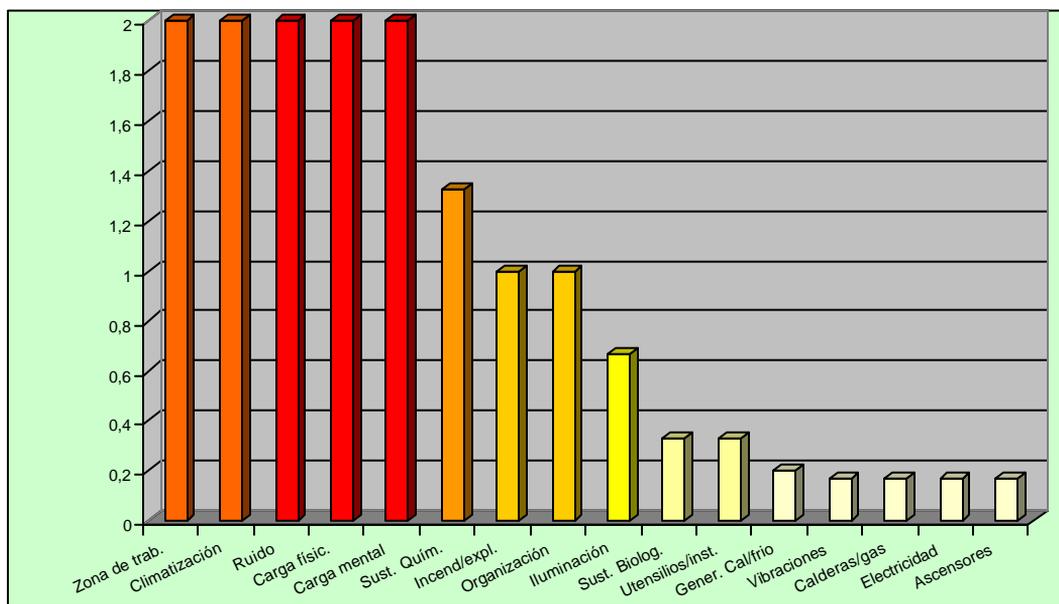




FIGURA 26. Riesgos atribuibles al puesto de “Gerocultor/Auxiliar de enfermería”

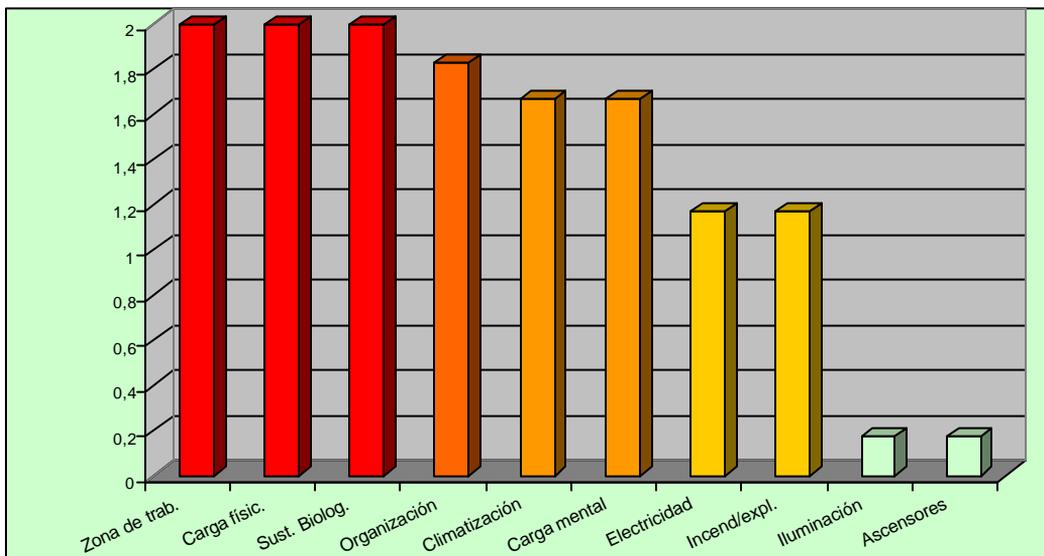


FIGURA 27. Riesgos atribuibles a los puestos de “Obra y servicio”

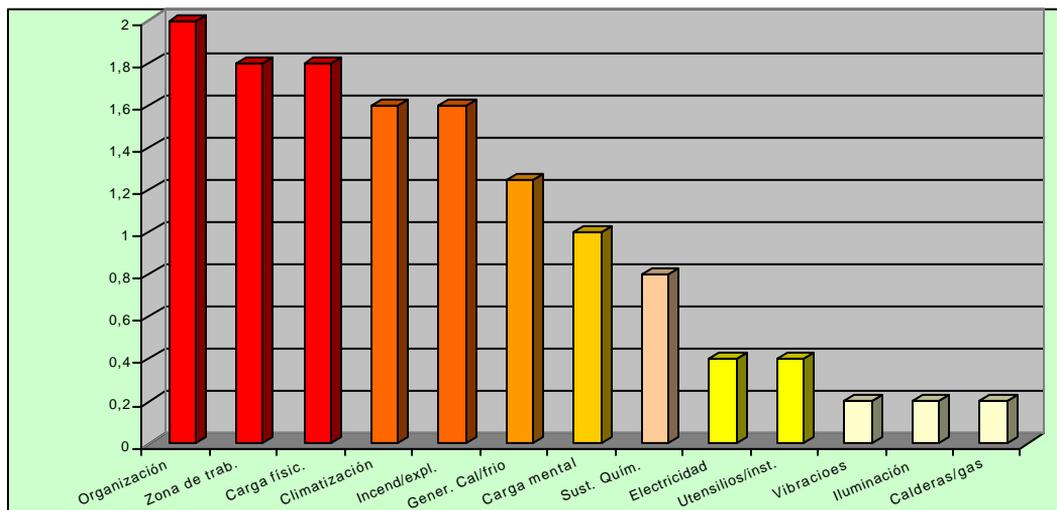


FIGURA 28. Riesgos atribuibles a los puestos de “Cocinas”

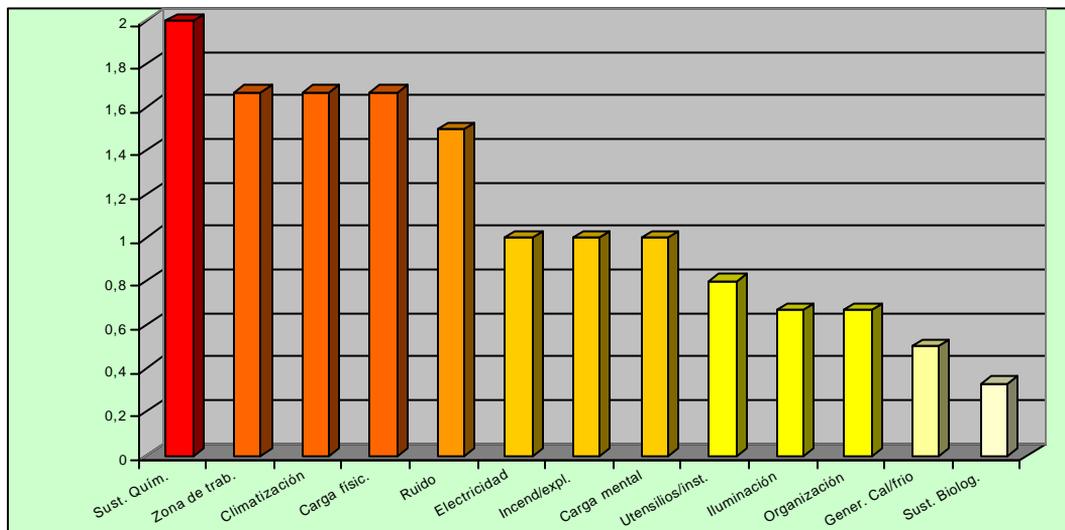


FIGURA 29. Riesgos atribuibles al puesto de “Auxiliar de hostelería”

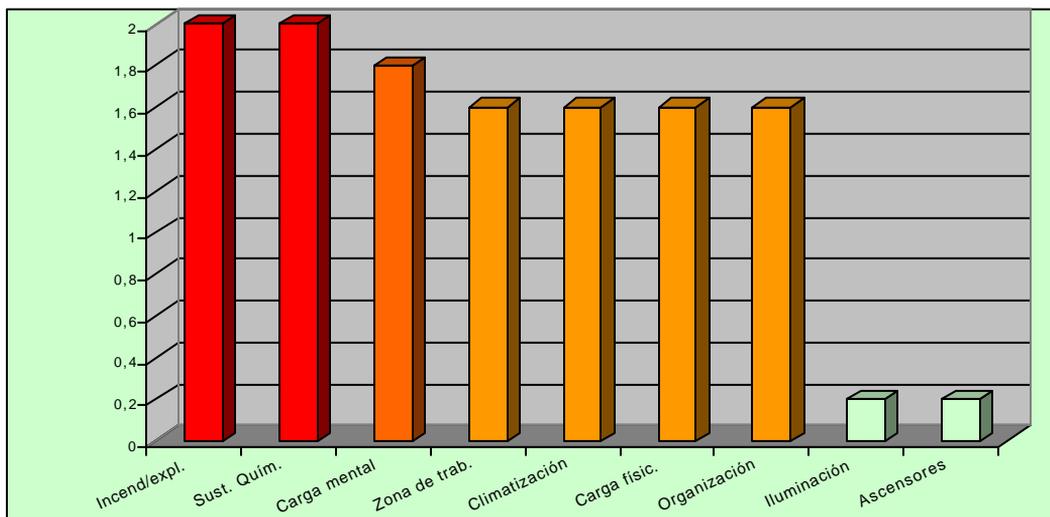




FIGURA 30. Riesgos atribuibles a los puestos pertenecientes a “Mantenimiento y Conservación”

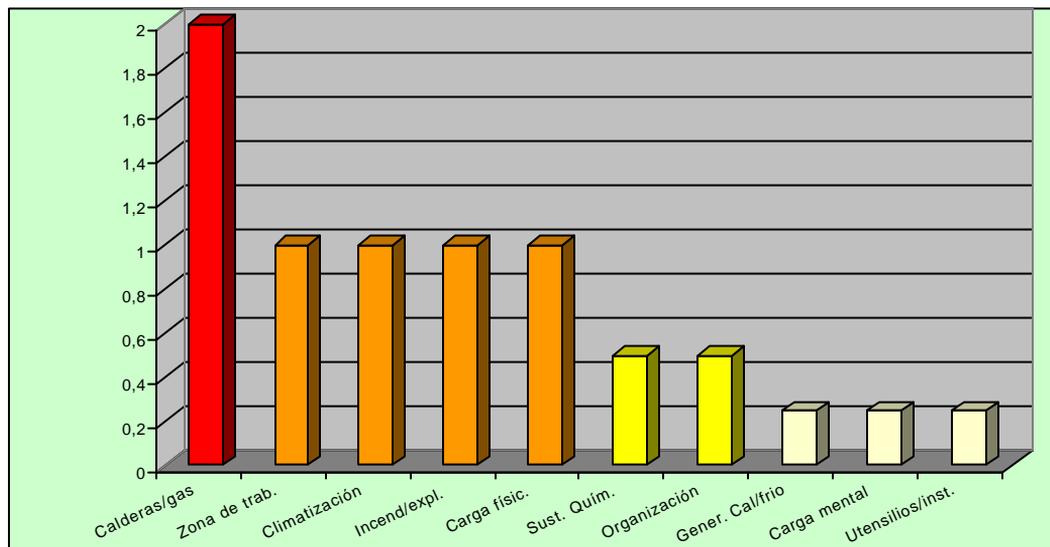


FIGURA 31. Riesgos atribuibles al puesto de “ATS/DUE”

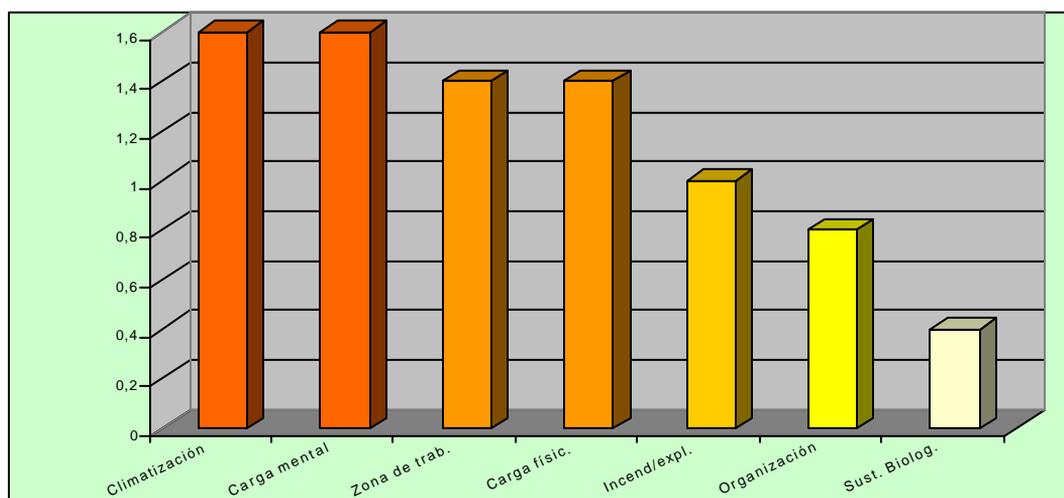


FIGURA 32. Riesgos atribuibles al puesto de “Encargado/Jefe de equipo”

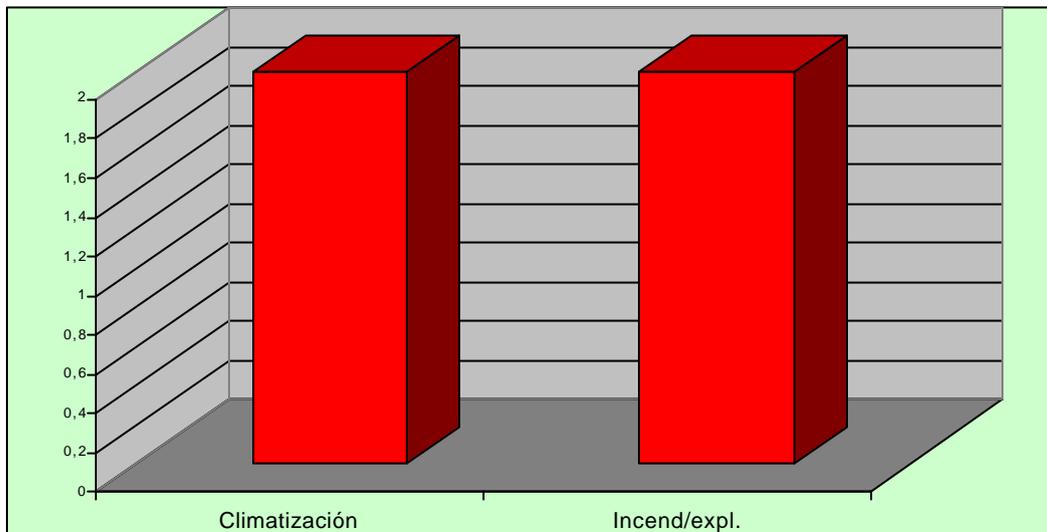


FIGURA 33. Riesgos atribuibles al puesto de “Control/Información”

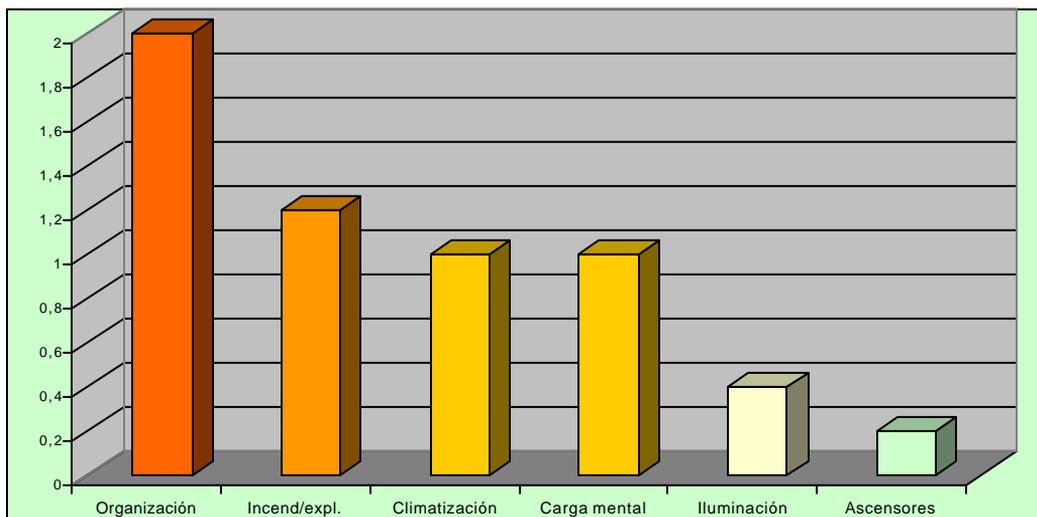




FIGURA 34. Riesgos atribuibles al puesto de “Fisioterapeuta”

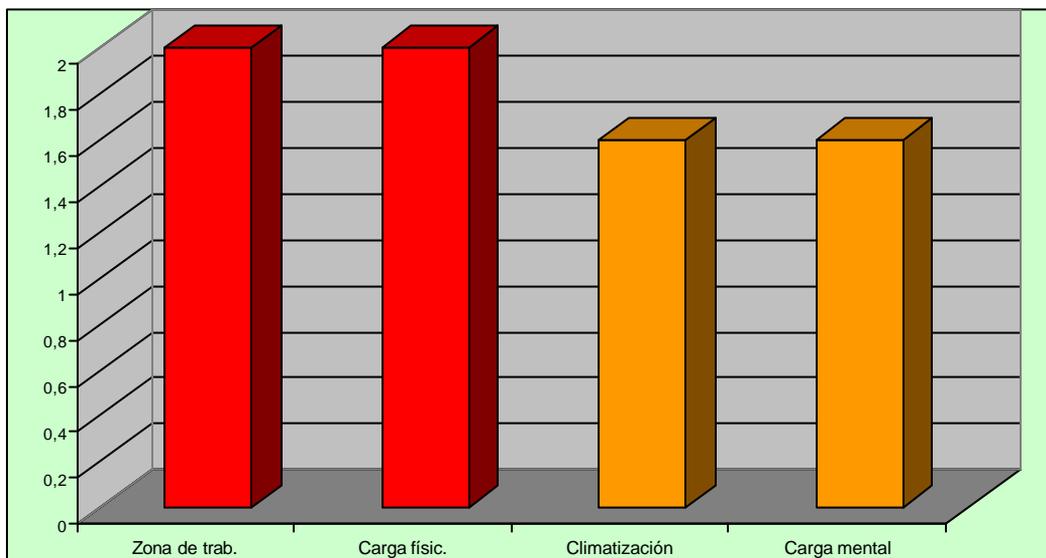


FIGURA 35. Riesgos atribuibles al puesto de “Trabajador Social”

