



UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ
MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES
CURSO 2018/2019

**Título: Evaluación de riesgos psicosociales en
Atención Primaria de Salud mediante el método
CoPsoQ-ISTAS 21**

Tutora: Elisa Nofre Subirats

Autora: Natalia Sánchez Rodríguez

Alicante, 6 de septiembre de 2019

Resumen:

Los riesgos psicosociales han provocado un notable aumento de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales, debido a que provocan problemas físicos y psíquicos que afectan a la salud de los trabajadores y a su calidad de vida, llegando a considerarse un problema de salud pública.

Se realizó una evaluación de la exposición a riesgos psicosociales a los trabajadores del Centro de salud de Lorca-San Diego del Área III de salud de la Región de Murcia. La herramienta empleada para la identificación y localización de los riesgos psicosociales ha sido el método CoPsoQ-istas 21.

Las diferencias más significativas se observaron entre los distintos puestos de trabajo, donde medicina y enfermería obtuvieron los porcentajes más altos. Las dimensiones Exigencias de esconder las emociones, Exigencias emocionales, Exigencias cuantitativas, Ritmo de trabajo y Apoyo social superiores afectan de forma más desfavorable. Las mujeres registraron una situación más desfavorable para las dimensiones de Doble presencia e Inseguridad de las condiciones de trabajo.

Los trabajadores del Centro de salud de Lorca-San Diego, tienen una exposición considerable a los riesgos psicosociales y requieren una inmediata adopción de medidas preventivas, tales como las que se proponen en la planificación preventiva, con el fin de minimizar el impacto negativo sobre la salud de los trabajadores.

Palabras clave: riesgo psicosocial, evaluación psicosocial laboral, estrés, burnout, CoPsoQ-Istas 21.

Índice

1. Justificación	3
2. Introducción	5
3. Marco teórico	9
3.1. Factores psicosociales	9
3.2. Los riesgos psicosociales	9
3.3. Evaluación de los riesgos psicosociales	10
4. Objetivos	13
4.1. Objetivo principal	13
4.2. Objetivos específicos	13
5. Descripción de la empresa	14
6. Metodología	17
6.1. Evaluación de riesgos psicosociales a trabajadores de Atención Primaria de Salud del Área III	17
6.2. Descripción de la muestra	17
6.3. Presentación del método	17
6.4. Recogida de datos	17
6.5. Estrategia de búsqueda bibliográfica	17
7. Resultados	19
8. Exposición, origen y medidas preventivas	30
9. Planificación preventiva	34
10. Conclusiones	37
11. Referencias bibliográficas	39
12. Bibliografía	43
13. Anexos	44

1. Justificación

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los principales problemas desde punto de vista de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan considerablemente a la salud de las personas, a las organizaciones y a las economías nacionales¹.

Las personas con puestos de trabajo dirigidos a la atención a la salud de las personas están expuestos frecuentemente a riesgos psicosociales, tales como agresiones, conflictos interpersonales, situaciones agotadoras emocionalmente, etc. Por todo ello, se trata de un sector con riesgo muy elevado de padecer las consecuencias de los riesgos psicosociales.

Las enfermedades y accidentes laborales a consecuencia de los riesgos psicosociales, han experimentado un incremento notable en las últimas décadas provocando un aumento de las bajas laborales, por problemas de salud originados a consecuencia de la actividad laboral, así como un mayor índice de absentismo laboral, lo que conlleva consecuencias que repercuten directamente sobre la actividad de la empresa y sus trabajadores.

Numerosos estudios realizados en las últimas décadas, tanto a nivel nacional como internacional, revelan que los riesgos psicosociales están en aumento, y son los responsables de un elevado número de accidentes laborales y de enfermedades profesionales.

La Conferencia Internacional del Trabajo (OIT) estima que 2,78 millones de trabajadores de todo el mundo mueren cada año de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. A diario suponen 1000 fallecimientos de personas por accidentes laborales y otros 6500 mueren por enfermedades profesionales².

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores, causando estrés y, a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales³. Los principales responsables de que se desarrollen éstos problemas, son las condiciones de empleo y el modo en que se presta el trabajo asalariado: los tipos de contratos, la jornada, el reparto de género de las tareas, la doble jornada, etc. Todos estos aspectos tienen mucho que ver con la calidad de vida y la salud⁴.

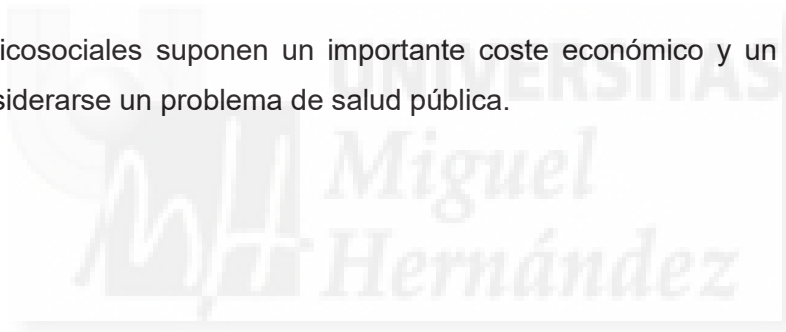
La calidad de vida es un concepto amplio que abarca varias dimensiones diferentes. Abarca tanto los factores objetivos como la salud, el estado laboral y las condiciones de vida, como las evaluaciones subjetivas de la situación de la vida de un individuo y la percepción de la calidad de la sociedad⁵.

En torno a la mitad de los trabajadores europeos consideran que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo, y contribuye a cerca de la mitad de todas las jornadas laborales perdidas. Como muchas otras cuestiones relativas a la enfermedad mental, el estrés suele interpretarse mal o estigmatizarse. No obstante, si los riesgos psicosociales y el estrés se plantean como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo¹.

Los centros de trabajo españoles manifiestan mayores carencias de información, o de herramientas de prevención suficientes, para afrontar los riesgos psicosociales que para los riesgos físicos⁶.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los trabajadores, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos³.

Los riesgos psicosociales suponen un importante coste económico y un problema social, llegando a considerarse un problema de salud pública.



2. Introducción

Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y su contexto social y organizativo, que pueden causar daños psicológicos o físicos. El estrés relacionado con el trabajo es uno de los riesgos para la salud más frecuentemente identificados por los trabajadores en Europa. Los factores que pueden causar estrés e influir en la salud y el bienestar de los trabajadores están relacionados con el contenido del trabajo; intensidad de trabajo y autonomía laboral; arreglos de tiempo de trabajo y equilibrio trabajo-vida; entorno social, incluidas las relaciones interpersonales en el trabajo y el apoyo social; inseguridad laboral y desarrollo profesional⁷.

Aunque tengamos en cuenta que la enfermedad no es algo extraño a la condición humana, sino que forma parte de su naturaleza, al igual que la salud, no es menos cierto que en el trabajo nos ponemos en relación con sustancias, materiales y máquinas peligrosas, con exigencias físicas forzadas, con condiciones ambientales y climáticas perjudiciales, etc.

Las condiciones de trabajo se refieren al entorno de trabajo y los aspectos de los términos y condiciones de empleo de un empleado. Esto cubre asuntos tales como la organización del trabajo y las actividades laborales; formación, competencias y empleabilidad; salud, seguridad y bienestar; tiempo de trabajo y balance trabajo-vida. Las condiciones de trabajo justas son uno de los principios fundamentales del Pilar Europeo de Derechos Sociales⁸.

Se entiende como condiciones de trabajo desfavorables, cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo⁴.

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son: cargas de trabajo excesivas, exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto, falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo, gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo, comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros, acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros¹.

Las observaciones finales de la publicación de 2019 de la Conferencia Internacional del Trabajo sobre Seguridad y Salud en el centro del futuro del trabajo muestran una especial preocupación por los riesgos psicosociales en el trabajo y la aparición de enfermedades no transmisibles (enfermedades cardiovasculares, hipertensión, diabetes, etc.) por los cambios en el estilo de vida y en los hábitos de adaptación².

Las enfermedades profesionales y los accidentes laborales por la exposición a riesgos psicosociales han experimentado un importante crecimiento en los últimos años y, son la principal causa de absentismo laboral. En el año 2018, el absentismo laboral marcó un nuevo máximo histórico, el 5,3% de los 753.000 asalariados durante 2018, no trabajaron ni un día en todo el año⁹.

La Sexta Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, revela que el 37% de los trabajadores españoles considera que su trabajo afecta de forma negativa a su salud y el 47% del total de los encuestados relaciona directamente su actividad laboral con el deterioro de la salud¹⁰.

El estrés en el trabajo ha aumentado considerablemente respecto a la encuesta nacional anterior realizada en el año 2010, sobre todo en aquellos puestos de trabajo relacionados con el sector de la Salud, la Educación y las Administraciones públicas.

Según los resultados de la Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo, existen diferencias significativas entre las diferentes ocupaciones, reportando un incremento de las exigencias cuantitativas en los sectores que ofrecen servicios a la comunidad. Los datos proporcionados por los trabajadores españoles a la Sexta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, informan que al 33% de los trabajadores en su puesto de trabajo casi siempre les conlleva trabajar a gran velocidad y el 35% trabajar con plazos muy ajustados¹¹.

La mitad de los trabajadores europeos consideran que sufren estrés en el trabajo, y es causa del 50% de los días perdidos por absentismo laboral¹. El estrés relacionado con el trabajo es identificado por los trabajadores europeos como un riesgo para su salud⁷.

El análisis comparativo de los datos disponibles sobre el burnout en Europa revela un mayor riesgo vinculado a ocupaciones específicas, que desempeñan su actividad en el sector de la atención a la salud de las personas. Así mismo, también refleja que un porcentaje elevado de las personas con riesgo de sufrir burnout, desarrollaron ansiedad y depresión¹².

Un estudio reciente realizado por Habibi et al. relaciona los factores psicosociales con el aumento de las dolencias musculoesqueléticas, revelando que el 37,6% de las enfermeras sufría dolor lumbar moderado¹³.

La revisión de la literatura llevada a cabo por Van Leathem et al. proporciona pruebas consistentes que relacionan la mala calidad del sueño con las altas demandas laborales¹⁴. Existen multitud de investigaciones que han demostrado la importancia de la calidad del sueño para evitar alteraciones físicas y/o psicológicas.

