



# **TRABAJO FIN DE MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**CURSO ACADÉMICO 2015/2016**

## **RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR HOSTELERÍA**

**AUTOR:  
NURIA IBÁÑEZ NICOLÁS**

**DIRECTOR DEL PROYECTO:  
ROSARIO PARETS**

## RESUMEN

**Introducción:** Los profesionales hosteleros están expuestos a una gran variedad de riesgos de carácter psicosocial como son: el ritmo de trabajo es muy elevado. El trato con público requiere formación y habilidades. Existen pocas posibilidades de promoción y estabilidad y es frecuente la inseguridad en el empleo, bajo nivel salarial y la escasa profesionalización. Los trabajadores tienen un escaso control sobre la carga de trabajo y una alta responsabilidad sobre la calidad de lo que produce. Además las jornadas son de larga duración y sujetas a cambios.

**Objetivos:** Medir la exposición a los riesgos psicosociales en la población trabajadora de un restaurante de la Región de Murcia.

**Material y métodos:** Estudio observacional, descriptivo y transversal, basado en el análisis de los datos recogidos en un cuestionario auto cumplimentado distribuido entre la población objeto (20 trabajadores). La tasa de respuesta al cuestionario fue del 90,9%. El método CoPsoQ PSQCAT está formado por 30 ítems agrupados en 15 dimensiones: Exigencias psicológicas cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias psicológicas emocionales, doble presencia, influencia, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, calidad de liderazgo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, confianza vertical, justicia.

**Resultados:** Los principales resultados encontrados muestran que los trabajadores se encuentran en una situación desfavorable para la salud en las siguientes dimensiones: Exigencias cuantitativas (60% de los trabajadores), Ritmo de trabajo (100% de los trabajadores), Posibilidades de desarrollo (60% de los trabajadores), Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (65% de los trabajadores) e Inseguridad sobre el trabajo (70% de los trabajadores).

**Conclusiones:** La exposición del personal hostelero a los riesgos psicosociales debería tener una especial consideración debido a su potencial efecto negativo sobre el estado de salud de los trabajadores. De instaurarse las medidas de prevención propuestas en el estudio, la exposición a los riesgos psicosociales podría disminuir considerablemente, lo que tendría un impacto en la mejoría de la salud tanto física como mental.

**Palabras clave:** riesgo psicosocial, estrés laboral, hostelería.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>11</b>
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	11
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
<b>4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>11</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO. ....	18
5.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS INICIAL.....	20
5.3. EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	23
<b>6. RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
6.1. RESUMEN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LOS CUESTIONARIOS. ....	25
6.2. ELABORACIÓN DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS. ....	31
6.3. APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS. ....	34
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>38</b>
<b>9. ANEXOS .....</b>	<b>41</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Los riesgos de naturaleza psicosocial constituyen en nuestro entorno uno de los principales determinantes de la salud de las personas, por lo que han merecido especial atención en los últimos años. <sup>[1]</sup>

Los cambios sociales ocurridos, la nueva ordenación del trabajo, los cambios en los sectores ocupacionales, el cambio en la concepción de la relación profesional entre los trabajadores y entre éstos y los clientes o usuarios de las organizaciones, han contribuido al incremento de este tipo de riesgos, hasta el punto de constituir un problema que, por el número de bajas laborales en las que están implicados, ocasionadas por problemas de salud con origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral, y por las consecuencias que tiene sobre el éxito de una organización, deben ser considerados. <sup>[2, 3]</sup>

Entendemos por factores psicosociales las condiciones presentes en las situaciones laborales directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras <sup>[1, 2, 3]</sup>.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar el desempeño de la actividad laboral y la calidad de vida laboral del individuo, siendo factores favorables aquellos que contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, y factores desfavorables aquellos que tienen consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar de los mismos. En este último caso hablamos de factores de riesgo profesional psicosocial, fuentes de estrés laboral o estresores. <sup>[1, 2, 3]</sup>

