



# **EXPOSICIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIAL Y EL ESTRÉS EN LA RESTAURACIÓN**

SANDRA SEGUÍ MARTÍNEZ – 49296027N  
TUTOR: JORDI TOUS PALLARÈS

Tarragona, 2021





**MÀSTER EN PREVENCIÓ DE RISCOS  
LABORALS  
EDICIÓ 2020-2021  
DECLARACIÓ ORIGINALITAT**

---

Yo, SANDRA SEGUÍ MARTÍNEZ.....  
amb DNI nº .....49296027N , estudiant del Màster en Prevenció de Riscos Laborals  
(MPRL ) de la ETSEQ de la Universitat Rovira i Virgili, per el present,

**DECLARO**

Que sóc coneixedor de la guia de prevenció del plagi a la URV Prevenció, detecció i tractament del plagi en la docència : guia per a estudiants ( aprobada el Juliol de 2017 ) (<http://www.urv.cat/ca/vida-campus/serveis/crai/que-us-oferim/formacio-competencies-nuclears/plagi/>) i afirmo que el treball amb el titol

.....  
entregat per la seva defensa, no constitueix cap de les conductes considerades com a plagi per la URV.

Tarragona, a...30....de.....JULIO ..de 2021.

Firma.



## ABSTRACT

The aim of this Master's thesis is to review the literature on the stress effect and the application of a psychosocial assessment in the field of catering.

To do this, firstly, the most important aspects of the concept of stress will be presented, such as the models of relevant authors, the typology of stress, as well as the known phases of stress.

Secondly, the selected method for carrying out the psychosocial risk assessment will be applied in order to finally analyse the results and on this basis implement or suggest an improvement of the most unfavourable psychosocial requirements.

Keywords: Stress. Ista 21, psychosocial assessment.

## RESUMEN

El presente trabajo de Final de Máster tiene como objeto la revisión bibliográfica del efecto estrés y aplicación de una evaluación psicosocial en el ámbito de la restauración.

Para ello, en primer lugar, se dará a conocer los aspectos más destacados del concepto del estrés como son los modelos de autores relevantes, la tipología del estrés, así como las fases conocidas del estrés.

En segundo lugar, será de aplicación el método seleccionado para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales para finalmente realizar un análisis de los resultados y en base a ello implementar o sugerir una mejora en las exigencias psicosociales más desfavorables.

Palabras clave: Estrés. Ista 21, evaluación psicosocial.



## INDICE

1. INTRODUCCION.....	6
1.1 El abordaje del estrés laboral.....	7
1.2 Características del estrés.....	11
1.3 Factores Psicosociales .....	14
2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS .....	15
2.1 Objetivo General.....	15
2.2 Objetivos Específico.....	15
3. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Instrumento .....	18
3.2 Procedimiento .....	18
3.3 Muestra .....	20
4. ANÁLISIS Y RESULTADOS .....	21
4.1 Exposiciones .....	21
4.2 Interpretación de los resultados .....	22
4.3. Dimensión de salud y satisfacción.....	30
5. PLANIFICACION PREVENTIVA DE LOS RIESGOS DESTACADOS .....	32
5.1 Medidas establecidas .....	34
5.2 Información de los resultados.....	37
6. CONCLUSIÓN .....	37
REFERENCIAS .....	39

## 1. INTRODUCCION

Los cambios en la organización del trabajo, en los últimos años, ha provocado que se incremente la cantidad de trabajo, así como la velocidad con la que se tiene que realizar las tareas en gran parte por la falta de recursos humanos. Todo ello, conlleva problemas en la salud de los trabajadores.

Numerosos estudios demuestran que el estrés laboral es uno de los factores de riesgos a los que más trabajadores se ven expuestos. Este tipo de riesgos, además de ser perjudicial para el trabajador, la empresa también se ve meramente afectada ya que según afirma Acción Preventiva (2013) el 50% de trabajo perdido se le atribuye al estrés laboral.

Por lo que cada vez más se muestra la necesidad de estudiar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores en las empresas sobre todo en el sector de la hostelería.

Un trabajador en el sector de la hostelería esta especialmente expuesto al estrés debido a la tarea que desempeña. La gran mayoría de actividades que realizan, suelen tener ritmos intensos, con horarios excesivos y jornadas rotatorias además de las malas condiciones de trabajo en lo que se refiere al contrato ya que según recoge Randstad (2020), la gran mayoría de personas dedicadas a la hostelería tienen un contrato temporal este hecho provoca una situación de inseguridad en el individuo en cuanto a su futuro.

Otras de las causas destacables que demuestra esta alta exposición es la poca posibilidad de promoción interna, así como la falta de formación dificultando al trabajador una mayor autonomía generando que el trabajador no pueda hacer frente a ciertas situaciones que pueden provocarle mayor estrés por no disponer de una formación adecuada para el desempeño de las tareas.

Pero lo que generalmente se destaca en la hostelería es la sobrecarga de trabajo a la que se ven sometidos los trabajadores.

En conclusión, según recoge Maslach y Jackson (1981) los principales factores de riesgos que pueden desencadenar estrés son:



- Sobrecarga de trabajo
- Ambigüedad en el rol
- Falta de control y autonomía
- Falta de apoyo social con trabajadores y superiores
- Escasez de formación
- Desajuste demanda-control

Por lo que desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, debemos de identificar dichos factores con el objetivo de eliminar o minimizar la exposición.

### 1.1 El abordaje del estrés laboral

Mc Grath (1970) definía el estrés como un desajuste sustancial que se da entre la demanda del entorno y la capacidad que tiene el individuo en la respuesta. Es decir, es la falta de ajuste entre las habilidades y capacidades de las que dispone el trabajador y las exigencias o demandas del trabajo a desarrollar.

Por otro lado, organizaciones como podría ser la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definía el estrés como “las reacciones físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias, el entorno o la organización del trabajo no corresponden a las aptitudes del trabajador, a sus recursos o a sus necesidades”.

Partiendo de esta base, podemos destacar que la característica principal que tiene este factor psicosocial es el carácter personal y es que el estrés no afecta a todos los individuos en las mismas situaciones ni en la misma intensidad.

Un trabajador en el mismo entorno de trabajo desempeñando la misma actividad puede sentirse estresado frente a otro compañero que no presente síntomas y esto es debido a que no solo el factor trabajo puede desencadenar este factor de riesgo psicosocial, aunque es un factor primordial que provoca en el trabajador que se vea superado por las circunstancias, tanto porque no se ve capaz de realizar una tarea determinada, como porque el entorno en el que trabaja no es el indicado para realizar las actividades encomendadas.

El concepto del estrés surgió a mediados de los años 30 por Hans Selye de manera fortuita y desde entonces, a lo largo del tiempo han sido muchos los autores que han desarrollado el concepto, pero tres son los que han conseguido demostrar mediante sus correspondientes modelos que el estrés es consecuencia de la relación desajustada entre la demanda y los recursos que dispone el individuo (Rodríguez Carvajal, & Rivas Hermosilla, 2011).

- Robert Karasek
- French, Caplan y Harrison
- J.M. Peiró
- A. Bakker

El autor Karasek (1979), desarrolló el modelo demanda – control. Donde el primer componente se refiere a las exigencias del trabajo, es decir, cuando se realizan muchas actividades en poco tiempo muy complejas o contradictorias la demanda psicológica se eleva. El segundo componente tiene relación con el control sobre el trabajo, dicho componente se refiere a las posibilidades que tiene el trabajador de usar sus habilidades y toma de decisiones sobre la forma y el tiempo para desempeñar las tareas.

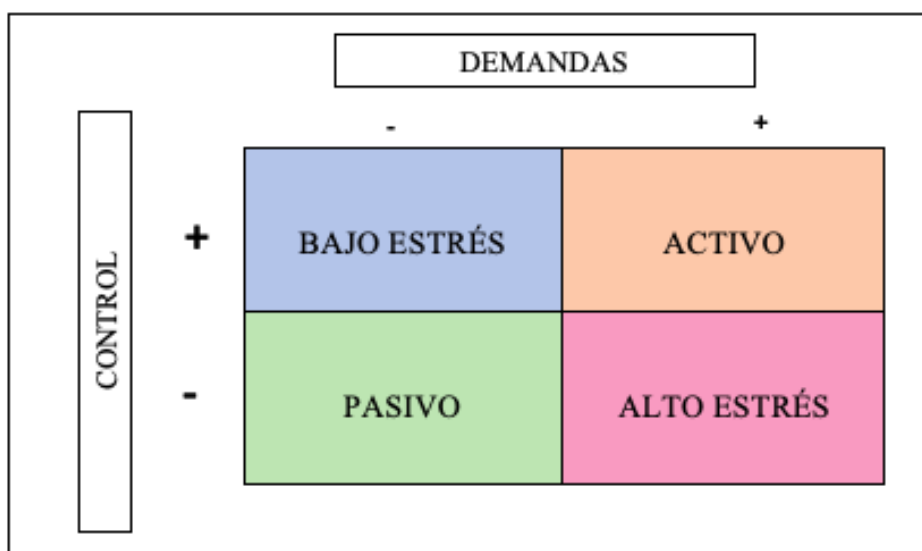


Figura 1: Modelo demandas-control. Fuente: Adaptado de Karasek, (1979)

En la figura 1 podemos observar que cuando el trabajador tiene una alta demanda psicológica y un menor control sobre el trabajo, el nivel de estrés es elevado frente a cuando la demanda es baja y el control es alto.

