

ESTUDIO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DOCENTE DE UN CENTRO EDUCATIVO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA



MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



Alumno/a: José Carlos Muñoz Aguilar
Profesor/a: Rosario Parets Lorca
Curso: 2014-2015

INDICE

| | |
|--|----|
| 1. RESUMEN | 3 |
| 2. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 3. JUSTIFICACIÓN | 5 |
| 4. OBJETIVOS | 6 |
| 5. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO DE ESTUDIOS Y PUESTOS DE TRABAJO | 7 |
| 6. ESTUDIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES: APLICACIÓN DEL MÉTODO ISTAS | |
| 21. VERSIÓN CORTA | 12 |
| 6.1. OBJETIVO | 12 |
| 6.2. METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES | 13 |
| 6.3. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. | 23 |
| 6.3.1. ESTRÉS | 23 |
| 6.3.2. EL SÍNDROME DE BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL | 25 |
| 6.4. EL MÉTODO ISTAS 21 (CoPsoQ) DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES | 27 |
| 6.5. CREACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO Y PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN | 31 |
| 6.6. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA | 33 |
| 6.7. ANÁLISIS DE RESULTADO POR DIMENSIÓN. PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN | 36 |
| 6.7. PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA | 39 |
| 7. INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS CAMPOS DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL | 54 |
| 7.1. INTRODUCCIÓN | 54 |
| 7.2. DEFINICIÓN DE SALUD, ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL | 54 |
| 7.3. RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y LOS ACCIDENTES LABORALES ¹⁹ | 55 |
| 8. CONCLUSIONES | 59 |
| 9. BIBLIOGRAFÍA | 61 |
| 10. ANEXOS | 63 |
| 10.1. MÉTODO ISTAS 21 (CoPsoQ) DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. | 63 |
| 10.2. DATOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS. | 67 |

1. RESUMEN

A lo largo del presente Trabajo Fin de Master se realizará la evaluación de riesgos psicosociales de un centro docente de la provincia de Málaga. El objetivo principal es identificar y analizar los riesgos psicosociales a los que está expuesto un colectivo en particular: los docentes de Educación Secundaria Obligatoria (ESO).

Para realizar la identificación y evaluación inicial de los riesgos psicosociales se va a utilizar la versión corta del método CoPsoQ-Istas 21. El método a utilizar es un importante instrumento psicosocial orientado a la localización del origen de la exposición, así como el diseño de medidas preventivas adecuadas a la organización objeto de este estudio.

Actualmente vengo desarrollando las prácticas laborales en el Instituto de Educación Secundaria Litoral. La encuesta y posterior desarrollo del estudio se va a realizar entre el profesorado del centro, debido al aumento observado en las bajas laborales de dicho colectivo. Los resultados del estudio servirán para introducir mejoras, si fueran necesarias, en las condiciones de trabajo de dicho centro docente.

La segunda parte del Trabajo Fin de Master se centra en estudiar la relación entre los riesgos psicosociales y los accidentes laborales. Las características individuales de los trabajadores ocupan un papel fundamental en el correcto desarrollo del trabajo. Muchas de las situaciones psicosociales a las que estos docentes se exponen pueden influir en su capacidad emocional, procesos cognitivos, pudiendo llegar a originarles accidentes de trabajo.

Y ya, finalmente, concluiré el exponiendo las dimensiones que más prevalecen en el IES Litoral, las medidas preventivas que se proponen y la eficacia de las mismas en el centro en el caso de que se hubiera llevado a cabo.

2. INTRODUCCIÓN

La evaluación de los riesgos psicosociales es una herramienta preventiva muy importante, ya que la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo de origen psicosocial así como la planificación de las medidas preventivas y organizativas correspondientes, nos llevarán a una gestión eficaz de la organización traduciéndose en un mejor rendimiento, menor absentismo, mayor satisfacción y mejora de la salud del trabajador en el entorno de la organización.

El concepto de "factores psicosociales" hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar (físico, psíquico o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

En el área de los aspectos psicosociales, no es posible establecer relaciones tan claras y directas entre causas y consecuencias como en el resto de campos de la actividad preventiva. El hecho de que estas relaciones sean menos evidentes es debido a que en la generación de problemas de carácter psicosocial concurren distintas variables, algunas de ellas referentes al individuo, y que los efectos de los factores psicosociales pueden manifestarse diferidos en el tiempo en función de las características personales de cada trabajador.

3. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de este trabajo fin de master se centra en las personas trabajadoras del Instituto de Educación Secundaria Litoral, donde actualmente estoy desarrollando las prácticas laborales.

Considero relevante indicar que esta evaluación de riesgos psicosociales viene motivada por el aumento observado de las bajas laborales relacionadas con problemas de salud física y mental entre los profesionales de la docencia.

Desde el punto de vista de psicología a lo largo del presente documento se va a realizar una evaluación inicial de carácter psicosocial de los docentes de Educación Secundaria Obligatoria con el objeto de tener un acercamiento inicial a la problemática del centro de trabajo, proponiendo una serie de medidas preventivas organizativas, supeditadas a una evaluación posterior más exhaustiva en caso de que así procediese.

4. OBJETIVOS

El presente trabajo fin de Máster tiene como objeto realizar una evaluación inicial de riesgos psicosociales en relación a los profesionales de Educación Secundaria Obligatoria, así como proponer las medidas preventivas organizativas sobre aquellos aspectos que sean susceptibles de mejora en la organización.

Los datos reflejados a lo largo del presente trabajo están basados en datos y hechos reales, lo cual considero importante para poder reflejar de la mejor manera posible la situación real actual en el sector de la docencia.

La evaluación de riesgos psicosociales se realiza conforme a la metodología CoPsoQ-ISTAS 21, instrumento de evaluación psicosocial orientado a la prevención que identifica los riesgos a nivel de menor complejidad posible, facilita la localización de los problemas de exposición, así como el diseño de soluciones preventivas adecuadas.

5. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO DE ESTUDIOS Y PUESTOS DE TRABAJO

El centro docente objeto de estudio es el Instituto de Educación Secundaria Litoral ubicado en Málaga, en la Avenida Los Guindos, 46. El IES Litoral es un centro público perteneciente a la Junta de Andalucía. Este centro se encuentra situado junto al C.E.I.P. Vicente Aleixandre, cuyas instalaciones se comunican con las IES Litoral a través de una puerta de acceso ubicada en el gimnasio, que ambos centros educativos comparten.

Los datos básicos del Centro son los siguientes:

- N° de contacto: 951298400.
- N° fax: 951298403
- Correo electrónico: 29700096.averroes@iuntadeandalucia.es
- Página web: www.juntadeandalucia.es/averroes/ieslitoral

En el Centro conviven los siguientes niveles de enseñanza:

- Educación Secundaria Obligatoria
- Bachillerato.2 modalidades (Ciencia y Tecnología y Humanidades y Ciencias Sociales)
- Ciclos Formativos de Grado Medio y Grado Superior

El equipo directivo está formado por: el director, la vicedirectora, una jefa de estudios, la adjunta a la jefatura de estudios, la secretaria y el orientador.

El equipo docente está constituido por 63 profesores/as repartidos de la siguiente forma:

- 15 departamentos didácticos con 25 profesores/as de ESO y 18 profesores de Bachillerato
- 2 departamentos de familias profesionales (Sanidad y Química) con 20 profesores/as.

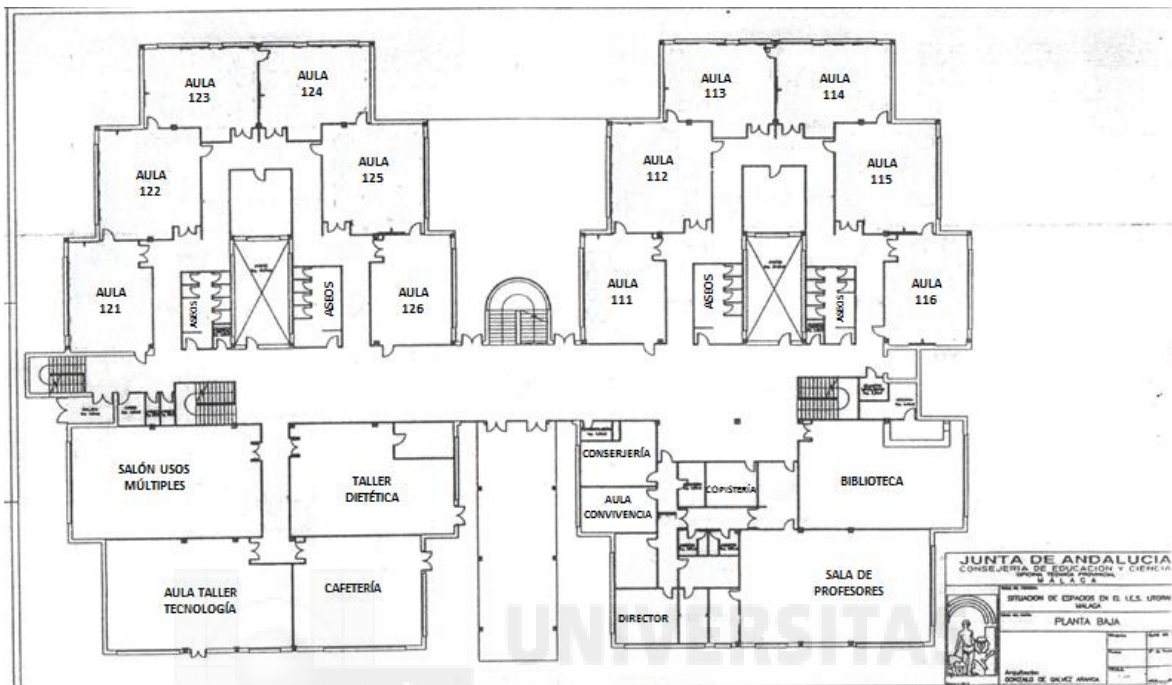
El personal de Administración y Servicios lo compone un administrativo, 3 ordenanzas, personal de limpieza y servicio de mantenimiento.

