

5



GUÍA: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN INTERVENCIÓN SOCIAL

2016

Colabora:



Gizardatz

Asociación de Entidades de Iniciativa
e Intervención Social de Bizkaia
*Bizkaiko Gizarte Ekimeneko
eta Esku Hartzeko Entitateen Elkartea*



Usted es libre de:
COPIAR, DISTRIBUIR Y COMUNICAR PÚBLICAMENTE LA OBRA

Editor: Gizardatz
Autora: Olatz Apellaniz Calderaro
Diseño y maquetación: ST3 elkarte

1.	Presentación	3
2.	Normativa	4
3.	Procedimiento de evaluación de los riesgos psicosociales	5
4.	Burnout	14
5.	Bibliografía	15
5.	Anexo	16

1. PRESENTACIÓN

Una vez definidos en el “Dossier de prevención de riesgos psicosociales” los factores y riesgos psicosociales en las entidades de intervención social, el segundo paso sería la realización de una evaluación de riesgos psicosociales.

En esta Guía se describen los procedimientos de evaluación de riesgos psicosociales y se propone un método de evaluación para poder aplicarlo específicamente en el sector de la intervención social y también una serie de recomendaciones para mejorar las condiciones de seguridad y salud de los/las trabajadores/as en relación con estos factores.

Con este material no pretendemos eliminar o reducir los riesgos directamente, sino favorecer la prevención mediante el aporte y análisis de información para que las organizaciones definan sus necesidades.

Con ello queremos contribuir a que establezcan la planificación de la actividad preventiva de la misma y adopten las medidas que consideren apropiadas y suficientes para obtener la mayor eficacia posible.

2. NORMATIVA

Es necesario recordar que la norma obliga a que todas las empresas tengan hecha la evaluación de riesgos incluidos los psicosociales y la planificación de su prevención, pero también es preciso recordar que, más allá de la obligación legal, la intervención sobre los riesgos psicosociales, además de los efectos evidentes en la salud, también puede tener un impacto positivo en el servicio.

3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La evaluación de los riesgos laborales es un elemento central en la prevención de los riesgos que supone varias fases. Tal como establece la Ley (LPRL 31/1995), modificada por la Ley 54/2003, en su artículo 16, la gestión y planificación de la actividad preventiva comienza por la evaluación de los riesgos laborales, y en el capítulo II del Real Decreto de los Servicios de Prevención (RD 39/1997) es descrita como el elemento previo para la toma de decisiones preventivas por parte de la organización.

La evaluación de los riesgos viene expresamente definida en el artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como: «el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse».

En los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgo, incluidos los de carácter psicosocial. Por lo tanto, la actuación sobre los factores de riesgo psicosocial debe estar integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa.

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños.

Estas etapas son las referidas en la Nota Técnica de Prevención (NTP) número 702 editada por el INSHT (Nogareda y Almodóvar, 2005) que a continuación las pondremos en práctica para poder realizar la evaluación de riesgos psicosociales en entidades de intervención social.

1 .Identificación de los factores de riesgo en entidades de intervención social.

Después de las entrevistas con distintas asociaciones de intervención social y basándome en distintos métodos de evaluación como el FPSICO, INSL y el ISTAS 21. Definiré los siguientes factores psicosociales como los más significantes del sector.

- **Exigencias psicológicas cuantitativas:** Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo. Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.
- **Exigencias de esconder sentimientos:** En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan formas de prevención importantes.
- **Exigencias emocionales:** En ocupaciones de cuidado a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse, por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente.
- **Hostigamiento psicológico:** Las agresiones, insultos... son algunas de las formas de violencia que se pueden producir en el entorno laboral. Las relaciones interpersonales que se dan entre los distintos componentes de la comunidad, cuando son negativas, actúan como potentes generadores de estrés y son fuente principal de insatisfacción laboral.
- **Exigencias psicológicas cognitivas:** Mide el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla, cuando está muy por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea es un potente generador de estrés.
- **Salud:** En organizaciones cuyos/as trabajadores/as están fuertemente estresados/as, son frecuentes las bajas laborales y los índices de absentismo laboral. Por tanto la salud de los trabajadores puede ser indicadora de factor de riesgo.
- **Influencia:** Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano.
- **Posibilidades de desarrollo:** Tiene que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva.
- **Control sobre los tiempos de trabajo:** Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.
- **Sentido del trabajo:** Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas.