Posteriormente, Johnson y Hall (1988), incorporaron el componente apoyo social. Dicho componente, se refiere a la medida en que un trabajador recibe respaldo y ayuda de sus compañeros y sus superiores para la realización del trabajo.

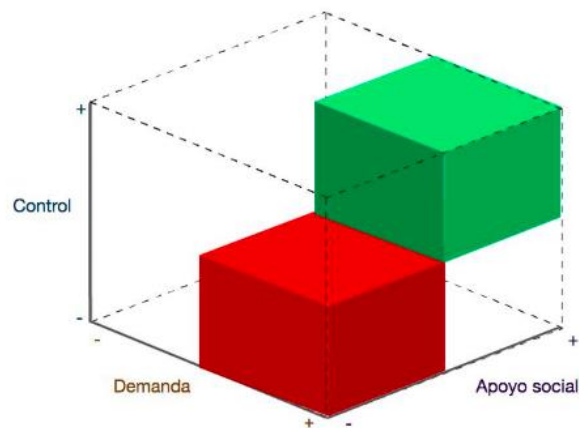


Figura 2: Modelo demanda-control-apoyo social. Adaptado de Johnson y Hall (1988)

En la Figura 2, se observa que cuando el apoyo social es alto, reduce los efectos de la alta demanda y el bajo control, pero cuando el apoyo es bajo, aumenta la probabilidad de estrés.

Dicho modelo es de gran importancia en el presente trabajo debido a las variables que estudia y es que el servicio al cliente en concreto el mundo de la restauración es un oficio fatigante donde las demandas son elevadas debido al volumen de trabajo y el periodo corto tiempo y por el bajo control que tiene el trabajador sobre la tarea.

Por lo contrario, French, Caplan y Harrisón (1982), desarrollaron el modelo Ajuste Persona-Ambiente. En dicho modelo se observa el desajuste existente entre las necesidades del trabajador y las contraprestaciones recibidas en el ámbito laboral o bien entre las demandas del puesto de trabajo y las capacidades del individuo para dar respuesta a la demanda.

Este modelo es de gran importancia por la relación ambiente y trabajador y es que la relación puede verse distorsionada por la percepción subjetiva de los estresores por parte del individuo, así como también por las capacidades limitadas del ser humano para procesar la información, y por la estructura organizacional.

El autor español, Peiró (2005), desarrolla en su modelo hasta 6 componentes entre los que se encuentra: ambientales (estresores y recursos), personales, de experiencia subjetiva, estrategias de afrontamiento, efectos del estrés y consecuencias del estrés.

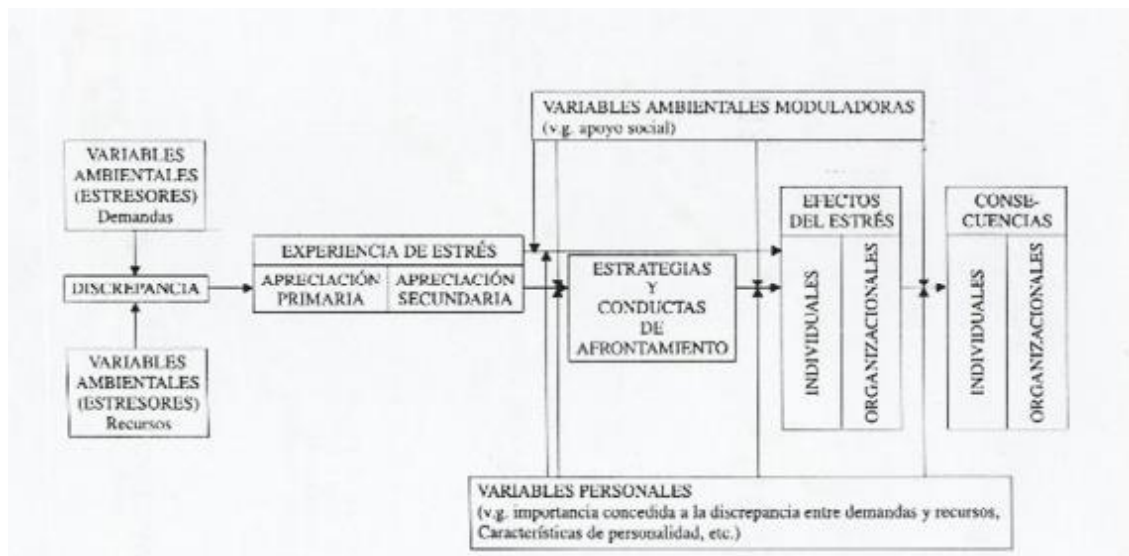


Figura 3: *Intervención organizacional para el control del estrés laboral* (Peiró, 2005).

Finalmente, Bakker (2007), desarrolló el modelo Demanda – Recurso. En este caso, se pretende demostrar la relación que tiene las exigencias del trabajo con los recursos, es decir, cuanto mayor es el recurso proporcionado al trabajador para desempeñar la tarea, menor es el estrés que le generará el desempeño de la misma.

Destacar, que cuando existe un equilibrio entre estos dos factores, los niveles de estrés se reducen y el trabajador presenta una mayor satisfacción hacia el trabajo.

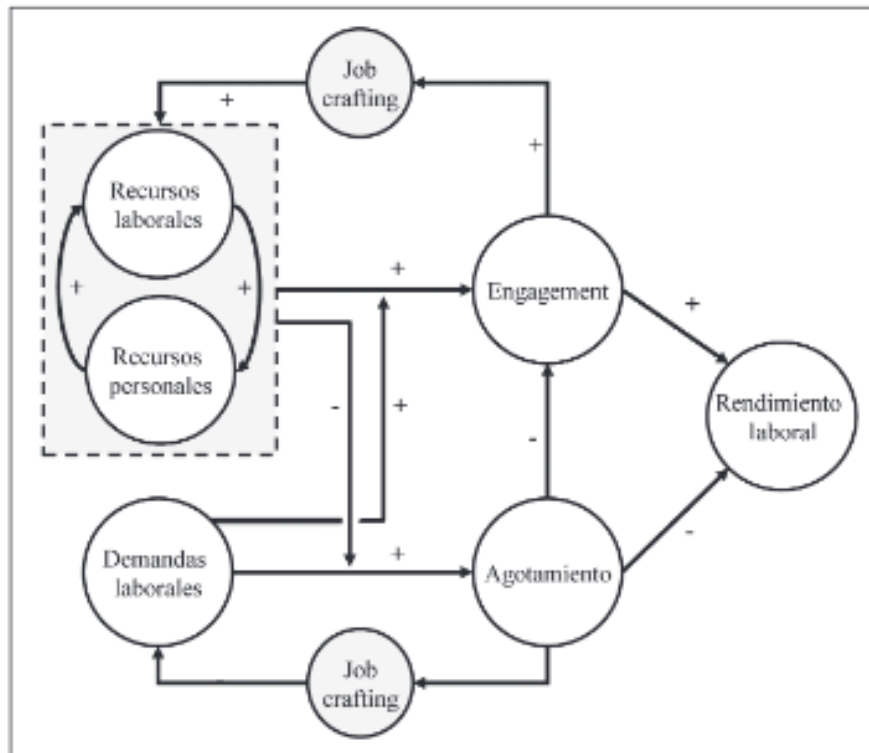


Figura 4: Modelo Demanda – Recursos laborales (Bakker, 2007)

## 1.2 Características del estrés

En la actualidad muchos son los que conciben en el estrés como un aspecto negativo que sufre el individuo, pero no siempre es así, en diversos estudios se ha demostrado que el estrés fortalece la toma de decisiones (Álvarez Maestre, 2016).