El Observatorio del tercer sector de Bizkaia publicó en febrero de 2017 una investigación de la incidencia de los riesgos psicosociales en las organizaciones del Tercer Sector de Acción

Social de Euskadi durante el año 2016, basado en el método CoPsoQ-Istas 21; dicho estudio muestra que más del 75% de los trabajadores se encuentran en situación desfavorable en relación al ritmo de trabajo y las exigencias emocionales. Además, el 60% asegura que vive en el trabajo situaciones desgastadoras emocionalmente¹⁵.

Moncada et al. realizaron un análisis de la adaptación y validación del método CoPsoQ a la lengua castellana, concluyendo que el método CoPsoQ-Istas 21 tiene evidencias suficientes que demuestran su validez y fiabilidad para ser usado en la evaluación de riesgos psicosociales en grandes, medianas y pequeñas empresas¹⁶.

Estudios que también han empleado el método CoPsoQ para la evaluación de riesgos psicosociales en el sector sanitario han demostrado la utilidad de este método¹⁷.

Estudios en Latinoamérica, también han ratificado que el método CoPsoQ es un instrumento válido y fiable, recomendando este cuestionario para la medición de factores psicosociales. Alvarado et al. aplicaron el método CoPsoQ a 1087 trabajadores de diferentes empresas de servicios: sanidad, educación, comercio y administración pública; obtuvieron resultados estadísticamente significativos en todas las dimensiones¹⁸.

En el año 2008, Moncada et al. publicaron un estudio en el que llevaron a cabo un muestreo polietápico por conglomerados a 7612 trabajadores asalariados en España, proporcionando valores de referencia representativos para la población asalariada en España para las dimensiones del método CoPsoQ-istas 21¹⁹.

La estrategia Europa 2020 de la Comisión Europea busca un "crecimiento inteligente, sostenible e inclusivo" y esto implica un enfoque en la calidad del trabajo y las condiciones de trabajo. Esto se destaca en la "Agenda para nuevas capacidades y empleos" de la Comisión de 2010. La Comisión lanzó el paquete del Pilar Europeo de Derechos Sociales en abril de 2017. Los principios y derechos consagrados en el Pilar están estructurados en tres categorías, una de las cuales es la de condiciones de trabajo justas²⁰.

La mejora de las condiciones de trabajo reduce el coste derivado de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, por lo que puede ser el eje fundamental de actuación para incrementar la producción de las empresas y su crecimiento económico, al mismo tiempo que mejore la calidad de vida de los trabajadores²¹.

El efecto que puede producir la reestructuración y reorganización del trabajo puede influir positivamente en la salud mental de los trabajadores, permitiéndoles experimentar sensación de bienestar con el desempeño de su trabajo. El bienestar en el trabajo puede ser un factor decisivo para aumentar la efectividad a largo plazo de una organización².

La evaluación de los riesgos psicosociales forma parte de la antesala para una prevención efectiva, por ello, es fundamental llevar a cabo una adecuada evaluación de los riesgos psicosociales.

A pesar de que no se puede establecer ningún método de evaluación como el más idóneo, porque la combinación de metodología cuantitativa y cualitativa, realizando una triangulación de datos, sería el procedimiento más completo²².

El método CoPsoQ-Istas 21 identifica y localiza los riesgos psicosociales, a la vez que facilita la implementación de las medidas preventivas y el plan de actuación para llevarlo a cabo. Los resultados obtenidos tras realizar la evaluación nos ofrece oportunidades de mejora en la organización del trabajo, resultando ser una herramienta útil y adecuada^{23,16,17,18,21}. Es uno de los métodos más utilizados y respaldado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

Se encuentra entre los instrumentos que predominan en la literatura internacional, al tratarse de un autoinforme, permite obtener muchos datos de una gran cantidad de personas en un tiempo reducido.

EU-OSHAS y EUROFOUND afirman la necesidad de plantear la evaluación de los factores de riesgo psicosocial de la organización de forma diferente según el tamaño de la empresa^{1,11,24}. Es necesario adecuar la evaluación de los riesgos psicosociales en función del tamaño de la organización²⁵.

Con el fin de evaluar los riesgos psicosociales en Atención Primaria del Área III de Salud de la Región de Murcia, emplearemos el método CoPsoQ-ISTAS 21. V2. Versión media.

3. Marco teórico

3.1. Factores psicosociales

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés²².

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo, en su informe publicado en 2007, ya ponía de manifiesto que los riesgos psicosociales se consideraban riesgos emergentes, que desafiaban la salud y la seguridad ocupacional de los trabajadores¹.

La Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo informó que el enfoque debe estar en mejorar la calidad de la gestión proporcionando apoyo social en el lugar de trabajo, facilitando la capacitación y políticas para enfrentar las demandas emocionales y abordar la prevalencia de trabajadores que tienen que lidiar con el enojo de clientes y usuarios¹¹. Específicamente, en los sectores de la Administración pública, la salud y la educación, la organización del trabajo y la prevención de los riesgos psicosociales podrían ayudar a abordar los múltiples problemas que surjan de las demandas emocionales del trabajo.

El marco estratégico en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020, presentado por la Comisión Europea, determina entre sus principales retos, mejorar la prevención de las enfermedades relacionadas con el trabajo haciendo frente a los riesgos nuevos y emergentes, sin descuidar los ya existentes²⁶.

La Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020, en sintonía con la situación actual de las condiciones de trabajo, refleja la necesidad de incidir sobre las enfermedades profesionales, promoviendo la prevención antes que la rehabilitación o el abandono temprano del trabajo por motivos de salud²¹.

3.2. Los riesgos psicosociales

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo define los factores de riesgo psicosocial como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de

trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador²⁷.

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión¹.

En la actualidad, la mayor parte de la población permanece más tiempo dentro del entorno laboral que en el hogar, por ello el centro de trabajo puede ser el sitio clave para la prevención de los trastornos psicológicos y la promoción de la salud mental.

Entre las consecuencias más importantes, derivadas de la exposición a los riesgos psicosociales, nos encontramos con: problemas cardiovasculares, ansiedad, depresión, burnout, baja satisfacción laboral, baja calidad de vida laboral, propensión al abandono de la organización y el absentismo laboral.

3.3. Evaluación de los riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos psicosociales se encuentra incluida dentro de la evaluación de los riesgos laborales y tiene como objetivo identificar los riesgos psicosociales desde su origen, con el fin de prevenirlos, eliminarlos o reducirlos, valorándolos y estableciendo las medidas preventivas oportunas.

Para llevar a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales debemos realizar un análisis previo de la situación. Se debe establecer que factores son necesarios estudiar, cuales son las características generales de la organización que determinan unas condiciones de trabajo u otras²⁸.

La elección del método más adecuado dependerá de la naturaleza del problema que se pretende evaluar, las características propias del colectivo susceptible de evaluación y de los objetivos marcados.

Existen diferentes métodos de evaluación: cualitativos (entrevistas, grupos de discusión) y cuantitativos (encuestas, cuestionarios). Los métodos cualitativos tratan de obtener información de cómo las personas piensan y porque lo piensan. Esta metodología permite investigar en profundidad aspectos específicos y muy concretos, además poder analizar

incidentes críticos. Por otro lado, los métodos cuantitativos facilitan recoger gran cantidad de datos de un número elevado de personas en un intervalo reducido de tiempo.

Según la NTP 702, la elección más adecuada para la evaluación de los riesgos psicosociales es la combinación de ambas metodologías. A día de hoy existen diferentes herramientas: métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo que incluyen los riesgos de carácter psicosocial (LEST, Perfil de los Puestos, ANACT), métodos globales de evaluación de los factores psicosociales (método Fpsico y método CoPsoQ-istas 21), métodos que analizan, de manera específica, un factor o área relacionada con el ámbito psicosocial (escala de conflicto y ambigüedad de rol, Maslach Burnout Inventory, LIPT) y cuestionarios de salud percibida (Test de Salud Total de Langner y Amiel, Perfil de Salud de Nottingham, Cuestionario de Salud General y el SF36)²⁹.

Los métodos globales de evaluación de los factores psicosociales, como el método Fpsico desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y el método CoPsoQ diseñado por ISTAS son los métodos más utilizados para la evaluación de riesgos psicosociales de los trabajadores del sector sanitario.

La aplicación del método Fpsico nos proporciona información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor³⁰.

El método CoPsoQ-istas21 se ha sido diseñado partiendo de la base de la metodología epidemiológica y el uso de cuestionarios estandarizados, la participación de los agentes de prevención en la empresa y la triangulación de los resultados. La metodología trata de priorizar objetivos y proponer intervenciones concretas sobre los riesgos evaluados, combinando criterios de importancia de las exposiciones y de oportunidad de las intervenciones³¹.

Una vez analizadas las características de los diferentes métodos globales de evaluación de los factores psicosociales, teniendo en cuenta las características generales de la organización y priorizando aquellos factores que queremos investigar, nos decantamos por emplear el método CoPsoQ-istas 21 para la evaluación de los riesgos psicosociales en el centro de salud de Lorca-San Diego.

El CoPsoQ-istas 21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas 21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. Debe usarse para prevenir en origen, eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable³².



4. Objetivos

4.1. Objetivo principal

- Evaluar los riesgos psicosociales en Atención Primaria de Salud mediante el método CoPsoQ-ISTAS 21. V2. Versión media.

4.2. Objetivos específicos

- Identificar los principales riesgos psicosociales en los trabajadores de Atención Primaria de Salud.
- Visualizar la relación entre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral y las condiciones de trabajo.
- Promover la prevención de los riesgos psicosociales en el personal de Atención Primaria de Salud.



5. Descripción de la empresa

La evaluación se realizó en el Centro de salud de Lorca-San Diego, perteneciente al Área III de salud de la Región de Murcia. Los cuestionarios fueron realizados por 30 trabajadores, de los cuales 20 eran mujeres y 10 hombres.