- **Integración en el centro:** Mide la sensación de pertenencia e integración al centro en el que está realizando el trabajo.

- **Previsibilidad:** La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información.

- Claridad de rol:** Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio y del de las demás personas de la organización.

- Conflicto de rol:** Es frecuente cuando el trabajador/a debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias.

- Calidad de Liderazgo:** Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos. Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores/as, y con nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.

- Apoyo social de compañeros y de superiores:** Las malas relaciones entre los/as miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones, así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los/as miembros de un equipo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo.

- Inseguridad sobre el empleo y las condiciones de trabajo:** Tiene que ver con la estabilidad del empleo. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

- Reconocimiento:** Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas...

- Doble presencia:** A la carga de trabajo en el puesto, muchas personas deben sumar las cargas asociadas a las tareas del entorno familiar. La incompatibilidad entre tareas y responsabilidades en ambos ámbitos es un factor generador de estrés.

- Satisfacción con el trabajo:** Elevados niveles de satisfacción con la actividad laboral aumenta la resiliencia y reduce la vulnerabilidad del docente.

2. Elección de metodología y técnicas

Actualmente se dispone de una pluralidad de instrumentos, principalmente de tipo cuestionario, dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en las Organizaciones, siendo los más utilizados el FPSICO, INSL y el ISTAS 21.

· Método de evaluación de riesgos Psicosociales FPSICO

El método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (Martín y Pérez, 1997) tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos.

El cuestionario, en su versión actual, consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores con la siguiente estructura:

Relaciones personales	Carga Mental	Autonomía temporal	Contenido del trabajo	Supevisión participación	Definición de rol	Interés por el trabajador
-----------------------	--------------	--------------------	-----------------------	--------------------------	-------------------	---------------------------

Es un método fácil de aplicar y dispone de una aplicación informática (formato AIP) que se puede adquirir y puede ser usado por cualquier técnico.

· Método del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)

En 2002 se publicó la primera edición del método del Instituto Navarro de Salud Laboral (NPT 840; Lahe-
ra, 2006).

La parte del cuestionario consta de 30 preguntas con la siguiente estructura:

Participación, implicación y responsabilidad	Formación, información y comunicación	Gestión del tiempo	Cohesión del grupo
--	---------------------------------------	--------------------	--------------------

Complementariamente, se evalúa el acoso psicológico con 3 items, y en un apartado relativo a la empresa se pregunta sobre conciliación familiar y laboral.

Adicionalmente, el método ofrece una guía de recomendaciones para ayudar al técnico sobre las medidas de intervención y proporciona una aplicación informática de uso sencillo y gratuito.

· Método ISTAS-21

La versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

Se elaboró para identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales con la misma base teórica que otros métodos. En la versión más reciente, la 1.5, las 20 dimensiones de las que consta se encuentran enmarcadas a su vez en grandes factores, siguiendo la siguiente estructura:

Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Doble presencia
-------------------------	--	---	----------------------------	-----------------

Además incluyen escalas para evaluar salud general y estrés.

Los resultados se representan gráficamente por colores, siendo el rojo el nivel de exposición más desfavorable, el amarillo el nivel intermedio y el verde el nivel de exposición más favorable para la salud. No se considera la media como indicador válido en este contexto de evaluación.

El método dispone de 3 versiones distintas según sea el tamaño de la empresa y el objetivo que se desee conseguir.

Es uno de los métodos actualmente más utilizados, fuertemente apoyado por una organización sindical. Es uno de los métodos que más información reciente ha aportado sobre sus características psicométricas. Su uso es libre y gratuito.

3. Aplicación de metodología y técnicas

En nuestro caso se ha diseñado “El cuestionario Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial en la Intervención Social” que se encuentra en el ANEXO I de esta Guía específicamente para el sector a estudio.