Siguiendo la línea de el estrés como algo negativo y/o positivo podemos identificar diversos tipos de estrés: Según función adaptativa y según prolongación en el tiempo.

Según función adaptativa:

Estrés positivo o Eustrés. Según Gutiérrez García (1999), el *Eustrés* hace referencia a la respuesta adaptativa que genera el individuo frente a un estresor.

Este tipo de estrés se relaciona directamente con la hormona de la felicidad denominada dopamina que parte de la interacción entre el estresor y la experiencia corporal máxima haciendo hincapié principalmente a la capacidad de afrontamiento de un individuo, es decir, todo el conjunto de acciones que permiten una mejora en el rendimiento para realizar una determinada tarea permitiendo así que salgamos de nuestra zona de confort

tomando ciertos riesgos que no son de naturaleza peligrosa para poder llegar a la autorrealización personal.

Estrés negativo o Distrés. Por otro lado, el *distrés* también conocido como estrés negativo, genera en el individuo un desequilibrio fisiológico y psicológico a causa de la hormona cortisol (hormona encargada de liberarse ante la presencia de estrés)

A nivel general, con este tipo de estrés, se activa una amenaza ya sea interna o externa que implica un esfuerzo excesivo ante ciertos casos extremos pudiendo desencadenar la sintomatología de un trastorno de ansiedad o depresión.

Según prolongación en el tiempo:

El estrés agudo, suele ser el tipo de estrés más común entre las personas. Surge debido a una presión en un momento determinado, por lo que su duración en el tiempo es breve. Al actuar en cortos periodos de tiempo, no origina daños importantes en el individuo e incluso pequeñas dosis de estrés agudo puede ser emocionante y estimulante (González Maldonado, 2013). En el caso de la hostelería, podríamos relacionarlo con algún problema con un cliente determinado. El problema, se presenta en un momento determinado y de forma puntual en el tiempo.

El estrés agudo episódico, aparece cuando el individuo sufre situaciones de estrés agudo de forma reiterada en el tiempo. Este tipo de estrés suele aparecer en personas con responsabilidad o con volumen de trabajo elevado. Entre los síntomas más comunes de personas que sufren el estrés agudo episódico encontramos: mal carácter, ansiedad, tensión e irritabilidad (González Maldonado, 2013). En este caso, la situación dista de la anteriormente descrita en la prolongación en el tiempo. En el ámbito de la hostelería, podría reflejarse durante la temporada alta donde la frecuencia de clientes es elevada.

En el estrés crónico A diferencia del estrés agudo, aparece por un tiempo prolongado y aunque puede que no sea intenso, obliga al individuo a adaptarse permanentemente. Este tipo de estrés al extenderse en el tiempo puede desencadenar en un trastorno de estrés postraumáticos afectando inclusive a la personalidad de la persona (González Maldonado, 2013). En la restauración podría estar interrelacionado con los turnos de trabajo.



En base a estas características, el estrés pasa por diferentes fases. Hans Selye en 1936, desarrollo el concepto de síndrome general el cual define como “conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor” es decir, es el conjunto de mecanismos biológicos y fisiológicos que permiten la preparación del individuo para la adaptación y la defensa o el ataque ante un estresor (NTP 355).



Figura 4: Síndrome general de adaptación (Hans Selye, 1936)

En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento.

Reacción de alarma que funciona como medida preventiva ante la exposición a Estresores novedosos. Después se produce resistencia. Generando un estrés negativo. Finalmente, cuando se genera una reacción de resistencia, produce agotamiento o desequilibrio en la persona.

### **Fase de alarma**

En esta primera etapa, el individuo recibe un estímulo estresante. Por ello, el organismo entra en estado de alerta y se prepara para la respuesta.

A nivel fisiológico, la persona sufre un aumento en el ritmo cardíaco, así como la capacidad respiratoria (NTP 318).

### **Fase de Defensa o Resistencia**

En esta fase, dista de la anterior en que el individuo en este caso genera una defensa en el organismo más específica al estímulo que esta por llegar.

Destacar, que cuando dicho estímulo se alarga en el tiempo o es de gran intensidad, y la persona no consigue superarlo, se genera la fase de agotamiento (NTP 318).

### **Fase de Agotamiento.**

En la última fase, el individuo ya no genera más estrategias adaptativas para enfrentarse al estresor. Esta fase es de gran peligro debido a que el individuo reduce la energía y puede llevar a enfermedades e incluso la muerte.

Indicar, que el trabajador además de una respuesta fisiológica, se activa una respuesta psicológica *“ante un estímulo incrementando la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre ese estímulo”* (NTP 318).

## 1.3 Factores Psicosociales

Entendemos los factores de riesgo psicosociales como “como aquellas condiciones que se da en una situación laboral y que están directamente involucradas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (INSST, 1997).

Entre los tipos de riesgos psicosociales que se dan en el entorno laboral y los cuales recoge el Instituta Nacional de Seguridad Salud en el Trabajo (1997) son:

- Estrés
- Violencia laboral, tanto física como psicológica
- Acoso laboral y sexual
- Burnout
- Inseguridad contractual

A lo largo del presente trabajo se llevará acabo un estudio e investigación para poder desarrollar de manera más exhaustiva el factor estrés.

## 2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

### 2.1 Objetivo General

- El presente estudio tiene como objeto principal evaluar los riesgos psicosociales y el estrés como un problema de la organización y no como una problemática individual del trabajador en el ámbito de la restauración.

### 2.2 Objetivos Específico

- Diseñar un plan de propuestas correctoras para la reducción de los riesgos.
- Identificar el estrés y conocer como afecta en los trabajadores de la restauración.

### 3. METODOLOGÍA

Para la aplicación del presente estudio se ha hecho uso de la versión 2 del cuestionario de CoPsoQ-istas21 compuesto por 109 preguntas cortas (la mayoría de “tipo Likert”), 25 preguntas sobre las condiciones de empleo y trabajo, 69 preguntas sobre la exposición a factores psicosociales y 15 preguntas sobre la salud y bienestar personal.

El cuestionario estandarizado, se ha diseñado con la finalidad de identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgos para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Según el Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS (2014):

**1. Exigencias psicosociales.** Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea implica exposiciones distintas en función de si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y símbolos o con y para personas. Así, se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo.

**2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.** Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Tienen que ver, sobre todo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

**3. Inseguridad sobre el futuro.** Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario...) Tiene que ver, por una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de

contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

**4. Apoyo social y calidad de liderazgo.** Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo. Calidad de liderazgo se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

**5. Doble presencia.** La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo domestico-familiar puede afectar negativamente a la salud. La realización del trabajo asalariado y del trabajado-doméstico familiar puede aumentar las demandas y horas de trabajo (doble exposición o doble trabajo). Además, la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momento que es necesario responder a las demandas de ambos espacios

**6. Estima.** Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Además de las citadas dimensiones, se ha incluido en el cuestionario los riesgos de salud, estrés y satisfacción;

7. Salud general
8. Salud mental
9. Estrés
10. Burnout
11. Satisfacción

Este cuestionario es de auto evaluación, de manera que después de responder a los apartados mencionados, los trabajadores anotan los puntos que en han obtenido en cada apartado en la columna “Tu puntuación” de la siguiente tabla. Posteriormente se compara la puntuación en cada uno de los apartados con los intervalos de puntuaciones que ves en las tres columnas de la derecha “verde” “amarillo” y “rojo”, y se subraya el intervalo que incluye tu puntuación.

De esta manera se puede ver por cada trabajador en qué situación de exposición (verde, amarillo, y rojo) se encuentra.

Cada uno de estos tres intervalos clasifican en:

**VERDE: situación favorable.**

**AMARILLO: situación intermedia.**

**ROJO: situación desfavorable.**

A continuación, se mostrará el procedimiento seguido para la realización del estudio así como la muestra empleada.

### 3.1 Instrumento

Para poder realizar la investigación se ha utilizado el método CoPsoQ-istas21, dicho método fue creado en Dinamarca por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000 con el objetivo de detectar los riesgos psicosociales para así poder establecer medidas preventivas (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS, 2014)

### 3.2 Procedimiento

#### **Primera Fase: Planificación de la evaluación.**

Inicialmente, se informó al grupo de trabajo sobre el método que se aplicaría y así puedan conocer las características y el procedimiento a seguir.

#### **Segunda Fase: Información.**



Tras la aprobación por parte del grupo de trabajo para la implementación del método, se ha procedido a informar a los trabajadores sobre el cuestionario estandarizados del método CoPsoQ-istas21 que deben cumplimentar y sobre las características (AN).

Para ello, se convocaron a los trabajadores donde se les comunicó: la finalidad preventiva de la evaluación, la importancia de la participación y el anonimato.