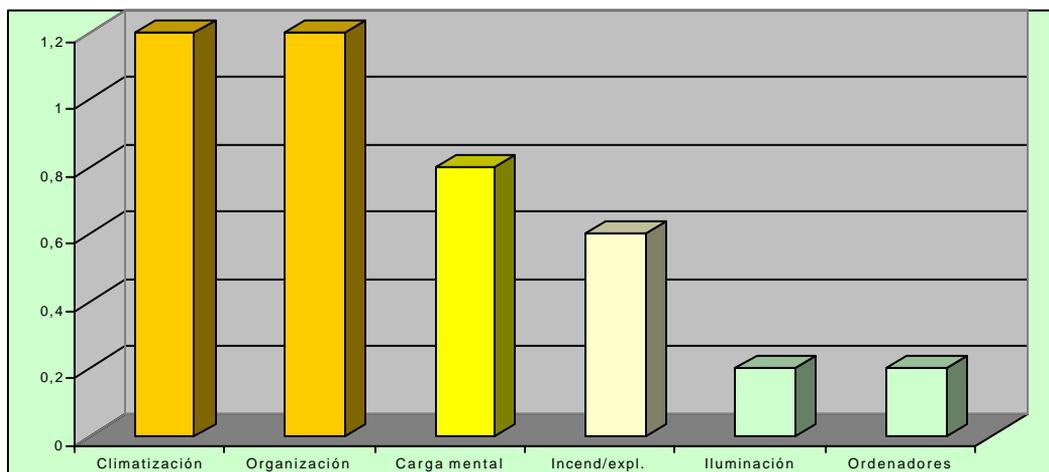


FIGURA 36. Riesgos atribuibles al puesto de “Administrativo”

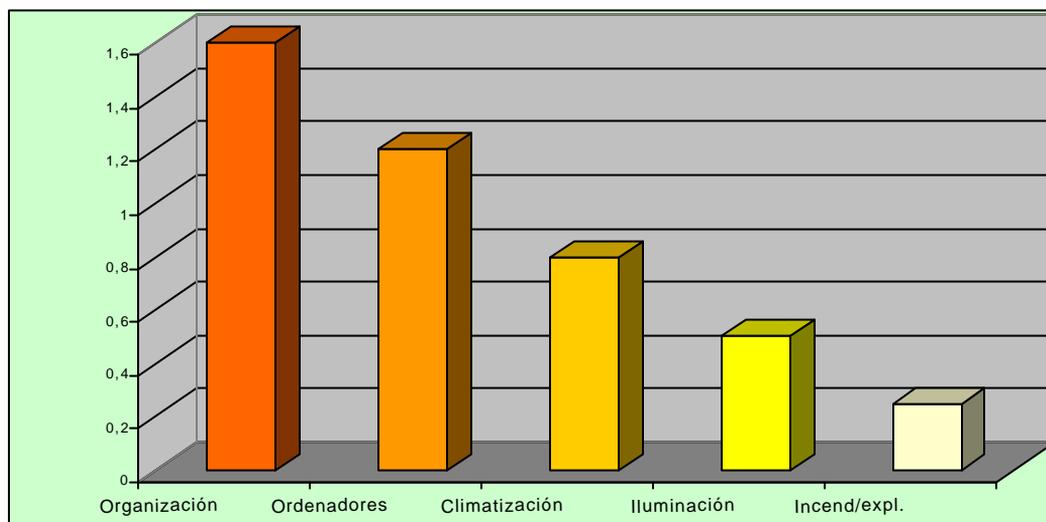


FIGURA 37. Riesgos atribuibles al puesto de “Terapeuta Ocupacional”

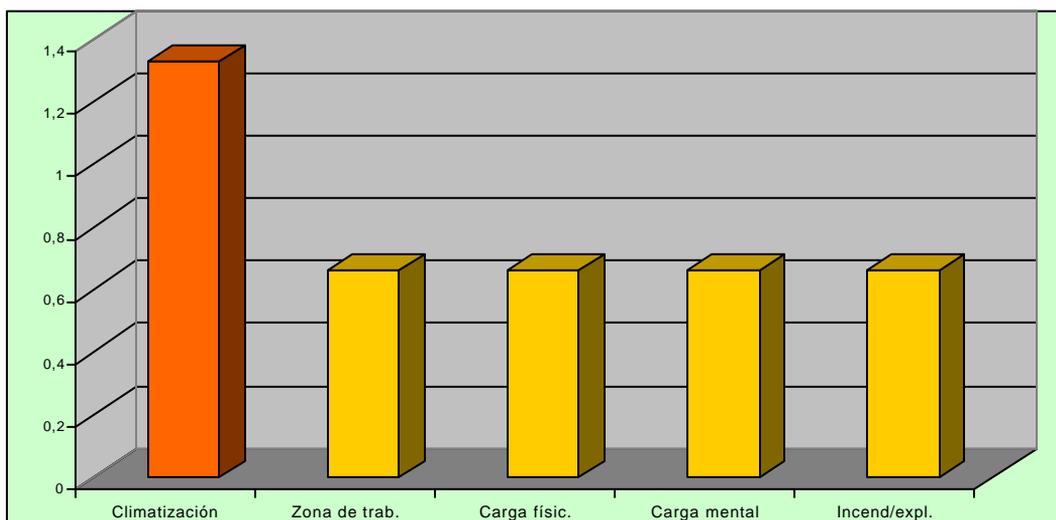




FIGURA 38. Riesgos atribuibles al puesto de “Conductor”

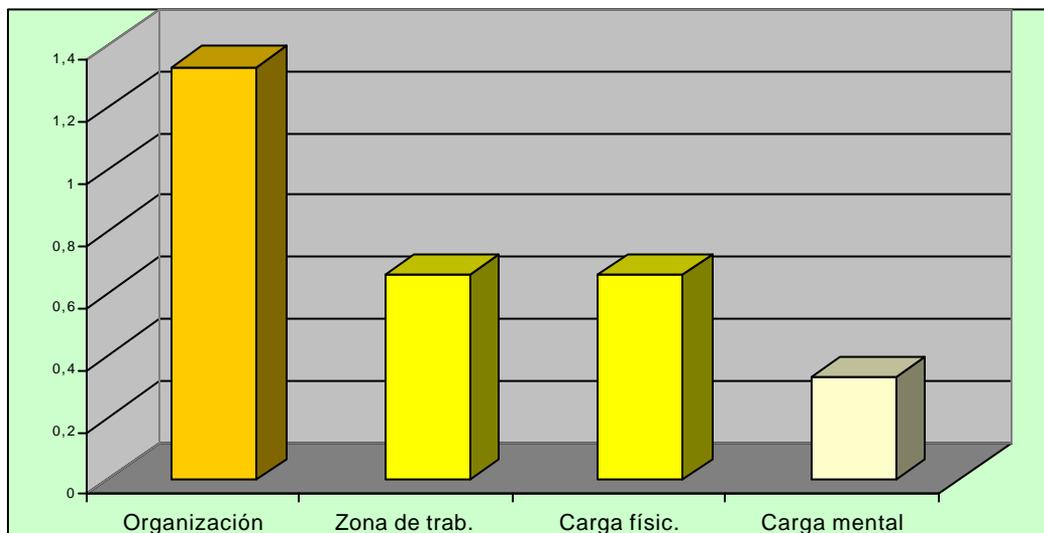


FIGURA 39. Riesgos atribuibles al puesto de “Supervisor/Gobernante”

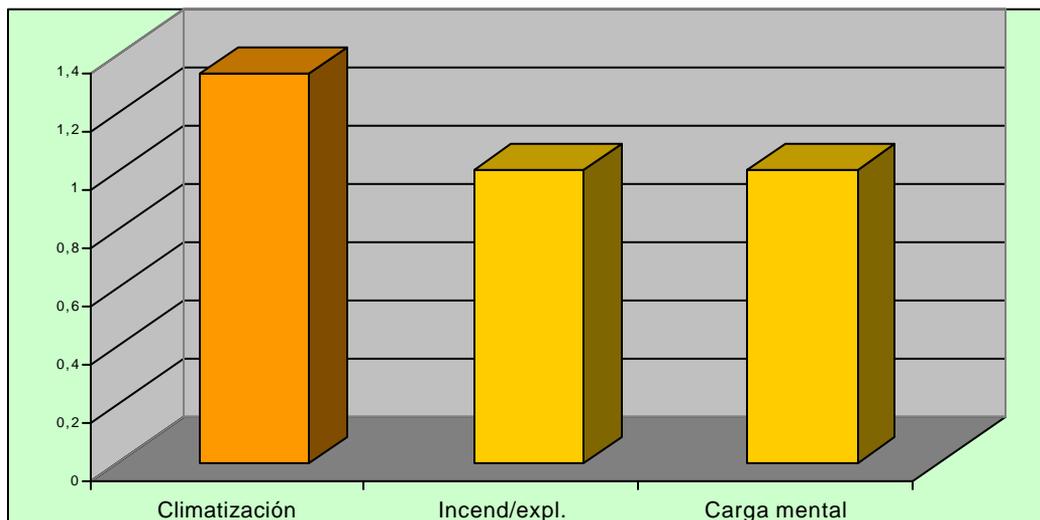


FIGURA 40. Riesgos atribuibles al puesto de “Médico”

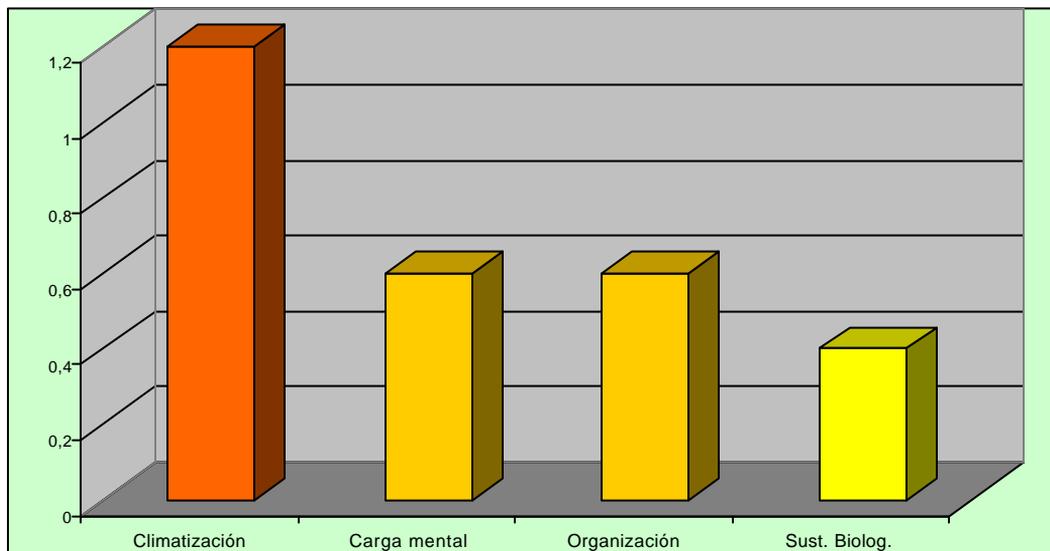


FIGURA 41. Riesgos atribuibles al puesto de “JATA”

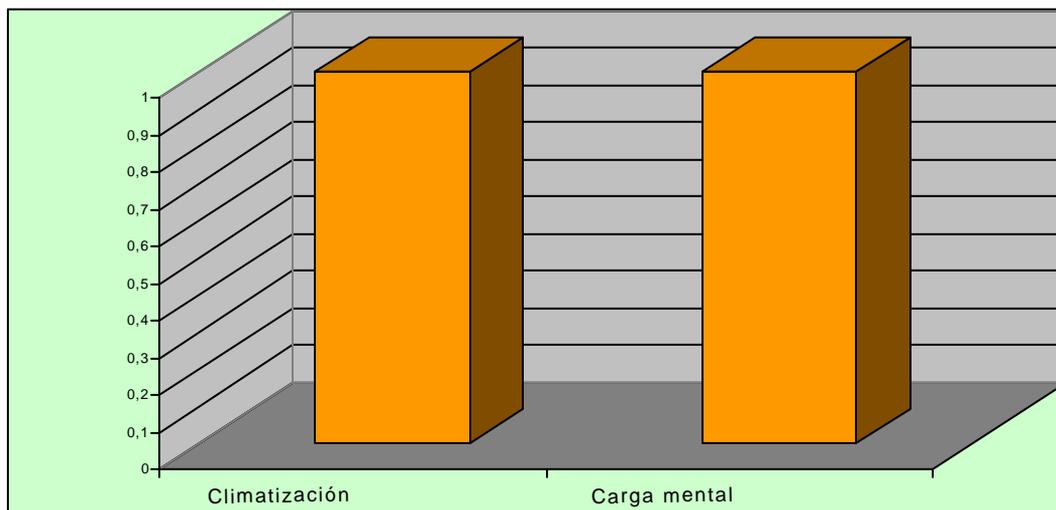
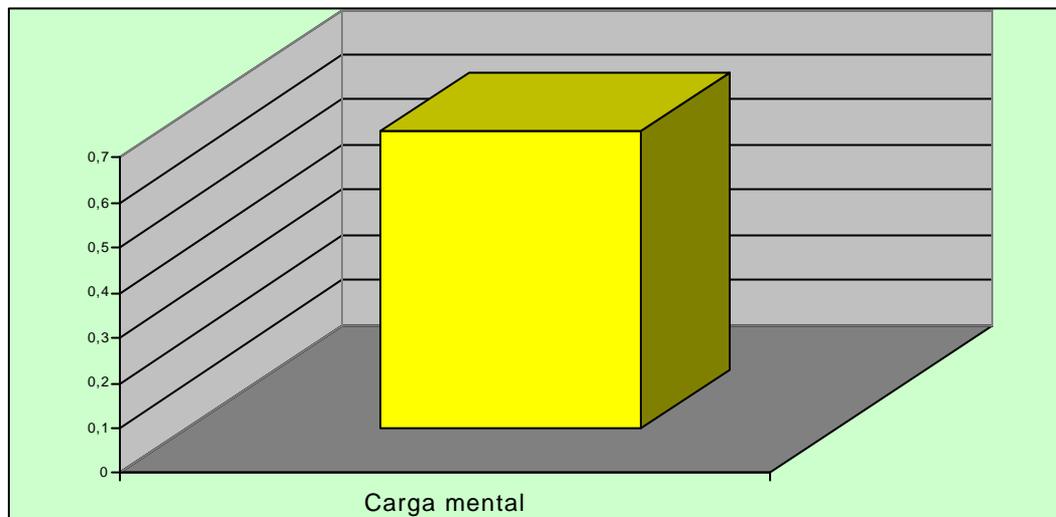


FIGURA 42. Riesgos atribuibles al puesto de “Director/Gerente”

Hasta aquí hemos tratado de ofrecer una visión sistemática, a la vez que comprensiva, de los resultados relativos a los riesgos físicos y organizacionales hallados en la presente investigación. Sin embargo, como adelantamos en la introducción de este trabajo, la valoración de riesgos laborales debe ir más allá, investigando la posible existencia de riesgos psicológicos, que, como hemos visto, forma parte del concepto actual de salud.

Concretamente, estudios realizados con anterioridad han detectado un tipo de riesgo psicológico de especial relevancia en aquellas profesiones implicadas en tareas de tipo asistencial, como es el caso del personal cuyos riesgos laborales evaluamos en este trabajo, nos referimos al síndrome de *burnout*. Los resultados al respecto ocupan el siguiente epígrafe.

4.2. Evaluación del riesgo psicológico: Burnout

Al margen de la valoración de los riesgos vinculados a las condiciones físicas y organizacionales de los trabajadores que desempeñan su labor en residencias de la tercera edad, y sabedores de la importancia de las variables interpersonales en la salud física y psicológica de los trabajadores, en el presente estudio también hemos evaluado los aspectos que dependen de la interacción entre las personas y que pueden llegar a generar

el síndrome de *burnout*, un problema directamente relacionado con profesiones asistenciales, como es el caso de la muestra objeto de estudio.

Los factores de riesgo asociados a la realización de labores asistenciales han sido evaluados mediante el cuestionario MBI (véase el apartado sobre el método), un instrumento que, como hemos comentado en páginas anteriores, fue creado para la evaluación del síndrome de *burnout* y que engloba tres dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Baja realización personal.

Coincidiendo con los datos procedentes de la baremación de tal instrumento, en el presente estudio hemos encontrado relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones que componen el mencionado síndrome: $r = 0,44$ ($p < 0,001$) entre “cansancio emocional” y “despersonalización” y $r = -0,267$ ($p < 0,001$) entre “despersonalización” y “baja realización personal” (véase la Tabla 5).

TABLA 5. Correlaciones entre las dimensiones de *burnout*.

	Cansancio. Emoc.	Despersonalización	Baja realiz. personal
Cansancio Emoc.	1		
Despersonalización	0,440**	1	
Baja realiz. personal	0,140	-0,267*	1

Entre los resultados procedentes de la evaluación de dicho síndrome, en sus distintas dimensiones cabe subrayar que, en líneas generales, encontramos en los trabajadores evaluados unas altas puntuaciones, tanto en cansancio emocional como en despersonalización, sin embargo, la mayoría de ellos informan que su realización personal en el trabajo es alta.

Concretamente, la media de la totalidad de la muestra evaluada en la dimensión de cansancio emocional es 24,64 (DT = 11,95), superando el 60% de los trabajadores el punto de corte establecido para la mencionada dimensión, es decir, puntúan más alto de 20,86. En la dimensión de “despersonalización” la media en los trabajadores evaluados alcanza un valor de 8,47 (DT = 5,79), superando, en este caso, el punto de corte estimado en la baremación del instrumento (7,62) el 49,3% de los trabajadores.