El centro IES Litoral cuenta con dos edificios: el principal, con dos plantas, y el edificio anexo, en cuya planta baja está el gimnasio y en la primera planta el aula de música y un aula de informática utilizada por los ciclos formativos de la familia profesional de sanidad. Ambos edificios están separados por la pista deportiva. Cabe destacar que las instalaciones son compartidas con el Conservatorio “Martín Tellado” cuyo uso se restringe al horario de tarde. Las dependencias de cada edificio se enumeran a continuación:

1. Edificio Principal. Planta Baja

- Sala del profesorado
- Biblioteca
- Aseos para el profesorado
- Aseos para alumnos/as
- Fotocopiadora
- Conserjería
- Despachos de Dirección, Secretaría, Jefatura de Estudios y Administración.
- Sala de reuniones y Departamento de Orientación
- Departamento de Educación Física
- Sala de Usos Múltiples
- Aula convivencia
- Aula de Tecnología
- Cafetería (cuya entrada principal está en el patio y cuenta con otra entrada frente al aula de Tecnología)
- Aula de Dietética
- 12 aulas (111 a 116 y 121 a 126)

PLANTA BAJA

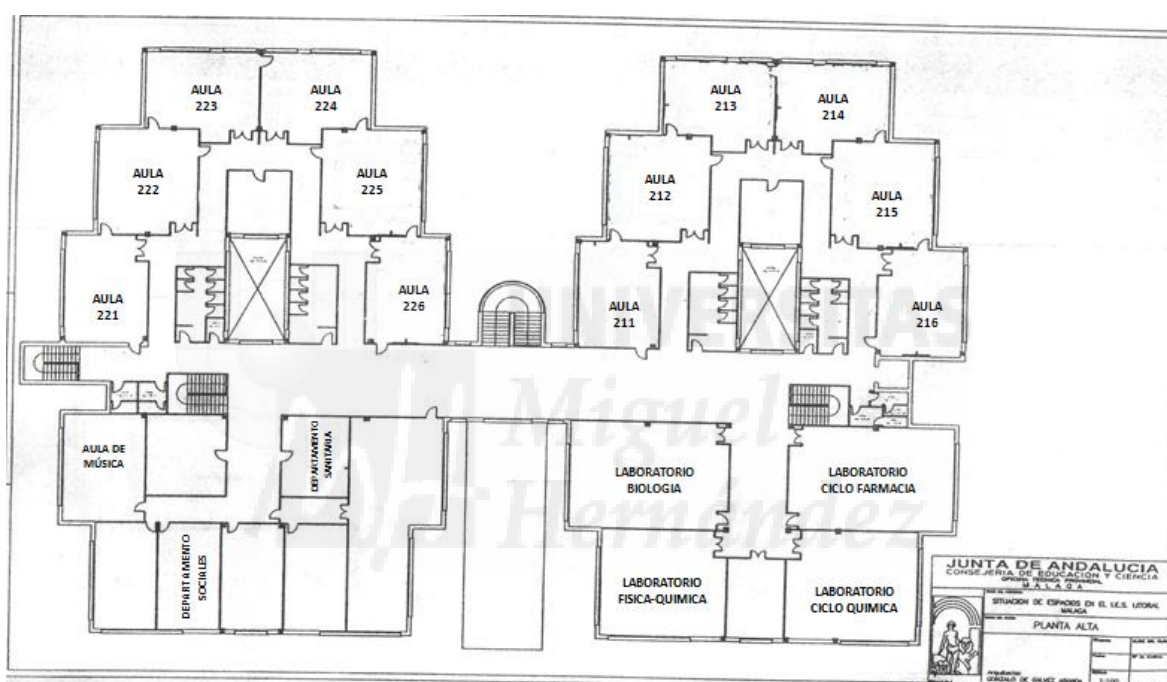


2. Edificio Principal. Primera planta

- Departamento de Sanitaria
- Departamento de Sociales
- Departamento de Lengua
- Departamento de Matemáticas
- Departamento de Inglés
- Departamento de Francés
- Departamento de Física y Química
- Departamento de Ciencias
- Aula de Música.
- Aula y Departamento de Plástica.
- Sala destinada al AMPA
- Laboratorio de Farmacia
- Laboratorios de Química
- Laboratorio de Ciencias

- Aula de Informática
- Aula de Guardia de Estudio
- Aula de Farmacia
- 11 aulas (211 a 215 y 221 a 226)
- Aseos de alumnos/as

PLANTA PRIMERA



Tal y como se ha mencionado anteriormente, el presente estudio de evaluación de factores psicosociales se centrará en la figura del docente de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) dados los elevados índices de absentismo debido a carga mental que han tenido y tienen lugar en el centro de trabajo.

De acuerdo con la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación las funciones del profesorado son, entre otras, las siguientes:

- La programación y la enseñanza de las áreas, materias y módulos que tengan encomendados.

- b) La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado, así como la evaluación de los procesos de enseñanza.
- c) La tutoría de los alumnos, la dirección y la orientación de su aprendizaje y el apoyo en su proceso educativo, en colaboración con las familias.
- d) La orientación educativa, académica y profesional de los alumnos, en colaboración, en su caso, con los servicios o departamentos especializados.
- e) La atención al desarrollo intelectual, afectivo, psicomotriz, social y moral del alumnado.
- f) La promoción, organización y participación en las actividades complementarias, dentro o fuera del recinto educativo, programadas por los centros.
- g) La contribución a que las actividades del centro se desarrollen en un clima de respeto, de tolerancia, de participación y de libertad para fomentar en los alumnos los valores de la ciudadanía democrática.
- h) La información periódica a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas, así como la orientación para su cooperación en el mismo.
- i) La coordinación de las actividades docentes, de gestión y de dirección que les sean encomendadas.
- j) La participación en la actividad general del centro.
- k) La participación en los planes de evaluación que determinen las Administraciones educativas o los propios centros.
- l) La investigación, la experimentación y la mejora continua de los procesos de enseñanza correspondiente.

Los docentes realizarán las funciones expresadas en el apartado anterior bajo el principio de colaboración y trabajo en equipo.

6. ESTUDIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES: APLICACIÓN DEL MÉTODO ISTAS 21. VERSIÓN CORTA

6.1. OBJETIVO

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece la obligación para el empresario de proteger a sus trabajadores contra las condiciones de trabajo que puedan producirle, fundamentalmente, daños físicos, como las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en un determinado centro de trabajo o las relacionadas con la naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos (Art. 4.7 a), b) y c) de la LPRL), también establece la obligación de protegerlos contra otras condiciones de trabajo que pueden afectar, fundamentalmente, a su salud psíquica, aunque no lo especifique con estos últimos términos, como aquellas relacionadas con la organización y ordenación del trabajo (estilo de mando, distribución de la jornada, ritmo o la monotonía de trabajo - Art. 4.7 d) de la LPRL), que son las causa principal de materialización de los riesgos psicosociales y los efectos de los mismos, tal y como ha señalado la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo [1].

En apoyo a este artículo [2], el artículo 14.2 de la LPRL exige al empresario garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo; y el artículo 15.1.g). incorpora entre los principios de la acción preventiva el de planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales de trabajo. Se exige, por tanto, una protección de la salud integral del trabajador que abarca hacer frente a los riesgos psicosociales.

Asimismo, y según recoge el artículo 1 del RD 39/1997, por el que se aprueba el reglamento de los Servicios de Prevención, la prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y

en las condiciones en que éste se preste, como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los niveles de la misma. La integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos de la empresa implica la atribución a todos ellos y la asunción por éstos de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen, así como en todas las decisiones que se adopten.

El objetivo de esta Evaluación Psicosocial es estimar y valorar la magnitud de aquellos riesgos asociados a las condiciones psicosociales de trabajo existentes en el IES Litoral, todo ello con la finalidad última de aportar a la empresa la información adecuada para la toma de las decisiones apropiadas sobre la necesidad de adoptar nuevas medidas organizativas y planificar adecuadamente la actividad preventiva.

Ciertas características del centro de trabajo actúan como factores psicosociales capaces de tener una incidencia en la calidad de vida laboral. La actividad del centro de trabajo, su organización y servicio que aporta a la sociedad son factores psicosociales que afectan al bienestar del trabajador en el ámbito personal y en el ámbito social.

Para poder definir los objetivos a alcanzar, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral, se debe disponer de una información mínima que permita conocer las deficiencias existentes en el momento actual, es decir, se deberá efectuar un diagnóstico inicial de la situación [3].

6.2. METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Tal y como se ha comentado anteriormente, se procederá a la evaluación de factores psicosociales del puesto de trabajo seleccionado, docente de Educación Secundaria Obligatoria (ESO). Elegido éste como uno de los puestos más problemáticos en el centro docente, siempre visto desde el punto de vista psicosocial, basándose estas hipótesis en hechos y datos reales, lo cual considero imprescindible para poder reflejar la situación actual de dicho colectivo.

Se hará una breve mención a los métodos de evaluación psicosocial existentes, eligiendo y aplicando el método de estudio psicosocial que más se ajuste a las características del colectivo objeto de este estudio. Una vez evaluados los riesgos se propondrán una serie de medidas preventivas organizativas para dicho puesto en concreto.

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

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo y no a las características individuales de las personas trabajadoras.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales existen métodos avalados por estudios científicos [4] y no debe aceptarse cualquier método. Los y las trabajadoras, y sus representantes, tienen derecho a exigir la protección de su salud y para ello a participar positivamente en todas las etapas de la prevención de riesgos laborales.

Existen diferentes métodos para el estudio y evaluación de los riesgos psicosociales. Algunos de los más relevantes que se podrían mencionar son:

➤ **MÉTODO LEST**

El método Lest fue desarrollado por F. Guélaud, M.N. Beauchesne, J. Gautrat y G. Roustang, miembros del Laboratoire d'Economie et Sociologie du Travail (L.E.S.T.), del C.N.R.S., en Aix-en-Provence en 1978 y pretende la evaluación de las condiciones de trabajo de la forma más objetiva y global posible, estableciendo un diagnóstico final que indique si cada una de las situaciones consideradas en el puesto es satisfactoria, molesta o nociva.

El método es de carácter global considerando cada aspecto del puesto de trabajo de manera general. No se profundiza en cada uno de esos aspectos, si no que se obtiene una primera valoración que permite establecer si se requiere un análisis más profundo con métodos específicos. El objetivo es, según los autores [5], evaluar el conjunto de factores relativos al contenido del trabajo que pueden tener repercusión tanto sobre la salud como sobre la vida personal de los trabajadores.

La información que es preciso recoger para aplicar el método tiene un doble carácter objetivo-subjetivo. Por un lado se emplean variables cuantitativas como la temperatura o el nivel sonoro, y por otra, es necesario recoger la opinión del trabajador respecto a la labor que realiza en el puesto para valorar la carga mental o los aspectos psicosociales del mismo.

A pesar de tratarse de un método general no puede aplicarse a la evaluación de cualquier tipo de puesto. En principio el método se desarrolló para valorar las condiciones laborales de puestos de trabajo fijos del sector industrial, en los que el grado de cualificación necesario para su desempeño es bajo. Algunas partes del método (ambiente físico, postura, carga física...) pueden ser empleadas para evaluar puestos con un nivel de cualificación mayor del sector industrial o servicios, siempre y cuando el lugar de trabajo y las condiciones ambientales permanezcan constantes [6].

Para determinar el diagnóstico el método considera 16 variables agrupadas en 5 aspectos (dimensiones): entorno físico, carga física, carga mental, aspectos psicosociales y tiempo de trabajo. La evaluación se basa en las puntuaciones obtenidas para cada una de las 16 variables consideradas.