El cuestionario ha sido elaborado a partir de la adaptación al sector Intervención Social de otros cuestionarios: como el método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO, método del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL) y el método ISTAS-21.

El uso de este instrumento para analizar los riesgos psicosociales en los puestos de trabajo de los trabajadores de Intervención Social permite, en primer lugar, detectar errores o deficiencias organizativas y, en segundo lugar, diseñar las medidas preventivas necesarias para cambiar las condiciones laborales generadoras de dichos factores.

Es necesario recordar que la salud y las enfermedades son originadas por causas multivariadas, en los que inciden factores diversos. En la causalidad cabe incluir factores laborales y extralaborales, aunque al prevencionista en materia de riesgos laborales le compete explícitamente la detección de los factores de riesgo en el ámbito laboral.

El cuestionario presenta veinte factores de riesgo comentados anteriormente agrupando en cada uno de ellos los ítems que lo conforman, en cuantía variable que oscila entre 3 y 8 ítems.

Cada una de las cuestiones o ítems se responde en una escala de frecuencia, tipo Likert (valores del 1 al 4). El valor 1 representa el total desacuerdo con lo afirmado en el ítem (Nunca...) y el valor 4 significa total acuerdo con lo indicado en el ítem (Siempre). El instrumento, además de realizar una valoración de los riesgos, también propone una serie de medidas preventivas.

4. Análisis de resultados y elaboración informe

· Plantilla de la valoración de los factores de riesgo.

La tabla siguiente permite integrar la información necesaria para efectuar el cálculo de los sumatorios de las puntuaciones registradas en cada factor, simplemente con anotar cada cifra en su casilla correspondiente (columna “ítems”), en la cual ya figura el signo + o - que corresponde a cada ítem.

Seguidamente, trasladando la puntuación obtenida en el sumatorio a la columna en la que se encuentre comprendida esa puntuación, el valor queda clasificado como bajo, medio o alto.

	Factor de Riesgo	Ítems Signo del valor de cada ítem. (+) o (-) Bajo Medio Alto						Valoración del Riesgo		
								Bajo	Medio	Alto
1	Exigencias cuantitativas	-	+	+	+	-	+	-4 y +1	+2 y +7	+8 y +14
2	Exigencias esconder sentimientos	+		+		+		+3 y +5	+6 y +8	+9 y +12
3	Exigencias emocionales	+		-		+	+	-1 y +2	+3 y +6	+7 y +11
4	Hostigamiento psicológico	+	+	+	+	+	-	+1 y +6	+7 y +12	+13 y +19
5	Exigencias cognitivas	+		-		+	+	0 y +4	+5 y +9	+10 y +15
6	Salud	+	+	-	+	+	-	-7 y 0	+1 y +8	+9 y +17
7	Influencia	-		+		-	+	-10 y -6	-5 y 0	+1 y +5
8	Posibilidades de desarrollo	+	-	-	+	+	-	-9 y -4	-3 y +2	+3 y +9
9	Control sobre tiempos	-	-	+	-	-	+	-14 y -9	-8 y -3	-2 y -4
10	Sentido del trabajo	+		+		-	-	-6 y -3	-2 y +1	+2 y +6
11	Integración en la empresa	+		-		-	+	-6 y -3	-2 y +1	+2 y +6
12	Previsibilidad	+		-		-		-7 y -5	-4 y -1	0 y +2
13	Claridad de rol	-	-	+	+	+	-	-9 y -4	-3 y +2	+3 y +9
14	Conflicto de rol	+		-		+	+	-5 y 0	+1 y +5	+6 y +10
15	Calidad de Liderazgo	-		+		-	+	-10 y -6	-5 y 0	+1 y +5
16	Apoyo social	+		+		-	+	-5 y 0	+1 y +5	+6 y +10
17	Inseguridad	+		+		-	-	-6 y -6	-5 y 0	+1 y +5
18	Reconocimiento	+		-		-	+	-10 y -6	-5 y 0	+1 y +5
19	Doble presencia	+		-		+	-	-6 y -3	-2 y +1	+2 y +6
20	Satisfacción	+		+		-	-	-10 y -5	-4 y 0	+1 y +5

5. Elaboración y puesta en marcha de programa

La aplicación eficaz de medidas preventivas no suele ser una tarea simple. Habitualmente no sirve la aplicación de formulas prefabricadas ni soluciones que fueron adecuadas en entornos laborales diferentes, aunque el factor de riesgo detectado sea el mismo en distintos puestos de trabajo.