Estos resultados, evidentemente negativos, se encuentran contrarrestados por las óptimas puntuaciones obtenidas en la última dimensión que engloba el síndrome de *burnout*, referida a una “baja realización personal”. En esta ocasión, la media se sitúa en 36,05 (DT = 8,45) superando el 96% de las personas evaluadas el punto por debajo del cual se considera la baja realización personal en el ámbito laboral (véase la Tabla 6).

**TABLA 6. Medias y desviaciones típicas en las dimensiones del síndrome de *burnout***

	Cansancio. Emoc.	Despersonalización	Baja realiz. personal
Media	24,64	8,47	36,05
Desviación típica	11,95	5,79	8,45

Además de estos datos, de carácter general, hemos indagado las variables sociodemográficas y laborales que pudieran ejercer alguna influencia en el desarrollo del síndrome, tomando como referencia investigaciones anteriores en las que se hacía manifiesta una relación entre determinadas características de los individuos (nivel cultural, edad, sexo, estado civil, etc.) y del trabajo (tipo de contrato, turnos, veteranía en la empresa, etc.) y la aparición de *burnout*. Sin embargo, a la luz de nuestros resultados, parece claro que, entre esta amalgama de variables, solamente cobran relevancia algunas de ellas.

Concretamente, entre las variables personales (edad, sexo, estado civil, número de hijos y nivel de estudios) y las dimensiones del *burnout* evaluadas en el presente trabajo, sólo se han encontrado relaciones significativas en tres casos. El primero de ellos atañe a la relación existente entre el nivel de estudios y la puntuación en “despersonalización”, estableciéndose en esta ocasión una correlación positiva, es decir, a mayor nivel de estudios, más probabilidad de desarrollar conductas y actitudes de distanciamiento con las personas que reclaman ayuda en el trabajo ($r = 0,165$; $p < 0,05$). En segundo lugar, aparece una relación entre el sexo y la realización personal, encontrándose, en la muestra evaluada, que las mujeres se encuentran más realizadas personalmente en su trabajo que los hombres [$t(148) = -446$; $p < 0,05$]. Finalmente, respecto a la edad, cabe señalar una correlación negativa con la realización personal de manera que son los trabajadores más jóvenes los que se sienten más realizados personalmente en el desempeño de su labor ($r = -0,187$; $p < 0,05$). La dimensión de cansancio emocional no aparece significativamente relacionada con ninguna de las características personales evaluadas.

Respecto a las relaciones existentes entre las dimensiones del *burnout* y los aspectos relativos al trabajo, es destacable que, de las variables evaluadas en este último aspecto (tipo de contrato, turnos de trabajo, veteranía en la empresa, la residencia a la que pertenece y el puesto en sí) tan sólo podemos considerar variables relevantes el tipo de contrato y el tipo de puesto desempeñado.

Curiosamente, los datos obtenidos mediante la realización de una diferencia de medias en la que se agrupaban los puestos de carácter fijo frente a los de carácter temporal, indican que son los trabajadores que disfrutan de un contrato fijo, en contraposición a los que cuentan con un contrato de interinidad o, simplemente, están realizando suplencias, los que informan de un mayor cansancio emocional (en las otras dos dimensiones del *burnout*, despersonalización y baja realización personal, no aparecen diferencias).

Este dato que, por cierto, coincide con los obtenidos en otros estudios sobre *burnout* realizados en hospitales (también organizaciones de tipo asistencial y de carácter público) (p. ej., Olmedo, Santed, Jiménez y Gómez, 2001), invita a pensar que el incremento en la seguridad de la continuidad laboral no es una variable que revierta en una mejora del *burnout*, que al parecer se encuentra más influido por la responsabilidad que llegamos a experimentar sobre las personas que reclaman de forma continua nuestra ayuda.

Por otra parte, al investigar la posible diferenciación por puestos en las puntuaciones de *burnout*, mediante la realización de un ANOVA, aparecieron también diferencias significativas en la dimensión de “cansancio emocional” ($F(17) = 2,113; p < 0,01$), considerada, por muchos expertos en la materia, la más prototípica del síndrome. Este dato, suficientemente indicativo de que las variables del puesto podrían considerarse relevantes en el desarrollo del síndrome, sugería la necesidad de realizar un análisis pormenorizado en función de los diferentes puestos de trabajo ocupados por el personal evaluado. Los resultados quedan descritos en la Tabla 7, entre los cuales destacamos el alto “cansancio emocional” y la “despersonalización” que informan, tanto el personal administrativo, como los trabajadores sociales, una profesión esta última a la que, en principio, y popularmente, se le atribuye alto grado de vocación.

TABLA 7. Medias en las dimensiones de *burnout* en los diferentes puestos evaluados

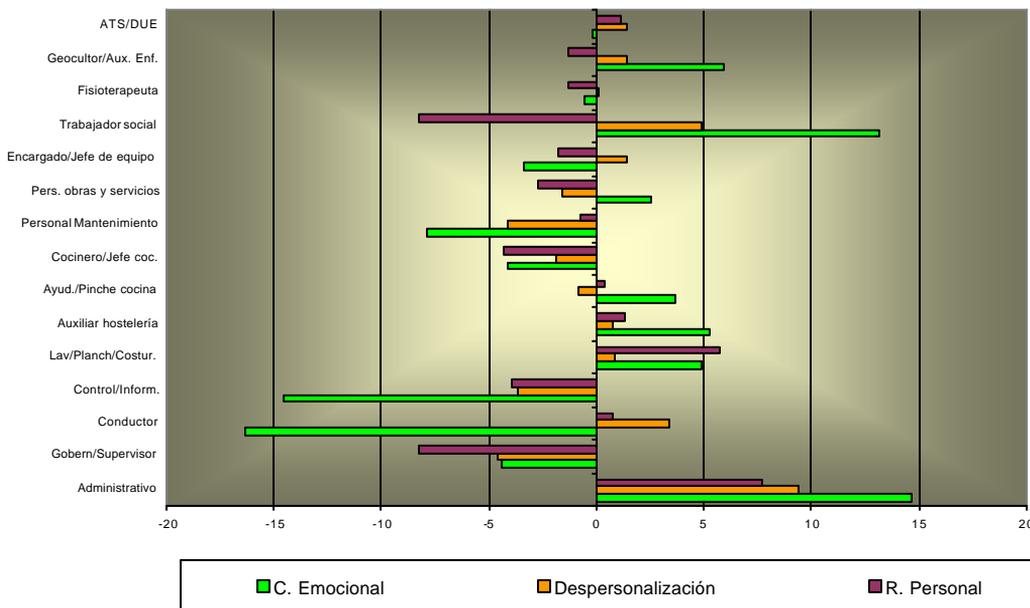
Puestos	C. Emocional	Desperson.	Realiz. personal
ATS/DUE	20,7	9 *	34,6 *
Conductor	4,5	11 *	35
Aux. Enfermería	26,79 *	9,05 *	37
Personal obras y servicios	23,40 *	6	38,4
Aux Hostelería	26,10 *	8,33 *	34,36
Encarg./Jefe de equipo	17,5	9 *	37,5
Fisioterapeuta	20,33	7,67 *	37
Gobern/Supervisor	16,5	3	44
Lav/Planch/Costur.	25,75 *	8,5 *	30 *
ATS/DUE	20,7	9	34,6
Trabajador social	34 *	12,5 *	44
Personal Mantenim.	13	3,5	36,5
Personal Administrat.	35	17 *	28 *
Portero/Recepcionista	6,33	4	39,67
Cocinero/Jefe coc.	16,75	5,75	40
Ayud./Pinche cocina	24,5 *	6,82	35,33
Conductor	4,5	11	35
Personal Administrat.	35	17	28 *
TOTAL DE LA MUESTRA	24,64 *	8,47 *	36,05



Nota: Puntos de corte según baremación española del cuestionario: Cansancio Emocional: 20,86; Despersonalización: 7,62; Realización personal: 35. El asterisco indica las puntuaciones por encima (cansancio emocional y despersonalización) o por debajo (realización personal) del punto de corte.

Siendo conscientes de la complejidad que supone la interpretación de estos datos, debido, por una parte, al hecho de que, para cada variable, el punto de corte de cara a estimar el riesgo laboral es distinto, y por otra, a que la dimensión de “baja realización personal” debe considerarse en sentido inverso en su adjudicación como componente del *burnout*, presentamos, de cara a facilitar una mejor comprensión de los resultados, una gráfica (Figura 43) en la que aparecen los datos procedentes de la evaluación en dicho síndrome, una vez restada la puntuación considerada en la baremación española del MBI el punto de corte para cada dimensión. Es decir, a partir de la observación de dicha gráfica es posible detectar fácilmente aquellos puestos en los que las dimensiones del *burnout* sobrepasan la normalidad, pudiéndose considerar preocupantes como riesgos laborales. Algunos comentarios sobre esta cuestión se incluyen a modo de conclusiones y recomendaciones en el próximo apartado.

FIGURA 43. Afectación de los diferentes puestos por las tres dimensiones de burnout





5. CONCLUSIONES

A partir de los resultados expuestos respecto de la valoración de los riesgos laborales vinculados a las condiciones físicas y organizacionales de Residencias de la tercera edad de la Comunidad de Madrid, realizamos, en este apartado, algunos comentarios que, a modo de síntesis, pretenden facilitar una visión del estado actual de la cuestión para los trabajadores que desempeñan su labor en las residencias dedicadas a la atención, mantenimiento y cuidado de las personas mayores, añadiendo, como no, algunas matizaciones al respecto y dejando siempre abierto el camino para realizar investigaciones en aquellos aspectos que desde esta investigación han salido a la luz.

En primer lugar, es factible destacar que no todos los riesgos evaluados han tenido la misma relevancia. Entre los dieciocho riesgos que han sido valorados, tan solo seis muestran especial importancia tanto por el hecho de que afectan a la mayoría de los puestos laborales en este tipo de organizaciones, como por el nivel alcanzado en sus puntuaciones (los problemas relativos a la climatización, los debidos a la carga mental, los derivados de la falta de control sobre posibles incendios/explosiones, los factores organizacionales, los riesgos vinculados a la zona de trabajo y los relativos a la carga física que sobrellevan algunos trabajadores). Estos seis riesgos atañen a puestos muy variados y hacen referencia a condiciones laborales muy distintas. Las consecuencias negativas que pueden desencadenar también son de diferente índole. Por ejemplo, las deficiencias en la climatización (un factor de riesgo apuntado por casi la totalidad de los trabajadores) y que, implícitamente, sabemos que se refiere a las altas temperaturas que este colectivo soporta sobre todo en la época estival, puede tener consecuencias físicamente molestas, incluyendo la acentuación del cansancio a través de la jornada laboral, pero en raras ocasiones puede llegar a suponer un peligro vital; es decir tal riesgo podría considerarse de forma presente y crónica. No es el caso del riesgo atribuido a los incendios/explosiones, en el que la falta de control sobre el evento en cuestión es crucial pudiendo poner en peligro la vida del trabajador; se trata, no obstante de un riesgo potencial cuyo manejo resulta crítico, aunque no se encuentra presente de forma cotidiana en el desempeño de la tarea.

En segundo lugar, destacamos el hecho de que algunos de los riesgos evaluados aparecen juntos; dato que no carece de lógica subyacente. Pensemos, por ejemplo, que los trabajos que implican un esfuerzo físico, debido al frecuente requerimiento de levantar pesos, mover individuos u objetos, etc., necesitan unas condiciones determinadas en la zona de trabajo que le permitan realizar dicha tarea con la máxima comodidad y seguridad y que cuando dichas condiciones son deficitarias, el riesgo se torna más elevado. Un suelo resbaladizo, con obstáculos que saltar, la ausencia de un botiquín cercano para solventar los primeros auxilios en caso de accidente, pequeñas heridas, contusiones, etc., son condiciones de riesgo que se incrementan en el caso de realizar trabajos que supongan una carga física.



Además, el hecho de soportar altas temperaturas influiría de forma aún más perjudicial en tales circunstancias. Este último factor referido a las deficiencias en climatización, interactuaría, igualmente, con los riesgos debidos a las sustancias químicas y biológicas, ya que el calor acentúa la peligrosidad en dichas cuestiones.

En tercer lugar, llamamos la atención sobre la frecuencia con que los riesgos procedentes de la carga mental y de los factores de la organización son mencionados, así como las altas puntuaciones alcanzadas por los mismos en diferentes puestos. Curiosamente, a algunos de dicho puestos, en principio, no cabría atribuirle estos problemas, como es el caso del personal de lavandería y plancha. Sin embargo, los datos cobran sentido tras la observación de la premura que se imprime a la realización de estas tareas y, en ocasiones, la falta de organización en la información recibida, así como la escasa participación de los trabajadores en la organización global de su trabajo.

Respecto a estas últimas observaciones cabe matizar que, los factores de riesgo relativos a la carga mental y a los procedentes de las características organizacionales, son más difíciles de paliar que aquellos mencionados con anterioridad y que hacen referencia a las condiciones físicas, ya que en estos casos el riesgo puede solventarse con una inversión económica en la infraestructura o en formación (tal es el caso de la instrucción sobre el manejo de extintores), mientras que el riesgo por carga mental y el debido a las características organizacionales requieren un tipo de intervención, quizá menos costoso en términos económicos, pero que necesita del acuerdo e implicación de todos los trabajadores pertenecientes a la empresa (véase, en el siguiente apartado, las recomendaciones existentes para los citados riesgos).

Respecto al análisis realizado de forma concreta en función de los puestos respecto a los riesgos físicos y organizacionales por los que se encuentran afectados, es posible concluir acerca de las siguientes observaciones:

A partir de los datos recogidos cabe señalar que los puestos que ostentan un mayor nivel de riesgo ambiental y organizacional (tanto cuantitativa como cualitativamente), son los vinculados al área de servicios generales (personal de lavandería, plancha y costura, personal de obras y servicios, personal de cocina, hostelería y mantenimiento y conservación), con la excepción del puesto de “gerocultor/auxiliar de enfermería” que, perteneciendo al área sanitaria, se encuentra manifiestamente afectado por los riesgos evaluados; datos que, en conjunto, incitan a focalizar esfuerzos para lograr una mejora en las condiciones de trabajo en los mencionados colectivos.

Otros puestos, pertenecientes tanto al ámbito sanitario (ATS/DUE, fisioterapeuta, y trabajador social) como de administración, podemos situarlos en una escala de riesgo laboral moderado. En la categoría de riesgo laboral leve, también podemos ubicar algunos



puestos pertenecientes al ámbito sanitario (médico y terapeuta ocupacional) y al administrativo (como es el caso del Supervisor/Gobernante o JATA). En concreto, en esta área, también presentan un bajo nivel de riesgo los puestos de Director/Gerente y de conductor, sin embargo, tales datos pueden ser cuestionados por diferentes razones. En el caso del puesto de Director/Gerente sería factible, que, debido a la responsabilidad inherente al desempeño del cargo, no mostrara, durante el contacto directo mantenido con el evaluador, una insatisfacción respecto a las condiciones laborales sobre las que a él, personalmente, podría atribuírsele control.

Para el puesto de conductor, son otras las razones que oscurecen la fiabilidad de los resultados expuestos, debido a que es factible cuestionarse si los riesgos evaluados en el presente trabajo se ajustan a los que serían más coherentes con la actividad desempeñada, que, obviamente, se encuentra también vinculada a los problemas de tráfico, la seguridad y confort del vehículo utilizado... cuestiones en las que no hemos particularizado en nuestro estudio.

En todo caso, las condiciones que para cada puesto, hemos estimado manifiestamente mejorables en las residencias evaluadas aparecen detalladas en el siguiente apartado al hilo de la exposición de las recomendaciones.

Finalmente, en este apartado de conclusiones abordamos el fenómeno de *burnout* aportando algunos datos y reflexiones acerca de los factores que favorecen su aparición o que pueden influir en su desarrollo. Un tema que trataremos con especial detenimiento dado el alto riesgo encontrado en el personal evaluado respecto a este síndrome.

Así pues, pasamos seguidamente a comentar los resultados obtenidos en la valoración del síndrome de *burnout*, un tipo de estrés que surge, generalmente, en profesionales vinculados a labores asistenciales, al experimentar un agotamiento de energía, debido a que se sienten sobrepasados por los problemas de los demás. Matizamos previamente que, a pesar de que sería factible cuestionar si el puesto de conductor, los puestos desempeñados en la cocina o los encargados de obras o mantenimiento pertenecen a un colectivo asistencial, no hay razón para excluirlos de tal análisis, ya que la denominación de “trabajo asistencial” se encuentra más o menos favorecida en función del tipo de organización en el que se realice la labor. En este sentido, cabe añadir que los estudios existentes al respecto recogen datos pertenecientes a colectivos empresariales u organizacionales, más que a puestos concretos pertenecientes a empresas dispares, ya que parece ser que las variables de interacción a la hora de perseguir la meta organizacional pueden marcar determinadas pautas que favorecen, o no, el desarrollo de este tipo de estresor crónico.



Como podemos apreciar a través de la lectura de los resultados expuestos en páginas anteriores, la muestra de trabajadores evaluada presenta, en todas las dimensiones de *burnout* (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal), valores por encima de la media existente en la población normal. Así, pues, podemos concluir que una gran mayoría de los trabajadores pertenecientes a las organizaciones públicas encargadas del cuidado de la tercera edad, se encuentra afectado por el *burnout*. En este punto cabría preguntarse: ¿Por qué ocurre el *burnout*?

Diversos trabajos que, con anterioridad, se han dedicado al estudio de las variables que podían influir en el hecho de que el personal que ocupa puestos de carácter asistencial, como la enfermería, fuese especialmente vulnerable al síndrome de *burnout* habían citado entre otras posibilidades: el trato diario y continuo con personas deprimidas y moribundas, la sobrecarga de trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol, los turnos rotativos y los trabajos nocturnos (que perturban el ritmo biológico de los trabajadores), las cargas de trabajo familiares (ya que con frecuencia encontramos un alto porcentaje de mujeres en estos puestos), la alta responsabilidad de las tareas que realizan, el alto índice de contratación temporal y la impotencia ante la enfermedad.