➤ **MÉTODO RNUR O RENAULT**

A grandes rasgos se puede decir que este método pretende optimizar el puesto, permite comparar diversas soluciones y elegir una de ellas, permite mejorar los puestos priorizando sus aspectos más inadecuados y, por último permite actuar sobre la concepción de las instalaciones y del producto. En concreto, los objetivos prioritarios

del método RENAULT son los siguientes: mejorar la seguridad y el entorno, disminuir la carga de trabajo física y nerviosa, reducir la presión de trabajo repetitivo o en cadena y crear una proporción creciente de puestos de trabajo de contenido elevado.

Este método de evaluación ha sido diseñado atendiendo a estos objetivos, con la intención de facilitar la apreciación de las condiciones de trabajo. Permite a los técnicos y especialistas de las condiciones de trabajo evaluar los principales problemas de las situaciones existentes, así como de los proyectos en vías de elaboración. A partir de estas evaluaciones se puede llegar a realizar las correcciones necesarias o a elegir entre diversas soluciones técnicas posibles, las que correspondan mejor a los objetivos de las condiciones de trabajo, teniendo en cuenta los condicionantes técnicos y económicos.

Por otro lado, es interesante apreciar que estos dos métodos tienen un desarrollo paralelo en el tiempo, apareciendo prácticamente en el mismo momento y siendo los padres de la gran mayoría de desarrollos posteriores [7].

➤ **MÉTODO FAGOR**

La idea de desarrollar un método como el FAGOR surgió después del conocimiento de otros métodos como el LEST o el RENAULT. Se inició por parte del servicio médico de empresa, el diseño de un instrumento válido de objetivación, que sirviera para dar a conocer, de forma simple y ordenada, la situación de sus plantas industriales, tanto a nivel individual como de conjunto.

Se orientó hacia el conocimiento del ambiente laboral concreto que pudiera originar cambios en la salud. Igualmente, se descartaron los reconocimientos rutinarios, exhaustivos y sin fiabilidad concreta, quedando únicamente unos mínimos indispensables y obligatorios. El objetivo era conseguir un método sencillo, gráfico, con posibilidad de un fácil manejo y una fácil comprensión y con miras a un posible tratamiento informático. En su elaboración se evitaron los grandes planteamientos y las investigaciones teóricas que en este caso no se podían abordar.

Este método es un buen ejemplo de cómo adaptar las aportaciones de otros métodos o técnicas a unas necesidades específicas en un contexto espacio temporal determinado.

➤ **MÉTODO EWA (Ergonomic workplace análisis)**

El método EWA es un instrumento que permite tener una visión de cuál es la situación de un puesto de trabajo. En concreto su objetivo es diseñar puestos de trabajo y tareas seguros, saludables y productivos; para ello se basa en: la fisiología de trabajo, la biomecánica ocupacional, la psicología de la información, la higiene industrial y el modelo socio-técnico de la organización de trabajo.

La aplicación del método puede ser útil en las siguientes ocasiones:

- Hacer un seguimiento de las mejoras implantadas en un centro de trabajo.
- Realización de comparativa de distintos puestos de trabajo.
- Mantenimiento formal de los datos de las condiciones del puesto de trabajo.
- Transferir información ergonómica de un usuario al diseñador.
- Recolección de fuentes materiales básicas.
- Ubicación de personal, etc.

Su contenido y estructura lo hacen más apropiado para actividades manuales de la industria y para la manipulación de materiales. Pero el análisis también puede utilizarse para otros tipos de tareas o puestos de trabajo más o menos independientes, que no son de trabajo en cadena como por ejemplo, un puesto de control del proceso, un puesto en un torno, etc.

➤ **MÉTODO ANACT**

El método ANACT, a diferencia de otros métodos, se elaboró con la intención de que sirva en cada caso de base para la elaboración de la herramienta que parezca más apropiada. Se trata de un instrumento para el análisis y para la acción sobre las

condiciones de trabajo, con el objetivo de comprender y actuar sobre ellas, permite evaluar una situación e identificar las causas que han conducido a esta situación.

Este método de análisis permite reunir en etapas sucesivas las informaciones necesarias para el diagnóstico. Las informaciones que se han de recoger son de naturaleza diversa; algunas son datos objetivos, otras se refieren a opiniones; en ocasiones estas fuentes son dispares lo que obliga a su confrontación. En algunos casos se requiere la intervención de un experto. Éste es uno de los únicos métodos en que primero se realiza un análisis global, de toda la empresa, y entonces se pasa al análisis de un puesto de trabajo concreto.

El método ANACT se compone de dos instrumentos distintos pero complementarios. El primer instrumento titulado método de análisis y diagnóstico ofrece a la vez un procedimiento para analizar las situaciones de trabajo y varias fichas técnicas de cuadros o cuestionarios que permitirán proceder a este análisis. En esta parte el material, para ser realmente eficaz, debe ser adaptado. El segundo es una especie de pequeña biblioteca que proporciona una visión rápida sobre los principales problemas encontrados en el trabajo diario, así como la información elemental que permite entrar rápidamente en vías de solución.

Este documento proporciona paso a paso los medios necesarios para un análisis profundo del trabajo, conduce a la elaboración de un diagnóstico y a construir las bases de un plan de acción. Como método orientado para la acción permite clasificar y jerarquizar mejor los problemas, así como permite negociar las prioridades, para proponer un plan de acción y asegurar la continuidad del mismo.

➤ CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES DE NAVARRA

Este Método de Evaluación podrá ser de utilidad en todas aquellas actuaciones en las que sea preciso tener una visión general de la organización desde el punto de vista psicosocial [8].

Como medida para garantizar el anonimato de las respuestas emitidas, se aconseja sea utilizado en empresas u organizaciones que cuenten como mínimo con diez trabajadores; aunque no se desaconseja su uso para tamaños menores, siempre que se acredite la confidencialidad de los datos obtenidos y la presentación de los resultados se haga de forma global.

El método navarro es adecuado para identificar situaciones que por sus características puedan entrañar algún riesgo para la salud del trabajador desde el punto de vista psicosocial así como para realizar una evaluación inicial de los mismos. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más exhaustivas, realizadas con los instrumentos específicos que a tal fin existen en el campo de la Psicología. Cuando la aplicación del cuestionario se acompaña de una entrevista personal la información recogida gana en calidad, ya que se puede matizar y analizar de forma más precisa. La idea de partida es la obtención de una “fotografía” de la organización, en la que todos aquellos aspectos considerados como inadecuados puedan ser identificados.

La evaluación y valoración de los factores psicosociales se realiza a dos niveles. Primer nivel: cuantitativo, tras la aplicación del cuestionario [9], se analiza estadísticamente la información recogida en base a unos valores de referencia. Segundo nivel: cualitativo, se analizan las aportaciones personales contenidas en el apartado “Observaciones” que acompaña a todos los ítems del cuestionario. Para que la impresión recogida sea lo más exacta y cercana posible a la realidad a evaluar, la prueba debe ser cumplimentada por el 100 % de la plantilla. En caso de no ser posible, se recomienda hacer un muestreo teniendo en cuenta la diversidad de puestos de trabajo existentes y elegir una muestra que estadísticamente represente a todas y cada una de las condiciones de trabajo que están presentes en la organización. Las unidades de análisis y la presentación de resultados deberán ser de un tamaño tal que se garantice en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas.

➤ **MÉTODO ERGOS**

Es un método que facilita de forma sencilla una indicación de los factores de riesgo no físicos existentes en el puesto de trabajo. El concepto de carga de trabajo mental objetiva del puesto de trabajo se realiza mediante un cuestionario. Se evalúa la presión de tiempos, la atención, la complejidad, la monotonía, el horario de trabajo, etc.

➤ **MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES FPSICO DEL INSHT**

El método de evaluación FPSICO de factores psicosociales es un instrumento de aplicación individualizada que permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Se basa en la aplicación de un cuestionario individual a partir de la definición de factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral relativas a la organización y al contenido del trabajo que pueden afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud de los trabajadores.

Las posibles aplicaciones del método son:

- Evaluación de situaciones concretas.
- Localización de fuentes de problemas.
- Diseñar cambios y priorizar situaciones.
- Comparativa entre grupos o de un mismo grupo en diferentes momentos.
- Tomar conciencia de la situación y evaluación preliminar.

Los diferentes factores de riesgo que estudia son:

- *Carga Mental (CM)*; definimos la dimensión considerada como el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo.

- *Autonomía Temporal (AT)*; definida como la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.
- *Contenido del trabajo (CT)*; es el grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico de los trabajadores.
- *Supervisión-Participación (SP)*; es el grado de autonomía decisional del trabajador, es decir, la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección relativo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo, es adecuada.
- *Definición de Rol (DR)*; considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador.
- *Interés por el Trabajador (IT)*; hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo.
- *Relaciones personales (RP)*; Mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ha elaborado una aplicación informática que facilita el tratamiento de los datos[10].

➤ MÉTODO ISTAS

El método ha sido diseñado partiendo de la base de la metodología epidemiológica y el uso de cuestionarios estandarizados, la participación de los agentes de prevención en la empresa y la triangulación de los resultados[11].

La metodología se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la dirección de la empresa, de los trabajadores (delegados de prevención) y de los técnicos de prevención.

Se considera que el conocimiento técnico y el conocimiento fundamentado en la experiencia son complementarios ya ambos necesarios en el proceso de intervención

preventiva. Este grupo se constituye como el verdadero motor del proceso de evaluación y tiene importantes funciones en la preparación y realización del trabajo de campo y de la información de la plantilla a evaluar, determinar las unidades de análisis, la adaptación del cuestionario a la empresa, las estrategias de protección de la confidencialidad, de distribución y recogida de los cuestionarios, de sensibilización y en la interpretación de los resultados y realización de las propuestas de medidas preventivas.

La organización del trabajo de campo, la redacción del informe preliminar del análisis y del informe final de todo el proceso de evaluación corre a cargo del Servicio de Prevención de la empresa, que incluirá las diferentes aportaciones que hayan sido discutidas en el seno del Grupo de Trabajo.

La metodología propone también una forma de priorizar objetivos y proponer intervenciones concretas sobre los riesgos evaluados, combinando criterios de importancia de las exposiciones y de oportunidad de las intervenciones.

El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, los interpreten.

Las dimensiones psicosociales se dividen en positivas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones altas: cuanto más cerca de 100 mejor) y negativas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones bajas: cuanto más cerca de 0 mejor). Se analiza tanto la distancia hasta la puntuación ideal (100 o 0 respectivamente) como la distancia hasta la puntuación obtenida por la población ocupada de referencia, lo que permite definir las áreas de mejora.