En España, la introducción oficial de la relevancia de los factores psicosociales se hace probablemente a partir del RD 39/1997 de los Servicios de Prevención. En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) no se abordan riesgos específicos, pero establece de forma taxativa en su artículo 14 párrafo 2, la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, factores psicosociales incluidos. El R.D. 39/1997 de los Servicios de Prevención, en el art. 34, establece cuatro especialidades posibles en los Servicios de Prevención, una de las cuales es Ergonomía y Psicosociología aplicada, reconociendo con ello los factores psicosociales como factores de riesgo para la salud del trabajador. <sup>[7]</sup>

Los riesgos psicosociales en el trabajo siempre han existido, sin embargo ha cambiado la percepción social que se tiene sobre ellos. <sup>[2]</sup> Así, a partir del informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo en el año 2007, comenzaron a considerarse riesgos con carácter emergente, derivados de las nuevas tecnologías, de los cambios demográficos y políticos y de las cambiantes condiciones económicas, sociales y organizativas en las empresas, incluido el fenómeno de la globalización, que están teniendo consecuencias en la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y seguridad de los trabajadores. <sup>[1, 2, 3]</sup>

Un riesgo psicosocial emergente se define como cualquier riesgo nuevo que va en aumento. “Nuevo” significa que bien no existía antes, o bien era un factor conocido pero ahora se considera riesgo debido a nuevos descubrimientos o percepciones sociales. Se considera que va en aumento cuando el número de situaciones que producen riesgo va en aumento, cuando la probabilidad de exposición al riesgo aumenta o cuando los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran (European Agency for Safety and Health at Work, 2007). <sup>[2, 3]</sup>

Entre los principales riesgos emergentes destacan: las nuevas formas de contratación laboral e inseguridad en el puesto de trabajo (contratos de trabajo precarios, inestabilidad del mercado laboral...), el envejecimiento de la población activa y retraso en la edad de jubilación, la intensificación del trabajo (mayor carga de trabajo, competitividad...), las fuertes exigencias emocionales en el trabajo (incremento del acoso psicológico y de la violencia) y el desequilibrio entre la vida laboral y personal. <sup>[1, 2]</sup>

Los riesgos psicosociales pueden dar lugar a estrés laboral. <sup>[2]</sup> El concepto de estrés se utiliza frecuentemente en la vida diaria y suele asociarse a una sensación de agobio, tensión o nerviosismo. <sup>[1]</sup> Puede ser entendido como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones donde el fracaso en hacer frente a las demandas tiene consecuencias percibidas importantes. La sensación de estrés de una persona se inicia por la existencia de una serie de desencadenantes, denominados estresores. Estos estresores, pueden ser calificados como una exigencia, situación o circunstancia que altera el equilibrio del individuo con su entorno e inicia las respuestas de estrés. Para que estos estresores generen una respuesta de estrés deben ser percibidos como factores de riesgo o amenaza por el individuo, es decir, el trabajador debe interpretar que van a tener consecuencias desagradables en el caso de que no se modifiquen. <sup>[2]</sup>

El acoso psicológico o *mobbing* puede considerarse una fuente de estrés laboral, que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen entre los miembros de una organización. Consiste en un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior sobre el trabajador acosado. Con el *mobbing* se pretende echar a una persona o forzar su dimisión “voluntaria”. Se ha convertido en uno de los principales riesgos laborales para los trabajadores debido a su relativa alta tasa de prevalencia e incidencia. Se estima que en la actualidad es origen de numerosas bajas laborales. El acoso psicológico va a tener consecuencias negativas sobre el individuo (ansiedad, sentimientos de fracaso, manifestaciones psicosomáticas, aislamiento, etc.) y sobre la organización debido a la disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada. [2, 6]

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o *burnout* es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que el individuo utiliza para manejar las situaciones de estrés. [2] Su característica básica es que provoca una situación de desgaste profesional del trabajador en el que concurren, al menos, tres rasgos: [2, 6]

- Un deterioro cognitivo: la persona tiene una pérdida de ilusión por el trabajo y siente que tiene una baja realización personal en el trabajo, por la imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos.
- Un deterioro afectivo: caracterizado por cansancio, agotamiento emocional y físico.
- La respuesta ante este problema o “conflicto” es la despersonalización, indolencia o cinismo, es decir, la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas hacia los clientes o la organización en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes y, en ocasiones, lesivos.