Por tanto, las orientaciones recogidas en el cuadro siguiente han de ser así consideradas, como orientaciones genéricas, las cuales plantean actuaciones preventivas lógicas, pero descontextualizadas, asociadas al cambio en las condiciones de trabajo que constituyen el riesgo en cada factor.

El cuadro presenta diferentes propuestas preventivas encuadrables en cada uno de los 20 factores de riesgo, en relación no exhaustiva que debe ser completada y matizada en el contexto de ocurrencia del riesgo.

Factor de Riesgo		Propuestas de Acción Preventiva
1	Exigencias psicológicas cuantitativas	<ul style="list-style-type: none"> - Marcar prioridades en las tareas. - Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución. - Disponer de personal suficiente para el volumen de trabajo que hay que realizar, contando con personal flotante o de apoyo que pueda cubrir picos de trabajo o bajas laborales. - Evitar a la persona sensaciones continuadas de urgencia y falta de tiempo.
2	Exigencias de esconder sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar unos límites a la demanda del usuario/a para que no suponga empeoramiento de condiciones de trabajo. - Formación en técnicas de resolución de conflictos. - Grupos de apoyo en el trabajo.
3	Exigencias emocionales	<ul style="list-style-type: none"> - Adquirir recursos personales y profesionales para el autocontrol emocional. - Establecer procedimientos y recursos que estimulen el desarrollo personal en la profesión. - Incrementar la autoeficacia profesional. - Optimizar las redes de apoyo entre trabajadores/as.
4	Hostigamiento psicológico	<ul style="list-style-type: none"> - Disponer de una buena visibilidad e iluminación. - Asegurar que los niveles de plantilla son adecuados para cada tarea y para cada momento del día. - Asegurarse que los programas de atención a usuarios y familiares están adecuadamente diseñados y gestionados. - Rotar los puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre expuesta a las mismas situaciones o doblar el número de trabajadores para tareas de especial riesgo. - Formar en el reconocimiento y manejo de la violencia. - Establecer en un Plan de Convivencia recursos y protocolos de actuación ante el conflicto, las conductas violentas, el acoso... - Desarrollar un plan de formación en materia de resolución de conflictos. - Impulsar agentes de mediación.
5	Exigencias psicológicas cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> - Diversificar los recursos didácticos y la metodología e incrementar el protagonismo de la conducta de aprendizaje guiado en el usuario/a.

6	Salud	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar acciones formativas para promoción de la salud. -Estilo de vida saludable (dieta, hábitos y ejercicio). -Dormir es una prioridad, el descanso es necesario, para renovar fuerzas. -Practicar ejercicios. -Compaginar adecuadamente la vida familiar, el descanso y la jornada laboral. -Intensificar los encuentros sociales.
7	Falta de influencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar el interés por el trabajo actuando sobre la organización del trabajo, es decir, modificando la manera de realizarlo, modificando sus fases, intercambiando las tareas con otros trabajadores (rotación de tareas), realizando una mayor diversidad de tareas (ampliación de tareas) o realizando tareas de mayor cualificación relacionadas con el puesto como la planificación del trabajo, el control de calidad, etc. - Establecer un procedimiento de participación en la toma de las decisiones que afectan a la organización y fomentar el diseño y el control sobre las propias condiciones de trabajo.
8	Falta de posibilidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción del desarrollo personal en la profesión, incremento de recursos. - Desarrollo de carrera profesional. - Fomento de la influencia en el propio trabajo y en el centro. - Compatibilidad vida laboral y privada.
9	Falta de control sobre los tiempo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - La organización de los turnos debe basarse en la protección de la salud de los trabajadores/as, debiendo evitarse los horarios muy rígidos y, procurar que, en la medida de lo posible, el trabajador/a pueda elegir.
10	Falta de sentido del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del sentido y compromiso social de la profesión. - Promoción del desarrollo personal en la profesión. - Desarrollo de la profesionalidad. - Mejora de la motivación.
11	Falta de integración en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Fomento de la influencia en el propio trabajo y la participación en la vida del centro. - Incremento de la satisfacción profesional. - Potenciar las redes de apoyo y el clima social. - Promoción del desarrollo personal en la profesión y del desarrollo de carrera profesional. - Desarrollo del sentido y compromiso social de la profesión en los objetivos y la dinámica del centro.
12	Imprevisibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la participación. - Mejorar los procedimientos y recursos de comunicación en el centro. - Generar protocolos de actuación eficaz para las situaciones conflictivas de repetición.
13	Claridad de rol	<ul style="list-style-type: none"> - Definir claramente las funciones de cada trabajador/a. - Hay que asegurarse que los/as trabajadores/as tienen una información clara y precisa de lo que deben hacer. - Garantizar que todo el personal reciba una formación suficiente en materia preventiva dentro de su jornada laboral, tanto en el momento de su contratación, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñen o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo.