El método ISTAS21 es un instrumento de dominio público que puede ser usado libre y gratuitamente por todos los agentes y profesionales de la prevención de riesgos laborales.

6.3. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

A continuación se exponen los riesgos psicosociales más relevantes en el campo de la docencia: estrés y síndrome de burnout; a los que se les reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

6.3.1. ESTRÉS

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los diferentes factores psicosociales de riesgo.

El estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante.

Los síntomas que se perciben son algunos notables como el nerviosismo (temblores) o inquietud. Otros no son tan notables como la aceleración del corazón, dilatación de pupilas, la sudoración, se erizan los vellos de la piel, etc.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias, desencadenando problemas graves de salud. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano

Se diferencian dos tipos de estrés laboral:

- Cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador.
- Cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.

En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad.

Los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo. Estos estresores pueden estar presentes de manera aguda o crónica y, también, pueden ser resultado de la anticipación mental acerca de lo que puede ocurrir en el futuro.

En los años 30, Hans Selye, entonces estudiante de medicina en la Universidad de Praga, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras. Por ello, Selye llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo. Selye describió el síndrome general de adaptación como un proceso en tres etapas:

1. Alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estímulo externo.
2. Adaptación: cuando el cuerpo toma contramedidas defensivas hacia el agresor.
3. Agotamiento: cuando comienzan a agotarse las defensas del cuerpo.

El estrés diferencia los 2 siguientes términos: distrés, con consecuencias negativas para el sujeto sometido a estrés, y eustrés, con consecuencias positivas para el sujeto estresado, es decir cuando la respuesta del sujeto al estrés favorece la adaptación al factor estresante. Por el contrario, si la respuesta del sujeto al estrés no favorece o dificulta la adaptación al factor estresante, hablamos de distrés. Se debe tener en cuenta además, que cuando la respuesta estrés se prolonga demasiado tiempo y alcanza la fase de agotamiento, estaremos ante un caso de distrés.

Los episodios cortos o infrecuentes de estrés representan poco riesgo. Pero cuando las situaciones estresantes se suceden sin resolución, el cuerpo permanece en un estado constante de alerta, lo cual aumenta la tasa de desgaste fisiológico que conlleva a la fatiga o el daño físico, y la capacidad del cuerpo para recuperarse y defenderse se puede ver seriamente comprometida. Como resultado, aumenta el riesgo de lesión o enfermedad.

El estrés de trabajo se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física.

Se puede concluir este apartado exponiendo que el estrés psicosocial es el principal factor de riesgo en educación, especialmente en Educación Secundaria Obligatoria. Reseñar la relevancia en el centro de trabajo de diseñar programas para prevenir y controlar el estrés dirigidos a este colectivo, basados en el entrenamiento de habilidades profesionales, personales y sociales. Aunque este estudio lo enfocaremos principalmente hacia modelos de intervención organizacional. La intervención a nivel individual-grupal consiste en un tratamiento con formato de curso en el que se abordan estrategias en habilidades comunicativas, solución de problemas y otras estrategias de afrontamiento del estrés y de mejora de las relaciones.

6.3.2. EL SÍNDROME DE BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL

El síndrome de Burnout también es llamado síndrome de desgaste profesional, síndrome de desgaste ocupacional (SDO), [12] síndrome del trabajador desgastado, síndrome del trabajador consumido, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de la cabeza quemada.

En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales en los que se observa la existencia de interacciones humanas trabajador-cliente de carácter intenso y/o duradero, sin considerar a un cliente en particular sino más bien, a uno o varios. Dichos profesionales pueden ser caracterizados como de desempeño

satisfactorio, comprometidos con su trabajo y con altas expectativas respecto a las metas que se proponen, en las que el Burnout se desarrolla como respuesta a una situación de estrés constante y sobrecarga laboral.

Aquello que caracteriza el síndrome del Burnout en un trabajador es un fuerte sentimiento de impotencia, ya que desde el momento de levantarse ya se siente cansado. El trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina. La persona que lo padece siente que lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es, en otras palabras, pierde la capacidad de disfrutar. Aún cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado. A diferencia de lo que ocurría al principio, el trabajo ya no produce incentivos para la persona afectada con burnout.

A los propios síntomas del estrés a nivel corporal se suman múltiples molestias: insomnio, dolor de cabeza, mareos, dolores musculares, trastornos digestivos, manchas o afecciones en la piel, trastornos respiratorios y circulatorios o digestivos.

El burnout se puede definir a través de tres dimensiones:

- Agotamiento: sensación de ya no ser capaz de ofrecer más de sí mismo a nivel emocional.
- Escepticismo: actitud distante hacia el trabajo, hacia las personas a las que se está ofreciendo el servicio y también hacia los compañeros de trabajo.
- Ineficacia: sensación de que no se están llevando a cabo debidamente las tareas y de que se es incompetente en el trabajo

El síndrome de Burnout se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

6.4. EL MÉTODO ISTAS 21 (CoPsoQ) DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El método utilizado es **“Método ISTAS 21 (CoPsoQ) de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Versión Corta”**, desarrollado por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Este instrumento servirá para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general del centro de trabajo desde el punto de vista psicosocial, ya que identifica y mide los factores de riesgo psicosocial. Es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencias científicas suficientes de que pueden perjudicar la salud.

El método CoPsoQ-Istas21 es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire[13]. La base científica y conceptual en la que se ha basado el Instituto de Salud Laboral del gobierno danés ha convertido al COPSOQ en un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional.

La metodología CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos a nivel de menor complejidad posible, facilita la localización de los problemas de exposición y el diseño de soluciones preventivas adecuadas.

Sus principales características son:

- Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Jonson, y "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist y otras aportaciones relevantes como, por ejemplo, las relacionadas con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie), los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares (Chandola) y sociales[14].

- Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo y en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea administración pública o empresa privada.
- Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad.
- Se centra en la participación de los diferentes agentes en la empresa: tanto trabajadores/as y sus representantes como directivos/as, con el apoyo de los técnicos de prevención, todos ellos integrantes de un Grupo de Trabajo (GT) vigente a lo largo de todo el proceso: desde la preparación y la obtención de datos, a la posterior interpretación de los mismos, hasta la propuesta, implementación y seguimiento de medidas preventivas.
- Permite estimar la magnitud de los riesgos y el porcentaje de trabajadores/as expuestos (prevalencia de la exposición), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población trabajadora por cuenta ajena en España.
 - El cuestionario utilizado está validado y es fiable.
 - El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva.
 - Esta planificación requiere una discusión de las mismas en el seno del Grupo de Trabajo, lo cual constituye una garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas[15].

Actualmente, el estudio de los riesgos de origen psicosocial se encuentra en crecimiento continuo, incidiendo de forma importante sobre los efectos que tiene en la salud de los trabajadores.

La exposición a los factores psicosociales puede suponer una situación de riesgo para la salud del trabajador. Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las

personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales, representan la situación de exposición al riesgo laboral. El origen de dicha exposición viene determinado por la organización del trabajo y el estrés se muestra como el síntoma previo al efecto producido sobre la salud del trabajador.

Los efectos de la organización del trabajo se manifiestan, como hemos indicado, a través de procesos psicológicos conocidos popularmente como «estrés», e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social.

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores psicosociales. Estamos hablando básicamente del bajo control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, las altas exigencias psicológicas, el bajo apoyo social (de los compañeros y de los superiores) en la realización del trabajo y de la escasez de recompensas o compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Las tres primeras dimensiones (control, demandas o exigencias psicológicas y apoyo social) son las que integran el modelo "demanda - control - apoyo social" (presentados en las NTP 603 y 604) que es el más profusamente usado en investigaciones en ciencias de la salud y el que ha aportado mayores y más consistentes evidencias de relación entre los factores psicosociales y la salud.

En los últimos años diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el control de estatus, la estima y el salario. El control de estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La estima, incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el modelo "esfuerzo - recompensas (ERI)", la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

Ambos modelos deben ser contemplados como complementarios y no como excluyentes o alternativos, pues ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial de trabajo y ambos nos ayudan a comprender las relaciones entre la estructura de las oportunidades que el trabajo puede ofrecer y dos aspectos fundamentales de la psicología humana: la experimentación positiva de la autoeficacia y la autoestima.

Una de las limitaciones de ambos modelos es la consideración de las exigencias psicológicas como algo fundamentalmente cuantitativo (ritmos e intensidad de trabajo), obviando que no es lo mismo trabajar con máquinas que con o para personas. En este segundo caso, las exigencias psicológicas de la actividad laboral incluyen la exposición a emociones y sentimientos humanos, algo especialmente relevante para todos aquellos empleos que conllevan el trabajo para y con usuarios y clientes, y que la investigación ha puesto de manifiesto en las últimas décadas especialmente en relación al síndrome de estar quemado (o burnout).

Debemos considerar también el control sobre los tiempos a disposición (pausas, vacaciones, permisos...), el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) y en general, el nivel de influencia sobre las condiciones de trabajo.

6.5. CREACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO Y PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN

La metodología ISTAS 21 se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la dirección de la empresa, de los trabajadores (delegado de prevención) y del técnico de prevención del servicio de prevención propio del centro docente. Se considera que el conocimiento técnico y el conocimiento fundamentado en la experiencia son complementarios y necesarios en el proceso de intervención preventiva. En el caso del IES Litoral, el grupo de trabajo está formado de forma tripartita por:

- Representantes de la dirección de la empresa: Vicedirectora
- Representantes de los trabajadores: Administrativo
- Técnico del Servicio de Prevención Propio con experiencia en la realización del estudio de riesgos psicosociales.

Este grupo se constituye como el verdadero motor del proceso de evaluación y tiene importantes funciones en la preparación y realización del trabajo de campo y de la información de la plantilla a evaluar, determinar las unidades de análisis, la adaptación del cuestionario a la empresa, las estrategias de protección de la confidencialidad, de distribución y recogida de los cuestionarios, de sensibilización y en la interpretación de los resultados y realización de las propuestas de medidas preventivas.

La organización del trabajo de campo, la redacción del informe preliminar del análisis y del informe final de todo el proceso de evaluación corre a cargo de dicho Grupo de Trabajo, que incluirá las diferentes aportaciones que hayan sido discutidas en el seno del mismo.

Para la correcta aplicación del método es primordial establecer un proceso de información-sensibilización de los trabajadores. Proceso específico sobre los riesgos psicosociales y sobre las características del método de evaluación de factores psicosociales: ISTAS 21.

Los aspectos sobre los que desde el grupo de trabajo se ha informado a todos los trabajadores son los siguientes:

- Los factores de riesgo psicosocial y sus efectos en la salud.
- Características del proceso de intervención:
 - El objetivo del método.
 - Incidir en la importancia de que el cuestionario es anónimo y de respuesta voluntaria.
 - Las fases que se contemplan.
 - Los plazos establecidos en el grupo de trabajo.
 - La finalidad u objetivo del método.
 - Las personas integrantes del grupo de trabajo.