La baja satisfacción laboral es otra consecuencia de los riesgos psicosociales, entendiendo por “satisfacción laboral” un estado emocional positivo resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Es uno de los indicadores más clásicos y a los que con mayor frecuencia se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, debido a que el grado de satisfacción puede afectar a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los individuos, además de incidir sobre otros aspectos

como el absentismo laboral, los retrasos en la incorporación a los puesto de trabajo, la propensión a abandonar la organización, etc. <sup>[2]</sup>

Los riesgos psicosociales disminuyen la calidad de vida laboral, definida como un proceso continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo, mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas que incrementarán la productividad y la satisfacción. <sup>[2]</sup>

Los factores de riesgo psicosocial pueden estar ocasionados por una disfunción de: <sup>[1, 2, 3, 4, 5]</sup>.

- a. **Las características de la organización del trabajo:** estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, definición de competencias, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), etc.
- b. **Las características de la tarea:** cantidad de trabajo, ritmo de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización de la producción, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
- c. **Las características del empleo:** diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo, posibilidad de promoción, condiciones físicas del trabajo.
- d. **Organización del tiempo de trabajo:** duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajos a turnos y nocturno, etc.

La exposición a factores de riesgo psicosocial puede tener consecuencias sobre la salud, que podemos agruparlas en alteraciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y del comportamiento, con las siguientes manifestaciones: <sup>[1, 2, 6]</sup>

- **Problemas físicos:** trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, inmunológicos, sexuales y otros.
- **Problemas psicológicos:** alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos, trastornos de la personalidad, trastornos alimenticios, drogodependencias...
- **Consecuencias laborales:** deterioro del ambiente de trabajo, disminución del rendimiento y de la productividad, bajas, absentismo, incapacidades laborales, y un de un incremento en el número de accidentes.

La OMS ha estimado que más de un 25% de la población sufrirá algún trastorno de salud mental en algún momento de su vida, por lo que será la segunda causa de enfermedad e incapacidad en el mundo el año 2020, siendo el ámbito laboral un lugar relevante para la detección precoz de casos, ya que los trastornos más frecuentemente observados en dicho ámbito son los mismos que con mayor frecuencia se detectan en la población general. Se estima que más de un 27% de los europeos adultos sufren al menos una forma de alteración psíquica en algún momento de su vida, siendo las formas más comunes los trastornos de ansiedad y la depresión, que ocasionan unos costes del 3-4% del PIB. <sup>[1]</sup>

En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2008), los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes de trabajo. El análisis de las causas de accidentes reveló que las principales causas de los accidentes se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%). En el estudio se concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (como sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicósomática (como problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos. <sup>[2, 3]</sup>

Conforme la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2011), diferentes factores de riesgo psicosocial relacionados con las distracciones, descuidos, despistes y falta de atención, ocupan el primer lugar entre las causas más frecuentes de los accidentes. Varios indicadores relativos a las exigencias derivadas de factores psicosociales del trabajo han empeorado respecto a cuatro años antes. Así, ocurre con el nivel de atención exigida en la tarea (34,9%), con la percepción de tener mucho trabajo y sentirse agobiado (23,9%), tener que trabajar muy rápido (46%), deber atender varias tareas al mismo tiempo (45,3%) o realizar tareas monótonas (43,7%). <sup>[1, 4]</sup>

Por otra parte, la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración (MTIN, 2010) del Gobierno de España, concluye que el 49,9% de las personas ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés frente al 21,4% que expresan niveles bajos o muy bajos. <sup>[2, 3]</sup>



Estudios realizados en la Unión Europea (UE) han llegado a la conclusión de que los riesgos psicosociales son un problema importante debido al coste económico y social que suponen.<sup>[1,2]</sup> El estrés ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud informados por los trabajadores de la UE.<sup>[2]</sup> En la Quinta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (2010), alrededor del 60% de los trabajadores encuestados manifestó problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo, y un 19% percibían falta de apoyo social.<sup>[1]</sup> Y en la Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (2015) el 16 % de los trabajadores por cuenta ajena temen perder su trabajo en los seis próximos meses y el 16% de las personas declararon haber sido víctimas de "comportamiento social hostil". Este indicador sintetiza las respuestas a las preguntas relativas a la violencia verbal, a los comportamientos amenazantes y humillantes, a la violencia física y al acoso moral o sexual.<sup>[5]</sup>