- Finalidad preventiva: Se informó que el presente estudio tiene como finalidad reducir si hubiera los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores. Indicar, que al tratarse de un trabajo de final de máster, no podría ser aplicado como un documento oficial ya que actualmente no dispongo de la titulación, pero se indicó que podría servir como una orientación para la empresa.
- Participación: En este apartado se indico la importancia que tiene la participación de los trabajadores en la realización del cuestionario, ya que es fundamental que haya un elevado número de participación para que las medidas correctoras que se pudieran implantar se adhieran al mayor número de trabajadores.
- Anonimato: Se informó a los trabajadores de que el cuestionario se realizaría de forma confidencial.

### **Tercera Fase: Aplicación del método**

En esta fase se desarrolla el método anteriormente descrito que podremos ver más adelante en el apartado de análisis y resultados (Punto 4).

### **Cuarta Fase: Planificación preventiva de los riesgos destacados.**

Se intentarán establecer algunas medidas preventivas de los riesgos más destacados siguiendo la matriz de exposición. Dicha matriz, es una herramienta que sirve como guía para el Grupo de Trabajo para establecer las medidas preventivas oportunas. Según indica el método ISTAS 21, esta herramienta permite *“Por un lado ordena la información que se encuentra en este informe relacionada con la exposición que se está trabajando, y por otro, permite recoger las conclusiones a las que llega el GT en cuanto al origen de las exposiciones y las medidas”*

**Séptima Fase: Informar de los resultados obtenidos**

En esta fase del proceso, se informará a los trabajadores sobre los resultados obtenidos durante la evaluación de riesgos psicosocial efectuada.

**3.3 Muestra****Ámbito temporal:**

Junio del 2021.

**Organización:**

Para elaborar el presente proyecto, se ha tomado como referencia la muestra de 26 trabajadores de una cadena de establecimientos del ámbito de la restauración ubicados en la provincia de Barcelona que representará por sus características a la gran mayoría de establecimientos de la provincia.

**Distribución de la plantilla:**

Cada centro de trabajo del grupo, esta conformado por 1 responsable, 2 o 3 cocineros y 3 o 4 camareros

- 3 responsables
- 11 Camareros
- 8 Cocineros

Muestra: 3 establecimientos de la cadena de restauración.

**Fiabilidad de la evaluación:**

Para poder garantizar que los datos que finalmente serán evaluados son fiables, se enviará el cuestionario a responder al 100% de los trabajadores, es decir, a los 26 trabajadores sobre los cuales se realizará la evaluación de riesgos psicosocial de la empresa. Indicar, que la participación es total.

## 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

### 4.1 Exposiciones

La tabla 1 presenta la prevalencia de exposición de los restaurantes analizados. Los datos que se muestran están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud siendo la primera exposición la que afecta al mayor número de trabajadores y la última la menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable. En función de este orden, se analizan las dimensiones en el punto 4.

**Tabla 1: Exposición ordenada en base al porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)**

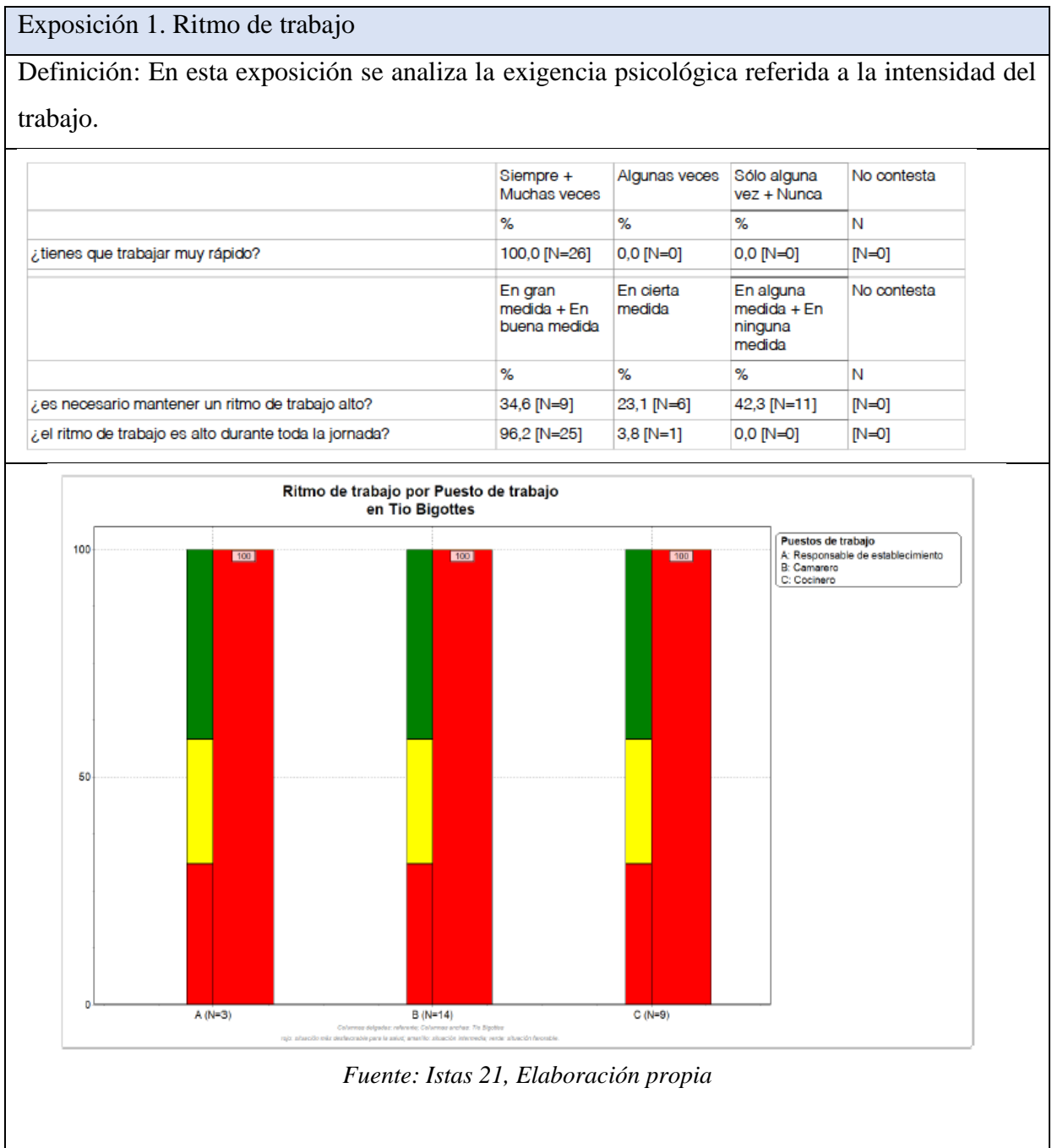
	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p>  <p>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</p>	Ritmo de trabajo	100	0	0
	Apoyo social de superiores	96,2	3,8	0
	Influencia	92	8	0
	Doble presencia	84,6	15,4	0
	Posibilidades de desarrollo	84,6	15,4	0
	Claridad de rol	69,2	19,2	11,5
	Exigencias cuantitativas	45,5	50	4,5
	Sentido del trabajo	38,5	50	11,5
	Previsibilidad	34,6	57,7	7,7
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	32	68	0
	Conflicto de rol	25	54,2	20,8
	Sentimiento de grupo	23,1	53,8	23,1
	Apoyo social de compañeros	19,2	53,8	26,9
	Calidad de liderazgo	11,5	88,5	0
	Inseguridad sobre el empleo	7,7	26,9	65,4
	Exigencias emocionales	4,3	73,9	21,7
	Exigencias de esconder emociones	0	39,1	60,9
	Reconocimiento	0	0	100
	Confianza vertical	0	0	100
	Justicia	0	46,2	53,8

**Rojo:** tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

## 4.2 Interpretación de los resultados

Indicar, que a lo largo del análisis se mostrarán las categorías que analiza el modelo (puesto, departamento y sexo) con mayores datos significativos así como las exposiciones donde la situación es más desfavorable.