Entre esta amalgama de variables, hemos seleccionado y evaluado aquellas que estimamos más relevantes en el caso de nuestra muestra objeto de estudio, tratando de aportar información, por un lado, de las diferentes variables sociodemográficas que pudieran estar relacionadas con el síndrome (edad, sexo, nivel cultural, cargas familiares...), y por otro, de las variables laborales (como el tipo de puesto desempeñado, el turno o el tipo de contrato) que pudieran ejercer alguna influencia en su desarrollo.

Los análisis realizados con la intención de determinar las relaciones existentes entre el desarrollo del *burnout* y las variables sociodemográficas o características personales de los trabajadores han arrojado escasos resultados estadísticamente significativos. En el caso de las variables laborales que podrían incidir en su desarrollo, destacamos la vinculación de dicho síndrome con labores de tipo asistencial y el hecho de que no queda circunscrito al desempeño de determinados puestos. Las personas que se ocupan de labores relacionadas con la hostelería, la limpieza o la administración, en las residencias evaluadas, se encuentran tan afectadas por el síndrome como aquellas que desempeñan trabajos de carácter sanitario vinculados al cuidado directo de los ancianos (auxiliar de clínica o gerocultor, fisioterapeuta, ATS...).

No obstante, las dimensiones que engloba el *burnout* aparecen con distinta frecuencia y relevancia para los diferentes puestos de trabajo. Por ejemplo, en el puesto de conductor encontramos que el punto de corte se supera en “despersonalización” y “baja realización personal”, aunque cabe matizar que los conductores evaluados no se sienten “cansados emocionalmente”. No es el caso de los trabajadores sociales, cuyo “cansancio emocional”



es alto y, aunque comparten con los conductores las altas puntuaciones en “despersonalización”, informan de sentirse bastante realizados en su trabajo. Independientemente de estas oscilaciones, justificadas perfectamente por las características de los puestos, el dato más relevante que podemos extraer de la información recabada es que, en líneas generales, cabe incluir el síndrome de *burnout* dentro de la categoría de riesgo psíquico sobresaliente en el colectivo de trabajadores pertenecientes a organizaciones dedicadas a la atención de la tercera edad. La connotación de riesgo psíquico se hace patente a través de las investigaciones que han mostrado que el *cansancio emocional*, como componente del *burnout*, está vinculado a un amplio espectro de problemas psicopatológicos, entre los cuales cabe destacar la depresión (Leiter y Durup, 1994; Mingote; 1997; Olmedo y Colb., 2001). Por su parte la dimensión de despersonalización mantiene relaciones con estados patológicos como la hostilidad y la ideación paranoide, estados psicológicos que sería factible considerar como correlatos psicológicos de una conducta fría y deshumanizada, características que describen dicho componente del síndrome. Por último, apuntar que, aunque el factor de baja *realización personal* no se encuentra asociado a ningún problema mental, parece obvia su repercusión en la autoestima personal.

En cualquier caso, son claras las consecuencias negativas que tiene la aparición de tal síndrome, no sólo de cara a la salud psicológica de los trabajadores, sino también porque el *burnout* en este colectivo conlleva una disminución en la calidad de asistencia a la tercera edad.

Así pues, desde este trabajo encontraría apoyo la reivindicación de una actuación tanto a nivel preventivo, como de tratamiento del *burnout* en las residencias públicas de la tercera edad. En este sentido, hacemos notar que el hecho de no existir diferencias entre las residencias evaluadas respecto a las puntuaciones alcanzadas en sus empleados en el mencionado síndrome, indica que no son las características peculiares de las mismas las que generan la aparición de *burnout*, sino las características comunes. Esta observación puede servir como punto de partida a la hora de planificar la aplicación de estrategias individuales, sociales y organizacionales de forma combinada. Lamentablemente, el síndrome de quemarse por el trabajo suele afrontarse cuando ya se ha constituido como problema, suponiendo un alto coste en compensaciones, subsidios, bajas, pérdidas por errores laborales y deterioro de la calidad. Por ello, en los últimos años va siendo cada vez más normal que las empresas tomen la iniciativa de cara a la prevención, ya que son responsables del diseño y configuración del entorno laboral y han comprendido que es una buena inversión para el futuro. Exponemos a continuación algunas ideas al respecto basadas en anteriores trabajos de investigación.

Como se ha apuntado, el síndrome de quemarse por el trabajo es un problema complejo y difícil de abordar, dada la cantidad de variables implicadas. Algunos modelos explicativos ponen más énfasis en las variables de tipo personal (Harrison, 1983), otros en los procesos



de interacción social (Buunk y Schaufeli, 1993) y otros en la importancia de las variables organizacionales (Golembiewski, 1986; Leiter y Maslach, 2000). Así pues, una única perspectiva de actuación es poco probable que alcanzara resultados satisfactorios, considerándose necesaria la integración de las variables recogidas en las tres perspectivas para lograr la prevención del síndrome.

Al hablar de prevención debemos distinguir entre los factores de riesgo y los mecanismos mediante los cuales estos factores de riesgo llegan a producir un trastorno determinado, y que suelen incluir una secuencia compleja de interacción entre las características personales y el ambiente laboral. Por ello, hay dos formas de prevenir: reducir esos posibles factores de riesgo, e identificar los casos pre-clínicos. Dicho de otro modo: eliminar los estresores que desencadenan el *burnout*, mejorando la calidad de vida y la cultura organizacional; y dotar de estrategias de afrontamiento a las personas con mayor vulnerabilidad de sufrir estrés.

El tipo de intervención predominante ha sido la individualizada y centrada en la persona en crisis (Pines y Aronson, 1988, Ramos, 1999) abordándose normalmente desde programas de entrenamiento para el manejo del estrés que suelen agrupar distintas técnicas dirigidas a producir cambios en la persona. Entre las técnicas más empleadas en los programas dirigidos a la adquisición de estrategias instrumentales se encuentran: la resolución de problemas (D'Zurilla y Goldfried, 1971), la asertividad (Lange y Jakubowski, 1976), el manejo de tiempo (Reiner y Hartshorne, 1982), etc. Por otra parte, los programas encaminados a la adquisición de habilidades de carácter paliativo suelen ocuparse del entrenamiento y adquisición de habilidades para la expresión de emociones, manejo de sentimientos de culpa, relajación, etc. (Cherniss, 1981; Phillips, 1984).

La mayor utilización de intervenciones individualizadas, frente a las centradas en los procesos de interacción social o en las variables organizacionales, se debe, sin duda, a que la visión generalizada ha sido la de que el individuo se quema por algún defecto en su carácter o en su conducta, de modo que si el problema está en el individuo, la solución es que éste cambie. Sin embargo, según los expertos en la materia (Maslach y Leiter, 1999), está demostrado que las intervenciones interpersonales y organizacionales son una mejor inversión, aunque su coste sea más elevado. Como resultado de sus trabajos, Leiter y Maslach (2000), creen que el *burnout* es fundamentalmente responsabilidad del medio social en el que se trabaja, cuya estructura y funcionamiento se forma por interacción entre las personas. Tras años de investigación sobre *burnout* es posible concluir que, aunque las variables personales son cruciales, existen ciertas situaciones laborales que presentan un potencial mayor de estrés. La intervención individualizada es necesaria, según los expertos, en los casos críticos, pero no soluciona el problema desde su raíz.



El síndrome de *burnout* es un problema más grande de lo que cualquiera pueda afrontar por sí solo. Un individuo puede cambiar su conducta, pero sin ayuda no puede transformar su medio social. Así pues, se considera que una intervención sobre la empresa tiene más posibilidades de lograr un cambio efectivo, porque dirige el problema al grupo en lugar de centrarse cada vez en un individuo y construye un proceso de apoyo mutuo entre los compañeros. La premisa de partida sería no considerar el *burnout* como un problema personal, sino que como una responsabilidad del medio social en el que se trabaja, cuya estructura y funcionamiento se forma por interacción entre las personas. No es la persona aislada, sino el desajuste entre ella y su medio laboral lo que resulta crítico. Este punto de vista se asume tanto en las intervenciones realizadas desde la perspectiva interpersonal como organizacional.

Las estrategias que abordan la prevención del *burnout* desde una perspectiva interpersonal recomiendan fomentar el apoyo social, la comunicación y las relaciones sociales entre compañeros y supervisores (Carrilio y Eisemberg, 1984; Matteson e Ivancevich, 1987), porque gracias al apoyo social, los sujetos obtienen información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda.

Junto con las estrategias de carácter interpersonal, cada vez es más usual que los directivos de las organizaciones demanden programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización, ya que los desencadenantes del síndrome de quemarse por el trabajo son estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el entorno laboral. Variables como el contenido del puesto (continua demanda de ayuda por parte de los usuarios del servicio, sobrecarga laboral, falta de identidad en las tareas, escasa retroinformación sobre el desempeño, falta de oportunidad para el empleo de habilidades adquiridas, etc.), disfunciones en el desempeño de los roles (ambigüedad y conflicto de rol), el clima laboral (estructura, participación, normas, recompensas, etc.), suelen ser antecedentes del síndrome que explican un porcentaje significativo de su varianza.

Tomando como ejemplo el programa de prevención organizacional desarrollado por Leiter y Maslach (2000) proponemos seis áreas de desajuste sobre las que trabajar en la prevención del *burnout*: la sobrecarga laboral, las recompensas (no sólo económicas), el grado de control que tiene el trabajador sobre su tarea, el sentimiento de comunidad, la presencia o ausencia de equidad y el conflicto entre los propios valores y los de la empresa. A estas seis áreas de intervención, convendría añadir, en el caso de los trabajadores que conforman las plantillas en las residencias de la tercera edad, una formación específica sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias. La finalidad de dicha formación sería doble, por un lado, ofrecer un mejor servicio y calidad de vida a las personas de la tercera edad y, por otro, reducir la



discrepancia entre las expectativas y la realidad con la que se encuentra el trabajador. En definitiva podemos decir que, para afrontar eficazmente el problema del *burnout* desde el punto de vista organizacional es necesario eliminar los desajustes que se producen entre la persona y su puesto laboral de manera que se incremente el compromiso del trabajador con su labor y con los objetivos de la organización.

Un sentimiento, tal vez ideal, por el cual el trabajador desempeñaría sus funciones, no sólo por la motivación de percibir un salario, sino sobretodo porque estaría comprometido con los fines de esa empresa y para él supondría una satisfacción personal realizar bien su tarea. Según este modelo, el sujeto además de percibir unas recompensas económicas (principal motivación de su trabajo), necesita también obtener retroalimentación de sus compañeros y superiores, sintiéndose alguien competente que desempeña una función útil para su comunidad. Esta concepción implica una visión amplia a largo plazo y una decidida inversión en el presente que puede evitar muchas pérdidas y costes mayores en el futuro.

El modelo que ofrecen puede ser aplicado a cualquier organización que muestre un claro respaldo por parte de la dirección y una participación de la mayoría de los trabajadores para mantener el proceso en marcha desde el principio hasta el final.



6. RECOMENDACIONES Y MEDIDAS PREVENTIVAS

Con el objetivo de realizar una presentación estructurada de las recomendaciones que estimamos convenientes de cara a paliar los riesgos encontrados en cada uno de los puestos evaluados, tal información se presenta a modo de tablas, en las que fácilmente se puede visualizar las pautas a seguir en cada puesto concreto para cada riesgo particular.

MÉDICO	
Climatización	Instalar ventilación natural o forzada Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas
Sustancias Biológicas	Dar a conocer a los trabajadores el grado de peligrosidad y de infección de los contaminantes biológicos que puedan aparecer en su lugar de trabajo
Carga mental	Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad del tiempo de la jornada laboral Permitir alguna pausa, además de las reglamentarias, para prevenir la fatiga La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente Formar a los trabajadores para que conozcan los procesos y equipos Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo
Organización	Realizar tareas completas Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado Deben existir sistemas de participación para tratar los problemas de trabajo Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos El ambiente laboral debe permitir la colaboración entre los miembros de un equipo de trabajo



ATS/DUE

Climatización	Instalar ventilación natural o forzada Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas
Incendio/Explosión	Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa Recoger y depositar en lugares seguros los residuos combustibles
Carga física	Analizar la carga física de los trabajos Combinar la posición de pie y sentado Adoptar medidas para reducir los esfuerzos Mantener la columna en posición recta Evitar el manejo de pesos superiores a 25 Kg por persona
Biológicas	Dar a conocer a los trabajadores el grado de peligrosidad y de infección de los contaminantes biológicos que pueden aparecer en su lugar de trabajo Diferenciar las zonas de trabajo que reúnen los requisitos para tratar los contaminantes biológicos
Carga mental	Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral. Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente
Organización	Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas Permitir que los trabajadores elijan el método de trabajo Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos y equipos Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado Evaluar de cara a una posible intervención las siguientes áreas: sobrecarga laboral, las recompensas (no sólo económicas), el grado de control que tiene el trabajador sobre su tarea, el sentimiento de comunidad, la presencia o ausencia de equidad
Burnout: Relaciones interpersonales	Fomentar la comunicación y el apoyo social entre compañeros y supervisores
Burnout: Formación personal y de equipos	Entrenamiento en estrategias individuales de cara a reducir el estrés: resolución de problemas, asertividad y estructuración del tiempo Formación específica sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias

**AUXILIAR DE ENFERMERÍA**

Lugar de Trabajo	<p>Se deberá instalar un inodoro por cada 25 hombres y otro por cada 15 mujeres</p> <p>Tener en el botiquín todos los elementos elegidos</p> <p>Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado</p> <p>El suelo debe ser consistente, no resbaladizo y de fácil limpieza</p> <p>Señalizar las zonas de paso y liberarlas de obstáculos</p>
Climatización	<p>Instalar ventilación natural o forzada</p> <p>Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas</p> <p>Intentar que no se produzcan corrientes molestas</p> <p>En los lugares donde se genere polvo, humos o gases, instalar sistemas de aspiración</p> <p>Renovar el aire 30m³ por hora y trabajador</p> <p>Mantener la temperatura entre los valores recogidos en el R.D. 486/97</p> <p>Mantener la velocidad del aire entre los valores recogidos en el R.D. 486/97</p> <p>Mantener la humedad relativa del aire entre el 40% y el 60%</p>
Iluminación	<p>Instalar suficiente luz en las escaleras y otros lugares de paso con riesgos de caídas</p>
Incendio/Explosión	<p>Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa .</p> <p>Almacenar en armarios o locales protegidos los materiales inflamables</p> <p>No fumar en zonas de almacenamiento o manejo de productos inflamables o combustibles</p> <p>Recoger y depositar en lugares seguros los residuos combustibles</p> <p>Identificar posibles focos de ignición</p> <p>Garantizar que los incendios no se propagarán libremente por el edificio</p>
Carga física	<p>Analizar la carga física de los trabajadores.</p> <p>Adoptar medidas para reducir los esfuerzos</p> <p>Combinar las posiciones “de pie” y “sentado”.</p> <p>Mantener la columna en posición recta.</p> <p>Formar a los trabajadores sobre la correcta manipulación de las cargas</p> <p>Controlar que los trabajadores manejen las cargas de manera correcta</p> <p>Los desplazamientos deberán ocupar menos del 25% de la jornada laboral.</p> <p>La forma y volumen de las cargas debe permitir cogerlas con facilidad</p> <p>Evitar el manejo de pesos superiores a 25 Kg. por persona</p> <p>Evitar que los menores de 18 años y las mujeres embarazadas realicen trabajos pesados</p>



AUXILIAR DE ENFERMERÍA	
Elevación	<p>En caso de fallo de suministro eléctrico los ascensores deben poseer un sistema de seguridad para descender la cabina a la planta más cercana y abrir las puertas automáticamente.</p> <p>Instalar cajas de ascensores de tipo cerrado y resistentes al fuego</p>
Sustancias Biológicas	<p>Dar a conocer a los trabajadores el grado de peligrosidad y de infección de los contaminantes biológicos que puedan aparecer en su lugar de trabajo</p> <p>Diferenciar las zonas de trabajo que reúnen los requisitos para tratar los contaminantes biológicos</p> <p>Prevenir que los trabajadores puedan sufrir pinchazos, cortes, arañazos, inhalaciones, etc.</p> <p>Proporcionar la información necesaria para desarrollar su tarea de forma segura</p> <p>Los trabajadores deberán recibir las vacunaciones requeridas para los riesgos a los que están expuestos.</p> <p>Realizar reconocimientos específicos a todos los trabajadores</p>
Carga mental	<p>Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral.</p> <p>Permitir alguna pausa, además de la reglamentaria, para prevenir la fatiga</p> <p>Formar a los trabajadores para que conozcan los procesos y los equipos.</p> <p>Las condiciones ambientales deben facilitar el desarrollo de las tareas.</p> <p>Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo.</p> <p>La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente</p>



AUXILIAR DE ENFERMERÍA

Organización	<p>Realizar tareas completas. Dar a conocer para qué sirve su trabajo en el conjunto de la empresa Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas. El ambiente laboral debe permitir que los trabajadores tengan iniciativa en la resolución de problemas Las instrucciones de ejecución para realizar las tareas deben ser claras Permitir que los trabajadores elijan, dentro de lo posible, el método de trabajo Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado Deben existir sistemas de participación para tratar los problemas de trabajo Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos El ambiente laboral debe permitir la colaboración entre los miembros de trabajo. Evaluar de cara a una posible intervención las siguientes áreas: sobrecarga laboral, las recompensas (no sólo económicas), el grado de control que tiene el trabajador sobre su tarea, el sentimiento de comunidad, la presencia o ausencia de equidad</p>
Burnout: Relaciones interpersonales	Fomentar la comunicación y el apoyo social entre compañeros y supervisores
Burnout: Formación personal y de equipos	Entrenamiento en estrategias individuales de cara a reducir el estrés: resolución de problemas, asertividad y estructuración del tiempo. Formación específica y continuada sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias



FISIOTERAPEUTA

Climatización	Instalar ventilación natural o forzada . Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas . Renovar el aire 30m ³ por hora y trabajador
Carga física	Analizar la carga física de los trabajadores Adoptar medidas para reducir esfuerzos Combinar la posición de pie y sentado Mantener la columna en posición recta La forma y el volumen de las cargas debe permitir cogerlas con facilidad Evitar el manejo de pesos superiores a 25 Kg. por persona Formar a los trabajadores sobre la correcta manipulación de las cargas
Carga mental	Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral Las condiciones ambientales deben facilitar el desarrollo de las tareas Formar a los trabajadores para que conozcan los procesos y equipos Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente
Burnout: Relaciones interpersonales	Fomentar la comunicación y el apoyo social entre compañeros y supervisores
Burnout: Formación personal y de equipos	Entrenamiento en estrategias individuales de cara a reducir el estrés: resolución de problemas, asertividad y estructuración del tiempo. Formación específica sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias