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. La prevención, detección y tratamiento de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral no resulta tarea fácil, pero deben ser gestionados como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo.<sup>[1]</sup>

## 2. JUSTIFICACIÓN

Una primera reflexión nos lleva a considerar al sector de la hostelería como un sector con riesgos de origen psicosocial, los cuales afectan, cada vez más, a un mayor número de trabajadores de esta profesión, repercutiendo sobre su salud y rendimiento.<sup>[6,9]</sup>

En este entorno socio-económico, además de tener en cuenta los “riesgos tradicionales” (químicos, eléctricos, biológicos, mecánicos), debemos prestar atención especialmente a los “riesgos emergentes”<sup>[10, 11]</sup> El estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo estableció una lista de 42 riesgos psicosociales emergentes. Gran parte de estos nuevos riesgos están causados por un doble fenómeno: la expansión del sector terciario de la producción, el sector servicios, y el proceso de la globalización del mercado de trabajo.<sup>[1, 8]</sup> Actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes.

El profesional de hostelería está especialmente expuesto al estrés debido al tipo de tareas a realizar <sup>[10]</sup>. Las actividades realizadas en este sector suelen desempeñarse en lugares de gran tamaño, suelen ser muy diversas y el ritmo con el que se realizan es intenso. <sup>[11]</sup> Al dirigirse a la atención al cliente, los horarios en el sector son muy amplios (trabajo a turnos), dificultando la conciliación de la vida laboral y la familiar. Otra característica que define al sector de la hostelería es el elevado porcentaje de trabajadores temporales, ocasionales o a tiempo parcial. Muchos establecimientos reducen su actividad en períodos concretos del año y las oportunidades de promoción y ascenso son pocas, lo que deriva en una mínima estabilidad en el puesto. También es frecuente la contratación de jóvenes con escasa cualificación o estudiantes empleados en el sector esporádicamente. Además, el personal hostelero tiene una menor retribución en comparación con otros sectores, sin embargo tiene un mayor número de horas semanales de trabajo, con horarios y turnos de trabajo especiales (cambio de horarios, trabajo a turnos y exceso de jornada). <sup>[11]</sup> Otros desencadenantes de estrés laboral en este sector pueden ser la dificultad de controlar la tarea, la sobrecarga de trabajo, las tensiones interpersonales, atender a clientes difíciles y el temor a cometer errores. <sup>[10,11]</sup>

En España, según un estudio para la prevención de riesgos psicosociales en el sector de hostelería, un 75% de los trabajadores encuestados presentó una alta carga mental y un 50% una elevada carga de trabajo. Otro 72% dijo tener unas condiciones de empleo inseguras y un 4% dice haber sufrido algún acto de violencia en su centro de trabajo, ya sea en forma de violencia física o de violencia verbal. <sup>[1]</sup>

La prevención de los riesgos psicosociales debe centrarse en ciertas condiciones del trabajo, en la modificación de ciertos aspectos organizativos, teniendo como objetivo la eliminación de tantas causas como sea posible para reducir el estrés y prevenir su aparición en el futuro. La evidencia empírica ha mostrado que no estamos ante un problema individual. Las organizaciones, en este caso los centros hosteleros, deben comprender que dedicar esfuerzos a prevenir los riesgos psicosociales no es un gasto innecesario, sino una inversión. Con ello no sólo se consiguen organizaciones más saludables y mejor clima laboral, sino también mayor calidad en la atención al cliente. <sup>[10]</sup>

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivo general

- Conocer los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores del sector de la hostelería.

#### 3.2. Objetivos específicos

- Describir los principales puestos de trabajo.
- Realizar una evaluación de los riesgos tradicionales a los que están expuestos los empleados de un restaurante de la Región de Murcia.
- Realizar una evaluación específica de los riesgos psicosociales a los empleados de un restaurante de la Región de Murcia.
- Elaborar las medidas preventivas organizativas necesarias para disminuir o eliminar el riesgo psicosocial.