Nombre de la empresa	Centro de salud Lorca-San Diego
Actividad de la empresa	Sanitaria
Dirección	Calle Juan Antonio Dimas, 1, 30800 Lorca (Murcia)
Número de trabajadores	30
Fecha evaluación	02/05/2019

Puesto de trabajo	Administrativo	Médico	Enfermero	Odontólogo	Aux. enfermería	Celador
Nº trabajadores	6	9	10	1	2	2

Relación laboral	Temporal	Funcionario	Interinos
Nº trabajadores	3	14	13

Jornada laboral	Mañana (8-15 h.)	Tarde (15-22 h.)
Nº trabajadores	24	6

Edad de los trabajadores	Menores de 31 años	De 31-45 años	Más de 45 años
---------------------------------	--------------------	---------------	----------------

Nº trabajadores	2	14	14
------------------------	---	----	----

Antigüedad en el centro	Menos de 6 meses	2-5 años	5-10 años	Más de 10 años
Nº trabajadores	4	9	9	8

Puestos de trabajo:

- Administrativo: actividades específicas de apoyo material, ejercicio y desarrollo respecto a las tareas administrativas-asistenciales propias de la Institución, así como las de Secretarías de planta y servicios y las de preparación y tratamiento de los datos para la informática³³.
- Médico: actividades de prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, en las personas, las familias y la comunidad.
- Enfermero: actividades dirigidas al cuidado de la salud de las personas, las familias y las comunidades a lo largo de su ciclo vital; en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación.
- Odontólogo: actividades de prevención, diagnóstico y de tratamiento relativas a las anomalías y enfermedades de los dientes, de la boca, de los maxilares y de los tejidos anejos³⁴.
- Auxiliar de enfermería: colaborar en las actividades de cuidado de la salud de las personas, las familias y la comunidad.
- Celador: traslado y movilización de usuarios/as y/o pacientes, documentación y materiales en centros sanitarios³⁵.



6. Metodología

6.1. Evaluación de riesgos psicosociales a trabajadores de Atención Primaria de Salud del Área III

Evaluación de riesgos psicosociales mediante el método CoPsoQ-istas21. Versión 2. Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Versión media para empresas de 25 o más trabajadores.

6.2. Descripción de la muestra

Trabajadores de Atención Primaria de Salud del Área III que desarrollan su actividad laboral en el centro de salud de Lorca-San Diego.

6.3. Presentación del método

Se acordó la utilización del método con los coordinadores del centro de salud Lorca-San Diego del Área III, previa consulta con el Comité de Seguridad y Salud del Servicio Murciano de Salud. Se realizaron reuniones presenciales para presentar el método a los trabajadores y también se les informó por escrito, vía email mediante correo interno.

6.4. Recogida de datos

Se adaptó el cuestionario, se repartió personalmente a cada uno de los trabajadores y para garantizar la confidencialidad de los datos, se instalaron urnas para la recogida de los cuestionarios cumplimentados.

La recogida de datos para la evaluación de los riesgos psicosociales mediante el método CoPsoQ-istas21 fue llevada a cabo del 15 al 30 de abril de 2019. El cuestionario consta de 33 preguntas, algunas múltiples, alcanzando un total de 109 ítems. De los 109 ítems, 69 ítems valoran exposiciones psicosociales; 25 ítems describen aspectos sociodemográficos, condiciones de trabajo y trabajo doméstico-familiar; y 15 ítems recogen datos sobre salud y satisfacción. Cada uno de los ítems tiene varias opciones de respuesta, en la que los trabajadores deberán elegir la opción que ellos consideren más adecuada.

6.5. Estrategia de búsqueda bibliográfica

Se realizó una revisión bibliográfica de tipo descriptiva sobre la literatura científica en las diferentes bases de datos, entre el 12 de febrero de 2019 y el 4 de abril de 2019. La

revisión de la literatura fue acotada a los estudios publicados desde el año 2014 hasta la actualidad, publicados en español e inglés. Los términos Medical Subject Headings (MeSH) empleados fueron “Psychosocial risk”, “Psychosocial work evaluation”, “Stress”, “Burnout” y “CoPsoQ-Istas 21”; también se usó el operador booleano AND. Se han consultado páginas web especializadas en la seguridad y la salud en el trabajo, como la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EUROFOUND), Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). También se realizó búsqueda inversa de algunos estudios de interés.



7. Resultados

En la evaluación de riesgos psicosociales realizada en el centro de salud Lorca-San Diego, se siguió la metodología del Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Esta metodología acredita el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables a la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, los cuales están previstos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención³⁶.

El presente trabajo se llevó a cabo en el Centro de salud de Lorca-San Diego, perteneciente al Área III de la Región de Murcia. Los cuestionarios fueron realizados por 30 trabajadores, de los cuales 20 eran mujeres y 10 hombres. Los puestos de trabajo de las personas encuestadas fueron: 6 administrativos, 9 médicos, 10 enfermeros, 1 odontólogo, 2 auxiliares de enfermería y 2 celadores.

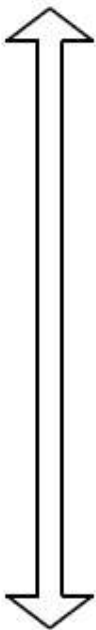
Se acordó con los coordinadores del centro la utilización del método CoPsoQ. Se informó a todos los trabajadores del centro mediante reuniones presenciales y por escrito, vía email a través del correo interno.

La tasa de respuesta fue superior al 60% para todas las categorías de todas las unidades de análisis, por lo que procederemos a la interpretación de los resultados.

Dado que las diferencias más significativas se observaron entre los distintos puestos de trabajo, los gráficos seleccionados para mostrar los resultados, han sido los gráficos de prevalencia de exposición por puesto de trabajo.

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde).

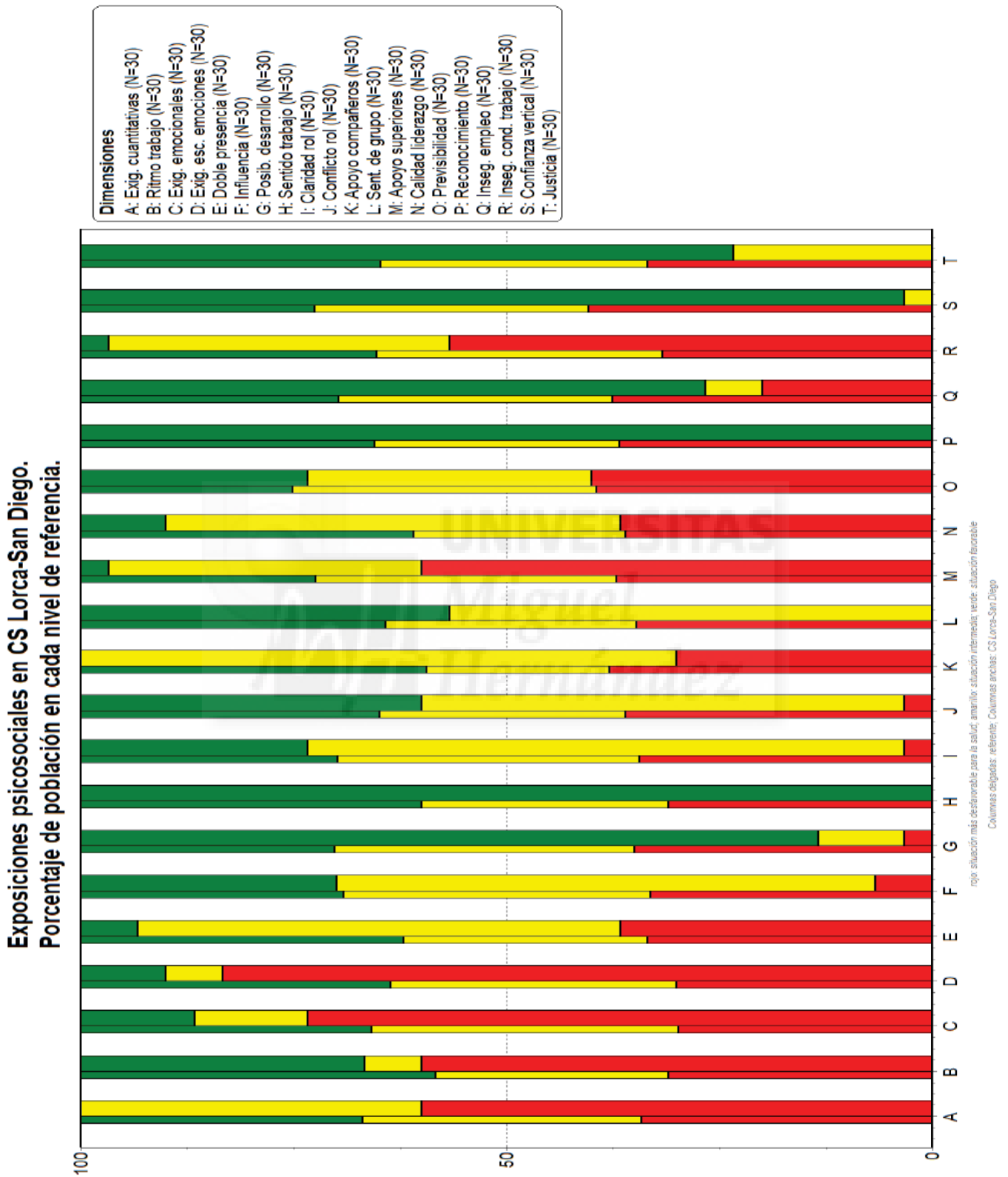
Tabla 1: Exposiciones en CS Lorca-San Diego ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	MÁS PROBLEMÁTICAS			
	Exigencias de esconder emociones	83,3	6,7	10
	Exigencias emocionales	73,3	13,3	13,3
	Exigencias cuantitativas	60	40	0
	Ritmo de trabajo	60	6,7	33,3
	Apoyo social de superiores	60	36,7	3,3
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	56,7	40	3,3
	Previsibilidad	40	33,3	26,7
	Doble presencia	36,7	56,7	6,7
	Calidad de liderazgo	36,7	53,3	10
	Apoyo social de compañeros	30	70	0
	Inseguridad sobre el empleo	20	6,7	73,3
	Influencia	6,7	63,3	30
	Posibilidades de desarrollo	3,3	10	86,7
	Claridad de rol	3,3	70	26,7
	Conflicto de rol	3,3	56,7	40
	Sentido del trabajo	0	0	100
	Sentimiento de grupo	0	56,7	43,3
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES				
Reconocimiento	0	0	100	
Confianza vertical	0	3,3	96,7	
Justicia	0	23,3	76,7	

Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

Rojo: tercil más desfavorable para la salud; Amarillo: tercil intermedio; Verde: tercil más favorable para la salud.