A continuación se muestran las exposiciones cuyo resultado presenta una situación desfavorable:



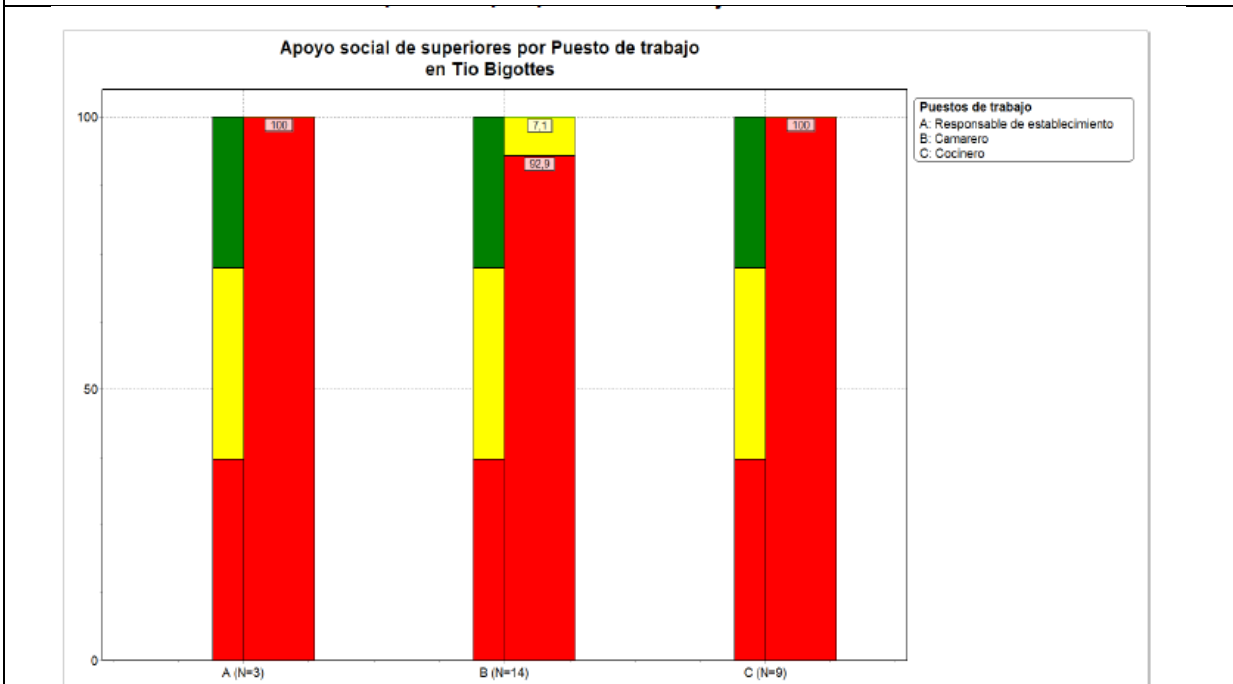
En esta exposición podemos observar que el 100% de los trabajadores presentan un gran ritmo de trabajo, esto es debido a que los servicios se dan durante unas horas punta donde han de servir en un breve periodo de tiempo a un gran número de clientes.

Analizando los datos con los trabajadores, indicaron que las tareas se intentan distribuir de la manera más equitativa, pero se llegó a la conclusión de que el número de clientes mayoritariamente es altamente superior al número de trabajadores provocando que un solo trabajador tenga que atender a una alta demanda y en consecuencia tenga que aumentar el ritmo de trabajo.

Exposición 2. Apoyo social de los superiores

Definición: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	0,0 [N=0]	84,6 [N=22]	15,4 [N=4]	[N=0]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	3,8 [N=1]	88,5 [N=23]	7,7 [N=2]	[N=0]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	3,8 [N=1]	57,7 [N=15]	38,5 [N=10]	[N=0]



Fuente: Istas 21, Elaboración propia

En cuanto a la prevalencia de exposición, se puede observar que un 96,2% de trabajadores/as, están expuestos a la situación más desfavorable.

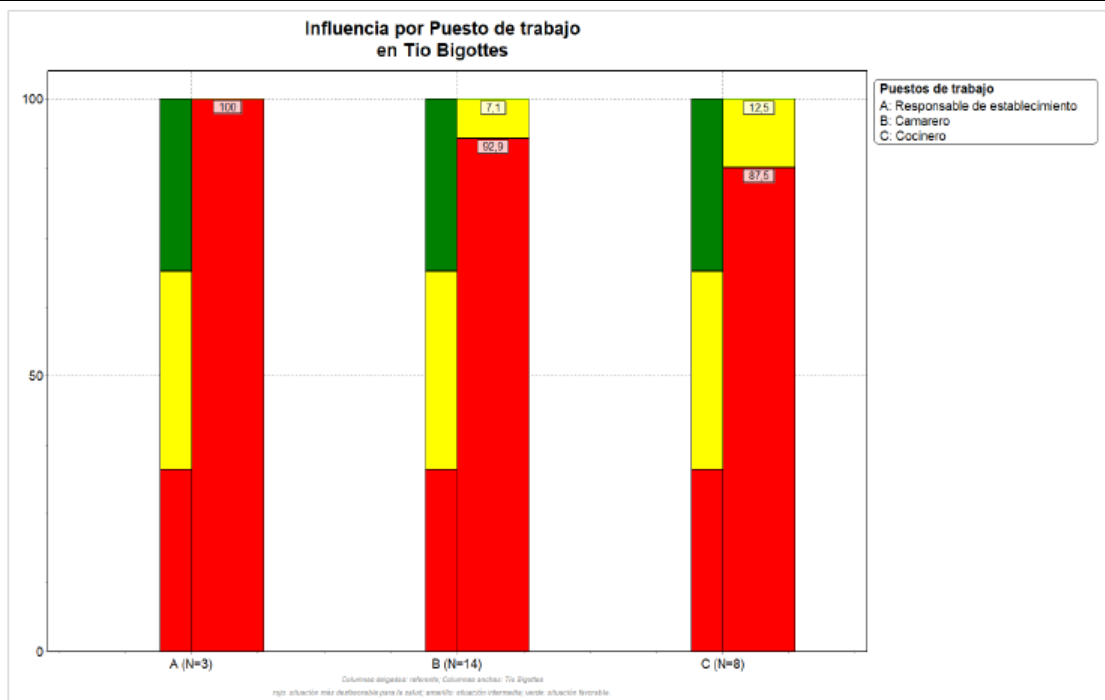
Este hecho puede tener su origen debido a la falta de directrices claras por parte de los superiores para dar cumplimiento a esta función.

Alguno de los encargados indicaron al respecto que trimestralmente intentan realizar reuniones para tratar sugerencias, inquietudes o quejas con los trabajadores, pero en muchos casos indicaban que no se llevaban acabo.

**Exposición 3. Influencia**

**Definición:** Es el margen de decisión que tiene la persona para realizar las tareas y cómo realizarlas.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	0,0 [N=0]	56,0 [N=14]	44,0 [N=11]	[N=1]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	0,0 [N=0]	12,0 [N=3]	88,0 [N=22]	[N=1]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	0,0 [N=0]	15,4 [N=4]	84,6 [N=22]	[N=0]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	0,0 [N=0]	48,0 [N=12]	52,0 [N=13]	[N=1]



*Fuente: Istat 21, Elaboración propia*

Un 92% de trabajadores/as están expuesto a la situación más desfavorable y un 8% a la intermedia.

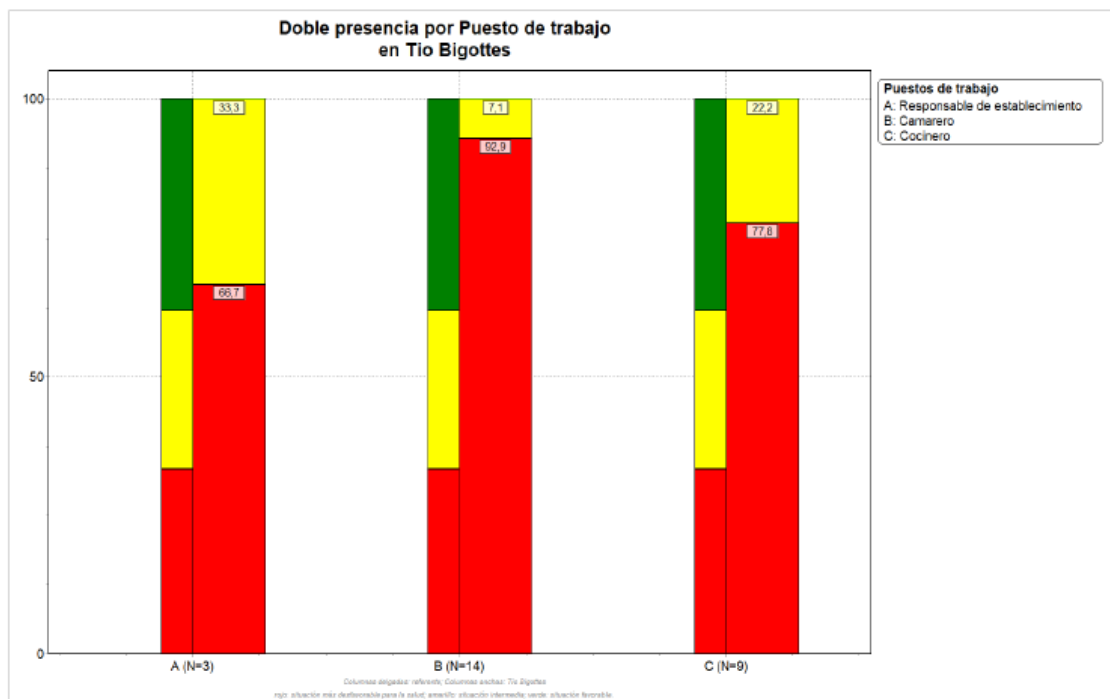
Algunos de los trabajadores comentaban que esta situación, podría tener su origen en el sector donde se realiza la actividad; las tareas que desempeñan un camarero y/o cocinero, dependerá de la demanda del cliente, es decir, por ejemplo, si nos encontráramos en la situación donde dos clientes se encuentran en el establecimiento, los trabajadores deberán de atender por orden de entrada y el cocinero elaborar los platos para los primeros comensales.