### 4. METODOLOGÍA

El presente estudio, de tipo observacional, descriptivo y transversal, se basa en el análisis de los datos recogidos en un cuestionario auto cumplimentado que se distribuyó entre los trabajadores del restaurante *Tommy Mel's* de la Región de Murcia.

La muestra del estudio está constituida por 20 trabajadores de los 22 que conforman la plantilla de dicho restaurante. La tasa de respuesta al cuestionario entre los trabajadores fue del 90,9%.

Para evaluar la exposición a los riesgos psicosociales en esta empresa se ha utilizado la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ), **Anexo 1**, destinado a las pequeñas empresas. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), el cuál fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, liderado por el profesor Tage S. Kristensen. Se trata del instrumento de medida del riesgo psicosocial más utilizado a nivel internacional, identifica y valora los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Su validación y

adaptación al estado español fue realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).<sup>[12]</sup>

El CoPsoQ PSQCAT v2 (Anexo I), en su versión corta, es una metodología para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo en empresas con plantillas de menos de 25 personas trabajadoras. No debe utilizarse para evaluar los riesgos psicosociales en centros con plantillas superiores, en este caso debe utilizarse la versión media. Incluye un cuestionario de respuesta individual y el tratamiento de los datos se hace de forma colectiva, con el objetivo de valorar la exposición a factores de riesgos psicosociales. No evalúa al individuo, sino las condiciones de trabajo.<sup>[12]</sup>

La metodología CoPsoQ PSQCAT reúne las siguientes características básicas:<sup>[12]</sup>

- **Incorpora conocimiento y metodología científica.** El conocimiento científico permite definir cuáles son los riesgos psicosociales y cómo se ha de proceder para poderlos identificar, medir y valorar en las empresas.
- **Se fundamenta en proceso de intervención participativo pautado paso a paso,** desde el acuerdo para utilizar el método, pasando por la fase de obtención de la información hasta el acuerdo de las medidas preventivas en origen.
- **Facilita la acción sobre el origen de los riesgos.** facilita la identificación de las causas y la determinación de las medidas preventivas más adecuadas.
- **Garantiza la participación** de los agentes sociales en todo el proceso de prevención; los conocimientos científicos y técnicos se complementan con los derivados de la experiencia; la participación mejora la calidad de la evaluación y facilita su eficacia preventiva.
- **Adaptado a pequeñas empresas.** Para menos de 25 trabajadores.
- **Aplicable a todas las empresas.** La metodología CoPsoQ PSQCAT está diseñada para cualquier tipo de empresa, independientemente de su actividad.
- **Incorpora todos los requisitos legales.** Cumple con todos los requisitos legales para la evaluación y prevención de los riesgos en las empresas. Éstos están regulados en la Ley de prevención de riesgos laborales (LPRL), Ley 31/1995, de 8 de noviembre y en el Reglamento de los servicios de prevención (RSP). RD 39/1997, de 17 de enero.<sup>[13]</sup>

Este instrumento, diseñado para identificar y medir la exposición a factores de riesgo de naturaleza psicosocial, consta de 30 preguntas agrupadas en las siguientes 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales: <sup>[12]</sup>

**1. Exigencias psicológicas cuantitativas.**

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo, y aumentan cuando tenemos más cantidad de trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Están relacionadas estrechamente con el ritmo y tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución.

Su posible origen tiene que ver con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación. Otras causas pueden ser la estructura salarial (gran parte del sueldo depende de horas extra) o con los materiales, herramientas o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias) Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

**2. Ritmo de trabajo**

Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas generalmente comparten su mismo origen, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en la plantilla, averías de maquinaria, presión de clientes...).

**3. Exigencias psicológicas emocionales**

Tiene su origen en ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

**4. Doble presencia.**

Está relacionada con la simultaneidad de roles de un mismo trabajador, por un lado el ámbito laboral y por otro el ámbito doméstico-familiar. Es más alta en cuanto más

interfieran las exigencias laborales con las familiares. 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.