Gráfico 1. Exposiciones psicosociales en CS Lorca-San Diego



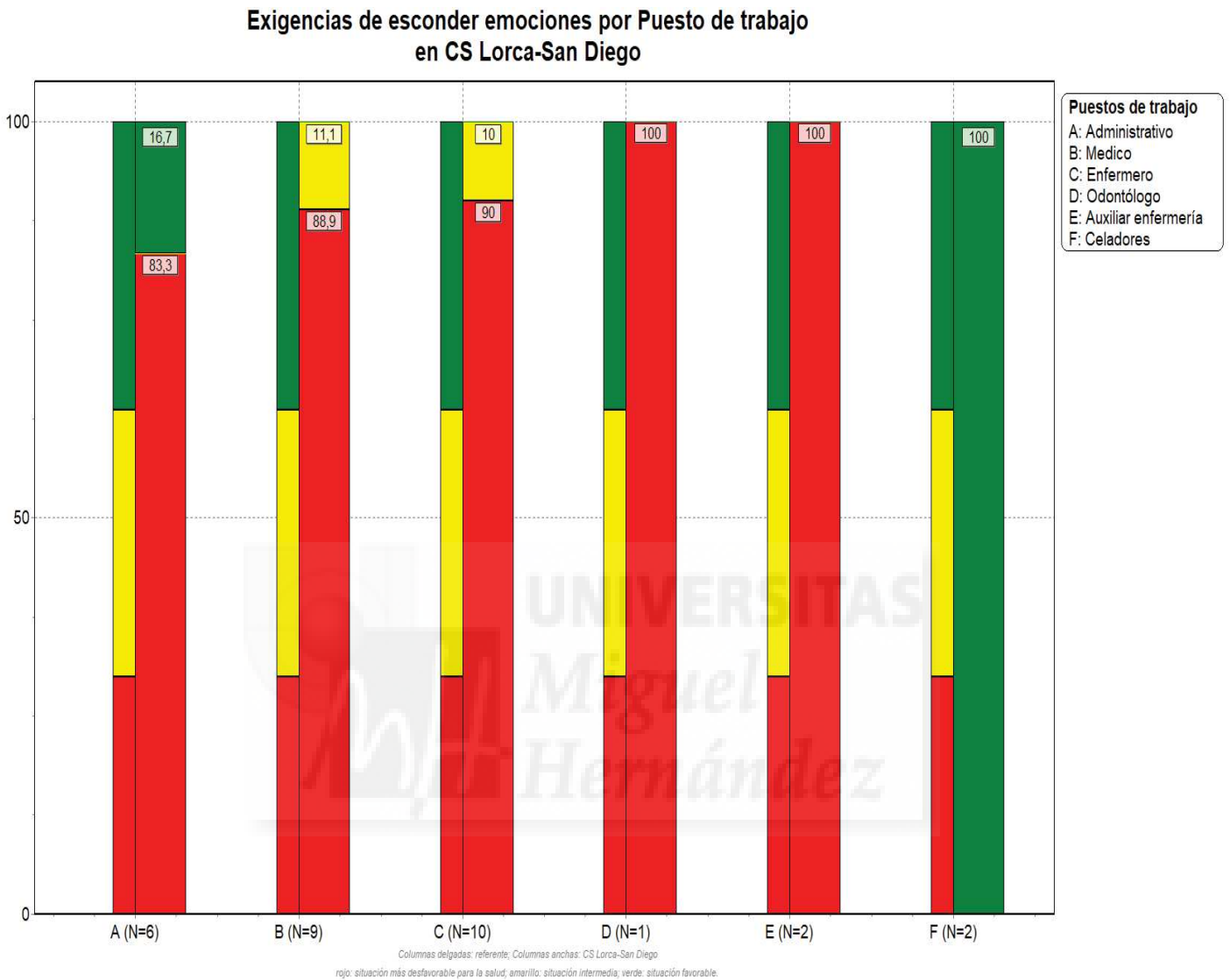
Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

Tabla 2. Localización de las exposiciones en CS Lorca-San Diego

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia	
Puestos	Administrativo	Yellow	Green	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Red	Red	Green	Green	
	Medico	Red	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Red	Red	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green	
	Enfermero	Red	Red	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Red	Yellow	Green	Green	Red	Green	Green	
	Odontólogo	Yellow	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Green	
	Auxiliar enfermería	Yellow	Green	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Red	Green	Green
	Celadores	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Green	Green
Departamentos	Administración	Yellow	Green	Yellow	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Red	Red	Green	Green	
	Medicina	Red	Red	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green	
	Enfermería	Red	Red	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Red	Green	Green	
	Odontología	Yellow	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Green	
	Celadores	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Green	Green
Sexo	Mujeres	Red	Red	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Red	Green	Green	Red	Green	Green	
	Hombres	Red	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green	

Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

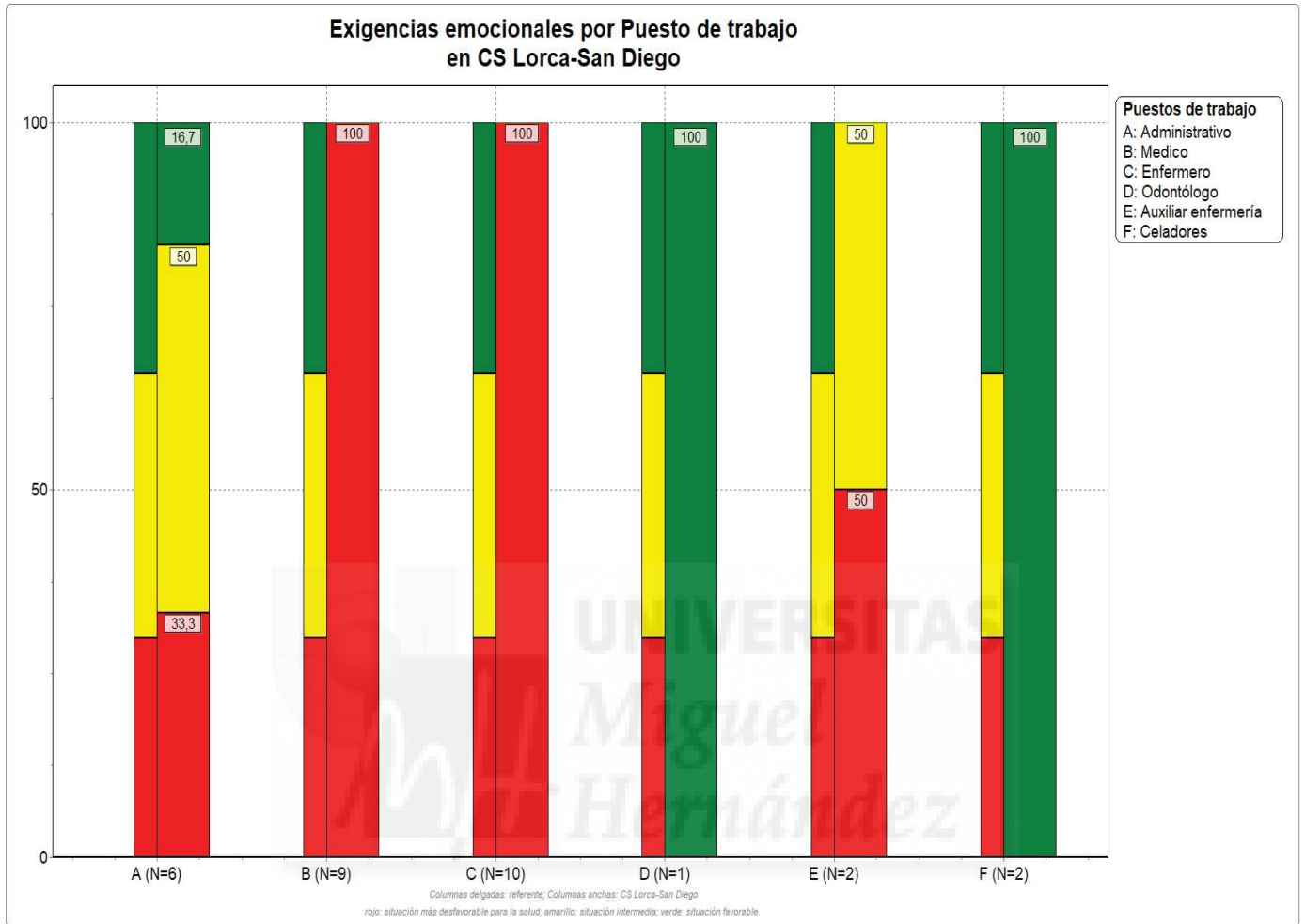
Gráfico 2. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Exigencias de esconder las emociones



Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

Prevalencia de la exposición. Un 83,3% de trabajadores/as de CS Lorca-San Diego está expuesto a la situación más desfavorable, un 6,7% a la intermedia y un 10% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias de esconder emociones.