TERAPEUTA OCUPACIONAL	
Climatización	Instalar ventilación natural o forzada. Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas
Incend/Explo	Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa Recoger o almacenar en armarios o locales protegidos los materiales inflamables o combustibles Identificar los posibles focos de ignición
Carga física	Analizar la carga física de los trabajadores Adoptar medidas para reducir esfuerzos Combinar la posición de pie y sentado Mantener la columna en posición recta
Carga mental	Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad del tiempo de la jornada laboral La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente

TRABAJADOR/A SOCIAL	
Lugar de Trabajo	Tener en el botiquín todos los elementos exigidos Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado
Climatización	Instalar ventilación natural o forzada Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas
Incendio/Explosión	Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa Identificar los posibles focos de ignición
Ordenadores	Estudiar los elementos que producen fatiga visual Efectuar controles iniciales y periódicos de la vista Conocer las posturas correctas y los ejercicios físicos recomendados
Carga mental	Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad del tiempo de la jornada laboral Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo Formar a los trabajadores para que conozcan los procesos y equipos



TRABAJADOR/A SOCIAL	
Organización	Permitir que los trabajadores elijan el método de trabajo Permitir la posibilidad de controlar el trabajo realizado Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos Evaluar de cara a una posible intervención las siguientes áreas: sobrecarga laboral, las recompensas (no sólo económicas), el grado de control que tiene el trabajador sobre su tarea, el sentimiento de comunidad, la presencia o ausencia de equidad
Burnout: Relaciones interpersonales	Fomentar la comunicación y el apoyo social entre compañeros y supervisores
Burnout: Formación personal y de equipos	Entrenamiento en estrategias individuales de cara a reducir el estrés: resolución de problemas, asertividad y estructuración del tiempo. Formación específica sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias

ENCARGADO/A- JEFE/A DE EQUIPO Y JATA	
Lugar de Trabajo	Tener en el botiquín todos los elementos exigidos Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado
Climatización	Instalar ventilación natural o forzada Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas
Incendio/Explosión	Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa Almacenar en armarios o locales protegidos los materiales inflamables
Carga mental	Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad del tiempo de la jornada laboral La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente



PERSONAL DE OBRAS Y SERVICIOS

Lugar de Trabajo	Se deberá instalar un inodoro por cada 25 hombres y otro por cada 15 mujeres Tener en el botiquín todos los elementos exigidos Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado
Climatización	Instalar ventilación natural o forzada Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas Intentar que no se produzcan corrientes molestas En los lugares donde se genere polvo, humos o gases, instalar sistemas de aspiración Renovar el aire 30m ³ por hora y trabajador Mantener la temperatura entre los valores recogidos en el R.D. 486/97 . Mantener la velocidad del aire entre los valores ecogidos en el R.D. 486/97 Mantener la humedad relativa del aire entre el 40% y el 60%
Generadores Calor-frío	Evitar Cambios bruscos de temperatura mediante medidas colectivas Formar al personal sobre los primeros auxilios en caso de sobrecarga térmica
Iluminación	Instalar suficiente luz en las escaleras y otros lugares de paso con riesgos de caídas
Electricidad	Ocultar las conducciones eléctricas en falsos techos o empotrarlas Tener los cuadros eléctricos cerrados y sin peligro de contacto eléctrico No almacenar elementos extraños en los cuadros eléctricos Recubrir las partes activas con aislamientos Disponer de algún sistema para impedir la aparición de conexiones accidentales en los circuitos Instalar interruptores diferenciales o tomas a tierra para limitar las conexiones accidentales Las herramientas portátiles deben de alimentarse a 250 voltios y, en lugares muy conductores de 24 voltios Las herramientas portátiles deben de alimentarse con un enchufe de toma de tierra Las lámparas eléctricas portátiles deben tener mangos aislantes Suprimir la tensión antes de realizar un arreglo en la instalación eléctrica Dar al personal los elementos de protección necesarios



PERSONAL DE OBRAS Y SERVICIOS	
Incendio/Explosión	<p>Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa. Manipular los líquidos inflamables en condiciones seguras No fumar en zonas de almacenamiento o manejo de productos inflamables o combustibles Formar a los trabajadores en el manejo de los medios anti-incendio Almacenar en armarios o locales protegidos los materiales inflamables Recoger y depositar en lugares seguros los residuos combustibles Realizar la limpieza con disolventes de forma segura Identificar posibles focos de ignición Garantizar que los incendios no se propagarán libremente por el edificio</p>
Elevación	<p>En caso de fallo de suministro eléctrico los ascensores deben poseer un sistema de seguridad para descender la cabina a la planta más cercana y abrir las puertas automáticamente Instalar cajas de ascensores de tipo cerrado y resistentes al fuego</p>
Carga física	<p>Analizar la carga física de los trabajadores Adoptar medidas para reducir esfuerzos Combinar las posiciones “de pie” y “sentado” Mantener la columna en posición recta Mantener los brazos por debajo del nivel de los hombros Hacer pausas en los trabajos que exigen grandes esfuerzos Las variables ambientales deben adaptarse al tipo de esfuerzo a realizar Formar a los trabajadores sobre la correcta manipulación de las cargas La forma y volumen de las cargas debe permitir cogerlas con facilidad Los desplazamientos deberán ocupar menos del 25% de la jornada laboral Evitar el manejo de pesos superiores a 25 Kg. por persona. Controlar que los trabajadores manejen las cargas de manera correcta Evitar que los menores de 18 años y las mujeres embarazadas realicen trabajos pesados</p>



PERSONAL DE OBRAS Y SERVICIOS

Químicas	<p>Conocer datos de seguridad de los productos peligrosos utilizados</p> <p>Conocer los métodos de trabajo seguros</p> <p>Almacenar los productos químicos peligrosos agrupando los que tienen riesgos comunes y evitando la proximidad de los incompatibles</p> <p>Ventilar correctamente de manera natural o forzada el área de almacenamiento</p> <p>Usar EPI's en la realización de operaciones con productos peligrosos</p> <p>Conocer los procedimientos escritos para la realización de actividades que puedan ocasionar accidentes graves</p> <p>Limpiar con los productos adecuados y menos tóxicos</p> <p>Almacenar los productos inflamables en armarios protegidos o recintos especiales</p> <p>Asegurar la retención en la zona de almacenamiento para casos de fugas</p>
Organización	<p>Realizar tareas completas.</p> <p>El trabajo deberá estar en consonancia con la preparación de los trabajadores</p> <p>Dar a conocer a los trabajadores el funcionamiento global de la empresa</p> <p>Dar a conocer a los trabajadores para qué sirve su trabajo en el conjunto de la empresa</p> <p>Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas</p> <p>El ambiente laboral debe permitir que los trabajadores tengan iniciativa en la resolución de problemas</p> <p>Deben existir sistemas de participación para tratar los problemas de trabajo</p> <p>Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos</p> <p>El ambiente laboral debe permitir la colaboración entre los miembros de trabajo</p> <p>Las instrucciones de ejecución para realizar las tareas deben ser claras</p> <p>Permitir a los trabajadores que elijan el método de trabajo</p> <p>Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado</p>

**PERSONAL DE OBRAS Y SERVICIOS**

Carga mental	<p>Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral</p> <p>Organizar la información para evitar la sobrecarga de la misma</p> <p>Facilitar a los trabajadores el proceso de toma de decisiones con información y tiempo adecuado</p> <p>Formar a los trabajadores para que conozcan los procesos y los equipos</p> <p>Las condiciones ambientales deben facilitar el desarrollo de las tareas</p> <p>Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo</p> <p>La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente</p>
Utensilios	<p>Utilizar los equipos de protección individual precisos</p> <p>No llevara anillos o colgantes cuando se utilizan herramientas</p> <p>Formar a los trabajadores en el uso correcto de utensilios</p>
Burnout: Relaciones interpersonales	<p>Fomentar la comunicación y el apoyo social entre compañeros y supervisores</p>
Burnout: Formación personal y de equipos	<p>Entrenamiento en estrategias individuales de cara a reducir el estrés: resolución de problemas, asertividad y estructuración del tiempo.</p> <p>Formación específica sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias</p>

PERSONAL DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

Lugar de Trabajo	<p>Tener el espacio de trabajo limpio, ordenado, sin obstáculos y equipado</p> <p>Poner protecciones contra golpes, salpicaduras, etc.</p> <p>Tener en el botiquín todos los elementos exigidos</p> <p>Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado</p>
Climatización	<p>Instalar ventilación natural o forzada.</p> <p>Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas</p> <p>En los lugares en los que se genere polvo, humos y gases, instalar sistemas de aspiración</p>
Generadores Calor-frío	<p>Evitar Cambios bruscos de temperatura mediante medidas colectivas.</p> <p>Formar al personal sobre los primeros auxilios en caso de sobrecarga térmica</p>



PERSONAL DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

Presión y gas	Registrar diariamente en un libro las operaciones efectuadas en la sala de calderas Formar al personal sobre los peligros del manejo de aparatos a presión
Incendio/Explosión	Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa Almacenar en armarios o locales protegidos los materiales inflamables No fumar en zonas de almacenamiento o manejo de productos inflamables o combustibles
Sustancias Químicas	Conocer datos de seguridad de los productos peligrosos utilizados . Conocer los métodos de trabajo seguros Asegurar la retención en la zona de almacenamiento para casos de fugas Usar EPI's en la realización de operaciones con productos peligrosos Limpiar con los productos adecuados y menos tóxicos Ventilar correctamente de manera natural o forzada el área de almacenamiento Conocer los procedimientos escritos para la realización de actividades que puedan ocasionar accidentes graves
Sustancias Biológicas	Dar a conocer a los trabajadores el grado de peligrosidad y de infección de los contaminantes biológicos que puedan aparecer en su lugar de trabajo Diferenciar las zonas de trabajo que reúnen los requisitos para tratar los contaminantes biológicos Prevenir que los trabajadores puedan sufrir pinchazos, cortes, arañazos, inhalaciones, etc. Establecer y cumplir un programa de limpieza, desinfección y desinsectación de los lugares de trabajo Los trabajadores deberán recibir las vacunas requeridas para los riesgos a los que están expuestos Conocer las características y usar los EPI's en las operaciones que los requieran Dar la formación necesaria para desarrollar sus tareas de forma segura Disponer de suficientes instalaciones sanitarias y áreas de descanso Definir un protocolo de primeros auxilios y disponer de los medios para llevarlo a cabo



PERSONAL DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

Carga física	<p>Analizar la carga física de los trabajos Adoptar medidas para reducir esfuerzos Las variables ambientales deben adaptarse al tipo de esfuerzo a realizar Formar a los trabajadores sobre la correcta manipulación de las cargas Controlar que los trabajadores manejen las cargas de forma correcta Combinar las posiciones “de pie” y “sentado” Mantener la columna en posición recta</p>
Carga mental	<p>Facilitar a los trabajadores el proceso de toma de decisiones con información y tiempo adecuado Organizar la información para evitar la sobrecarga de la misma Las condiciones ambientales deben facilitar el desarrollo de las tareas</p>
Organización	<p>Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado El ambiente laboral debe permitir la colaboración entre los miembros de trabajo Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos Deben existir sistemas de participación para tratar los problemas de trabajo</p>
Utensilios	<p>No llevar anillos o colgantes cuando se utilizan herramientas Formar a los trabajadores en el uso correcto de los utensilios</p>

PERSONAL DE COCINA

Lugar de Trabajo	<p>Tener en el botiquín todos los elementos exigidos Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado</p>
Climatización	<p>Instalar ventilación natural o forzada Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas Intentar que no se produzcan corrientes molestas. Renovar el aire 30m³ por hora y trabajador Mantener la temperatura entre los valores recogidos en el R.D. 486/97. Mantener la velocidad del aire entre los valores recogidos en el R.D. 486/97 Mantener la humedad relativa del aire entre el 40% y el 60%</p>



PERSONAL DE COCINA

Focos Calor-frío	No se deberá permanecer en hornos y calderas durante los descansos Evitar cambios bruscos de temperatura mediante medidas colectivas. Formar al personal sobre los primeros auxilios en caso de sobrecarga térmica
Ruido	Realizar evaluaciones iniciales y periódicas en caso de superar 80 dBA. Informar sobre los resultados de las evaluaciones y los riesgos potenciales Realizar controles médicos periódicamente según los niveles de ruido Archivar y registrar los resultados de las evaluaciones y controles médicos Proporcionar protectores auditivos a los trabajadores que lo solicitaran o lo necesitaran Limitar el acceso a los lugares que tengan más de 90 dBA. . Insonorizar los lugares que estén sometidos a más de 80 dBA.
Iluminación	Debe haber suficiente luz para realizar las tareas
Incend/Explo	Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa . Recoger y almacenar en lugares seguros los residuos combustibles y los materiales inflamables Identificar los posibles focos de ignición Realizar la limpieza con disolventes de forma segura
Carga física	Analizar la carga física de los trabajadores Adoptar medidas para reducir los esfuerzos Combinar las posiciones “de pie” y “sentado” Mantener la columna en posición recta Mantener los brazos por debajo de los hombros Evitar el manejo de pesos superiores a 25 Kg. Los desplazamientos deberán ocupar menos del 25% de la jornada laboral No cargar pesos en recorridos superiores a 2 metros La forma y volumen de las cargas debe permitir cogerlas con facilidad El peso y el tamaño de la carga deberá estar ajustado a las características físicas del trabajador Formar a los trabajadores sobre la correcta manipulación de las cargas Las variables ambientales deben adaptarse al tipo de esfuerzo a realizar



PERSONAL DE COCINA

Sustancias Químicas	<p>Conocer datos de seguridad de los productos peligrosos utilizados</p> <p>Almacenar los productos químicos peligrosos agrupando los que tienen riesgos comunes y evitando la proximidad de los incompatibles</p> <p>Almacenar los productos inflamables en armarios protegidos o recintos especiales.</p> <p>Asegurar la retención en la zona de almacenamiento para casos de fugas</p>
Sustancias Biológicas	<p>Dar a conocer a los trabajadores el grado de peligrosidad y de infección de los contaminantes biológicos que puedan aparecer en su lugar de trabajo</p> <p>Diferenciar las zonas de trabajo que reúnen los requisitos para tratar los contaminantes biológicos</p> <p>Prevenir que los trabajadores puedan sufrir pinchazos, cortes, arañazos, inhalaciones, etc.</p> <p>Establecer y cumplir un programa de limpieza, desinfección y desinsectación de los lugares de trabajo</p> <p>Los trabajadores deberán recibir las vacunas requeridas para los riesgos a los que están expuestos</p> <p>Conocer las características y usar los EPI's en las operaciones que los requieran</p> <p>Dar la formación necesaria para desarrollar sus tareas de forma segura</p> <p>Disponer de suficientes instalaciones sanitarias y áreas de descanso</p> <p>Definir un protocolo de primeros auxilios y disponer de los medios para llevarlo a cabo</p> <p>Realizar reconocimientos específicos a todos los trabajadores</p>
Carga mental	<p>Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral.</p> <p>Permitir alguna pausa, además de las reglamentarias, para prevenir la fatiga</p> <p>Organizar la información para evitar la sobrecarga de la misma</p> <p>Facilitar a los trabajadores el proceso de toma de decisiones con información y tiempo adecuado</p> <p>Formar a los trabajadores para que conozcan los procesos y los equipos</p> <p>Las condiciones ambientales deben facilitar el desarrollo de las tareas</p> <p>Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo</p> <p>La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente</p>

**PERSONAL DE COCINA**

Organización	<p>Realizar tareas completas</p> <p>El ambiente laboral debe permitir que los trabajadores tengan iniciativa en la resolución de problemas</p> <p>El trabajo deberá estar en consonancia con la preparación de los trabajadores</p> <p>Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas.</p> <p>Las instrucciones de ejecución para realizar las tareas deben ser claras</p> <p>Informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado</p>
Utensilios	<p>Reparar y/o desechar las herramientas en estado deficiente</p> <p>Formar a los trabajadores en el uso correcto de los utensilios</p>

AUXILIAR DE HOSTELERÍA

Lugar de Trabajo	<p>El suelo debe ser consistente, no resbaladizo y de fácil limpieza.</p> <p>Cumplir las medidas del área de trabajo (3m de altura, 2 m² y 10 m³ por cada trabajador</p> <p>Se deberá instalar un inodoro por cada 25 hombres y otro por cada 15 mujeres</p> <p>Tener en el botiquín todos los elementos exigidos</p> <p>Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado</p>
Climatización	<p>Instalar ventilación natural o forzada.</p> <p>Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas. Intentar que no se produzcan corrientes molestas 1).</p> <p>En los lugares donde se genere polvo, humos o gases, instalar sistemas de aspiración</p> <p>Renovar el aire 30m³ por hora y trabajador.</p> <p>Mantener la temperatura entre los valores recogidos en el R.D. 486/97.</p> <p>Mantener la velocidad del aire entre los valores recogidos en el R.D. 486/97.</p> <p>Mantener la humedad relativa del aire entre el 40% y el 60%</p>
Incendio/Explosión	<p>Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa</p> <p>Almacenar en armarios o locales protegidos los materiales inflamables</p> <p>Recoger y depositar en lugares seguros los residuos combustibles</p> <p>Realizar la limpieza con disolventes de forma segura</p> <p>Identificar posibles focos de ignición.</p> <p>Garantizar que los incendios no se propagarán libremente por el edificio</p>



AUXILIAR DE HOSTELERÍA	
Iluminación	Instalar suficiente luz en las escaleras y otro lugares de paso con riesgos de caídas
Carga física	<p>Analizar la carga física de los trabajos. Adoptar medidas para reducir los esfuerzos Combinar las posiciones “de pie” y “sentado” Mantener la columna en posición recta Mantener los brazos por debajo del nivel de los hombros Formar a los trabajadores sobre la correcta manipulación de las cargas. La forma y volumen de las cargas debe permitir cogerlas con facilidad El peso y el tamaño de la carga deberá estar ajustado a las características físicas del trabajador Las variables ambientales deben adaptarse al tipo de esfuerzo a realizar Controlar que los trabajadores manejen las cargas de manera correcta Los desplazamientos deberán ocupar menos del 25% de la jornada laboral. No cargar pesos en recorridos superiores a 2 metros Hacer pausas en los trabajos que requieren grandes esfuerzos Evitar el manejo de pesos superiores a 25 Kg. por persona Evitar que los menores de 18 años y las mujeres embarazadas realicen trabajos pesados</p>
Carga mental	<p>Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral. Permitir alguna pausa, además de las reglamentarias, para prevenir la fatiga Facilitar a los trabajadores el proceso de toma de decisiones con información y tiempo adecuado Organizar la información para evitar la sobrecarga de la misma Formar a los trabajadores para que conozcan los procesos y los equipos Las condiciones ambientales deben facilitar el desarrollo de las tareas Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo. La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente</p>