Para ello, el grupo de trabajo constituido en IES Litoral realizó un tríptico informativo que se distribuyó junto con la nómina del mes de enero 2015 a todos los trabajadores del centro de trabajo. Asimismo, se colocaron dichos trípticos en los tablones de las zonas comunes, salas de reuniones y vestuarios.

Posteriormente, y a través de los paneles informativos existentes en la empresa se convocó en 3 grupos a los diferentes trabajadores, el lunes 2 de marzo de 2015 en la sala de reuniones de la empresa, para la realización de una charla previa de sensibilización y explicación del proceso, entrega y cumplimentación del cuestionario.

El siguiente cuadro resume el proceso de intervención del método CoPsoQ-ISTAS 21 que se va a llevar a cabo en IES Litoral ubicado en Málaga.

| FASE DEL PROCESO | ¿Quién la realiza? | ¿Cuándo? |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Acordar la utilización del método | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presentar el método • Firmar el acuerdo para la implementación del método. | Comité Seguridad y Salud | 4ª semana enero 2015 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Carta presentación inicial del método a los trabajadores | Grupo de Trabajo | 1ª semana febrero 2015 |
| Preparar y realizar el trabajo de campo. Diseñar la sensibilización de los trabajadores: | | |
| Preparación de trípticos informativos y adaptación del cuestionario | Grupo de trabajo | 1ª quincena febrero 2015 |
| Convocatoria: Distribución del cuestionario; Respuesta y recogida del cuestionario | Técnico PRL | Lunes 2 de marzo 2015 |
| Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas <ul style="list-style-type: none"> • Informatizar los datos y generar el informe preliminar. | Técnico PRL | 2ª quincena marzo 2015 |
| Presentación de resultados y medidas propuestas a los trabajadores del centro. | Técnico PRL | Abril 2015 |

Tabla 6.1: Fases del proceso de Evaluación de Factores Psicosociales según CoPsoQ-ISTAS 21

6.6. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA

La versión corta del cuestionario utilizado como instrumento para obtener la información necesaria en base a la cual se evaluarán los riesgos psicosociales (ISTAS 21, Versión Corta) consta de 38 ítems estructurados en 6 apartados (**Anexo 1**)::

1. Exigencias psicológicas (6 preguntas)
2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (10 preguntas)

3. Apoyo social y calidad de liderazgo (4 preguntas)
4. Inseguridad (10 preguntas)
5. Doble presencia (4 preguntas)
6. Estima (4 preguntas)

El primer apartado permite la caracterización de las exigencias psicológicas cuantitativas, emocionales y cognitivas, incluyendo las exigencias de esconder emociones. Las exigencias psicológicas cuantitativas relacionan la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para llevarlo a cabo. Las exigencias psicológicas emocionales abarcan las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales. Las exigencias psicológicas cognitivas se refieren al manejo de los conocimientos, por lo que no es una dimensión ni positiva ni negativa por sí misma, sino que debe valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. No debemos olvidar las exigencias de esconder emociones, es decir ser capaz de mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de las personas a las que se prestan determinados servicios

El segundo apartado se relaciona con las siguientes dimensiones de influencia, posibilidades de desarrollo y control sobre los tiempos a disposición del trabajador. La influencia es el margen de autonomía en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc. Las posibilidades de desarrollo se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y adquirir nuevos. Este apartado también se desarrolla con el control sobre los tiempos a disposición, el cual identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.).

El tercer apartado, apoyo social y calidad de liderazgo se refiere tanto a recibir ayuda necesaria para realizar bien el trabajo tanto por parte de los compañeros como por parte de los superiores, aspecto con el que está íntimamente relacionada la dimensión de gestión de equipos humanos por parte de los mandos inmediatos. Destacar, en este

apartado, el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.

Las 3 últimas dimensiones se refieren a la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo (Inseguridad sobre el futuro) Papel importante juegan las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social, es decir, doble presencia. Y por último, la estima, la cual se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, con la asignación de tareas, de horarios, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

El colectivo objeto del estudio alcanza un total de 25 docentes de ESO, de los cuales el número total de cuestionarios válidos procesados asciende a 23. La tasa de respuesta refleja el número de trabajadores que ha respondido el cuestionario. En el centro docente esta tasa ha sido de un 92%, es decir, contestaron 23 de los 25 trabajadores a los que se les suministró el cuestionario.

Según el método CoPsoQ ISTAS 21, una tasa de respuesta aceptable debe situarse a partir del 60%, por lo tanto, la tasa de respuesta es suficiente para garantizar la validez de la información obtenida.

6.7. ANÁLISIS DE RESULTADO POR DIMENSIÓN. PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN

A continuación se examinará la prevalencia de la exposición, que se define como la proporción de trabajadores/as que se encuentran en las distintas categorías de exposición: más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud mental.

La siguiente tabla, presenta la proporción de trabajadores incluidos en cada tercil de exposición correspondiente a la población de referencia. En ella veremos que porcentaje de docentes de ESO del IES Litoral que están expuestos a las condiciones más desfavorables para la salud (roja); es decir, que proporción de trabajadores obtienen puntuaciones altas en las dimensiones psicosociales negativas y bajas en las positivas. En el nivel intermedio, amarillo; y en el más favorable para la salud: verde, es decir qué proporción de trabajadores obtienen puntuaciones bajas en las dimensiones psicosociales negativas y altas en las positivas.

| Apartado | Dimensión psicosocial | Tu puntuación | Puntuaciones para la población ocupada de referencia | | |
|----------|---|---------------|--|------------|------------|
| | | | Verde | Amarillo | Rojo |
| 1 | Exigencias psicológicas | | De 0 a 7 | De 8 a 10 | De 11 a 24 |
| 2 | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | | De 40 a 26 | De 25 a 21 | De 20 a 0 |
| 3 | Inseguridad | | De 0 a 1 | De 2 a 5 | De 6 a 16 |
| 4 | Apoyo social y calidad de liderazgo | | De 40 a 29 | De 28 a 24 | De 23 a 0 |
| 5 | Doble presencia | | De 0 a 3 | De 4 a 6 | De 7 a 16 |
| 6 | Estima | | De 16 a 13 | De 12 a 11 | De 10 a 0 |

Tabla 6.2. Puntuaciones por dimensiones. ISTAS 21, versión corta

| APARTADOS | PUNTA CIÓN |
|---------------------------------------|---------------|
| 1 Exigencias psicológicas | 14 |
| 2 Control sobre el trabajo | 24 |
| 3 Inseguridad sobre el futuro | 10 |
| 4 Apoyo social y calidad de liderazgo | 27 |
| 5 Doble presencia | 7 |
| 6 Estima | 9 |

Tabla 6.3. Análisis de resultados grupales por apartado

Las dimensiones exigencias psicológicas, inseguridad sobre el futuro, doble presencia y estima se encuentran en nivel de exposición más desfavorable para la salud del trabajador. Las dimensiones control sobre el trabajo y apoyo social y calidad de liderazgo se encuentran en un nivel de exposición psicosocial intermedia.

Las dimensiones psicosociales se dividen en positivas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud, se da en puntuaciones altas) y las negativas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones más bajas).

| | APARTADOS | NIVEL MÁS DESFAVORABLE | NIVEL INTERMEDIO | NIVEL FAVORABLE |
|---|-------------------------------------|------------------------|------------------|-----------------|
| 1 | Exigencias psicológicas | 87 | 4 | 9 |
| 2 | Control sobre el trabajo | 26 | 43 | 31 |
| 3 | Inseguridad sobre el futuro | 87 | 13 | 0 |
| 4 | Apoyo social y calidad de liderazgo | 26 | 44 | 30 |
| 5 | Doble presencia | 74 | 9 | 17 |
| 6 | Estima | 56 | 35 | 9 |

Tabla 6.4. Porcentaje de trabajadores expuesto a cada situación por dimensión

El conjunto de los resultados permite la identificación de áreas de mejora en materia de organización del trabajo. También suponen una base técnica objetiva para la identificación de problemas, para el establecimiento de prioridades y para la orientación de la acción preventiva.

De forma paralela a la realización de los cuestionarios, se mantiene una pequeña entrevista con los participantes en el método ISTAS 21 para recoger sus opiniones acerca de la situación en la que se encuentran los docentes dentro de la organización, expectativas de futuro, relación con sus compañeros, superiores, distribución de tareas en el puesto de trabajo, compatibilización del puesto de trabajo con las tareas domésticas, etc. A continuación, se exponen algunas de las observaciones realizadas por los trabajadores, que nos pueden ayudar a interpretar de una manera más realista la situación en la que se encuentra la organización en materia de riesgos psicosociales.

| OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS DOCENTES |
|---|
| Carga de trabajo excesiva en determinadas épocas (final de evaluaciones, final de curso, etc.) |
| No tenemos disponibilidad de ausentarnos, el horario de clases es inamovible. |
| Falta de apoyo por parte de las familias de los alumnos. |
| Ante el fracaso escolar, sensación de estar haciendo mal mi trabajo, sin herramientas psicológicas para afrontar la situación. |
| Es necesario esconder constantemente las emociones con alumnos y compañeros de trabajo por situaciones que se viven en las aulas de forma habitual. |
| Falta de apoyo por parte de las familias ante casos de fracaso escolar. |
| Inestabilidad laboral, cada año se cierran más aulas aunque aumenta el número de alumnos. Por una parte aumenta el número de alumnos, por la otra implica una inestabilidad laboral con el consecuente cambio de centro de trabajo. |
| Demasiados alumnos para pocos docentes y muchas exigencias. |
| Las familias delegan en nosotros conflictos y problemas con los alumnos que corresponde solucionar a la familia, no a la escuela y mucho menos al docente. |
| Excesivo número de alumnos por aula. Mucho trabajo, poco tiempo. |
| Alumnos con problemas de aprendizaje. |
| Alumnos desmotivados que influyen en el buen desarrollo de las clases. |
| Alumnos con ritmos de aprendizaje muy diferentes. |
| Incertidumbre sobre el buen desarrollo de nuestro trabajo en función de los resultados obtenidos. Es inevitable preguntarse que algo estamos haciendo mal. |
| Excesiva carga de trabajo. Resulta difícil llevar un buen ritmo de aprendizaje cuando tenemos tantos alumnos por aula. |
| Falta de colaboración y cooperación entre compañeros. |

Tabla 6.5: Observaciones realizadas por los trabajadores

6.7. PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

El resultado de este estudio inicial debe servir para proponer a la empresa un conjunto de medidas preventivas sobre la organización del trabajo. Es necesario contar con un buen procedimiento para planificar la implantación de las medidas de control que sean precisas después del estudio de los riesgos laborales.

El artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el capítulo II del Reglamento de los Servicios de Prevención (Art. 8 y 9) establecen la obligatoriedad de realizar una planificación de la actividad preventiva a partir de los resultados de la evaluación inicial existentes en la empresa.

A continuación en el Grupo de Trabajo establecido se irá elaborando un Plan de Acción. En esta fase del método, es necesario concretar el origen de las exposiciones y las medidas preventivas. Pasos a seguir en el seno del Grupo de Trabajo (GT):

1. El GT debe valorar el alcance real de la evaluación.
2. El GT analizará los datos referentes a la “prevalencia de exposición”; es decir, se centrará en estudiar las dimensiones que acumulan un mayor porcentaje en la exposición más desfavorable para la salud.
3. El GT estudiará dimensión a dimensión; es decir, no se pasará a estudiar la siguiente dimensión sin aplicar medidas preventivas para la primera dimensión.

De forma paralela, se ofrece a los trabajadores la posibilidad de participar en este estudio a través de la proposición de las medidas preventivas que crean convenientes para reducir las dimensiones con porcentajes más perjudiciales para la salud mental del trabajador.

Para ello, en el GT se decide ubicar un par de urnas de sugerencias en zonas comunes de la empresa. Se establecen en los siguientes espacios: en las salas comunes al profesorado de ESO y junto a la máquina de café. Esta información se transmite a

todos los docentes del centro de trabajo, entregando en mano el formato a cumplimentar para realización de sugerencias.

De las dimensiones psicológicas estudiadas, atendiendo al porcentaje de trabajadores expuestos a las situaciones más desfavorables para la salud podemos afirmar que cuatro de ellas se encuentran en el tercil más desfavorable para la salud de los trabajadores:

- Exigencias psicológicas
- Inseguridad sobre el futuro
- Doble presencia
- Estima



MATRIZ DE ORIGENES Y MEDIDAS PREVENTIVAS

| DIMENSIÓN A ESTUDIAR | ORÍGEN DEL RIESGO | MEDIDAS PREVENTIVAS |
|--|---|--|
| EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS/ COGNITIVAS | | |
| <p>Las exigencias psicológicas cuantitativas expresan la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para ejecutarlo.</p> <p>Están relacionadas principalmente con falta de personal, incorrecta medición de los tiempos, mala planificación, inadecuación de las herramientas, materiales o procesos obligando a realizar mayor cantidad de tareas para suplir las deficiencias. Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.</p> <p>Las exigencias psicológicas cognitivas se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por si mismas, sino</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Plantilla muy ajustada. Con el cierre de aulas, aumenta el número de alumnos por docente. Situación que se agrava cuando existe absentismo. - Es necesario acelerar el ritmo de trabajo con las consecuencias que ello implica (menos tiempo para atender a cada uno de los alumnos, preparación de material específico para alumnos con déficit de atención, etc.) - Distribución irregular de tareas que ocasiona acumulación de las mismas. - En ocasiones requiere trabajar muy rápido sin poder cumplir los procedimientos implantados en el centro de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas con los trabajadores para que puedan exponer sus preocupaciones acerca de los métodos de trabajo o procedimientos de trabajo de la empresa. - Diseño de programas para prevenir y controlar el estrés laboral. Estos programas se pueden llevar a cabo a través de formaciones para entrenamiento de habilidades profesionales, comunicativas, solución de problemas y mejora de relaciones profesor-profesor, profesor-alumno entre otras. - Llevar a cabo sesiones con la psicóloga del centro docente para fomentar las habilidades que tengan que ver con el trato a otras personas o desarrollar estrategias de actuación frente a situaciones de impacto emocional. |

| | | |
|---|---|---|
| <p>que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo.</p> <p>Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.</p> <p>Un 87% del profesorado de ESO de IES Litoral está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a</p> | <ul style="list-style-type: none"> - La complejidad de atención al alumnado exige elevados grados de atención/respuesta por parte de los docentes, tanto de forma colectiva como individual en los procesos de enseñanza/aprendizaje. Este esfuerzo aumenta considerablemente cuando la diversidad en el aula es mayor (tanto si se trata de déficit como de ritmos de aprendizaje distintos). - Falta de expertos para atender a los alumnos con déficit de atención lo cual hace que el trabajo no rinda y suponga un esfuerzo añadido. | <ul style="list-style-type: none"> - Disponer de expertos en pedagogía que puedan trabajar la diversidad de alumnos, programas dirigidos a los alumnos con déficit, trastornos de atención, etc. |
|---|---|---|

| | | |
|---|--|--|
| exigencias psicológicas. | | |
| INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO | | |
| <p>Se refiere a 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...).</p> <p>Tiene que ver, de una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien porque la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien porque en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Falta de conocimiento de la situación actual y futura del centro. - Recortes salariales en educación con los problemas que puede conllevar en los trabajadores. - Entre los docentes no se aspira a puestos de trabajo de mayor índole, estancamiento en el puesto actual. - Falta de formación para facilitar el desarrollo de la carrera profesional. | <ul style="list-style-type: none"> - Publicar cualquier información relativa al centro de trabajo, con el fin de garantizar la transparencia y dar seguridad y estabilidad a los trabajadores sobre la situación real del centro. - Garantizar una formación adecuada al perfil del docente. - Facilitar el desarrollo de la carrera, ofreciendo igualdad de oportunidades y reconociendo los logros conseguidos. - Dada la situación que se está dando de recortes en educación, compensar al docente con medidas complementarias como pudieran ser becas de estudios para los hijos, transporte, comedor, gastos médicos, etc. |

| | | |
|--|---|--|
| <p>estructuración, externalización, etc.</p> <p>Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.</p> <p>Un 87% del profesorado de ESO de IES Litoral está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la dimensión Inseguridad sobre el futuro.</p> | | |
| DOBLE PRESENCIA | | |
| <p>Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar.</p> <p>Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Plantilla muy ajustada lo que imposibilita pedir permisos laborales para acudir al médico, acompañamiento de familiares, indisposición puntual de menores a cargo de los docentes, etc. | <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar al trabajador la conciliación de la vida familiar y laboral introduciendo medidas de flexibilidad horaria. - Establecer procedimiento para solicitar permisos para asuntos personales o familiares que permitan agilizar el trámite. Ponerlo en conocimiento de los trabajadores. |

| | | |
|---|--|---|
| <p>cuantitativas, la ordenación, la duración, el alargamiento o la modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.</p> <p>Un 74% del profesorado de ESO de IES Litoral está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Doble Presencia.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Establecer un sistema de un máximo de 5 salidas anuales para acompañar al médico a hijos o familiares de primer grado a cargo del trabajador, por el tiempo indispensable de la visita. |
|---|--|---|

| ESTIMA | | |
|---|--|--|
| <p>Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.</p> <p>Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.</p> <p>Un 56% de los docentes de ESO de IES Litoral está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Estima.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - No se tiene en cuenta el esfuerzo del trabajador. - Los mandos superiores no transmiten el buen hacer a sus equipos. - Los trabajadores no tienen la total confianza y/o seguridad para exponer a sus superiores lo que sienten realmente. | <ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo de aquellas tareas actividades que se realicen correctamente por parte del equipo directivo. - Trabajar la capacidad de escucha y negociación entre las partes, a través de reuniones con los docentes en las que se pueda comentar expectativas, su situación personal, etc. - Diseño de programas para prevenir y controlar el estrés laboral. Estos programas se pueden llevar a cabo a través de formaciones para entrenamiento de habilidades profesionales, comunicativas, solución de problemas y mejora de relaciones profesor-profesor, profesor-alumno entre otras. |

Tabla 6.6. Matriz de análisis de orígenes y medidas preventiva

Las medidas preventivas anteriormente propuestas han sido propuestas y consensuadas en el seno del Grupo de Trabajo, teniendo siempre en cuenta los comentarios y/o sugerencias recogidos en las urnas ubicadas en las zonas comunes de la organización.

Previo a la implementación de las medidas preventivas descritas es necesaria la puesta en marcha de las siguientes dos actividades consecutivas:

- Ordenar y concretar las medidas preventivas que se han definido en el proceso de evaluación.
- Proponer para cada una de las medidas preventivas: periodo de realización, recursos necesarios y medios humanos, materiales necesarios y seguimiento de la efectividad de las mismas.

Para ello utilizaremos el siguiente formato: “matriz para la planificación de la actividad preventiva”, dónde además de establecer las medidas preventivas en sí, hay que definir y establecer los responsables, plazos de ejecución y posteriormente, habrá que realizar una evaluación sobre la eficacia de cada medida preventiva.

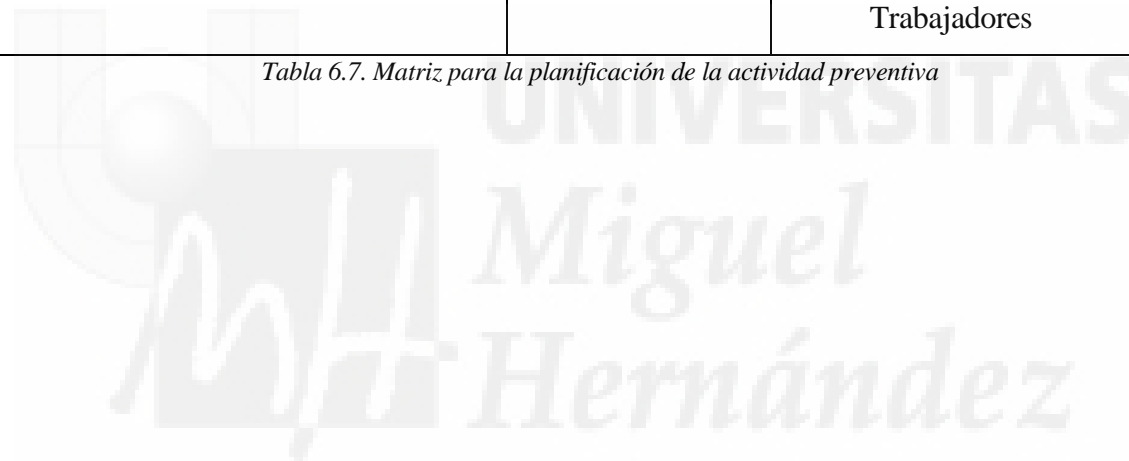
MATRIZ PARA LA PLANIFICACION DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVAS

| Ámbito de aplicación | Docentes de ESO en IES Litoral | | |
|---|--------------------------------|---|------------------|
| Medidas preventivas | Fecha inicio | Responsable | Control eficacia |
| Diseño de programas para prevenir y controlar el estrés laboral. Estos programas se pueden llevar a cabo a través de formaciones para entrenamiento de habilidades profesionales, comunicativas, solución de problemas y mejora de relaciones profesor-profesor, profesor-alumno entre otras. | 2º cuatrimestre 2015 | Equipo Directivo/ Coordinador PRL | |
| Llevar a cabo sesiones con la psicóloga del centro docente para fomentar las habilidades que tengan que ver con el trato a otras personas o desarrollar estrategias de actuación frente a situaciones de impacto emocional. | Inmediatamente | Equipo Directivo/ Coordinador de PRL | |
| Disponer de expertos en pedagogía que puedan trabajar la diversidad de alumnos, programas dirigidos a los alumnos con déficit, trastornos de atención, etc. | 3º cuatrimestre 2015 | Equipo Directivo/ Coordinador de PRL | |

| | | | |
|--|----------------------------|---|--|
| Reuniones periódicas con los trabajadores para que puedan exponer sus preocupaciones acerca de los métodos de trabajo o procedimientos de trabajo de la empresa. | Curso 2015-2016 | Equipo Directivo/ | |
| Publicar cualquier información relativa al centro de trabajo, con el fin de garantizar la transparencia y dar seguridad y estabilidad a los trabajadores sobre la situación real del centro. | Periódicamente | Equipo Directivo | |
| Facilitar el desarrollo de la carrera, ofreciendo igualdad de oportunidades y reconociendo los logros conseguidos. | Periódicamente | Equipo Directivo | |
| Dada la situación que se está dando de recortes en educación, compensar al docente con medidas complementarias como pudieran ser becas de estudios para los hijos, transporte, comedor, gastos médicos, etc. | En estudio/ negociación | Equipo Directivo/ Representantes Trabajadores | |
| Establecer procedimiento para solicitar permisos para asuntos personales o familiares que permitan agilizar el trámite. Ponerlo en conocimiento de los trabajadores. | 2º Cuatrimestre 2015 | Equipo Directivo/ Representantes Trabajadores | |
| Establecer un sistema de un máximo de 5 salidas anuales para acompañar al médico a hijos o familiares de primer grado a cargo del trabajador, por el tiempo indispensable de la visita. | 2º cuatrimestre 2015 | Equipo Directivo/ Representantes | |

| | | | |
|--|----------------|---|--|
| | | Trabajadores | |
| Trabajar la capacidad de escucha a través de reuniones con los docentes en las que se pueda comentar expectativas, su situación personal, etc. | Periódicamente | Equipo Directivo/ Representantes Trabajadores | |

Tabla 6.7. Matriz para la planificación de la actividad preventiva



Aparte de las medidas preventivas expuestas anteriormente, se tendrán en cuenta los siguientes hábitos saludables para disminuir la exposición a situaciones de riesgo generadas por los factores psicosociales:

- Aprendizaje de técnicas de relajación, yoga y otras, para que el individuo se encuentre en mejores condiciones de afrontar situaciones de riesgo.
- Entrenamiento en el manejo de ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el cliente o con compañeros.
- Procurar satisfacción en el área familiar, pareja, etc.
- Cuidarse, dedicarse un periodo de atención para sí mismo diariamente, aunque éste sea corto.
- Respetar las horas de sueño, procurando un periodo de descanso entre 6 y 8 horas diarias.
- Alimentación sana y equilibrada.
- Evitar tomar alcohol, cafeína y estimulantes en general, sobre todo 2 o 3 horas antes de acostarse.
- Evitar o reducir el consumo de tabaco.
- Hacer ejercicio físico suave, 15 minutos al día serían suficiente.

7. INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS CAMPOS DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

7.1. INTRODUCCIÓN

Las características individuales de las personas trabajadoras ocupan un papel fundamental en el correcto desarrollo del trabajo. Es por ello, que muchas de las situaciones a las que nos exponemos de manera constante en el medio que nos rodea, influyen en nuestra personalidad, capacidad emocional y/o procesos cognitivos asociando implícitamente en el trabajador una respuesta.

En ocasiones, la elección de la respuesta será la oportuna para seguir desempeñando el trabajo en condiciones de seguridad y salud. En muchos otros casos, si la decisión no es la adecuada, ésta constituirá un riesgo para el trabajador pudiendo generar un deterioro en la salud y seguridad del mismo.

7.2. DEFINICIÓN DE SALUD, ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad. En el momento en el que no exista un equilibrio entre los 3 aspectos se generará en la persona trabajadora el estado de enfermedad.

La salud física se corresponde con la capacidad de adaptación al medio que tiene el trabajador. La salud mental se traduce en el rendimiento óptimo dentro de las capacidades individuales que cada trabajador posee en relación con el ambiente que le rodea. Mientras que la salud social representa una combinación de las dos anteriores, pudiendo el individuo satisfacer sus necesidades, así como gozar de salud social, hábitos saludables, relaciones familiares, etc.

La legislación [16] determina que un accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o a consecuencia del trabajo que realiza por cuenta ajena (Ley General de la Seguridad Social, LGSS, artículo 115), asimilándose a lesión corporal aquellas secuelas o enfermedades psíquicas o psicológicas.

En este sentido, encontramos diversas sentencias en las que se considera el acoso laboral como accidente de trabajo, instando a la organización a elaborar modelos organizativos, códigos de buenas conductas, así como formación en manejo de conflictos y procedimientos de trabajo cooperativo que impidan la concurrencia de acoso laboral en el centro de trabajo. Es más, dichos tribunales consideran estas medidas como una de las responsabilidades del empresario tal y como se recoge en los artículos 14 y 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales sobre las obligaciones del empresario, entre ellas se encuentran la de evaluación de los riesgos laborales y establecimiento de las medidas preventivas adecuadas. [17]

La enfermedad profesional, por su parte, viene definida en el artículo 116 de LGSS como aquella enfermedad contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena por la acción de elementos o sustancias que se indiquen en el cuadro de enfermedades profesionales correspondiente. [18]

7.3. RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y LOS ACCIDENTES LABORALES¹⁹

Las características individuales de las personas trabajadoras ocupan un papel fundamental en el correcto desarrollo del trabajo. Es por ello, que muchas de las situaciones a las que nos exponemos de manera constante en el medio que nos rodea, influyen en nuestra personalidad, capacidad emocional y/o procesos cognitivos asociando automáticamente en el trabajador una respuesta. En ocasiones, la elección de la decisión será la adecuada para seguir desempeñando el trabajo en condiciones de seguridad y salud. En muchos otros casos, si la decisión no es la adecuada, ésta constituirá un riesgo para el trabajador pudiendo generar un deterioro en la salud y seguridad del mismo.

Tal y como se ha comentado en la introducción, el trabajador posee la capacidad de elaborar diferentes respuestas ante los estímulos que recibe durante el desarrollo de su jornada laboral. Esta capacidad de respuesta, en caso de que no sea la adecuada, puede conllevar un proceso de toma de decisiones inadecuadas, llegando incluso a provocar un accidente de trabajo en función de los riesgos existentes en el entorno en el que se desarrolle la actividad laboral.

La mayor parte de las actividades laborales las conforman el sistema hombre-máquina-entorno. El componente hombre considera al trabajador como la persona que controla la toma de decisiones. Como concepto máquina se entiende todo aquel equipo que el trabajador utilice para llevar a cabo su actividad. Y en tercer lugar, el entorno, que comprende el medio en el que se desarrolla el trabajo así como las características intrínsecas de cada organización.

Cuando estos tres componentes interactúan de forma óptima indican que el puesto de trabajo está adaptado a las necesidades y capacidades de la persona trabajadora. En caso contrario, cuando la toma de decisiones no es la correcta, bien porque exista una carga mental excesiva, síndrome del trabajador quemado, no exista una claridad de rol o el trabajador sienta que no cuenta con el apoyo de compañeros y superiores, entre muchos otros factores de riesgo psicosocial, éstos no hacen sino incrementar los riesgos que sumados a los existentes en la evaluación de riesgos podrían llegar a tener una influencia negativa en el bienestar físico, mental y social, en definitiva en la salud de la persona trabajadora.

La salud puede perderse bien por un accidente de trabajo o por enfermedad profesional. Las causas que dan lugar bien a un accidente laboral o a una enfermedad profesional pueden ser específicas o inespecíficas. Las causas específicas son aquellas que están directamente relacionadas con la ejecución del trabajo, existe una causa directa entre el riesgo laboral y la lesión. En cambio, dentro de las causas inespecíficas se encuentran las relacionadas con los factores psicosociales, dada la gran influencia que tiene en la salud del trabajador las patologías de carácter psíquico (por ejemplo el

estrés, las depresiones o el acoso laboral) y las de carácter social, es decir; todas aquellas que tienen relación con las relaciones interpersonales del trabajador (apoyo social de compañeros y superiores, entre otras).

Sirva de ejemplo, la sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, de fecha 2 de noviembre de 1999, en la que se considera el síndrome de desgaste personal o de burn-out como accidente laboral dado que se describe éste *“como un trastorno adaptativo crónico con ansiedad, como resultado de la interacción de la situación laboral en sus características personal.”* En el mismo sentido, la sentencia del Tribunal Supremo de Justicia de Galicia de 16 de diciembre de 2003, así como la sentencia del Tribunal Supremo de Justicia de Navarra de 24 de diciembre de 2002; exponen que existen determinadas enfermedades psicosociales que afectan a la relación laboral y se originan por el propio clima de trabajo afectando a la dignidad de la persona.

Las enfermedades psicosociales relacionadas con el estrés se caracterizan por una serie de adaptaciones que realiza el organismo humano para responder a una necesidad del entorno en el que desarrolla su actividad laboral. Es un proceso de cambios constantes que puede llegar a resultar perjudicial para el trabajador si se prolonga en el tiempo.

En esta serie de adaptaciones se distingue una primera fase de alarma ante un estímulo extraño, donde el cerebro humano provoca varias reacciones en cadena caracterizadas por consumir el máximo de energía del trabajador, como pueden ser tensión muscular, aumento de la frecuencia cardíaca, aumento de la intensidad de los latidos del corazón, elevación del flujo sanguíneo, etc. En la segunda fase, denominada fase de adaptación o resistencia, el organismo mantiene en el tiempo la situación de alerta de forma permanente, sin que exista relajación. La última fase, fase de agotamiento, está caracterizada por debilidad, sensación de angustia, deseo de huida por parte del trabajador, en definitiva, éste no puede retornar a esa situación de relajación anterior al estímulo que ha desencadenado esta serie de reacciones.

Es, en esta fase de agotamiento, cuando los trabajadores reducen su motivación por el trabajo, existen distracciones constantes, falta de concentración, pérdida de interés y reducción de la actividad laboral al mínimo, llegando un momento en el que podrían materializarse una serie de accidentes laborales en función del entorno en el que se desarrolle el trabajo y los riesgos existentes en el mismo [19].

En relación a los accidentes de trabajo que se mencionan en el anterior apartado, y según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo [20], podemos señalar que en el colectivo que nos ocupa, publicación que tuvo lugar en el año 2011, el 48,4% del personal docente asegura que están expuestos a accidentes laborales.