Por ello, este tipo de actividad no permiten tener una autonomía.

**Exposición 4. Doble presencia**

Definición: Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	0,0 [N=0]	38,5 [N=10]	61,5 [N=16]	[N=0]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	0,0 [N=0]	46,2 [N=12]	53,8 [N=14]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	50,0 [N=13]	26,9 [N=7]	23,1 [N=6]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	80,8 [N=21]	7,7 [N=2]	11,5 [N=3]	[N=0]



Fuente: Ista 21, Elaboración propia

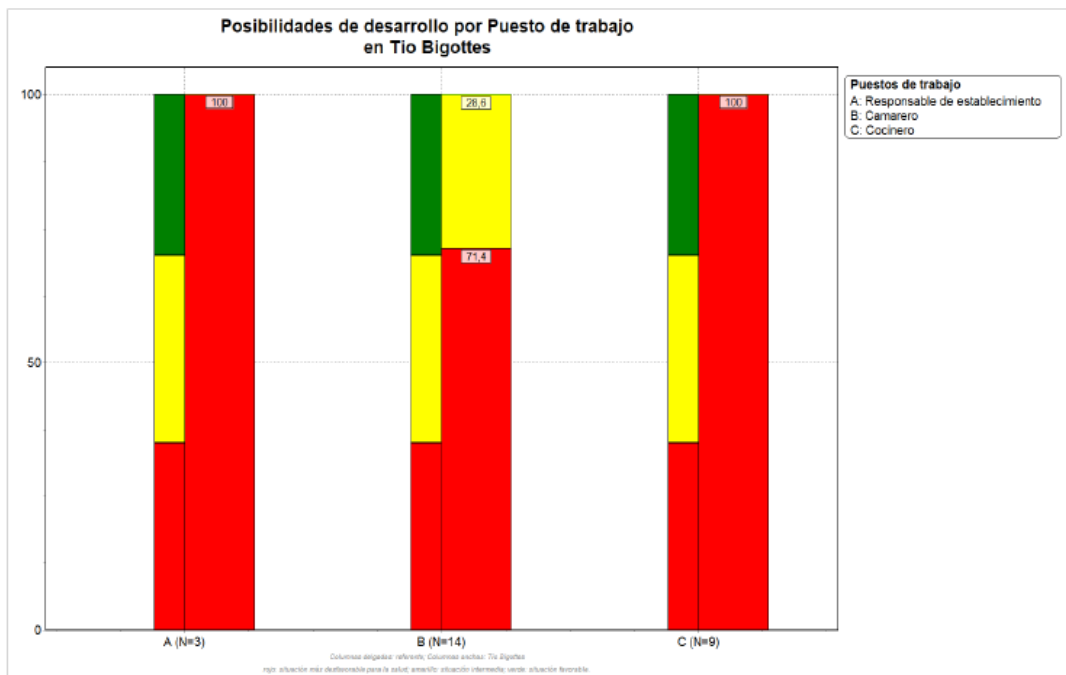
En esta exposición, podemos observar que un 84,6% de trabajadores están expuesto a la situación más desfavorable, y un 15,4% a la intermedia.

Es evidente que un alto número de trabajadores se ve meramente afectado por el horario todos los trabajadores tienen jornadas donde trabajan fines de semana y noche impidiéndoles así compaginar el trabajo con el cuidado de las personas o la vida social.

**Exposición 5. Posibilidad de desarrollo**

**Definición:** se refiere a la oportunidad que la organización ofrece al trabajador para adquirir.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	0,0 [N=0]	46,2 [N=12]	53,8 [N=14]	[N=0]
¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	0,0 [N=0]	57,7 [N=15]	42,3 [N=11]	[N=0]
¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	11,5 [N=3]	42,3 [N=11]	46,2 [N=12]	[N=0]
¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	0,0 [N=0]	65,4 [N=17]	34,6 [N=9]	[N=0]



Fuente: Ista 21, Elaboración propia

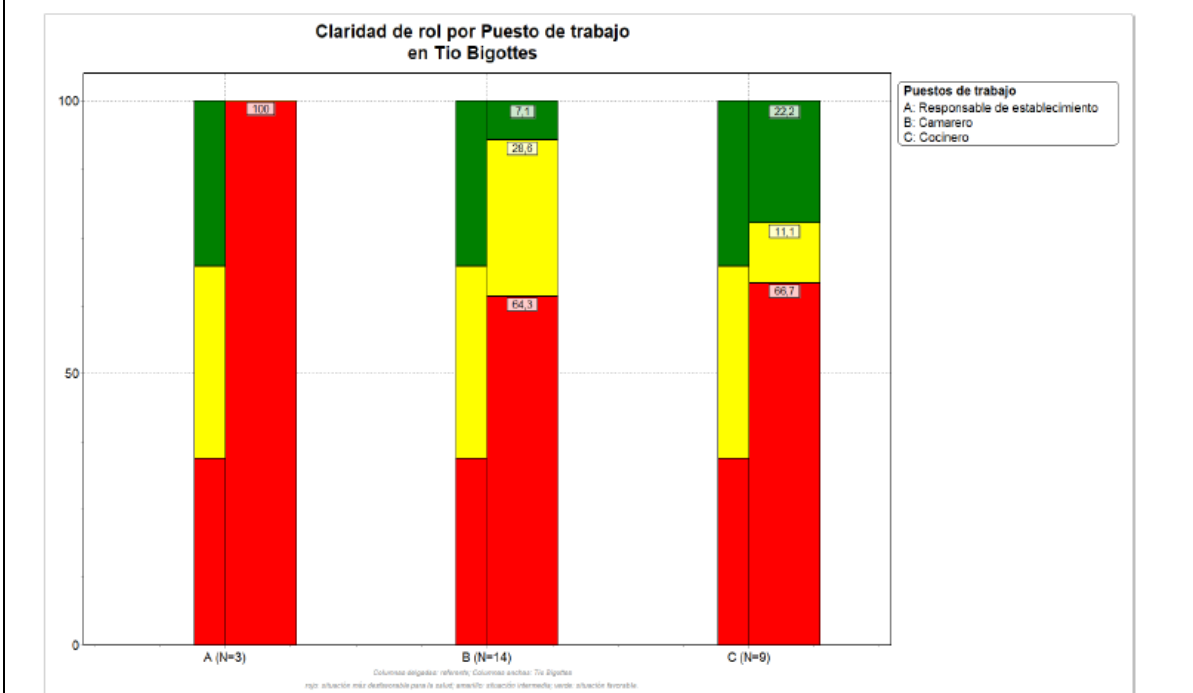
Un 84,6% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable y un 15,4% a la intermedia, pese al elevado número de trabajadores expuestos, casi un 30% de camareros consideraban que tienen posibilidad de desarrollo en el puesto de trabajo. Tras realizar esta observación, se llegó a la conclusión de que los trabajadores con mayor antigüedad en la empresa consideraban tener la oportunidad de ampliar sus conocimientos y habilidades para poder ejercer como encargados de los establecimientos.

Por otro lado, la mayoría de los trabajadores como se ha indicado anteriormente, creen que su trabajo no permite ampliar o aplicar sus habilidades y conocimientos. Su principal causa se origina en el tipo de tareas estandarizadas y repetitivas que desempeñan tanto camareros como cocineros.