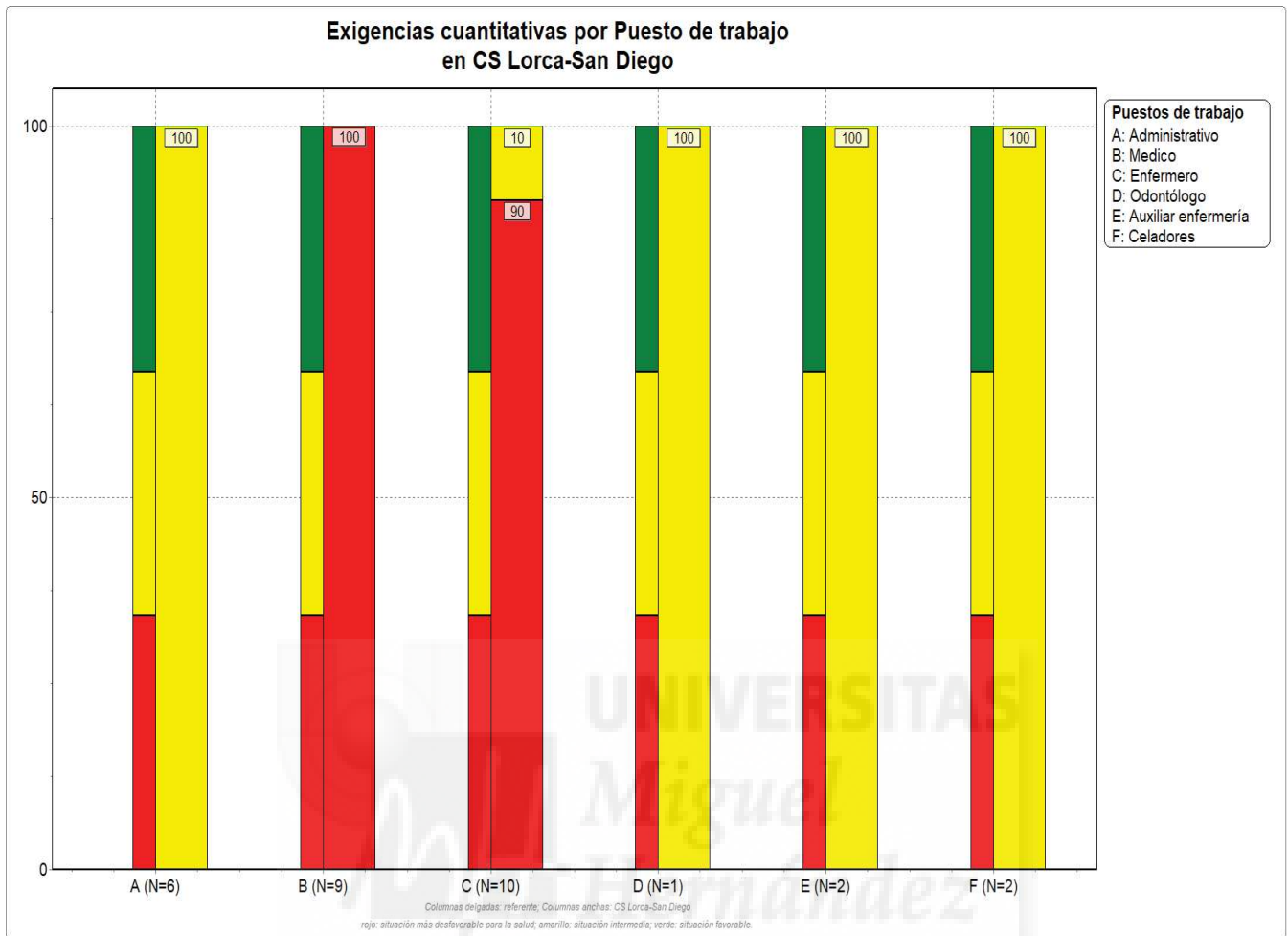
Gráfico 3. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Exigencias emocionales



Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

Prevalencia de la exposición. Un 73,3% de trabajadores/as de CS Lorca-San Diego está expuesto a la situación más desfavorable, un 13,3% a la intermedia y un 13,3% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

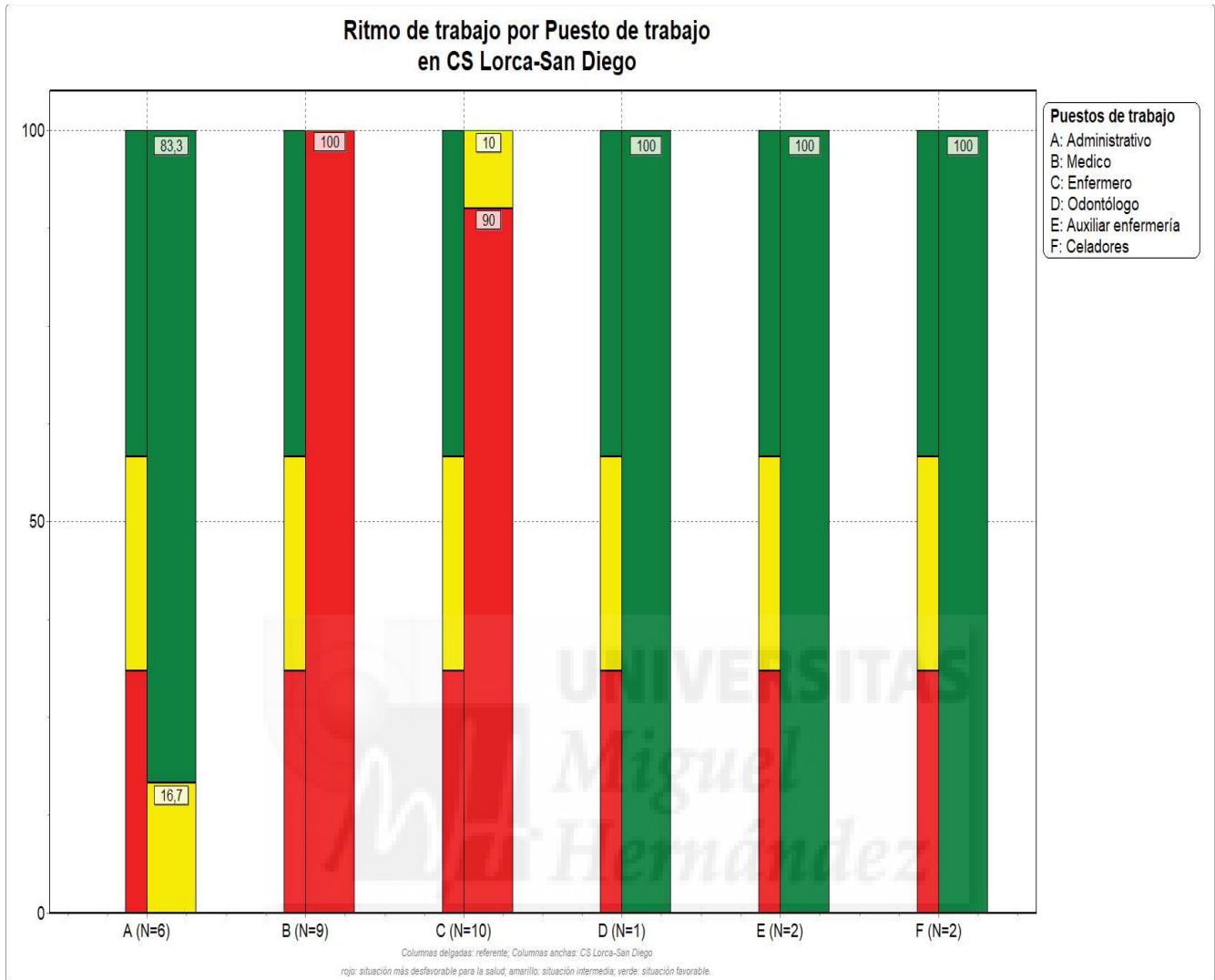
Gráfico 4. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Exigencias cuantitativas



Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

Prevalencia de la exposición. Un 60% de trabajadores/as de CS Lorca-San Diego está expuesto a la situación más desfavorable, un 40% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

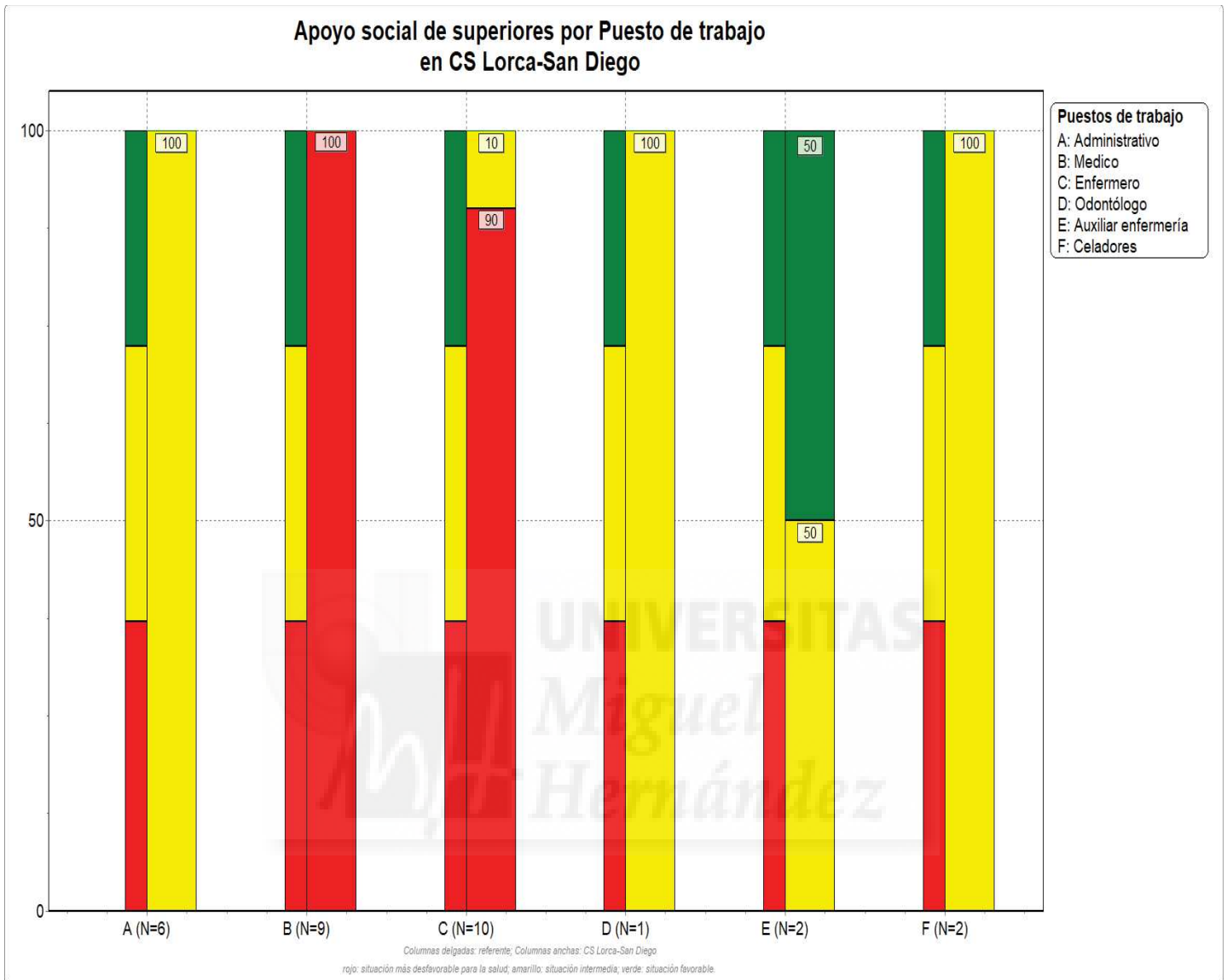
Gráfico 5. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Ritmo de trabajo



Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

Prevalencia de la exposición. Un 60% de trabajadores/as de CS Lorca-San Diego está expuesto a la situación más desfavorable, un 6,7% a la intermedia y un 33,3% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

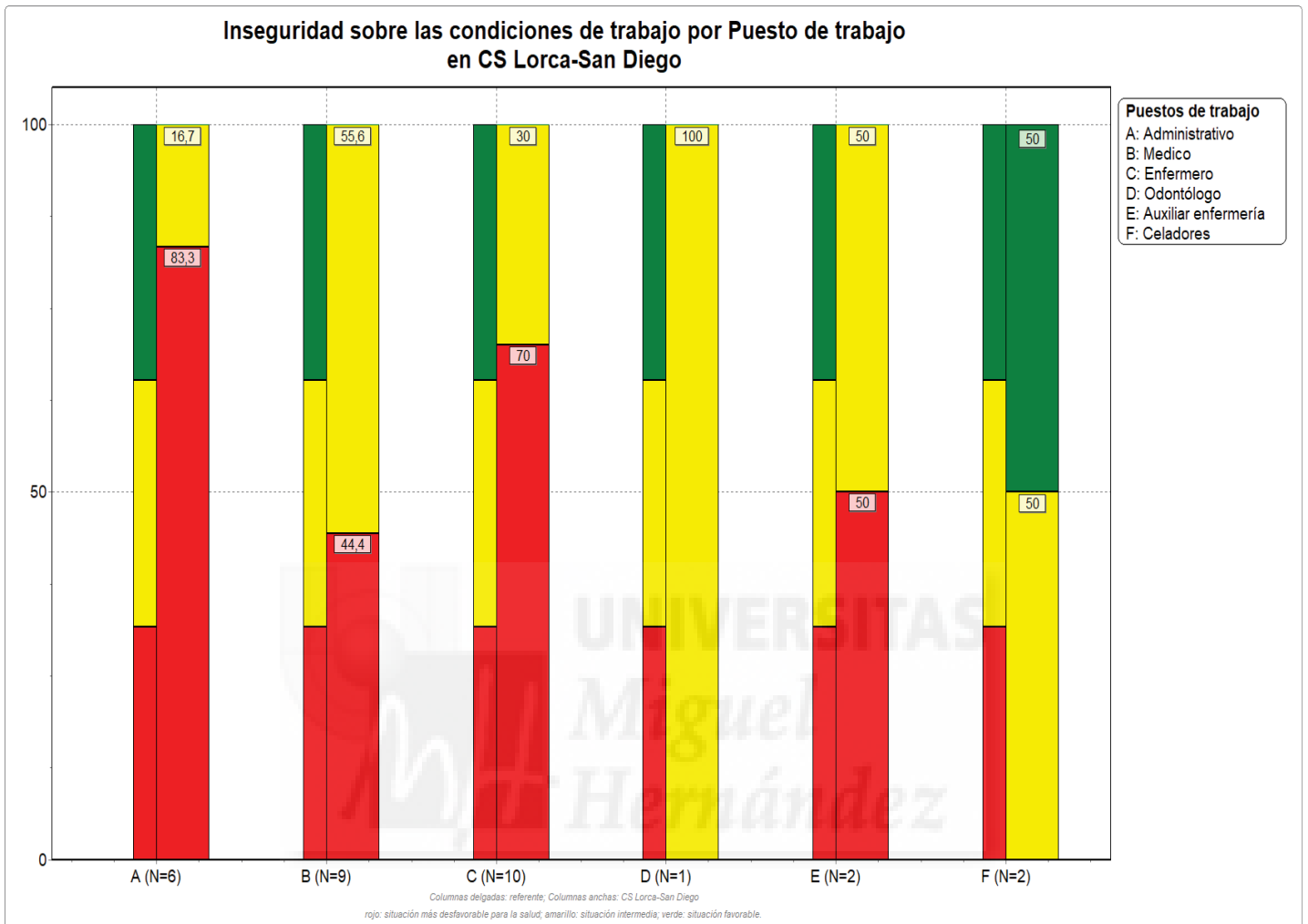
Gráfico 6. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Apoyo social superiores



Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

Prevalencia de la exposición. Un 60% de trabajadores/as de CS Lorca-San Diego está expuesto a la situación más desfavorable, un 36,7% a la intermedia y un 3,3% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de superiores.

Gráfico 7. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a Inseguridad sobre las condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

Prevalencia de la exposición. Un 56,7% de trabajadores/as de CS Lorca-San Diego está expuesto a la situación más desfavorable, un 40% a la intermedia y un 3,3% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

La dimensión de Exigencias de esconder las emociones muestra una situación más desfavorable para casi la totalidad de la plantilla (28 trabajadores), sólo los puestos de trabajo de celador están en situación más favorable respecto a exposición.

Las dimensiones Exigencias de esconder las emociones, Exigencias emocionales, Exigencias cuantitativas, Ritmo de trabajo y Apoyo social superiores afectan de forma más desfavorable tanto a hombres como a mujeres, además los puestos de trabajo de medicina y enfermería obtuvieron los porcentajes más altos.

En el puesto de trabajo de médico se encuentra en una situación peor de exposición en cuanto a la dimensión de Apoyo social superiores y, para el puesto de trabajo de administrativo la dimensión Inseguridad sobre las condiciones registró un peor resultado.

En cuanto al sexo, las mujeres registraron una situación más desfavorable para las dimensiones de Doble presencia e Inseguridad de las condiciones de trabajo.

Las dimensiones con porcentajes altos en situación intermedia son: Apoyo social compañeros (70%), Claridad de rol (70%), Influencia (63,3%), Doble presencia (56,7%), Conflicto de rol (56,7%), Sentimiento de grupo (56,7%). Éstas dimensiones serán susceptibles de seguimiento, y deberán incluirse posteriormente en el plan específico de prevención con el fin de mejorar los resultados obtenidos.

Las dimensiones con situaciones más favorables, que afectan a una proporción mayor de la plantilla son: Sentido de trabajo (100%), Reconocimiento (100%), Confianza vertical (96,7%), Posibilidades de desarrollo (86,7%), Justicia (76,7%) e Inseguridad sobre el empleo (73,3%) no suponiendo riesgo psicosocial.

La evaluación de riesgos psicosociales realizada podría complementarse con evaluaciones de carácter psicológico o psicosocial llevadas a cabo por profesionales de la psicología con formación específica.

8. Exposición, origen y medidas preventivas

Una vez analizados los datos obtenidos de los cuestionarios, podemos conocer aquellas exposiciones más desfavorables para la salud de los trabajadores, e investigar sobre el origen de las mismas. Se concretarán las posibles medidas preventivas con el objetivo de eliminar o controlar el riesgo.

Exposición, origen y medidas preventivas			
Resultados de la exposición y su localización	Resultados que orientan sobre el origen de la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
Exigencias de esconder las emociones Más desfavorable = 83,3% Intermedia = 6,7% Más favorable = 10%	Requiere que trates a todo el mundo por igual (93,3%) Ser amable con todo el mundo independientemente de cómo te traten (83,3%) Tu trabajo requiere que escondas tus emociones (83,3%)	Puesto de trabajo de atención a la salud de las personas	Desarrollo de habilidades de comunicación Formación en estrategias de protección frente a conflictos con los usuarios/pacientes
Exigencias emocionales Más desfavorable = 73,3% Intermedia = 13,3% Más favorable = 13,3%	Tienes que ocuparte de problemas personales de otros (63,3%) Es desgastador emocionalmente (40%)	Cuidado de las personas	Habilidades específicas para poder gestionar los problemas personales de otros Formación en técnicas de asertividad Formación para desarrollar la Inteligencia emocional

<p>Exigencias cuantitativas</p> <p>Más desfavorable = 60%</p> <p>Intermedia = 40%</p> <p>Más favorable = 0%</p>	<p>Distribución de tareas irregular y acumulación de trabajo</p> <p><u>Preguntas condiciones de trabajo:</u></p> <p>P14. No tengo ningún margen de adaptación de adaptación de hora de entrada y salida</p> <p>P16. Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas (56,7%)</p> <p>P19. Prolongación de la jornada de trabajo: 1-5 días</p> <p>P20. Algunas veces (73,3%) falta personal</p>	<p>Plantilla ajustada, falta personal</p> <p>Ratios médico y enfermero</p> <p>Mala planificación</p>	<p>Aumentar la plantilla</p> <p>Ajustar la carga de trabajo</p> <p>Mejorar la planificación, aumentando los tiempos de atención a los pacientes en las agendas</p> <p>Desarrollar estrategias para la prevención del estrés</p>
--	--	--	---

<p>Ritmo de trabajo</p> <p>Más desfavorable = 60%</p> <p>Intermedia = 6,7%</p> <p>Más favorable = 33,3%</p>	<p>Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto (53,3%)</p> <p>El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada (46,7%)</p> <p><u>Preguntas condiciones de trabajo:</u></p> <p>P24a. siempre + muchas veces tienes que trabajar muy rápido</p>	<p>Carga de trabajo aumentada</p>	<p>Reorganizar la carga de trabajo diaria</p> <p>Implantar en las agendas los 20 minutos de descanso establecidos</p>
<p>Apoyo social superiores</p> <p>Más desfavorable = 60%</p> <p>Intermedia = 36,7%</p> <p>Más favorable = 3,3%</p>	<p><u>Preguntas condiciones de trabajo:</u></p> <p>P27a. algunas veces recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo (43,3%)</p> <p>P27g. tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo (50%)</p> <p>P27i. sólo alguna vez + nunca tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo (50%)</p>	<p>Falta de directrices claras para el desarrollo de la función del superior</p>	<p>Fomentar el papel del superior como apoyo al trabajo en equipo</p> <p>Fomentar la comunicación entre los trabajadores y sus superiores</p>