14	Conflicto de rol	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir la claridad de rol. - Desarrollar la profesionalidad. - Promoción de la participación y la autonomía. - Distribuir con claridad y transparencia las tareas y las competencias. - Establecer objetivos de trabajo claros.
15	Calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar modelos de liderazgo participativo y transformacional. - Mejorar los procedimientos y los contenidos en la comunicación y la toma de decisiones.
16	Falta de apoyo social de compañeros y de superiores	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitar lugares y momentos en que puedan encontrarse los trabajadores/as entre ellos y también con los/as superiores. - Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores/as (tanto personales como laborales). - Adoptar procedimientos para que todos los miembros de una sección o grupo de trabajo tengan la posibilidad de comunicarse en cualquier momento. - No impedir (e incluso fomentar) las conversaciones informales. - Evitar el trabajo aislado siempre que sea posible. - Organizar, antes del comienzo de cada turno de trabajo, breves reuniones para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día y para sesiones de preguntas y respuestas. - Estimular la planificación y ejecución de las tareas en grupo, especialmente asignando tareas grupales en vez de a los individuos.
17	Inseguridad sobre el empleo y las condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Promocionar la estabilidad en el empleo. - Fomentar la participación en decisiones organizativas del centro como son la asignación de cursos, horarios, tareas... - Incrementar la formación. - Desarrollar planes de formación para la mejora de las competencias y el desempeño profesional. - Formación en materia de eficacia personal en la profesión. - Desarrollo de protocolos de ayuda y redes de apoyo a compañeros/as inexpertos/as o ineficaces.
18	Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar modelos de evaluación positiva y de difusión de logros. - Establecer procedimientos para compartir ideas. - Definir democráticamente criterios de consideración del esfuerzo y la implicación en el trabajo.
19	Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> - Es conveniente interesarse por la persona trabajadora no solo en los aspectos laborales, sino de manera global. - Se recomienda tomar en consideración las actividades extra-laborales del trabajador/a, viéndolas como un complemento a su actividad laboral y no como una competencia con la empresa. - Facilitar crédito horario para realizar ciertas actividades. - Compatibilizar el trabajo con las cargas familiares de cada trabajador/a. - Interesarse por los problemas familiares que pueda tener el empleado/a.
20	Insatisfacción con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción del desarrollo personal en la profesión y del desarrollo de carrera profesional. - Fomento de la participación y la autonomía. - Mejora en las condiciones organizativas del trabajo: horarios, carga de trabajo... - Mejora de los recursos didácticos y de las condiciones ambientales del centro en iluminación, ventilación, confort, decoración, disposición de espacios... - Mejora del clima social en el centro.

6. Seguimiento y control de medidas.

Se asegurará la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma.

Las actividades de prevención deberán ser modificadas cuando se aprecie por el/la empresario/a, como consecuencia de los controles periódicos.