AUXILIAR DE HOSTELERÍA

Elevación	Diferenciar en color y textura la superficie del pavimento previa al ascensor Poner en relieve los dígitos del panel de mando de los ascensores En caso de fallo de suministro eléctrico los ascensores deben poseer un sistema de seguridad para descender la cabina a la planta más cercana y abrir las puertas automáticamente
Organización	Realizar tareas completas Dar a conocer a los trabajadores el funcionamiento global de la empresa Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas Permitir que los trabajadores elijan el método de trabajo Permitir la posibilidad de controlar el trabajo realizado Las instrucciones de ejecución para realizar las tareas deben ser claras Deben existir sistemas de participación para tratar los problemas de trabajo El ambiente laboral debe permitir la colaboración entre los miembros de los equipos de trabajo El trabajo deberá estar en consonancia con la preparación de los trabajadores El ambiente laboral debe permitir que los trabajadores tengan iniciativa en la resolución de problemas. Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado
Burnout: Relaciones interpersonales	Fomentar la comunicación y el apoyo social entre compañeros y supervisores
Burnout: Formación personal y de equipos	Entrenamiento en estrategias individuales de cara a reducir el estrés: resolución de problemas, asertividad y estructuración del tiempo. Formación específica sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias



PERSONAL DE LAVANDERÍA/PLANCHA/COSTURA	
Lugar de Trabajo	Tener el espacio de trabajo limpio, ordenado, sin obstáculos y equipado Tener en el botiquín todos los elementos exigidos Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado El suelo debe ser consistente, no resbaladizo y de fácil limpieza Señalizar las zonas de paso y liberarlas de obstáculos
Climatización	Instalar ventilación natural o forzada Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas Intentar que no se produzcan corrientes molestas En los lugares donde se genere polvo, humos o gases, instalar sistemas de aspiración Renovar el aire 30m ³ por hora y trabajador Mantener la temperatura entre los valores recogidos en el R.D. 486/97 Mantener la velocidad del aire entre los valores recogidos en el R.D. 486/97 Mantener la humedad relativa del aire entre el 40% y el 60%
Generadores Calor-frío	Evitar los cambios bruscos de temperatura mediante medidas colectivas Formar al personal sobre primeros auxilios en caso e sobrecarga térmica
Ruido	Realizar evaluaciones iniciales y periódicas en el caso de superar 80 dBA Informar sobre los resultados de las evaluaciones y los riesgos potenciales Realizar controles médicos periódicamente según los niveles de ruidos Archivar y registrar los resultados de las evaluaciones y controles médicos Proporcionar protectores auditivos a los trabajadores que lo solicitaran o lo necesitaran Limitar el acceso a los lugares que tengan más de 90 dBA. . Insonorizar los lugares que estén sometidos a más de 80 dBA.
Vibraciones	Limitar el tiempo de permanencia de las personas en los recintos con máquinas vibratorias
Iluminación	Debe haber suficiente luz para realizar las tareas Iluminar las salidas de emergencia



PERSONAL DE LAVANDERÍA/PLANCHA/COSTURA	
Incendio/Explosión	<p>Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa. Almacenar en armarios o locales protegidos los materiales inflamables. Identificar los posibles focos de ignición Manipular los líquidos inflamables en condiciones seguras Formar a los trabajadores en el manejo de los medios anti-incendio Realizar la limpieza con disolventes de forma segura</p>
Elevación	<p>Diferenciar en color y textura la superficie del pavimento previa al ascensor Poner en relieve los dígitos del panel de mando de los ascensores En caso de fallo de suministro eléctrico los ascensores deben poseer un sistema de seguridad para descender la cabina a la planta más cercana y abrir las puertas automáticamente</p>
Carga física	<p>Analizar la carga física de los trabajos Adoptar medidas para reducir los esfuerzos Combinar las posiciones “de pie” y “sentado” Mantener la columna en posición recta Mantener los brazos por debajo del nivel de los hombros Formar a los trabajadores sobre la correcta manipulación de las cargas La forma y volumen de las cargas debe permitir cogerlas con facilidad El peso y el tamaño de la carga deberá estar ajustado a las características físicas del trabajador Las variables ambientales deben adaptarse al tipo de esfuerzo a realizar Controlar que los trabajadores manejen las cargas de manera correcta Los desplazamientos deberán ocupar menos del 25% de la jornada laboral. No cargar pesos en recorridos superiores a 2 metros Hacer pausas en los trabajos que requieren grandes esfuerzos Evitar el manejo de pesos superiores a 25 Kg. por persona. Evitar que los menores de 18 años y las mujeres embarazadas realicen trabajos pesados</p>



PERSONAL DE LAVANDERÍA/PLANCHA/COSTURA

<p>Sustancias Químicas</p>	<p>Conocer datos de seguridad de los productos peligrosos utilizados. Identificar y señalizar los productos peligrosos. Conocer los métodos de trabajo seguros Almacenar los productos químicos peligrosos agrupando los que tienen riesgos comunes y evitando la proximidad de los incompatibles Almacenar los productos inflamables en armarios protegidos o recintos especiales Ventilar correctamente de manera natural o forzada el área de almacenamiento Evitar el trasvase de productos por vertido libre. Conocer los procedimientos escritos para la realización de actividades que puedan ocasionar accidentes graves</p>
<p>Sustancias Biológicas</p>	<p>Dar a conocer a los trabajadores el grado de peligrosidad y de infección de los contaminantes biológicos que puedan aparecer en su lugar de trabajo Diferenciar las zonas de trabajo que reúnen los requisitos para tratar los contaminantes biológicos Proporcionar la información necesaria para desarrollar las tareas de forma segura Disponer de suficientes instalaciones sanitarias y áreas de descanso Definir un protocolo de primeros auxilios y disponer de los medios para llevarlo a cabo</p>
<p>Carga mental</p>	<p>Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral Permitir alguna pausa, además de las reglamentarias, para prevenir la fatiga Organizar la información para evitar la sobrecarga de la misma Las condiciones ambientales deben facilitar el desarrollo de las tareas . Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente Formar a los trabajadores para que conozcan los procesos y equipos</p>



PERSONAL DE LAVANDERÍA/PLANCHA/COSTURA

Organización	<p>Dar a conocer a los trabajadores el funcionamiento global de la empresa</p> <p>Dar a conocer a los trabajadores para qué sirve su trabajo en el conjunto de la empresa</p> <p>El trabajo deberá estar en consonancia con la preparación de los trabajadores</p> <p>Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas</p> <p>El ambiente laboral debe permitir que los trabajadores tengan iniciativa en la resolución de problemas</p> <p>Permitir que los trabajadores elijan el método de trabajo</p> <p>Permitir la posibilidad de controlar el trabajo realizado</p> <p>El ambiente laboral debe permitir la colaboración entre los miembros de trabajo</p> <p>Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado</p> <p>Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos</p> <p>Deben existir sistemas de participación para tratar los problemas de trabajo</p> <p>Evaluar de cara a una posible intervención las siguientes áreas: sobrecarga laboral, las recompensas (no sólo económicas), el grado de control que tiene el trabajador sobre su tarea, el sentimiento de comunidad, la presencia o ausencia de equidad</p>
Utensilios	Reparar y/o desechar las herramientas en estado deficiente
Burnout: Relaciones interpersonales	Fomentar la comunicación y el apoyo social entre compañeros y supervisores
Burnout: Formación personal y de equipos	Entrenamiento en estrategias individuales de cara a reducir el estrés: resolución de problemas, asertividad y estructuración del tiempo. Formación específica sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias



CONTROL/INFORMACIÓN	
Climatización	Instalar ventilación natural o forzada. Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas
Iluminación	Debe haber suficiente luz para realizar las tareas
Incend/Explo	Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa . Almacenar en armarios o locales protegidos los materiales inflamables Identificar los posibles focos de ignición
Carga mental	Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral. Permitir alguna pausa, además de las reglamentarias, para prevenir la fatiga La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente Formar a los trabajadores para que conozcan los procesos y los equipos Permitir la participación de los trabajadores en la determinación de las personas que componen los equipos de trabajo
Organización	Permitir alternar tareas El trabajo deberá estar en consonancia con la preparación de los trabajadores Las instrucciones de ejecución para realizar las tareas deben ser claras El ambiente laboral de los trabajadores debe permitir su iniciativa en la resolución de problemas El ambiente laboral debe permitir la colaboración entre los miembros de trabajo Se debe facilitar la comunicación entre los trabajadores Dar a conocer a los trabajadores el funcionamiento global de la empresa Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado Deben existir sistemas de participación para tratar los problemas de trabajo Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos Permitir la posibilidad de controlar el trabajo realizado



CONDUCTOR/A

Carga física	Analizar la carga física de los trabajos Adoptar medidas para reducir los esfuerzos Formar a los trabajadores sobre la correcta manipulación de las cargas Los desplazamientos deberán ocupar menos del 25% de la jornada laboral Evitar el manejo de pesos superiores a 25 Kg. por persona Controlar que los trabajadores manejen las cargas de manera correcta
Carga mental	Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral Organizar la información para evitar la sobrecarga de la misma
Organización	Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado Deben existir sistemas de participación para tratar los problemas de trabajo Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos El ambiente laboral debe permitir la colaboración entre los miembros de trabajo Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas Permitir que los trabajadores elijan el método de trabajo
Burnout: Relaciones interpersonales	Fomentar la comunicación y el apoyo social entre compañeros y supervisores
Burnout: Formación personal y de equipos	Entrenamiento en estrategias individuales de cara a reducir el estrés: resolución de problemas, asertividad y estructuración del tiempo. Formación específica y continuada sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias

DIRECTOR/GERENTE

Carga mental	Mantener un ritmo de trabajo no fatigoso Organizar la información para evitar la sobrecarga Formación y adecuación de aptitudes a las exigencias del puesto de trabajo
--------------	--



SUPERVISOR/A- GOBERNANTE/A	
Lugar de Trabajo	Tener en el botiquín todos los elementos exigidos Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado
Climatización	Instalar ventilación natural o forzada Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas Renovar el aire 30m ³ por hora y trabajador Mantener la temperatura entre los valores recogidos en el RD 486/97 Mantener la velocidad del aire entre los valores recogidos en el RD 486/97 Mantener la humedad relativa del aire entre el 40% y el 60%
Incendio/Explosión	Almacenar en armarios o locales protegidos los materiales inflamables
Carga mental	Mantener la atención a nivel alto menos de la mitad de tiempo de la jornada laboral Organizar la información para evitar la sobrecarga de la misma Permitir alguna pausa, además de las reglamentarias, para prevenir la fatiga La recuperación de la fatiga entre una jornada y la siguiente debe ser suficiente

PERSONAL ADMINISTRATIVO	
Lugar de Trabajo	Tener en el botiquín todos los elementos exigidos Efectuar revisiones mensuales del botiquín reponiendo lo usado
Climatización	Instalar ventilación natural o forzada Poner lugares de paso para la adaptación gradual a las temperaturas En los lugares donde se generen polvo, humos y gases, instalar sistemas de aspiración
Incendio/Explosión	Conocer las cantidades de material inflamable presente en la empresa
Ordenadores	Comprobar que la mesa de trabajo y los elementos depositados sobre ella no producen fatiga postural Ubicar la pantalla correctamente, para que no se produzca fatiga visual Alejar las pantallas de las entradas de luz al menos tres metros Evitar los reflejos sobre las pantallas de los ordenadores Conocer las posturas correctas y los ejercicios físicos recomendados Estudiar los elementos que producen fatiga visual Efectuar controles iniciales y periódicos de la vista Establecer pausas de trabajo con ordenadores



PERSONAL ADMINISTRATIVO

Organización	El ambiente laboral debe permitir que los trabajadores tengan iniciativa en la resolución de problemas Permitir que los trabajadores elijan el método de trabajo Deben existir sistemas de participación para tratar los problemas del trabajo Consultar a los trabajadores al introducir nuevos métodos o equipos Permitir la participación de los trabajadores en la organización global de las tareas Las instrucciones de ejecución para realizar las tareas deben ser claras Informar a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado Evaluar de cara a una posible intervención las siguientes áreas: sobrecarga laboral, las recompensas (no sólo económicas), el grado de control que tiene el trabajador sobre su tarea, el sentimiento de comunidad, la presencia o ausencia de equidad
Burnout: Relaciones interpersonales	Fomentar la comunicación y el apoyo social entre compañeros y supervisores
Burnout: Formación personal y de equipos	Entrenamiento en estrategias individuales de cara a reducir el estrés: resolución de problemas, asertividad y estructuración del tiempo Formación específica sobre las características comunes y los problemas más frecuentes que plantean los usuarios de estas residencias



7. RECOMENDACIONES DE UGT

La Seguridad y Salud en el trabajo forman parte de las condiciones de trabajo, por lo que deben ser negociadas en los convenios colectivos.

A través de la negociación colectiva debemos de superar los mínimos establecidos en la LPRL, garantizando las mismas condiciones de trabajo, en lo que respecta a la seguridad y salud para los /as trabajadores /as de todas las empresas y de todos los sectores.

Las propuestas que desde UGT-Madrid se hacen para intentar solventar esta situación, irán encaminadas hacia:

- Exigir el cumplimiento de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y la Normativa que la desarrolla.
- Formación e información de los trabajadores/as y de los empresarios/as.
- Ampliar la participación de los representantes de los trabajadores en los órganos de control de las MUTUAS: Comisión de Control y Seguimiento y Comisión de Prestaciones Especiales.
- Incluir las notas técnicas del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y los Protocolos de Vigilancia del Ministerio de Sanidad.
- Exigir la transposición de Directivas Europeas y desarrollo reglamentario de las normas preventivas.
- Instar a los poderes públicos a tutelar la defensa de la salud de los trabajadores.

La Negociación colectiva sectorial ha de ser el instrumento a través del cual podamos superar los mínimos establecidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y para ello hemos de pactar:

- Creación de comisiones paritarias de Seguridad y Salud en cada uno de los convenios del sector.
- Estudio de las condiciones de trabajo y evaluación de los riesgos del sector y Plan de Prevención para cada sector prestando especial atención a los colectivos sensibles como jóvenes, y mujeres embarazadas y en situación de lactancia.
- Plan de formación para el sector y programas de seguimiento. Establecer la temporalización de los planes de prevención.
- Creación de delegados sectoriales y territoriales reforzando las actuaciones de los Delegados de Prevención.
- Disposición de créditos horarios adicionales que permitan cumplir con las funciones del Delegado de Prevención.
- Protocolos de Vigilancia de la salud que garanticen una vigilancia específica con relación a los riesgos evaluados y no eliminados.



- Plantear el rechazo a que las mutuas gestionen la Incapacidad Temporal como contingencia común; a través de un informe de los órganos de representación de los trabajadores.
- Ha de integrarse el medio ambiente en la negociación colectiva, para ello, sería conveniente que se incluyera una cláusula específica de medio ambiente cuyo contenido mínimo establezca derechos a información de los representantes de los trabajadores sobre el comportamiento ambiental de la empresa, y, formación a los / as trabajadores / as y sus representantes, tanto en aspectos genéricos de sensibilización como en temas más específicos de carácter técnico y normativo.

Establecer en los convenios colectivos la regulación que evite y reprima determinadas conductas que son socialmente dolorosas:

o Acoso moral:

- Introducción de cláusulas en las que la empresa no admita actitudes que posibiliten acoso moral.
- Realización de protocolos de actuación sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso.

NO OLVIDES QUE...

Desde UGT- Madrid trabajamos para mejorar tus condiciones laborales, especialmente aquellas que se refieren a la seguridad y salud en el trabajo.

Uno de nuestros objetivos es desarrollar actividades de promoción de la salud de los trabajadores/as y mejorar las condiciones de trabajo existentes en la empresa, de forma que podamos disminuir la siniestralidad existente en nuestra Comunidad. Para conseguir este objetivo, contamos con un instrumento eficaz: **la negociación colectiva**.

Es importante que contemos con representación de los trabajadores/as en todas las empresas, ya que a través de ésta haremos llegar al empresario nuestras propuestas, dado que los trabajadores/as somos los que mejor conocemos nuestro puesto de trabajo y las condiciones en que desarrollamos el mismo.



Los Delegados de prevención y los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo son los órganos de defensa de los intereses de los trabajadores/as, vigilan el cumplimiento en las empresas y centros de trabajo de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y promueven la participación de los trabajadores/as, desarrollando una política preventiva y de promoción de la seguridad y salud; en definitiva ejercen una labor de vigilancia y control de las condiciones de higiene y seguridad en el desarrollo del trabajo en la empresa.

Ante cualquier problema, no dudes en acudir a ellos o a tu sindicato, UGT.



8. ANEXOS

8.1. CUESTIONARIO GENERAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

1. ZONA DE TRABAJO	SI	NO
• ¿Las zonas de paso están libres de obstáculos?		
• ¿El suelo es no resbaladizo?		
• ¿Las aberturas en el suelo, si existen, están protegidas con barandillas?		
• ¿Se cumplen las medidas del área de trabajo? (3m. de alto, 2m.cuadrados y 10 m. cúbicos por trabajador)		
• ¿Si existen máquinas, éstas están separadas entre sí al menos 0,8 m.?		
• ¿Existe una proporción de inodoros recomendada por ley? (1 por cada 25 hombres y 1 por cada 15 mujeres)		
• ¿Hay botiquín y contiene todos los elementos necesarios?		
• ¿Se efectúa revisión mensual del botiquín, reponiendo material?		
• ¿Existen taquillas suficientes?		
• ¿Las taquillas están adaptadas a las necesidades?		
2. RUIDO	SI	NO
Aplicable en ambientes de trabajo con niveles superiores a 80 dBA o niveles puntuales de pico por encima de 140 dBA		
• ¿Se realizan evaluaciones periódicas del nivel de ruido?		
• ¿Se informa a los trabajadores de los resultados y se les forma en función de los riesgos potenciales derivados de su puesto de trabajo?		
• ¿Están insonorizados techos y paredes?		
• ¿Se realizan revisiones médicas específicas en función de la exposición a niveles altos de contaminación acústica?		
• ¿Existe material protector auditivo, a disposición del trabajador? (Leq por encima de 85 dBA)		
3. CLIMATIZACIÓN	SI	NO
• ¿Existe ventilación natural o aire acondicionado?		
• ¿La temperatura en el lugar de trabajo se encuentra dentro de valores normales, según R.D. 486/97, sobre lugares de trabajo?		
• ¿El sistema de aireación no produce corrientes molestas?		
• ¿En lugares con humos, polvos o gases existe sistema de aspiración?		