Exposición 6. Claridad de rol

Definición: Se refiere al conocimiento que tienen los trabajadores para el desempeño de sus tareas.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	15,4 [N=4]	0,0 [N=0]	84,6 [N=22]	[N=0]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	73,1 [N=19]	23,1 [N=6]	3,8 [N=1]	[N=0]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	42,3 [N=11]	19,2 [N=5]	38,5 [N=10]	[N=0]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	38,5 [N=10]	42,3 [N=11]	19,2 [N=5]	[N=0]



Fuente: Ista 21, Elaboración propia

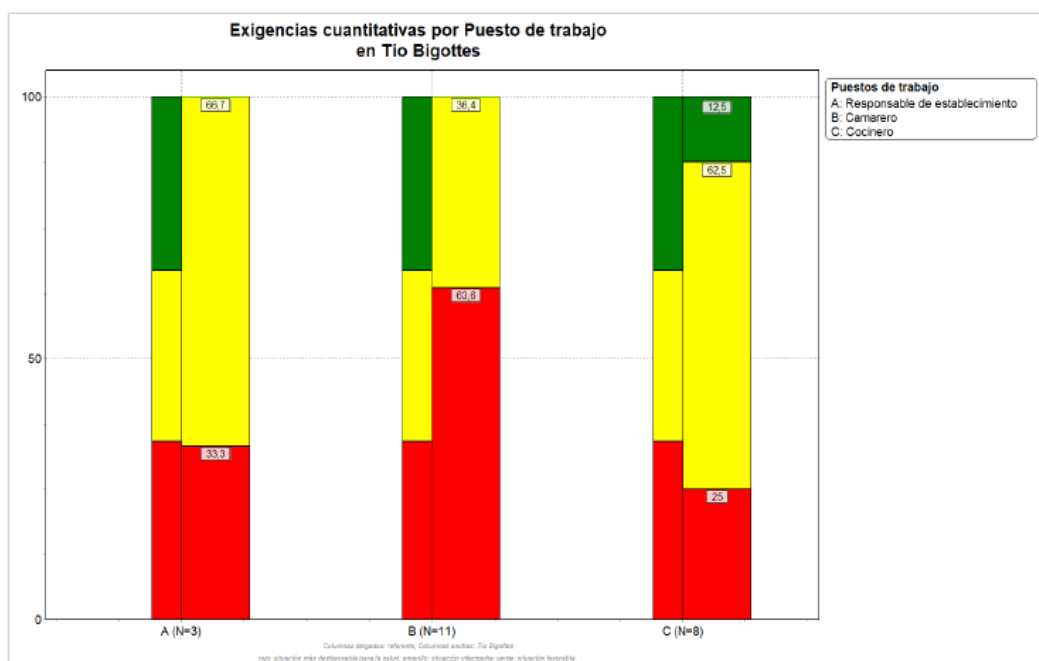
Un 69,2% de trabajadores están expuesto a la situación más desfavorable y un 19,2% a la intermedia.

Esto es debido en gran parte a los responsables y es que, durante las entrevistas realizadas a posterior del informe, algunos de los responsables indicaron que no conocen el alcance de su responsabilidad ya que no disponen de una definición concisa del puesto de trabajo.

**Exposición 7. Exigencias cuantitativas**

**Definición:** Se corresponde con las exigencias psicosociales derivadas del trabajo. En estos casos cuando la demanda de trabajo es elevada y el tiempo es reducido, las exigencias psicosociales aumentan.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	34,6 [N=9]	53,8 [N=14]	11,5 [N=3]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	100,0 [N=23]	[N=3]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	0,0 [N=0]	69,6 [N=16]	30,4 [N=7]	[N=3]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	84,6 [N=22]	15,4 [N=4]	0,0 [N=0]	[N=0]



Fuente: Ista 21, Elaboración propia

En esta exposición, podemos observar que un 45,5% de trabajadores están expuesto a la situación más desfavorable y un 50% a la intermedia. Además, el 65,6% de los camareros presentan un mayor riesgo frente al 25% de los cocineros y el 33,3% de los encargados.

El origen de la elevada exposición radica mayoritariamente en la escasez de recursos humanos. Los trabajadores y encargados manifiestan al respecto, que generalmente los fines de semanas, festivos y época estival experimentan un aumento de clientes y en consecuencias, los trabajadores, asumen una mayor carga de trabajo y en ocasiones extienden la jornada laboral fuera de su horario habitual a causa de dicha escasez.

### 4.3. Dimensión de salud y satisfacción

El método, además de las dimensiones analizadas, permite estudiar la dimensión de salud y satisfacción desde un punto de vista socio-técnico.

A continuación se destaca entre los riesgos analizados (salud general, salud mental, estrés, burnout y satisfacción) el que presenta una mayor exposición desfavorable para los trabajadores:

Estrés					
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Fuente: Ista 21, Elaboración propia*

Se observa que el 100% de los trabajadores menores de 31 años, presentan un alto nivel de estrés, así como un 92,31% de los trabajadores mayores de 31 años.

Tras el análisis previo y según recoge la Nota Técnica de Prevención 318, se puede concluir que el alto ritmo de trabajo, así como la sobrecarga de tareas podrían ser los principales desencadenantes de estos elevados resultados. Indiciar, que dicha NTP,

destaca además de los citados otros estresores externos que podrían ser también causa de los malos resultados entre los que se destacan:

- Repetitividad: Se refiere al trabajo monótono, donde el trabajador desempeña todos los días la misma función.
- Promoción: En este caso, enfocado como un aspecto negativo en la organización. En la empresa, el trabajador tiene pocas oportunidades para conocer de otras funciones y/o habilidades.
- Falta de participación: La empresa, dificulta o limita la toma de decisiones por parte del trabajador, así como la consulta en temas propios de la tarea o del ámbito laboral.

Todos estos problemas que se dan en la organización pueden ocasionar en el trabajador consecuencias graves en diversos niveles.

- Nivel Fisiológico. El trabajador puede presentar entre otros los siguientes efectos: sequedad en la boca, aumento del ritmo cardiaco, hiperventilación, etc.
- Nivel Conductual. Algunos trabajadores podrían aumentar a niveles excesivo el consumo de bebidas y tabaco.
- Nivel Cognitivo. En este caso el estrés, podría provocar en el trabajador bloqueo mental e incluso hipersensibilidad a la crítica.
- Nivel Psicológico: El trabajador puede presentar entre otros los siguientes efectos: Ansiedad, Depresión, Fatiga, Nerviosismo, etc.

## 5. PLANIFICACION PREVENTIVA DE LOS RIESGOS DESTACADOS

OBJETIVO(S). Establecer medidas preventivas para la reducción de las exposiciones más desfavorables para la salud.

AMBITO DE APLICACIÓN: Puesto de trabajo de responsables, camareros y cocineros.

DIMENSIÓN	ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>Ritmo de trabajo</b>	La elevada demanda de clientes y la escasez de personal origina que el trabajador se vea obligado a aumentar el ritmo de trabajo.	Aumentar los recursos humanos, contratando personal para las temporadas con mayor afluencia de clientes.
<b>Apoyo social de los superiores</b>	Poca comunicación por parte de los superiores con sus trabajadores. En muchas ocasiones se convocan reuniones mensuales en la que muchos trabajadores no acaban acudiendo.	Participación de los empleados en la reunión mensual.  Formación en trabajo en equipo.
<b>Influencia</b>	Esta exposición se origina generalmente por la falta de autonomía.	Proporcionar mayor formaciones.
<b>Doble presencia</b>	No se da facilidades para la conciliación de la vida laboral con la familiar	Implementar un sistema que permita el cambio de turnos.  Reducir la jornada en los meses de menos afluencia de clientes.  Compensaciones adicional de un día de descanso por dos noches  de sustitución de reten.  Tickets guardería.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Posibilidad de desarrollo</b>	Los trabajadores no se sienten	
<b>Claridad de rol</b>	Falta de reconocimiento por parte de la organización sobre las tareas que desempeñan los trabajadores.	
<b>Exigencias cuantitativas</b>	Mala gestión por parte de los responsables en las reservas de mesas.	

### 5.1 Medidas establecidas

A continuación, se mostrarán las medidas establecidas por el Grupo de Trabajo en relación con las recomendadas durante la evaluación psicosocial.