En relación a los factores psicosociales, la misma encuesta refiere que el 29,2% de los profesionales de la educación se encuentran entre los colectivos que reconocen tener exigencias cuantitativas elevadas, causa que deriva en cuadros de ansiedad, estrés, síndrome del burn-out, etc. Cuatro de cada diez de los encuestados, trabajadores por cuenta ajena, responden que deben alargar su jornada laboral, siendo destacable que al 19,7% de los mismos no recibe compensación económica alguna ni tiempo de descanso por esa especial dedicación laboral. Entre el personal docente el porcentaje al que aplica el alargamiento de la jornada laboral sin compensación económica asciende al 33,9%.

El alargamiento de la jornada laboral, la inestabilidad, la falta de apoyo de los compañeros, ausencia de estima son factores de riesgo psicosocial que tienen una negativa repercusión en los accidentes laborales en los individuos que los sufren e índices de absentismo, tal y como se ha comentado anteriormente.

8. CONCLUSIONES

La importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores hace que las organizaciones cada vez más dirijan un especial esfuerzo a diseñar programar de planificación preventiva que permita identificar las necesidades, los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan a los trabajadores y el control y seguimiento de las enfermedades psicosociales (estrés, ansiedad, depresión, fatiga, etc.)

Para ello se establecen dos objetivos básicos: favorecer la salud de los trabajadores y mejorar la eficiencia del centro de trabajo. A través del presente trabajo se ha realizado una evaluación de riesgos de un colectivo en particular, docentes de un Instituto de Educación Secundaria, desde el punto de vista de la psicología. La metodología en la que se basa la evaluación de riesgos debe aportar información que sirva de base para identificar aquellos factores de riesgo para poder establecer las medidas de preventivas, correctivas y/u organizativas oportunas.

La aplicación del método ISTAS de evaluación de riesgos psicosociales nos ha facilitado unos resultados en base a los cuales se han establecido una serie de medidas preventivas y organizativas tanto de carácter específico como general, para así garantizar una disminución de los índices de accidentalidad, absentismo y los costes que los mismos suponen para la organización.

Como futuro Técnico de Prevención de Riesgos Laborales considero que con esfuerzo por parte de la dirección y del cuerpo docente, la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas conllevaría un aumento del rendimiento y buen funcionamiento del centro. Aunque frecuentemente consideramos que la retribución económica juega un papel importante en la motivación personal, esto no lo es todo, las buenas relaciones con compañeros y superiores, el nivel de autonomía o la capacidad de decisión sobre los tiempos de descanso son factores que contribuyen a mejorar la motivación del trabajador.

Como conclusiones personales sobre el trabajo fin de Máster, destacar que ha supuesto un reto tanto a nivel personal como profesional. La especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada, es sin duda la más desconocida dentro del campo de la prevención de riesgos laborales. Es un campo amplio, a la vez que abstracto, ya que sus consecuencias no son tan detectables como lo pudieran ser en otras especialidades preventivas.

La realización de este trabajo me ha servido para poner en práctica todo lo aprendido durante el master. Agradecer en especial a mis tutores la ayuda prestada y su disposición a responder a las dudas y cuestiones surgidas durante la realización del presente trabajo.



9. BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. “Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y salud en el trabajo” FACTS núm. 74, 2007, localizable en <https://osha.europa.eu>
2. El tratamiento jurídico de los riesgos psicosociales. Un estudio de la experiencia jurídica, Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC, 2010, Pág. 3
3. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales
4. INSHT. NTP 451: Evaluación de las condiciones de trabajo: Métodos Generales
5. Guelaud, F., Beauchesne, M.N., Gautrat, J. y Roustang, G. Pour une analyse des conditions du travail ouvrier dans l'entreprise. Paris. 1977. A. Colin
6. INSHT. NTP 175: Evaluación de las condiciones de trabajo: el método L.E.S.T. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España
7. Cuadernos hispanoamericanos de psicología: Factores de riesgos psicosociales. Yolanda Sierra Castellanos. Vol. 9 No 1, 69-76. Disponible en: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_6.pdf
8. Lasa Gorraiz, M.J. Método Navarro para evaluación de factores psicosociales. Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL) http://www.osalan.euskadi.eus/s94-osa0016/es/contenidos/evento/jtergonomiabilboct2010/es_ponencia/adjuntos/Maria_Jose_Lasa.pdf
9. INSHT. NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales.
10. El método FPSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1. 2014. INSHT. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/Psicosociologia/>
11. INSHT. NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAT 21) de evaluación de factores psicosociales.

12. Napione Bergé, M.E. “¿Cuándo se quema el profesorado?” Ediciones días de Santos, 2008.
13. Manual del método ISTAS 21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. 1ª Edición. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Disponible en:
http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf
14. INSHT. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
15. Método ISTAS 21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. Versión Corta. Cuestionario para pequeñas empresas y autoevaluación. Disponible en: http://www.istas.ccoo.es/descargas/cuestionario_vc.pdf
16. Ley General de la Seguridad Social, artículo 115. Disponible en: http://www.seg-social.es/Internet_1/Normativa/095093
17. Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales
18. Ley General de la Seguridad Social, artículo 116. Disponible en: http://www.seg-social.es/Internet_1/Normativa/095093
19. Enfermedades del Trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social. Germán Barreiro González. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
20. VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Año 2011. Disponible en: <http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20%28VII%20ENCT%29.pdf>

10. ANEXOS

10.1. MÉTODO ISTAS 21 (CoPsoQ) DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

Apartado 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Solo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 1) ¿Tienes que trabajar muy rápido? | | | | | |
| 2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo? | | | | | |
| 3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? | | | | | |
| 4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo? | | | | | |
| 5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? | | | | | |
| 6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones? | | | | | |

Apartado 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Solo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 7) ¿Tienes influencia <u>sobre</u> la cantidad de trabajo que se te asigna? | | | | | |
| 8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas? | | | | | |
| 9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas? | | | | | |
| 10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? | | | | | |
| 11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial? | | | | | |
| 12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa? | | | | | |
| 13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? | | | | | |
| 14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión? | | | | | |
| 15) ¿Tienen sentido tus tareas? | | | | | |
| 16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas? | | | | | |

Apartado 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

| Estás preocupado... | Muy preocupado | Bastante preocupado | Más o menos preocupado | Poco preocupado | Nada preocupado |
|---|----------------|---------------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 17) <u>por</u> lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro? | | | | | |
| 18) <u>por</u> si te cambian de tareas contra tu voluntad? | | | | | |
| 19) <u>por</u> si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)? | | | | | |
| 20) <u>por</u> si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? | | | | | |

Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Solo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo? | | | | | |
| 22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad? | | | | | |
| 23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro? | | | | | |
| 24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? | | | | | |
| 25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros? | | | | | |
| 26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior? | | | | | |
| 27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as? | | | | | |
| 28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo? | | | | | |
| 29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo? | | | | | |
| 30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras? | | | | | |

Apartado 5

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...) SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL

| | |
|---|--|
| 31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? | |
| Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las 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 | |

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Solo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer? | | | | | |
| 33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares? | | | | | |
| 34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? | | | | | |

Apartado 6

ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Solo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | | | | | |
| 36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario | | | | | |
| 37) En mi trabajo me tratan injustamente | | | | | |
| 38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado | | | | | |

10.2. DATOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS.

ENCUESTA ISTAS21 VERSION CORTA IES LITORAL RECOGIDA DE DATOS

| | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | C6 | C7 | C8 | C9 | C10 |
|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Apartado 1 | 6 | 12 | 16 | 12 | 16 | 7 | 14 | 12 | 14 | 13 |
| Apartado 2 | 26 | 29 | 19 | 23 | 23 | 23 | 35 | 28 | 22 | 25 |
| Apartado 3 | 16 | 8 | 7 | 10 | 7 | 4 | 7 | 3 | 12 | 13 |
| Apartado 4 | 30 | 27 | 34 | 19 | 24 | 28 | 29 | 30 | 23 | 25 |
| Apartado 5 | 5 | 5 | 8 | 9 | 4 | 7 | 10 | 9 | 12 | 7 |
| Apartado 6 | 12 | 11 | 8 | 9 | 10 | 11 | 8 | 13 | 10 | 12 |

| | C11 | C12 | C13 | C14 | C15 | C16 | C17 | C18 | C19 | C20 |
|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Apartado 1 | 20 | 11 | 23 | 10 | 17 | 19 | 11 | 18 | 20 | 11 |
| Apartado 2 | 31 | 16 | 19 | 27 | 15 | 8 | 23 | 32 | 20 | 24 |
| Apartado 3 | 10 | 13 | 15 | 3 | 10 | 15 | 12 | 10 | 12 | 9 |
| Apartado 4 | 27 | 18 | 27 | 31 | 27 | 21 | 36 | 28 | 23 | 30 |
| Apartado 5 | 0 | 8 | 8 | 8 | 0 | 12 | 0 | 7 | 12 | 0 |
| Apartado 6 | 11 | 0 | 9 | 11 | 11 | 8 | 13 | 10 | 7 | 12 |

| | C21 | C22 | C23 |
|------------|-----|-----|-----|
| Apartado 1 | 17 | 20 | 13 |
| Apartado 2 | 25 | 25 | 25 |
| Apartado 3 | 7 | 7 | 8 |
| Apartado 4 | 26 | 29 | 20 |
| Apartado 5 | 6 | 7 | 7 |
| Apartado 6 | 8 | 0 | 6 |

| | | |
|--|-----|------|
| Exigencias psicológicas | 332 | 14,4 |
| Trabajo activo y posibilidades de desarrollo | 543 | 23,6 |
| Inseguridad | 218 | 9,5 |
| Apoyo social y calidad de liderazgo | 612 | 26,6 |
| Doble presencia | 151 | 6,6 |
| Estima | 210 | 9,1 |

| | |
|--------------------------|----|
| Cuestionarios entregados | 25 |
| Cuestionarios recogidos | 23 |
| Tasa respuesta | 92 |

| | APARTADOS | PUNTAJACIÓN | NIVEL MAS DESFAVORABLE | NIVEL INTERMEDIO | NIVEL FAVORABLE |
|---|-------------------------------------|-------------|------------------------|------------------|-----------------|
| 1 | Exigencias psicológicas | 14 | 87 | 4 | 9 |
| 2 | Control sobre el trabajo | 24 | 26 | 43 | 31 |
| 3 | Inseguridad sobre el futuro | 10 | 87 | 13 | 0 |
| 4 | Apoyo social y calidad de liderazgo | 27 | 26 | 44 | 30 |
| 5 | Doble presencia | 7 | 74 | 9 | 17 |
| 6 | Estima | 9 | 56 | 35 | 9 |