4. GENERADORES DE CALOR/FRÍO	SI	NO
• ¿Se forma al personal en prevención por sobrecarga térmica?		
• ¿Se evita permanecer en lugares donde existen hornos o calderas en los momentos de descanso?		
• ¿Alrededor de los focos generadores de calor existe un espacio libre de al menos 1,5 metros?		
• ¿Se utilizan equipamientos especiales en zonas de temperatura extrema?		
• ¿Se evitan cambios bruscos de temperatura, a través de medidas colectivas? (Climatización)		
• ¿La sala de calderas tiene ventilación natural o forzada?		
• ¿La sala de calderas cuenta con libro de registro diario de operaciones de mantenimiento mínimas?		
• ¿Se cumple la obligatoriedad de no utilización de la sala de calderas como lugar de almacén?		
5. MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS	SI	NO
• ¿Están identificados los materiales inflamables existentes?		
• ¿El almacenamiento de productos potencialmente peligrosos se realiza en zonas protegidas?		
• ¿Ante un conato de incendio en cualquier zona y horario se detectaría rápidamente y se activaría la alarma?		
• ¿Existen extintores suficientes y adecuados?		
• ¿Hay personal formado en el manejo de medios antiincendio?		
• ¿El número y ubicación de los detectores de humo es adecuado?		
• ¿La manipulación de productos inflamables o de limpieza nocivos se efectúa de forma segura para el trabajador?		
• ¿El alumbrado de emergencia / señalización es adecuado?		
• ¿Las puertas/salidas de emergencia pueden ser abiertas por cualquier persona, y en el sentido de la evacuación?		
6. ILUMINACIÓN	SI	NO
• ¿Trabaja con suficiente luz?		
• ¿Se renuevan los focos productores de luz averiados?		
• ¿Se limpian las superficies iluminantes?		



7. ELECTRICIDAD	SI	NO
• ¿Las conducciones eléctricas permanecen ocultas, empotradas o en falsos techos?		
• ¿Los cuadros eléctricos están señalizados?		
• ¿Los cuadros eléctricos permanecen cerrados?		
• ¿Los cuadros eléctricos no se usan como almacén?		
8. ASCENSORES/ELEVADORES	SI	NO
• ¿Los ascensores son de tipo cerrado?		
• ¿El sistema de seguridad del ascensor le hace descender, en caso de emergencia, a la planta más cercana y le permite abrir sus puertas?		
• ¿Se indica el peso máximo permitido?		
• ¿Los dígitos del panel de mandos están en relieve?		
• ¿La superficie del suelo previa a la entrada del ascensor se diferencia en color y textura?		
9. CONTAMINANTES QUÍMICOS Y BIOLÓGICOS	SI	NO
• ¿Los trabajadores conocen el grado de peligrosidad/infección de los contaminantes que puedan existir en su zona de trabajo?		
• ¿Se utilizan los equipos adecuados al riesgo presente?		
• ¿Existen protocolos de limpieza, desinfección y/o desinsectación, específicos, en los lugares de trabajo?		
• ¿Los trabajadores de riesgo reciben formación específica?		
• ¿Los trabajadores expuestos reciben vacunación requerida?		
10. CARGA FÍSICA	SI	NO
• ¿Se adoptan medidas para reducir los esfuerzos físicos?		
• ¿El puesto de trabajo permite mantener la columna vertebral en posición recta?		
• ¿El trabajo permite alternar la posición de pie y sentado?		
• ¿Se mantienen los brazos por debajo del nivel de los hombros?		
• ¿Se evita manejar pesos superiores a 25 kg.?		
• ¿Existen pausas en los trabajos que requieren grandes esfuerzos?		
• ¿El volumen y forma de las cargas permite su manejo?		
• ¿Los trabajadores que deben realizar carga física han sido formados en su correcta manipulación?		



11. TRABAJO CON PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS (PVD)	SI	NO
• ¿Los trabajadores están adiestrados en el uso correcto de ordenadores y programas?		
• ¿Existen en el puesto de trabajo suficientes recursos informáticos?		
• ¿La ubicación del material es tal que evita la fatiga postural?		
• ¿Se evitan los reflejos sobre las pantallas de ordenador?		
• ¿Los monitores están alejados de las entradas de luz al menos 3 m.?		
• ¿Las características de las sillas de trabajo permiten trabajar con comodidad?		
• ¿Las dimensiones de la mesa de trabajo son adecuadas? Al menos 1,20 x 0,80 metros		
• ¿Se efectúan controles específicos y periódicos de la vista?		
• ¿Los trabajadores conocen las posturas correctas y los ejercicios físicos recomendados para evitar la fatiga postural?		
12. CARGA MENTAL	SI	NO
• ¿El ritmo de trabajo es alcanzable para un trabajador con experiencia?		
• ¿En la jornada laboral se mantiene la atención en un nivel alto menos de la mitad del tiempo?		
• ¿Aparte del descanso reglamentario, el trabajo permite algunas pausas para evitar la aparición de la fatiga?		
• ¿La formación laboral permite conocer procesos y equipos?		
• ¿La recuperación de la fatiga entre jornadas consecutivas es suficiente?		
13. INSTRUMENTAL/UTENSILIOS	SI	NO
• ¿Se cuenta con el material adecuado para las tareas a desarrollar?		
• ¿Los trabajadores están formados en el uso correcto del instrumental?		
• ¿Se utilizan los equipos de protección individual precisos?		
• ¿El material está en buen uso de conservación y limpieza?		
• ¿Se reparan o desechan los utensilios en estado deficiente?		



14. FACTORES PSICOSOCIALES	SI	NO
• ¿La preparación de los trabajadores está en consonancia con el trabajo que tienen que realizar?		
• ¿En la resolución de pequeñas incidencias, el ambiente laboral permite a los trabajadores tener iniciativa?		
• ¿Pueden los trabajadores ausentarse cuando lo necesiten o detener el trabajo?		
• ¿Se tiene la posibilidad de controlar el trabajo realizado?		
• ¿Se puede elegir el método de trabajo?		
• ¿Las instrucciones de trabajo son claras, concisas y concretas?		
• ¿Se poseen sistemas de participación para solventar los problemas de trabajo?		
• ¿El ambiente de trabajo permite la colaboración entre los integrantes de un equipo de trabajo?		
• ¿Se evita el exceso de carga mental que supone el trabajo con residentes asistidos psicopatológicamente afectados?		
• ¿Se evitan las interferencias en el trabajo por causa de las visitas?		
• ¿Se evitan presiones psicológicas o agresiones físicas de residentes o familiares sobre el trabajador?		
• ¿Existe una clara y formal especificación de funciones por cada puesto de trabajo?		
• ¿Se evita la sobrecarga de trabajo en puestos ante la ausencia de compañeros por bajas o ausencias?		
• ¿Es adecuada la ratio trabajador/residente para los distintos puestos?		
• ¿Es adecuado el sueldo en función de factores tales como responsabilidad, peligrosidad o penosidad?		
• ¿Existen posibilidades de promoción?		
• ¿Existe estabilidad en el empleo?		



Situación Laboral:

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Funcionario | <input type="checkbox"/> | 5. Fijo Discontinuo | <input type="checkbox"/> |
| 2. Interino | <input type="checkbox"/> | 6. Fin Semana / Festivos | <input type="checkbox"/> |
| 3. Laboral Fijo | <input type="checkbox"/> | | |
| 4. Suplencias Trabajadores | <input type="checkbox"/> | | |

Tiempo que lleva en la Profesión _____

Tiempo que lleva en el mismo Centro _____

Turno de Trabajo:

- | | | | |
|-----------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1. Mañana | <input type="checkbox"/> | 4. Jornada Especial | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tarde | <input type="checkbox"/> | 5. Fin de Semana | <input type="checkbox"/> |
| 3. Noche | <input type="checkbox"/> | | |



8.3. M.B.I. (HSS)

El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a las plantillas de las Residencias de personas mayores de la Comunidad de Madrid, **su trabajo y a las personas a quienes dan servicio**. Se usa el término **persona** para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Vd. utilice otro término (por ejemplo, pacientes, usuarios, etc.), cuando responda a esta encuesta piense en el servicio que Vd. da.

A continuación encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Vd. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se le ofrece.

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas; lo que le pedimos es que responda a cada frase con la mayor sinceridad y espontaneidad.

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

RODEE CON UN CÍRCULO LA RESPUESTA QUE MÁS SE AJUSTE.

-
- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
0 1 2 3 4 5 6
 - Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
0 1 2 3 4 5 6
 - Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo
0 1 2 3 4 5 6
 - Fácilmente comprendo cómo se sienten las **personas**
0 1 2 3 4 5 6
 - Creo que trato a algunas **personas** como si fuesen objetos impersonales
0 1 2 3 4 5 6



6. Trabajar todo el día con **personas** es un esfuerzo
0 1 2 3 4 5 6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las **personas**
0 1 2 3 4 5 6
8. Me siento “quemado” con mi trabajo
0 1 2 3 4 5 6
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás
0 1 2 3 4 5 6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
0 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
0 1 2 3 4 5 6
12. Me siento muy activo
0 1 2 3 4 5 6
13. Me siento frustrado en mi trabajo
0 1 2 3 4 5 6
14. Creo que estoy trabajando demasiado
0 1 2 3 4 5 6
15. No me preocupa lo realmente
0 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar directamente con **personas** me produce estrés
0 1 2 3 4 5 6
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las **personas** a las que doy servicio
0 1 2 3 4 5 6
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con **personas**
0 1 2 3 4 5 6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
0 1 2 3 4 5 6
20. Me siento acabado
0 1 2 3 4 5 6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
0 1 2 3 4 5 6



22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas

0 1 2 3 4 5 6

Ha terminado usted el cuestionario, le agradecemos muy sinceramente su colaboración.



8.4. MODELO DE SOLICITUD AL INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

***Asunto:**

- **Visita a la empresa** . (Art. 4, Ley 23/1997 Creación del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo)
- **Asesoramiento**. (Art. 4, Ley 23/1997 Creación del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo)
- **Consulta**. (Art. 4, Ley 23/1997 Creación del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo)

GERENTE I.R.S.S.T.
 C/ Ventura Rodríguez, 7-6ª
 28008 MADRID

Madrid, de..... de 2.00.

Estimado Gerente:

D. (Nombre y apellidos del solicitante) con DNI:, como(Delegado/a, Trabajador/a, etc) de la empresa, con CIF..... y domicilio en (Localidad), calle....., nº ..., solicita al I.R.S.S.T.....(*Asunto que corresponda)

(Exposición de motivos, haciendo referencia a los artículos legales que correspondan)

.....

En espera de su pronta contestación, reciba un saludo

Fdo.: NOMBRE.....
 CARGO



8.5. MODELO DE DENUNCIA A LA INSPECCION DE TRABAJO

INSPECCIÓN PROVINCIAL DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE MADRID

*C/ José Abascal, 39
28003 MADRID.*

D./Dña., con DNI núm.....y con domicilio a efectos de notificaciones en la calle....., nº y localidad.....ante este organismo comparece y,

DICE

Que por medio del presente escrito viene a formular DENUNCIA en materia de prevención de riesgos laborales contra la/s empresa/s, con domicilio/s....

HECHOS

Exponer de manera detallada los hechos.

.....
.....

Por todo lo expuesto,

SOLICITAMOS A ESTA INSPECCIÓN, que tenga por presentado este escrito de **DENUNCIA**, con sus copias y de acuerdo con las alegaciones vertidas, realice las oportunas averiguaciones de los hechos denunciados al poder ser constitutivos de una infracción laboral y sancione como corresponda.

En Madrid a ... de de 2.00

NOMBRES Y FIRMAS



8.6. SOLICITUD CONVOCATORIA DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Don.....

Presidente Comité de Seguridad y Salud
Departamento De Recursos Humanos de la Empresa

Madrid, -----de 200

Estimado Sr.(Nombre del destinatario):

Nombre y Apellidoscomo delegado/a de Prevención de esta empresa y según lo previsto en el artículo 38.3 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, mediante el presente escrito solicito que a la mayor brevedad posible sea convocado el Comité de Seguridad y Salud para tratar los siguientes temas:

Orden del día:

Enumerar los temas a tratar:

- a)
- b)
- c) Ruegos y preguntas.

Atentamente,

Firmado:.....

Delegado/a de Prevención

***Si se quiere apoyo del sindicato, añadir el siguiente párrafo:**

A esta reunión asistirá D./Dña....., como técnico de prevención ajeno a la empresa, en apoyo de la representación de los trabajadores en este Comité y en base al artículo 38 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.



8.7. MODELO DE COMUNICACIÓN URGENTE A LA AUTORIDAD LABORAL, CASO DE ACCIDENTE GRAVE, MUY GRAVE O MORTAL, O LEVE SI AFECTA A MÁS DE 4 TRABAJADORES

En...Madrid ade.....de.....

Dirección Provincial de Trabajo
Director General
C/ Princesa, 5, Planta baja
28008 Madrid

Muy Sr. Nuestro:

Por la presente le comunico con carácter urgente que el día.....de.....de..... a las.....horas, ocurrió un accidente con lesiones.....(1) en el centro de trabajo, sito en la localidad.....calle o término.....nº....., que afectó al/los siguiente/s trabajador/es.....(2).

Atentamente

(1) Elegir según los casos: grave, muy grave, mortal o leve que afecten a más de 4 trabajadores.

(2) Relacionar el/los trabajador/es accidentados



8.8. MODELO DE SOLICITUD A LA EMPRESA

***Asunto:**

- **Relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.** (Art. 36.2 de Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales)
- **Mayor Nivel de consulta y participación.** (Art.33 y 34 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales,.
- **Propuesta de mejora de las condiciones de trabajo.** (Art. 36.2.f de Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales)
- **Formación e información a los trabajadores/as.** (Art. 19 y 18 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales)
- **Asistencia a un curso para Delegados/as de Prevención.** (Art. 37.2 de Ley 31/95 de prevención de Riesgos Laborales)
- **Información sobre la evaluación de Riesgos.** (Art. 33 de Ley 31/95 de prevención de Riesgos Laborales y Art. 3.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención)

De:Delegado/a de Prevención

A: (Director, Gerente, Jefe de Personal, etc.) de Empresa

Lugar y Fecha.....

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo..... establece que los delegados de prevención: “.....” (*Asunto que corresponda).

Le rogamos que nos facilite

En espera de su pronta contestación, reciba un saludo

Fdo.:

Delegado/a de Prevención.



8.9. MODELO INFORME SOBRE ADSCRIPCIÓN DE TRABAJADORES PUESTOS A DISPOSICIÓN POR EMPRESA DE TRABAJO TEMPORAL

En Madrid a.....de.....de.....

A los representantes de los trabajadores

Muy Srs. Nuestros:

El artículo 28 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el concordante artículo 4 del Real Decreto 216/1999, de 5 de febrero, indican que la empresa usuaria informará a los Delegados de Prevención o, en su defecto, a los representantes legales de los trabajadores de la incorporación de todo trabajador puesto a disposición por la empresa de trabajo temporal, especificando el puesto de trabajo a desarrollar, sus riesgos y medidas preventivas y la formación e información recibidas por el trabajador.

Mediante el presente escrito se informa sobre los siguientes extremos:

1. La empresa tiene suscrito un contrato de puesta a disposición con la empresa de trabajo temporal..... (1).
2. El trabajador/es cedidos y los puestos de trabajo que va a desempeñar cada uno son los siguientes:

Sr. D.....con DNI.....puesto de trabajo

Sr. D.....con DNI.....puesto de trabajo

1. Riesgos inherentes al puesto de trabajo y medidas preventivas.....(2).
2. Formación e información recibida por el trabajador.....(3).

Rogamos se acuse recibo de este escrito

La Empresa

Representantes de los trabajadores

Recibí .Fecha

Firmado

Firmado

-
- (1) Indicar la razón social de la empresa de trabajo temporal
 - (2) Relacionar uno a uno los riesgos del puesto de trabajo y las medidas preventivas para preservar de dichos riesgos.
 - (3) Indicar la formación e información (cursos, jornadas, comunicados, etc.).



Comunidad de Madrid

ACTA DE ELECCIÓN DE DELEGADOS/AS DE PREVENCIÓN

Provincia: _____ N.º de orden: _____ Día: _____ Mes: _____ Año: _____

N.º de acta: _____ Fecha de votación: _____

1. CENTRO DE TRABAJO/UNIDAD ELECTORAL

Nombre: _____ C.I.F.: _____
 Dirección: _____ N.º trabajadoras: _____
 Municipio: _____ Teléfono: _____
 Provincia: _____ Código Postal: _____
 Actividad económica principal (CNAE): _____
 Número de inscripción a la Seguridad Social: _____ / _____
 Convenio: _____

2. EMPRESA (si es diferente al centro de trabajo)

Nombre o razón social: _____
 C.I.F. o D.N.I.: _____
 Domicilio: _____
 Municipio: _____ Provincia: _____

3. DATOS REFERIDOS A LAS ÚLTIMAS ELECCIONES SINDICALES

N.º de acta: _____ Fecha de votación: _____
 Provincia: _____ N.º de orden: _____ Día: _____ Mes: _____ Año: _____

4. NÚMERO DE DELEGADOS DE PREVENCIÓN _____

5. MÉTODO DE ELECCIÓN

Entre Delegados/Miembros Comité/Juntas Personal
 Directo por trabajadores (cuando no hay representación, D. A. 4.ª Ley 31/95)
 Convenio Colectivo
 Administración Pública

6. TIPO DE ELECCIÓN

Nueva
 Renovación
 Parcial
 Número de acta anterior (*) _____

(*) En la Elección Parcial por sustitución, aceptar únicamente apostillado de los datos

7. DELEGADOS/AS DE PREVENCIÓN ELEGIDOS/AS

A B	D.N.I.	NOMBRE Y APELLIDOS	FORMACIÓN PREVENCIÓN REQUERIDA		N.º VOTOS PREFERENTES	ORGANIZACIÓN	ANTIGÜEDAD	VOTOS
			ORGANIZADO	HECHO				

Los abajo firmantes, certificarán la veracidad de los datos referidos a la elección de delegados/as de prevención en el mencionado Centro de Trabajo.