Además, esta reevaluación “permite adaptar las estrategias a los acontecimientos o cambios que puedan acontecer en la organización que pueden alterar el desarrollo de las medidas preventivas” El Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL (2005) señala que el seguimiento de las medidas preventivas debe contemplar:

- La aceptación o no de las medidas propuestas
- El cumplimiento de los plazos
- Las dificultades en la implantación de las medidas
- La comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.

Se deben realizar varias evaluaciones para comprobar la evolución de las medidas adoptadas y sobre que la primera de ellas se realice tras dejar un periodo suficiente para que los cambios implantados empiecen a surtir efecto.

4. BURNOUT

Por último, no podríamos olvidar el Burnout, ya que en el sector de la Intervención Social se da un intercambio relacional intenso y duradero de trabajador - cliente, trabajador/a-paciente o trabajador/a-usuario/a.

El Burnout es una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales del trabajo. Maslach lo define como *“un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”*.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Bresó Esteve, Edgar; Balanova, Marisa. NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición. 2006.
- Cantera López, Francisco Javier. NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. 1988.
- Cantera López, Francisco Javier. NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. 1988.
- Chavarría Cosar, Ricardo. NTP 176: Evaluación de las condiciones de trabajo: Método de los perfiles de puestos. 1986.
- Dalmau Pons, Inés; Nogareda Cuixart, Silvia. NTP 451: Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales. 1997.
- Fernández de Pinedo, Ignacio; NTP 015. Construcción de una escala de actitudes tipo Likert. 1982.
- Gómez Pérez, Luis. Cuestionario para la valoración de factores de riesgo psicosocial en la enseñanza.
- Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo del INSL. Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales. 2005.
- Lahera, Matilde. NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. 2009.
- Lara Ruiz, Ángel. Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial. 2013
- Martín Daza, Félix; Pérez Bilbao, Jesús. NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. 1997.
- Moncada i Luis, Salvador; Llorens Serrano, Clara. NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. 2005.
- Nogareda Cuixart, Clotilde. NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación .1986. Disponible en:
- Nogareda, Clotilde. NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. 2005. Disponible en:
- Observatorio permanente Riesgos Psicosociales UGT. Proceso de evaluación en Riesgos Psicosociales. 2008
- Oncins de Frutos, Margarita; Almodóvar Molina, Antonia. NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. 1997.
- Pérez Bilbao, Jesús. NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. 2012.
- Portell Vidal, Mariona; Solé Gómez, M. Dolores. NTP 580: Actitud hacia la prevención: un instrumento de evaluación. 2001.

ANEXO I “Cuestionario para la valoración de factores psicosocial en la Intervención Social”

Se va a proceder a evaluar la percepción de las personas empleadas acerca de sus condiciones psicosociales de trabajo. Este cuestionario trata de recoger lo que opinas y sientes acerca de tu trabajo.

La mayoría de las personas pasamos gran parte de nuestro tiempo en el trabajo, de modo que las condiciones de trabajo, las relaciones con los/as compañeros/as, el trabajo mismo, y nuestras opiniones sobre él tienen gran importancia en nuestra vida.

El siguiente cuestionario tiene que ver con estos aspectos e incluye preguntas sobre ti y sobre tu trabajo durante el último año. Debes contestar pensando en tu trabajo durante los últimos doce meses. Si llevas trabajando menos tiempo, piensa en el último periodo de trabajo.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que contestes a todas las preguntas de forma sincera. No dejes ninguna cuestión sin contestar.

El cuestionario es anónimo. Se garantiza la confidencialidad de tus respuestas. Los datos obtenidos serán utilizados únicamente, en su caso, para diseñar estrategias que conduzcan a la mejora de las condiciones de trabajo y a la prevención de la salud en el trabajo.

Para utilizar este cuestionario, por favor, lee atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca un aspa (x) la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

El tiempo estimado para su realización es de 20 minutos

1. CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS Y CONDICIONES DE TRABAJO

1. Eres:

- Hombre
- Mujer

2. ¿Qué edad tienes?

- Menos de 31 años
- Entre 31 y 45 años
- Más de 45 años

3. Grupo Profesional al que perteneces:

- Área de Intervención social
- Área de Administración y Gestión
- Área de Servicios y Actividades Auxiliares
- Otros

4. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente de mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel.
- No lo sé

5. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el centro?

- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta de 10 años
- Más de 10 años

6. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con el centro?

- Soy fijo/a (tengo un contrato indefinido, fijo discontinuo...)
- Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- Soy temporal (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.)
- Soy becario/a
- Soy voluntario/a

7. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- Jornada partida (mañana y tarde) Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche
- Fines de semana

2. PARTE II: TEST DE EVALUACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES

Factor 1: Exigencias psicológicas cuantitativas

8. Puedo trabajar con la posibilidad de poder tomarme un descanso.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

9. La distribución de tareas es irregular y provoca que se me acumule el trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

10. Tengo que trabajar muy rápido.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

11. Mi horario laboral me genera problemas de estrés o fatiga.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

12. Tengo tiempo de llevar al día mi trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

13- Debo realizar demasiadas tareas al mismo tiempo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 2: Exigencias de esconder sentimientos

14. Mi trabajo requiere que me guarde mis opiniones.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

15. Mi trabajo requiere que trate a todo el mundo por igual aunque no tenga ganas de ello.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

16. Mi trabajo me exige ser amable con todo el mundo independientemente de la forma de cómo me traten.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 3: Exigencias emocionales

17. En mi trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

18. Olvido fácilmente los problemas del trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

19. Mi trabajo en general es desgastador emocionalmente.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

20. Debo tomar decisiones muy difíciles en mi trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 4: Hostigamiento psicológico

21. En mi centro se sufren agresiones, maltratos...

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

22. Tengo conflictos con usuarios/as que perjudican mi salud.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

23. Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

24. Hay alguna persona que está siendo aislado/a, ignorado/a o excluido/a del grupo en virtud a características físicas o personales.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

26. Disponemos de recursos o protocolos eficaces para la resolución de conflictos.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 5: Exigencias psicológicas cognitivas

27. En el trabajo tengo que memorizar muchas cosas.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

28. Mi trabajo no requiere manejar muchos conocimientos.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

29. Mi trabajo requiere tomar decisiones de forma rápida.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

30. La exigencia de atención o de concentración es muy elevada.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

31. Mi trabajo es muy monótono, repetitivo...

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 6: Salud

32. Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

33. Creo que mi salud va a empeorar.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

34. En general diría que mi salud es excelente.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

35. Las bajas laborales en este centro son más frecuentes que en otros.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

36. Mis compañeros/as están alterados/as o irritables.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

37. Estoy tan sano/a como cualquiera.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

38. No tengo problemas relevantes de estrés o desánimo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

39. Me siento alterado/a, irritable...

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 7: Influencia

40. Tengo mucha influencia sobre las decisiones que afectan a mi trabajo

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

41. No tengo influencia sobre el orden en el que realizo las tareas.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

42. Tengo influencia sobre la cantidad de trabajo que se me asigna.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

43. Se tiene en cuenta mi opinión cuando se me asigna las tareas.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

44. No puedo influir en la organización de mi puesto de trabajo

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 8; Posibilidades de Desarrollo

45. No puedo continuar formándome para mejorar en mi trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

46. Mi trabajo requiere que tenga iniciativa.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo

- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

47. Mi trabajo permite que aprenda cosas nuevas.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

48. Mi trabajo no es nada variado.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

49. Las carencias materiales y de recursos me generan problemas.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

50. Mi trabajo permite que aplique mis habilidades y conocimientos

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 9: Control sobre los tiempos de trabajo

51. Puedo decidir cuándo hago los descansos.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

52. Puedo coger las vacaciones más o menos cuando yo quiera.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

53. No tengo flexibilidad de horario.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

54. Puedo dejar el trabajo para charlar con un/a compañero/a.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

55. Si tengo algún asunto personal o familiar puedo dejar mi sitio de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo

- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

56. No tengo la posibilidad de ejercer el control sobre el ritmo de trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 10: Sentido del trabajo