<p>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</p> <p>Más desfavorable = 56,7%</p> <p>Intermedia = 40%</p> <p>Más favorable = 3,3%</p>	<p><u>Preguntas condiciones de trabajo:</u></p> <p>P28a. En cierta medida si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad (40%)</p> <p>P28c. En cierta medida si te cambian de tareas contra tu voluntad (46,7%)</p> <p>P28e. En gran medida + en buena medida si te varían el salario (43,3%)</p>	<p>Empeoramiento de las condiciones de trabajo.</p> <p>Incertidumbre sobre el empleo debido a la interinidad o la temporalidad</p>	<p>Mejorar la planificación de los contratos</p>
--	--	--	--



9. Planificación preventiva

Planificación de la actividad preventiva			
Ámbito de aplicación	La totalidad de la plantilla		
Objetivo preventivo	Disminuir la exposición del riesgo		
Medidas preventivas	Fecha de inicio	Persona responsable	Seguimiento
Desarrollo de habilidades de comunicación	Inmediata	Coordinador del centro	Mensual
Formación en estrategias de protección frente a conflictos con los usuarios/pacientes	Inmediata	Coordinador del centro	Bimestral
Habilidades específicas para poder gestionar los problemas personales de otros	01/09/2019	Coordinador del centro	Trimestral
Formación en técnicas de asertividad	01/09/2019	Coordinador del centro	Trimestral
Formación para desarrollar la Inteligencia emocional	01/09/2019	Coordinador enfermería	Bimestral

Aumentar la plantilla	01/07/2019	Director del centro	Mensual
Ajustar la carga de trabajo	01/07/2019	Director del centro/Administración	Semanal
Mejorar la planificación, aumentando los tiempos de atención a los pacientes en las agendas	Inmediata	Director del centro/Administración	Semanal
Desarrollar estrategias para la prevención del estrés	Inmediata	Coordinador del centro	Bimestral
Reorganizar la carga de trabajo diaria	01/07/2019	Coordinador del centro	Semanal
Implantar en las agendas los 20 minutos de descanso establecidos	01/07/2019	Director del centro/Admnistración	Semanal
Fomentar el papel del superior como apoyo al trabajo en equipo	Inmediata	Director del centro	Semanal
Fomentar la comunicación entre los trabajadores y sus superiores	Inmediata	Director del centro	Semanal

Mejorar la planificación de los contratos	Pendiente de Negociación	Dirección de RRHH del SMS	Semestral
---	--------------------------	---------------------------	-----------

Se informará a la plantilla de los resultados obtenidos en la evaluación y de las medidas preventivas que se llevarán a cabo.



10. Conclusiones

Una vez analizados los resultados obtenidos, en la evaluación de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del Centro de salud de Lorca-San Diego del Área III de la Región de Murcia, encontramos que, de las seis grandes dimensiones abordadas, la dimensión de Exigencias psicológicas en el trabajo se encuentra en una situación más crítica. Esta misma circunstancia la hemos podido observar en numerosos estudios durante la revisión de la literatura.

La subdimensión de Exigencias de esconder las emociones presenta la situación más desfavorable para casi la totalidad de la plantilla. La particularidad de esta situación se debe a la actividad de la empresa. Aquellas organizaciones que realizan su actividad atendiendo la salud de las personas presentan un mayor riesgo, coincidiendo con la evidencia disponible. Los factores de riesgo psicosocial están presentes en el entorno laboral, con mayor incremento en el sector de la salud y son la principal fuente de siniestralidad laboral en España y Europa.

Los principales riesgos detectados en el Centro de salud de Lorca-San Diego, han sido aquellos relacionados con las exigencias de esconder las emociones, las exigencias emocionales, las exigencias cuantitativas, el ritmo de trabajo, el apoyo social de los superiores y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Las exigencias de esconder las emociones es el principal riesgo y afecta a la totalidad de la plantilla. Se trata de puestos de trabajo que tienen contacto directo con personas en las que su estado de salud puede estar comprometido.

Los puestos de trabajo de medicina y enfermería, se sitúan en una situación mucho más desfavorable en cuanto a Exigencias emocionales, Exigencias cuantitativas y Ritmo de trabajo. Los departamentos de medicina y enfermería manifestaron agotamiento emocional causado por la implicación en los problemas personales de sus pacientes y la elevada carga de trabajo diaria.

El sexo femenino obtuvo la situación más desfavorable para las subdimensiones de Doble presencia e Inseguridad de las condiciones de trabajo. Es necesario tener en cuenta la perspectiva psicosocial en el hogar y en la comunidad, además de considerar la etapa del ciclo vital.

Una de las limitaciones de usar cuestionarios para la evaluación de los riesgos psicosociales puede ser el “sesgo del método común”. Para ello, sería conveniente combinar los datos

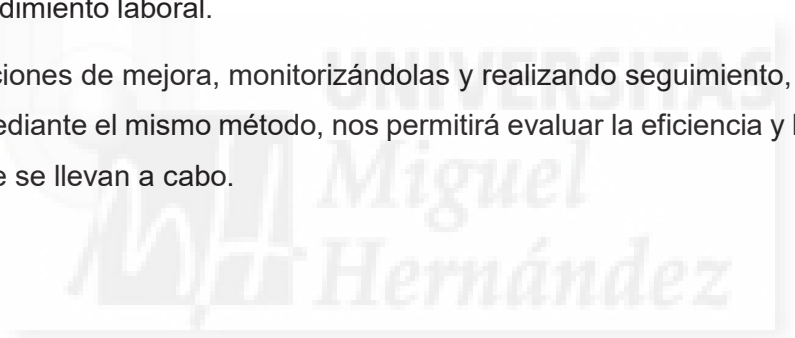
subjetivos obtenidos del CoPsoQ istas 21, con datos objetivos de profesionales de la Psicología con formación específica, que ofrezcan una evaluación personalizada de la organización.

Como fortaleza, el empleo del método CoPsoQ istas 21, nos ofrece contar con una herramienta abalada por estudios científicos, validada, práctica y fácil de usar; que nos permite recoger una gran cantidad de datos, de muchas personas, en un tiempo reducido.

Los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del Centro de salud de Lorca-San Diego del Área III de la Región de Murcia, son considerables y requieren la adopción de medidas preventivas inmediatas, tales como las que se proponen en la planificación preventiva, con el fin de minimizar el impacto negativo sobre la salud de los trabajadores.

Es necesario fomentar la salud psicosocial en el trabajo y crear ambientes de trabajo saludables, que junto a la salud de los trabajadores son elementos imprescindibles para aumentar el rendimiento laboral.

Instaurando acciones de mejora, monitorizándolas y realizando seguimiento, con la posterior reevaluación mediante el mismo método, nos permitirá evaluar la eficiencia y la efectividad de las medidas que se llevan a cabo.



11. Referencias bibliográficas

1. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo. Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo [consultada el 8 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
2. Organización Internacional del Trabajo. Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia. Ginebra, 2019.
3. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Riesgos psicosociales [consultada el 20 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
4. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Condiciones de trabajo y salud [consultada el 26 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
5. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Calidad de vida y servicios públicos [consultada el 25 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/topic/quality-of-life-and-public-services>
6. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas. ESENER-España. Madrid, 2005.
7. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Riesgos psicosociales [citado el 8 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/topic/psychosocial-work-hazards>
8. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Las condiciones de trabajo [consultada el 25 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/topic/working-conditions>
9. Prevencionar.com. El absentismo laboral marca un nuevo máximo histórico en el 2019. Disponible en: <http://prevencionar.com/2019/06/17/el-absentismo-laboral-marca-un-nuevo-maximo-historico-en-el-2019/>
10. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015 6ª EWCS – España. Madrid: INSHT; 2017.
11. Eurofound. Sexta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas; 2017.

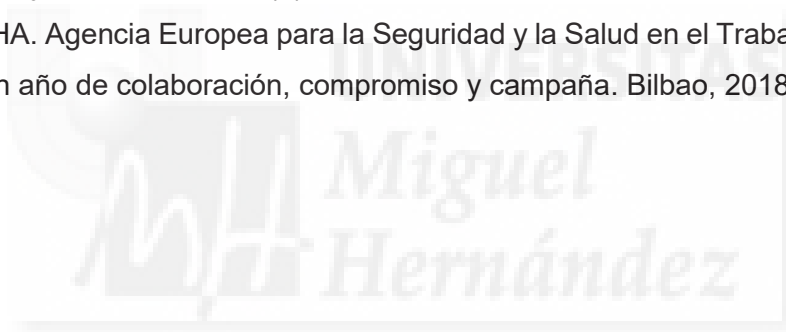
12. Eurofound. Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas; 2018.
13. Habibi E, Pourabdian S, Atabaki AK, Hoseini M. Evaluation of Work-related Psychosocial and Ergonomics Factors in Relation to Low Back Discomfort in Emergency Unit Nurses. *Int J Prev Med.* 2012; 3(8): 564-568.
14. Van Laethem M, Beckers D, Kompier M, Dijksterhuis A, Geurts S. Psychosocial work characteristics and sleep quality: A systematic review of longitudinal and intervention research. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health.* 2013; 39(6): 535-549.
15. Observatorio del tercer sector de Bizkaia. Los riesgos psicosociales en las organizaciones del tercer sector de acción social de Euskadi [consultada el 2 de abril de 2019]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/2040_OTSA_OTSAILA_2017.pdf
16. Moncada S, Llorens C, Navarro A, Kristensen TS. ISTAS21: versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Arch Prev Riesgos Labor.* 2005; 8(1): 18-29.
17. Nübling M, Vomstein M, Schmidt S, Gregersen S, Dulon M, Nienhaus A. Psychosocial work load and stress in the geriatric care. *BMC Public Health.* 2010; 10: 428.
18. Alvarado R, Marchetti N, Villalón M, Hirmas M, Pastorino MS. Adaptación y análisis psicométrico de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo en Chile: versión media del CoPsoQ. *Rev chil salud pública.* 2009; 13(1): 7-16.
19. Moncada S, Llorens C, Font A, Galtés A, Navarro A. Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21. *Revista española de salud pública.* 2008; 82: 667-675.
20. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Condiciones de trabajo y trabajo sostenible [consultada el 2 de abril de 2019]. Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/topic/working-conditions-and-sustainable-work>
21. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020. Madrid: INSHT; 2015.