D.D.ª _____ D.D.ª _____ D.D.ª _____
 Presidente/a del Comité de Empresa Secretario/a del Comité de Empresa
 Delegado/a del Personal 1.º Delegado/a de Personal 2.º y 3.º
 Presidente/a de la Mesa (adicional 4.º) Secretario/a de la Mesa (adicional 4.º)

(Firma) (Firma) (Firma)

D.N.I. _____ D.N.I. _____ D.N.I. _____

EJEMPLAR PARA LA OFICINA PÚBLICA DE REGISTRO



Residencias de personas mayores de la Comunidad de Madrid



10990

Jueves 21 noviembre 2002

BOE núm. 27

PARTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO

(Por favor, antes de cumplimentar, lea las instrucciones y no escriba en los espacios sombreados)

Accidente Resulta

PAT

1.- DATOS DEL TRABAJADOR

Apellido 1º Apellido 2º Nombre Sexo: Varón Mujer

Nº Afiliación Seguridad Social (IAS) (1) Fecha ingreso en la empresa Fecha nacimiento Nacionalidad (2)
(Por empresa)

Identificador Persona Física (PF) (3) Ocupación del trabajador (4) CBO/SH Análisis de puesto (5) Tipo contrato (6)
meses días

Situación profesional (marque con una X la que corresponda):
 Asesorado sector público Asesorado sin establecimientos
 Asesorado sector privado Asesorado con establecimientos

Régimen Seguridad Social (7) Carrera profesional Español de AT y EP
.....

Código Teléfono Provincia Municipio Código Postal

2.- EMPRESA EN LA QUE EL TRABAJADOR ESTÁ DADO DE ALTA EN LA SEGURIDAD SOCIAL

Nombre o Razón Social C.I.F. o N.I.F. (8) Código C. Contratación de la que está el trabajador (9)
.....

Código que corresponde a su Cuadro de Clasificación (C.C.C.) Provincia
.....

Municipio Código Postal Teléfono
.....

Actividad económica principal correspondiente a su C.C.C. (10) CNAE 93 Plazilla correspondiente a su C.C.C. (11)
.....

Marque si cubre con el momento del accidente con:
 Control o controlado Empresa de Trabajo Temporal

¿Cuál o cuáles de las siguientes son las modalidades de organización preventiva adoptadas por la empresa? :
 Asesoramiento personal por el empresario de la actividad preventiva de la empresa Servicio de prevención propio Servicio de prevención ajeno
 Trabajador(es) designado(s) Servicio de prevención mercenariado Ninguna

3.- LUGAR Y/O CENTRO DE TRABAJO DONDE HA OCURRIDO EL ACCIDENTE

LUGAR

Lugar del accidente: En el centro de trabajo habitual En otro centro o lugar de trabajo En desplazamiento en su jornada laboral (7) Afuera del centro de trabajo "in itinere" (7)
(7) En estos casos, los datos del centro se completarán con los correspondientes al centro de trabajo habitual

Además, aunque no ha sido accidente de tráfico

Si el accidente se ha producido en su lugar habitual fuera de su centro de trabajo, indicar su situación exacta (pase, provincia, municipio, calle y número, vía pública o punto kilométrico), así como:
 País Provincia Municipio
 Código y número Vía pública y punto kilométrico
 Otro lugar (no profesional)

CENTRO DE TRABAJO

Marque si el centro de trabajo pertenece a la empresa en la que está dado de alta el trabajador (empresa del apartado 2)

Marque si el centro pertenece a otra empresa (marque con una X la continuación correspondiente a la empresa del apartado 2)

Control o controlado -Completar: C.I.F. o N.I.F.
 Empresa de ETT -Completar: C.I.F. o N.I.F.
 Otro -Completar: C.I.F. o N.I.F.



DATOS DEL CENTRO : (se cumplimentar en caso de accidente de trabajo producido en un centro o lugar de trabajo distinto al contingente o al apartado 2, o cuando el trabajador estuviese realizando trabajos para una empresa distinta a la consignada en dicho apartado 3)

Nombre o Razón Social: Dirección: Provincia:
 Municipio: Código Postal: Teléfono:
 Perfil sectorial del Centro (13) Código Cuenta Colección Actividad económica principal del centro (13) CNAE-93

4.- ACCIDENTE

Fecha del accidente (día/mes/año): Fecha de baja médica Día de la ocurrencia del accidente Hora del día del accidente Hora de trabajo (14) Tipo de trabajo habitual (1 a 20) (P, N, etc.) SI NO

Marque si se ha realizado evaluación de riesgos sobre el puesto de trabajo en el que ha ocurrido el accidente

Descripción del accidente (15) :

¿En qué lugar se encontraba la persona accidentada cuando se produjo el accidente? (Lugar) (16)

¿En qué proceso de trabajo participaba cuando se produjo el accidente? (Tipo de trabajo) (17) :

¿Cuál sería la función de la persona accidentada cuando se produjo el accidente? (Actividad Fija específica) (18) :

Agente material asociado a la ACTIVIDAD FÍSICA (19) :

¿Cuál sería el agente material que se apartara del proceso habitual de trabajo durante el accidente? (Descripción) (20) :

Agente material asociado a la DESPLAZACIÓN (21) :

¿Cómo se ha lesionado la persona accidentada (Forma, Descripción de la lesión) (22) :

¿Agente o agente material causante de la lesión (23) :

Marque si este accidente ha afectado a más de un trabajador

Marque si hubo trabajo alternativo (trabajo sustitutivo, de urgencia y/o ratonaje) (24) :

5.- ASISTENCIALES

Descripción de la lesión (25) :

Lado de la lesión (26) : Lado Izquierdo Derecho Número 1 2 3 4 5 Parte del cuerpo lesionada (26) :

Médico que efectúa la asistencia inmediata (nombre, dirección, teléfono) :

Marque el tipo de asistencia sanitaria (27) : Hospitalaria Ambulatoria

Marque si se sólo hospitalaria. En caso afirmativo indicar nombre del establecimiento.

6.- ECONÓMICOS

A) Base de cotización normal En el mes anterior (1)	B) Base de cotización diario (4) B1 por horas extras	C) Subsidio : Prestación diaria
Base cotización (2)	B2 por otros conceptos	Base reguladora A
Base reguladora A (3)	Total B1 + B2	Base reguladora B
	Prestación diario base B (5)	Total B2+ base B (6)
		Cuota del subsidio 75% (7)

DonDato: en calidad de de la empresa, según el presente parte de (firma y sello)	ENTIDAD N° N° EXPEDIENTE	AUTORIDAD LABORAL (Señala y fecha)
---	-----------------------------	---------------------------------------



9. BIBLIOGRAFÍA

- Buunk, A.P. y Schaufeli, W.B. (1993). Burnout: *A perspective from social comparison theory*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional Burnout Recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.
- Carrilio, T.E. y Eisemberg, D.M. (1984): Using peer support to prevent worker burnout. *Social Casework*, 65, 307-310.
- Cherniss, C. (1981): Preventing burnout: From theory to practice. En J.W. Jones (Ed.), *The burnout síndrome: Current research, theory, interventions* (172-176). Park Ridge, Illinois: London House Press.
- D'Zurilla, T.J. y Goldfried, M.R. (1971): Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78, 107-136.
- Freudenberger, H.J. (1974). *Staff Burn-out*. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Golembiewski, R.T. (1986). The epidemiology of progressive Burnout: A primer. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 9, 16-37.
- Harrison W.D. (1983). *A social competence model of Burnout*. En B.A Farber (Ed.), *Stress and Burnout in the human services professions*. (1985, 2ª ed., pp. 29-39). N. York: Pergamon Press.
- Lange, A.J. y Jakubowski, P. (1976): *Responsible assertive behavior*. Champaign, Illinois: Research Press.
- Leiter, M.P. y Durup, J. (1994). The discriminant validity of Burnout and depression. A confirmatory factor analytic study. *Anxiety, Stress and Coping*, 7, 297-308.
- Leiter, M.P. y Maslach, C. (2000). *Preventing Burnout and building engagement*. Jossey-Bass. S. Francisco.
- Maslach, C., y Jackson, S.E. (1981). The measurement o experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2ª ed., 1981 1ª ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.



- Maslach, C y Jackson, S.E. (1997). MBI inventario "Burnout" de Maslach (Manual). Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. Madrid: TEA.
- Maslach, C. y Leiter M. (1999). *The truth about burnout*. Jossey-Bass Publishers. S.Francisco.
- Matteson, M.T. e Ivancevich, J.M. (1987). *Controlling work stress. Effective human resource and management strategies*. San Francisco: Jossey-Bass. Ceslowitz, S.B. 1989. Burnout and coping strategies among hospital staff nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 14, 553-558.
- Mingote, J.C. (1997). Síndrome Burnout. Síndrome de desgaste profesional. *Monografías de Psiquiatría*. Nº 5. Septiembre-octubre.
- Olmedo, M., Santed, M.A., Jiménez, R. y Gómez, M^a. D. (2001). El síndrome de *Burnout*: variables laborales, personales y psicopatológicas asociadas. *Psiquis, Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicopatología*, 22(3), 117-129.
- Phillips, J.R. (1984): Faculty burnout. *American Journal Nursing*, 82, 1525-1526.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.
- Programa de evaluación de riesgos en Residencias Privadas de Personas Mayores: E.A.O. (1997) versión 2.0. Empresa: Concepto, Servicios Empresariales, Madrid.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de Burnout. Cursos de Postgrado en Psicopatología y Salud*. Madrid: UNED-FUE.
- Reiner, H.D. y Hartshorne, T.S. (1982): Job burnout and the school psychologist. *Psychology in the Schools*, 19, 508-512.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C. y Marek, T. (1993). *Professional Burnout. Recent developments in theory and research*. Londres: Taylor and Francis.



10. PUBLICACIONES REALIZADAS DESDE LA SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE DE UGT-MADRID

A continuación se detallan las publicaciones realizadas desde la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, que tenéis a vuestra disposición.

- Libro de Salud Laboral y Trabajo a Turnos y Nocturno.
- Estudio sobre las Condiciones de Salud Laboral en las depuradoras de la Comunidad de Madrid.
- Estudio sobre las Condiciones de Salud Laboral en el colectivo de trabajadores de la enseñanza de la Comunidad de Madrid
- Libro del Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid. 2002 – 2003.
- Boletín Informativo Nº 1 (Octubre 2002). Tema del mes: "Firmado el Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid".
- Boletín Informativo Nº 2 (Noviembre 2002). Tema del mes: "Convenio para la realización de actividades en el sector de la construcción en el marco del Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales".
- Boletín Informativo Nº 3 (Diciembre 2002). Tema del mes: "El acoso psicológico en el trabajo o "Mobbing"".
- Boletín Informativo Nº 4 (Especial Diciembre 2002). Tema del mes: "Balance de actividades de UGT-Madrid dentro del Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales".
- Boletín Informativo Nº 5 (Julio 2003). Tema del mes: "Inicio de los nuevos convenios de colaboración firmados en el marco del Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales 2002-2003".
- Boletín Informativo Nº 6 (1º quincena Septiembre 2003). Tema del mes: "Los riesgos psicosociales".
- Boletín Informativo Nº 7 (2º quincena Septiembre 2003). Tema del mes: "Enfermedades profesionales".
- Boletín Informativo Nº 8 (1º quincena Octubre 2003). Tema del mes: "Sustancias y preparados peligrosos".
- Boletín Informativo Nº 9 (2º quincena Octubre 2003). Tema del mes: "Trabajos al aire libre y estrés térmico".



- Nuevos cuadernillos Informativos y Trípticos de Prevención de Riesgos Laborales sectoriales (2.002):
 - General.
 - Servicios Públicos.
 - Trabajadores de la Enseñanza.
 - Jóvenes.
 - Hostelería y Comercio.
 - Servicios.
 - Alimentación y Trabajadores de la Tierra.
 - Inmigrantes.
 - Transportes.
 - Productos Metálicos.
 - Madera.
 - Construcción.
 - Saneamiento Público.
 - Industria Química y Textil.
 - Mujeres.

- Manuales dirigidos a los siguientes sectores:
 - Construcción.
 - Madera.
 - Productos Metálicos.
 - Saneamiento Público.
 - Transportes.
 - Acoso psicológico.
 - Manual de Autoprotección del trabajador.
 - Manual de Pyme's.

- Cuadernillos informativos de Medio Ambiente:
 - Nº 1: Los residuos en la Comunidad de Madrid.
 - Nº2: Contaminación Atmosférica.
 - Nº3: Vertederos.
 - Nº4: Contaminación acústica.
 - Nº5: Contaminación de aguas.
 - Nº6: Directiva IPPC.
 - Nº7: Sistemas de Gestión Medioambiental.
 - Nº8: Residuos peligrosos.



- Manual “El medio Ambiente desde el puesto de Trabajo” (1.996)
- Realización de Jornadas informativas de prevención de riesgos laborales (En el año 2.003 se tiene previstas la realización de 5 jornadas)
- CURSOS DE FORMACIÓN impartidos en la escuela de formación de UGT-Madrid Masercisa:

Cursos para activos y parados de “Prevención de Riesgos Laborales” (nivel básico y superior) en las especialidades de Seguridad y Ergonomía.

- Elaboración de informes-Técnicos de :
 - Estadística de siniestralidad.
 - Negociación Colectiva.
 - Síndrome del Edificio Enfermo.
 - Mobbing.
 - Artículo 24. Coordinación de actividades empresariales.
 - Y otros.
- Información y asesoramiento técnico y jurídico.



11. DIRECCIONES DE INTERÉS

ORGANISMOS DE UGT- MADRID

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente

UGT - Madrid. Avda. América 25, planta baja

28002 Madrid

Telf: 91 589 09 09

e-mail: saludlaboral@madrid.ugt.org

Oficina Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales

UGT - Madrid. C/ Alcántara, 67 - 69, bajo dcha.

28006 Madrid

Telf: 900 36 36 37

e-mail: prevencion@madrid.ugt.org

Secretaría Ejecutiva Confederal: Área de Salud y Laboral y Medio Ambiente

C/ Hortaleza, 88

28004 Madrid

Telf: 91 589 09 52 / 19

e-mail: slaboral@cec.ugt.org

UNIONES COMARCALES

Unión comarcal Norte UGT - Madrid

Avda. Valdelaparra, 108

28100 Fuenlabrada

Telf: 91 662 08 75

e-mail: uczonanorte@madrid.ugt.org

Unión Comarcal Sur UGT - Madrid

C/ Concha, 2

28300 Aranjuez

Telf: 91 891 01 65

e-mail: ucaranjuez@madrid.ugt.org

Unión Comarcal Este UGT - Madrid

C/ Simón García de Pedro, 2

28805 Alcalá de Henares

Telf: 91 888 08 88

e-mail: ucalcala@madrid.ugt.org



Unión Comarcal Oeste UGT - Madrid

C/ Huesca, 2
28941 Fuenlabrada
Telf: 91 690 40 68
e-mail: ucfuenlabrada@madrid.ugt.org

FEDERACIONES REGIONALES

FETE (Trabajadores de la enseñanza)

Avda. América, 25 - 3ª planta
28002 Madrid
Telf: 91 589 73 79
e-mail: fetemadrid@terra.es

FES (Servicios)

Avda. América, 25 - 2ª planta
28002 Madrid
Telf: 91 589 75 92
e-mail: slaboral-fes@madrid.ugt.org

MCA (Metal, construcción y Afines)

Avda. América, 25 - 4ª planta
28002 Madrid
Telf: 91 589 73 54
e-mail: saludlaboralmadrid@mca.ugt.org

FCHTJ (Comercio, Hostelería, Turismo y Juegos)

Avda. América, 25 - 5ª planta
28002 Madrid
Telf: 91 589 73 62
e-mail: fchtj@madrid.ugt.org

FIA (Industrias Químicas, Energía, Textil, Pile Minería y Afines)

Avda. América, 25 - 6ª planta
28002 Madrid
Telf: 91 589 75 76
e-mail: fiasalud@madrid.ugt.org



FTA (Alimentación y tabacos, Trabajadores de la Tierra)

Avda. América, 25 - 6ª planta
28002 Madrid
Telf: 91 589 72 10
e-mail: ftaorganiza@madrid.ugt.org

FRTCM (Transportes, Comunicaciones y Mar)

Avda. América, 25 - 7ª planta
28002 Madrid
Telf: 91 589 73 90
e-mail: csindicalmadrid@fetcm.ugt.org

FSP (Servicios Públicos)

C/ Marcelino Álvarez, 21
28017 Madrid
Telf: 91 589 70 45
e-mail: fsp_saludlaboral@madrid.ugt.org

JUBILADOS Y PENSIONISTAS

Avda. América, 25 planta baja
28002 Madrid
Telf: 91 589 73 65

OTROS ORGANISMOS

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales

C/ Guzmán el bueno, 133, 9-E
Edificio Britania
28003 Madrid
Telf: 91 535 75 49

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

C/ Torrelaguna, 73
28027 Madrid
Telf: 91 363 41 00
www.mtas.es/insht/principal/consul_cnnt.htm

Dirección general de Trabajo de la Comunidad de Madrid

C/ Princesa, 5
28008 Madrid
Telf: 91 580 92 06



Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo

C/ Ventura Rodríguez, 7
28008 Madrid
Telf: 900 71 31 23
e-mail: irsstprevencion@madrid.org

Inspección Provincial de Trabajo

C/ José Abascal, 39
28003 Madrid
Telf: 91 347 70 00

Inspección de Guardia

Telf: 91 420 58 07

Consejería de Sanidad y Servicios Sociales

C/ O'Donnell, 50
28009 Madrid
Telf: 91 586 70 00

Servicio Madrileño de Salud

Plaza Carlos Trías Beltrán, 7
28020 Madrid
Telf: 91 589 71 93

Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo

C/ Gran vía, 33
48009 Bilbao
Telf: 94 479 43 60