57. No me siento comprometido/a con mi profesión.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

58. Con mi trabajo no consigo influir en otras personas.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

59. Mis tareas tienen un sentido.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

60. Las tareas que hago me parecen importantes.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 11: Integración en el centro

61. No siento que los problemas de mis empresas sean también míos.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

62. Me gustaría quedarme en la empresa en la que estoy para el resto de mi vida laboral.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

63. Hablo con entusiasmo de mi empresa a otras personas.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

64. No siento que mi empresa tenga una gran importancia para mí.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo

- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 12: Previsibilidad

65. La mayoría de tareas y dificultades de mi trabajo son imprevisibles.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

66. En mi empresa se me informa con suficiente antelación de los cambios que puedan afectar en mi futuro.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 13: Claridad de rol

68. Sé exactamente qué margen de autonomía tengo en mi trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

69. Mi trabajo tiene objetivos claros.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

70. No sé muy bien qué se espera de mí en el trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

71. Las funciones y procedimientos que debemos aplicar en mi centro no están bien explicados en las instrucciones o en la normativa.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

72. No puedo realizar consultas para tomar decisiones en mi trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

73. Sé exactamente qué tareas son de mi responsabilidad

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 14: Conflicto de rol

74. Realizo cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

75. No me exigen cosas contradictorias en el trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

76. Se espera de mí que yo haga aquello que no puedo o no deseo hacer.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

77. No acostumbro a realizar tareas que me parecen innecesarias.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

78. Tengo que hacer tareas que creo que deberían hacerse de otra manera.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 15: Calidad de Liderazgo

79. Mis jefes inmediatos se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

80. Mis jefes inmediatos no planifican bien el trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

81. Mi equipo directivo resuelve bien los conflictos que les corresponde.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

82. No hay buena comunicación entre el equipo directivo y los trabajadores/as.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

83. En mi centro hay directivos/as que motivan o animan al trabajo y a la participación.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 16: Apoyo social de compañeros/as y de superiores

84. En mi centro no se ayuda a quien lo necesita.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

85. No hablo con mis compañeros/as sobre cómo llevo a cabo mi trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

86. Recibo ayuda y apoyo de mis compañeros/as.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

87. Mis superiores inmediatos están dispuestos a atender mis dificultades.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

88. No siento que forme parte del grupo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 17: Inseguridad sobre el empleo y las condiciones de trabajo

89. En estos momentos estoy preocupado/a por lo difícil que será encontrar otro trabajo en el caso de que me quede en paro.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

90. Estoy preocupado/a por si me cambian de tareas contra mi voluntad.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo

- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

91. No estoy preocupado/a por si me cambian de horario (turno, días de la semana...) contra mi voluntad.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

92. No me preocupa que me varíen el salario (que no te lo comuniquen, que te lo bajen...)

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

93. Es difícil perder mi empleo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 18: Reconocimiento

94. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece inadecuado.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

95. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

96. Estoy bien considerado/a como profesional.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

97. En mi trabajo me tratan injustamente.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

98. Puedo conocer el resultado de mi trabajo mediante los usuarios/as.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 19: Doble presencia

99. Siento que el trabajo en la empresa me consume tanta energía que perjudica a mis tareas domesticas y familiares.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

100. Cuando estoy trabajando no pienso en las tareas domesticas y familiares.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

101. Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

102. Tengo horarios compatibles con mi vida familiar y social.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

Factor 20: Satisfacción con el trabajo

103. Estoy insatisfecho/a con las condiciones ambientales (espacio, ruido...)

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

104. Espero la jubilación con impaciencia.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

105. Estoy satisfecho/a con mi trabajo en el ámbito de Intervención Social.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

106. Estoy satisfecho/a porque me siento desarrollado/a en mi trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo

107. En general, estoy satisfecho/a con mi trabajo.

- Nunca / Nada de acuerdo
- Alguna vez / Algo de acuerdo
- Bastantes veces / Bastante de acuerdo
- Siempre / Totalmente de acuerdo



Gizardatz

Asociación de Entidades de Iniciativa
e Intervención Social de Bizkaia

*Bizkaiko Gizarte Ekimeneko
eta Esku Hartzeko Entitateen Elkartea*