22. Sauter SL, Hurrell Jr JJ, Murphy LR, Levi L. Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración; 2001 [citado 24 marzo 2019]. Disponible en: <http://www.mtas.es/es/publica/enciclo/indice.htm>
23. Arredondo M, Viña SJ, Oramas A. Experiencia cubana con el Ista 21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales en un centro de telecomunicaciones. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2019; 20(1): 58-64.
24. Pastor N. La influencia del tamaño de la organización en los factores de riesgo psicosocial y en la percepción de la salud de los trabajadores en la PYME de la Comunidad Valenciana: Universidad Miguel Hernández; 2016.
25. EU-OSHA. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Previsión de expertos sobre riesgos psicosociales emergentes relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas; 2007.
26. Comisión Europea. Salud y seguridad en el trabajo: El marco estratégico establece los objetivos de la UE para el período 2014-2020. Bruselas: Comunicado de prensa de la Comisión Europea; 2014. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/149505/ComunicadoPrensaMarcoEstrategicoSST2014-2020.pdf/9e24d022-be8a-4478-b81f-6332db60c67e>
27. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Riesgos psicosociales [citado el 8 de marzo de 2019]. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
28. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo; 2015.
29. NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf
30. NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf

31. NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
32. Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Versión media. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014.
33. Orden de 28 de mayo de 1984 por la que se modifican determinados artículos del Estatuto de Personal no Sanitario de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social, regulando la función administrativa en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social. BOE 28-05-1984, núm. 129, pág. 15252.
34. Ley 10/1986, de 17 de marzo, sobre Odontólogos y otros profesionales relacionados con la salud dental. BOE 20-03-1986, núm. 68, pág. 10562.
35. Real Decreto 1790/2011, de 16 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de dos cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional Sanidad. BOE 19-01-2012, núm. 16, pág. 4312.
36. M^a Dolores Vidal Fabuel - SPL Sistemas de Información José Sanchis Pérez de León- SPL Sistemas de Información CoPsoQ istas21 versión 2. Manual de uso del programa Informático. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014.

12. Bibliografía

1. Organización Mundial de la Salud. Salud de los trabajadores: plan de acción mundial. 60ª Asamblea Mundial de la Salud. OMS: Ginebra; 2007.
2. M^a Dolores Vidal Fabuel - SPL Sistemas de Información José Sanchis Pérez de León- SPL Sistemas de Información CoPsoQ istas21 versión 2. Manual de uso del programa informático Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014.
3. Kristensen TS, Hannerz H, Høgh A, Borg V. The Copenhagen Psychosocial Questionnaire-a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. Scand J Work Environ Health. 2005; 31(6): 438-449.
4. Pejtersen J, Kristensen T, Borg V, Bjorner J. The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. SJPB 2010; 38(Suppl 3): 8-24.
5. Benavides F, Benach J, Muntaner C. Psychosocial Risk Factors at the Workplace: Is There Enough Evidence to Establish Reference Values? Journal of Epidemiology and Community Health. 2002; 56(4): 244-245.
6. EU-OSHA. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Informe anual 2018: un año de colaboración, compromiso y campaña. Bilbao, 2018.



13. Anexos

CoPsoQ-istas21. Versión 2. Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Versión media para empresas de 25 o más trabajadores.

1. Eres:

1 Mujer

2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?

1 Menos de 31 años

2 Entre 31 y 45 años

3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Atención Primaria de Salud y tus condiciones de trabajo.

3.

a. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

b. Indica en qué departamento(s) ó sección(es) has trabajado durante los últimos 12 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señálalos.

1 Administración

2 Medicina

3 Enfermería

4 Odontología

5 Celadores

4.

a. Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

b. Indica el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 12 meses.

Si has ocupado dos o más puestos señálalos.

1 Enfermeros

2 Médicos

3 Celadores

4 Odontólogos

5 Auxiliar de enfermería

6 Administración

5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

1 Generalmente no

2 Sí, generalmente de nivel superior

3 Sí, generalmente de nivel inferior

4 Sí, generalmente de mismo nivel

5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel

6 No lo sé

6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes

reconocida salarialmente?

1 Sí

2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)

3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial).

4 No lo sé

8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Atención Primaria de Salud?

1 Menos de 30 días

2 Entre 1 mes y hasta 6 meses

3 Más de 6 meses y hasta 2 años

4 Más de 2 años y hasta 5 años

5 Más de 5 años y hasta de 10 años

6 Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Atención Primaria de Salud?

1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)

2 Soy fijo discontinuo

3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)

4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción,etc.)

5 Soy funcionario

6 Soy interino

7 Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)

8 Soy becario/a

9 Trabajo sin contrato

10. Desde que entraste en Atención Primaria de Salud ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

1 No

2 Sí, una vez

3 Sí, dos veces

4 Sí, tres o más veces

11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

1 Ninguno

2 Alguno excepcionalmente

3 Un sábado al mes

4 Dos sábados

5 Tres o más sábados al mes

12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

1 Ninguno

2 Alguno excepcionalmente

3 Un domingo al mes

4 Dos domingos

5 Tres o más domingos al mes

13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

1 Jornada partida (mañana y tarde)

2 Turno fijo de mañana

3 Turno fijo de tarde

4 Turno fijo de noche

5 Turnos rotatorios excepto el de noche

6 Turnos rotatorios con el de noche

14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida

2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos

3 Tengo hasta 30 minutos de margen

4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen

5 Tengo más de una hora de margen

15. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas

2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas

3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas

4 Sólo hago tareas muy puntuales

5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Atención Primaria de Salud?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
1	2	3	4	5

a) En tu departamento o sección falta personal 1 2 3 4 5

b) La planificación es realista 1 2 3 4 5

c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente 1 2 3 4 5

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

23. Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable.
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión,...)

24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
1	2	3	4	5

a) tienes que trabajar muy rápido? 1 2 3 4 5

b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?
 1 2 3 4 5

c) te retrasas en la entrega de tu trabajo? 1 2 3 4 5

d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión? 1 2 3 4 5

e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
 1 2 3 4 5

f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?
 1 2 3 4 5

g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? 1 2 3 4 5

h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas? 1 2 3 4 5

i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?
 1 2 3 4 5

j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo? 1 2 3 4 5

k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo? 1 2 3 4 5

l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?
 1 2 3 4 5

m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía
que perjudica a tus tareas domésticas y familiares? 1 2 3 4 5

n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas
domésticas y familiares? 1 2 3 4 5

o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?

1 2 3 4 5

p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales? 1 2 3 4 5

q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas

personales de otros? 1 2 3 4 5

25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

EN GRAN MEDIDA EN BUENA MEDIDA EN CIERTA MEDIDA

1

2

3

EN ALGUNA MEDIDA

EN NINGUNA MEDIDA

4

5

a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa? 1 2 3 4 5

b) tus tareas tienen sentido? 1 2 3 4 5

c) las tareas que haces te parecen importantes? 1 2 3 4 5

d) tu trabajo te afecta emocionalmente? 1 2 3 4 5

e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? 1 2 3 4 5

f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto? 1 2 3 4 5

g) te sientes comprometido con tu profesión? 1 2 3 4 5

h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y

habilidades? 1 2 3 4 5

i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? 1 2 3 4 5

j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones? 1 2 3 4 5

k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo

independientemente de la forma como te traten? 1 2 3 4 5

l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos? 1 2 3 4 5

m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? 1 2 3 4 5

26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA
1	2	3
EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA	
4	5	

a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? 1 2 3 4 5

b) tu trabajo tiene objetivos claros? 1 2 3 4 5

c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? 1 2 3 4 5

d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad? 1 2 3 4 5

e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

1 2 3 4 5

f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?

1 2 3 4 5

g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo? 1 2 3 4 5

h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?

1 2 3 4 5

i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?

1 2 3 4 5

j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias? 1 2 3 4 5

27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
1	2	3	4	5

a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?

1 2 3 4 5

b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?

1 2 3 4 5

c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo? 1 2 3 4 5

d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo? 1 2 3 4 5

e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo? 1 2 3 4 5

f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras? 1 2 3 4 5

g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?

1 2 3 4 5

h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?

1 2 3 4 5

i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo? 1 2 3 4 5

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA
1	2	3
EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA	
4	5	

a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad? 1 2 3 4 5

b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad? 1 2 3 4 5

c) si te cambian de tareas contra tu voluntad? 1 2 3 4 5

d) si te despiden o no te renuevan el contrato? 1 2 3 4 5

e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)? 1 2 3 4 5

f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?
 1 2 3 4 5

29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA
1	2	3
EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA	
4	5	

a) tu trabajo es valorado por la dirección? 1 2 3 4 5

b) la dirección te respeta en tu trabajo? 1 2 3 4 5

c) recibes un trato justo en tu trabajo? 1 2 3 4 5

d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?
 1 2 3 4 5

e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección? 1 2 3 4 5

f) se solucionan los conflictos de una manera justa? 1 2 3 4 5

g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho? 1 2 3 4 5

h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores? 1 2 3 4 5

i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones? 1 2 3 4 5

j) se distribuyen las tareas de una forma justa? 1 2 3 4 5

k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? 1 2 3 4 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30. En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

31. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

- l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo? 1 2 3 4 5
- m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo? 1 2 3 4 5
- n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos? 1 2 3 4 5

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
1	2	3	4	5

- a) te has sentido agotado/a? 1 2 3 4 5
- b) te has sentido físicamente agotado/a? 1 2 3 4 5
- c) has estado emocionalmente agotado/a? 1 2 3 4 5
- d) has estado cansado/a? 1 2 3 4 5
- e) has tenido problemas para relajarte? 1 2 3 4 5
- f) has estado irritable? 1 2 3 4 5
- g) has estado tenso/a? 1 2 3 4 5
- h) has estado estresado/a? 1 2 3 4 5

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA

SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas

¿Con qué frecuencia...

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES
1	2	3	4
SOLO ALGUNA VEZ		NUNCA	
5	6		

- a) has estado muy nervioso/a? 1 2 3 4 5 6
- b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte? 1 2 3 4 5 6
- c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a? 1 2 3 4 5 6
- d) te has sentido desanimado/a y triste? 1 2 3 4 5 6
- e) te has sentido feliz? 1 2 3 4 5 6

33. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!