<b>ACCIÓN 1</b>	Aumentar los recursos humanos, contratando personal para las temporadas con mayor afluencia de clientes.		
Objetivo	Incremento de personal		
Descripción	Responsable	Fecha de inicio	Plazo
Definir los puestos vacantes	Departamento de Recursos Humanos/ Empresario.	02/07/2021	30 Días
<b>SEGUIMIENTO</b>			
Fecha	Medida Objetiva	Verificación	Notas
02/08/2021	Revisión por el Grupo de Trabajo		

<b>ACCIÓN 8</b>	Gestión adecuada de las reservas de meses.		
Objetivo	Reducir el volumen de trabajo.		
Descripción	Responsable	Fecha de inicio	Plazo
Reducir la aceptación de reservas.	Encargados	10/07/2021	30 días
<b>SEGUIMIENTO</b>			
Fecha	Medida Objetiva	Verificación	Notas
10/08/2021	Revisión por el Grupo de Trabajo		

<b>ACCIÓN 2</b>	Participación de los empleados en la reunión mensual.		
<b>Objetivo</b>	Asistencia a las reuniones mensuales		
<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Plazo</b>
Idear una plantilla para el registro de asistencia.	Encargados de los establecimientos	02/07/2021	30 Días
<b>SEGUIMIENTO</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Medida Objetiva</b>	<b>Verificación</b>	<b>Notas</b>
02/08/2021	Revisión por el Grupo de Trabajo		

<b>ACCIÓN 3</b>	Formación continuada.		
<b>Objetivo</b>	Incremento de autonomía.		
<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Plazo</b>
Gestión de formaciones para ampliar los recursos para el desempeño de las tareas	Encargados de los establecimientos	02/07/2021	30 Días
<b>SEGUIMIENTO</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Medida Objetiva</b>	<b>Verificación</b>	<b>Notas</b>
02/08/2021	Revisión por el Grupo de Trabajo		

<b>ACCIÓN 6</b>	Redefinir los puestos de trabajo detallando las competencias así como las funciones a desempeñar.		
<b>Objetivo</b>	Clarificar las funciones que deben desempeñar cada trabajador.		
<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Plazo</b>
Redacción de un informe donde recojan los puestos de trabajo	Departamento de Recursos Humanos/ Empresario	10/07/2021	6 Meses
<b>SEGUIMIENTO</b>			

<b>ACCIÓN 4</b>	Implementar un sistema que permita el cambio de turnos.		
Objetivo	Facilitar la conciliación laboral – familiar.		
Descripción	Responsable	Fecha de inicio	Plazo
Implementación del sistema que permita el cambio de horarios.	Departamento de Recursos Humanos/ Empresario	09/07/2021	60 Días
<b>SEGUIMIENTO</b>			
Fecha	Medida Objetiva	Verificación	Notas
09/09/2021	Revisión por el Grupo de Trabajo		
Fecha	Medida Objetiva	Verificación	Notas
10/01/2022	Revisión por el Grupo de Trabajo		

<b>ACCIÓN 5</b>	Promoción interna.		
Objetivo	Oportunidad de desarrollo		
Descripción	Responsable	Fecha de inicio	Plazo
Ofrecer mayor oportunidades al trabajador de la empresa.	Departamento de Recursos Humanos/ Empresario	09/07/2021	3 Meses
<b>SEGUIMIENTO</b>			
Fecha	Medida Objetiva	Verificación	Notas
09/10/2021	Revisión por el Grupo de Trabajo		

ACCIÓN 7	Implementar un sistema de comunicación que permita conocer los cambios en la organización.		
Objetivo	Mejora en la comunicación para la asignación de nuevas tareas.		
Descripción	Responsable	Fecha de inicio	Plazo
Publicación en el tablón de anuncios las novedades o cambios en la organización.	Departamento de Recursos Humanos/ Empresario	10/07/2021	6 Meses
<b>SEGUIMIENTO</b>			
Fecha	Medida Objetiva	Verificación	Notas
10/01/2022	Revisión por el Grupo de Trabajo		

## 5.2 Información de los resultados.

Tras la evaluación inicial de riesgos psicosociales y estrés, el empresario deberá según el art.18 de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, está obligado a presentar a los trabajadores la evaluación de riesgos, para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con:

- a) Los riesgos para la seguridad la salud de los trabajadores en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la Empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.
- b) Las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a los riesgos señalados en el apartado anterior.
- c) Las medidas adoptadas de conformidad con lo dispuesto en el Artículo de la presente Ley respecto a las Medidas de Emergencia.

Dicho incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales se considera infracción grave y como tal sancionable entre 1502,54 a 30050,61€ (art. 40.2 del Real Decreto Legislativo 5/2000)

## 6. CONCLUSIÓN

La evaluación de riesgos psicosocial, nos ha permitido identificar que factores de los que estudia el método se detecta una elevada situación de riesgo para así poder dar desde el punto de vista de la prevención medidas para combatir esta exposición.

Es por ello por lo que podemos concluir que la forma más efectiva de combatir el estrés radica en eliminar la causa. Para ello puede que se requiera de un cambio en la política de personal, mejorar los sistemas de comunicación, rediseñar los puestos de trabajo, permitir una mayor participación en la toma de decisiones o conceder una mayor autonomía en los niveles más bajos de la empresa.

En el caso de que finalmente se instauren las medidas planteadas, nos encontraremos que la exposición de riesgos a los que están sometidos estos trabajadores disminuirá considerablemente teniendo así un impacto beneficioso en la salud de los trabajadores.

Para finalizar, detallar que el presente estudio se ha realizado con la finalidad de representar al mayor número de trabajadores del ámbito de la hostelería pero al ser una muestra limitada a un único centro no se constituye una muestra representativa ya que algunos de los factores analizados podrían verse alterados dependiendo del establecimiento.

## REFERENCIAS

A. Bekker (2013) La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 29, núm. 3, diciembre, 2013, pp. 107-115. DOI: <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>

Álvarez Maestre, A. J. (2016). Influencia positiva del estrés en la toma de decisiones. *Revista Poiésis*, 31,19-28.

Díez Valdés, V. (2016). Factores de riesgo psicosociales, estrés y sus consecuencias individuales y organizacionales: modelo demanda-control de Karasek (1979).

French, J. R., Caplan, R. D. y Harrison, R. V. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. Chichester: Wiley.

Gutiérrez García J. M. (1999) Eustrés: un modelo de superación del estrés. *RevistaPsicologiaCientifica.com*. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-170-1-eustrés-un-modelo-de-superación-del-estrés.html>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (1997). Riesgos Psicosociales. Recuperado 20 de junio de 2021, de <https://www.insst.es>

Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of random sample of the Swedish Working Population. *American journal of public health*, 78(10), 1336-1342. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>

Karasek, R.A. (1979) Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. doi:10.2307/2392498

Maldonado, R. G. (2013). *Parkinson y estrés*. Rafael Gonzalez Maldonado. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=GPU-vIghipMC>

McGrath, J. E. (1970). *Social and psychological factors in stress*. Holt, Rinehart, & Winston.

NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_318.pdf/2c36529c-e315-4b60-9b6d-33cb81a8bfd0](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_318.pdf/2c36529c-e315-4b60-9b6d-33cb81a8bfd0)

Organización Internacional del Trabajo. (s. f.). Organización Internacional del Trabajo. Recuperado 15 de junio de 2021, de <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Peiró, J.M.; Ramos, J. y González-Roma, V. (1994). Intervención organizacional para el control del estrés laboral. En J. M. Peiró y J. Ramos (Dirs.): *Intervención Psicosocial en las Organizaciones*, pp. 543-585

Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 72-88.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Cuestionario Ista 21.

#### **I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar**

1) Eres:

- Mujer
- Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

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

#### **I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Tío Bigottes y tus condiciones de trabajo.**

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

- Servicio

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

- Responsable de establecimiento
- Camarero
- Cocinero

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

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

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

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí
- 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)
- 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)
- No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Tío Bigottes?

- 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 10 años
- Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Tío Bigottes?

- Soy fijo (tengo un contrato Indefinido,...)
- Soy fijo discontinuo
- Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc. )
- Soy funcionario
- Soy Interino
- Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- Soy becario/a
- Trabajo sin contrato

10) Desde que entraste en Tio Bigottes ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres o más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres o más domingos al mes

13) ¿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

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

- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Tengo hasta 30 minutos de margen
- Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 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?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

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

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- 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?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Tío Bigottes?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

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

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 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	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 300 euros o menos
- Entre 301 y 450 euros
- Entre 451 y 600 euros
- Entre 601 y 750 euros
- Entre 751 y 900 euros
- Entre 901 y 1.200 euros
- Entre 1.201 y 1.600 euros
- Entre 1.601 y 1.800 euros
- Entre 1.801 y 2.100 euros
- Entre 2.101 y 2.400 euros
- Entre 2.401 y 2.700 euros
- Entre 2.701 y 3.000 euros
- Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- 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	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) la distribución de tareas es Irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedase en paro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- 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.  
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	Oasi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a