#### **5. Influencia.**

Está relacionada con la autonomía que cada trabajador tiene en las decisiones sobre aspectos como las tareas a realizar, la cantidad de las mismas, el orden y el método a emplear para realizarlas. Está relacionada con las posibilidades de desarrollo.

#### **6. Posibilidades de desarrollo.**

Se podrían definir como las oportunidades que tiene el trabajador para poner en práctica sus conocimientos y habilidades, además de adquirir otros nuevos. Cuanto más variada y compleja sea la tarea, mayor posibilidad de desarrollo, siendo por el contrario nocivas aquellas tareas rutinarias, estandarizadas y monótonas.

#### **7. Sentido del trabajo.**

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda de una forma más positiva sus exigencias. Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

#### **8. Calidad de liderazgo.**

Se refiere a la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Valora la capacidad de los mandos para aplicar los principios y procedimientos de gestión del personal.

#### **9. Previsibilidad.**

Implica disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

#### **10. Claridad de rol.**

Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador) y

del de las demás personas de la organización (superiores y compañeros), además de los objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

#### **11. Conflicto de rol.**

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias.

#### **12. Inseguridad sobre el empleo.**

Es la preocupación que pueden tener los trabajadores de perder sus puestos de trabajo y tener que buscar otro empleo en condiciones desfavorables para ello. Según la responsabilidad familiar u otras circunstancias vitales que cada trabajador posea, puede variar este miedo a perder el puesto.

#### **13. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.**

Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...)

#### **14. Justicia.**

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes (distributiva o de resultados, procedimental y relacional). Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

#### **15. Confianza vertical.**

La confianza es la seguridad que se tiene de que la dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto.

## **Proceso de intervención**

Como cualquier proceso de intervención, la evaluación y prevención de riesgos psicosociales requerirá tener estructurado o que se debe hacer, quién lo hace y quién lo impulsa.

### **1. Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.**

- Aceptar la licencia de uso del método implica el acuerdo de hacer la evaluación de riesgos psicosociales con el CoPsoQ PSQCAT, versión corta, respetando las condiciones allí establecidas: en empresas con representación de los trabajadores lo realiza el Grupo de trabajo (formado por representante de la Dirección y el representante de los trabajadores, con el asesoramiento de la persona técnica de prevención). En empresas sin representación de los trabajadores lo realiza la Dirección de la empresa y la persona técnica de prevención.

### **2. Obtener los datos de la exposición.**

- Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario, informar a la plantilla, y distribuir y recoger el cuestionario: en empresas con representación de los trabajadores, lo realiza el grupo de trabajo. En empresas sin representación de los trabajadores lo realiza la persona técnica de prevención, con el apoyo de la dirección de la empresa.
- Responder el cuestionario: Lo realiza toda la plantilla.
- Resumir los datos de exposición: Se encarga la persona técnica de prevención.

### **3. Acordar y llevar a cabo las medidas preventivas**

- Concretar el origen de la exposición y una propuesta de medidas preventivas. Es necesario que toda la plantilla tenga la posibilidad de participar y sería deseable su participación a través de los Círculos de Prevención.
- Acordar, planificar y realizar seguimiento de las medidas preventivas: en empresas con representación de los trabajadores lo realiza el Grupo de trabajo. En empresas sin representación de los trabajadores e recomienda que cada uno de los círculos de prevención nombre un o una representante, entre las personas que participan, con la finalidad que acuerde con la Dirección de la empresa las medidas de prevención para implementar su planificación y su seguimiento.



## 5. DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

*Tommy Mel's* es una cadena de restauración que lleva expandiéndose a nivel nacional desde el año 2009. Cuenta con 35 establecimientos, 27 de ellos franquiciados y 8 propios. En la Región de Murcia se dispone de dos establecimientos.

El restaurante objeto de investigación se encuentra en la dirección: Autovía A-7, Km. 760, 30110 Churra (Murcia), ubicado en el Centro Comercial Nueva Condomina, situado en la primera planta del centro, junto a un establecimiento de cines.

Cuenta con capacidad para 121 comensales en 267 m<sup>2</sup> de superficie.

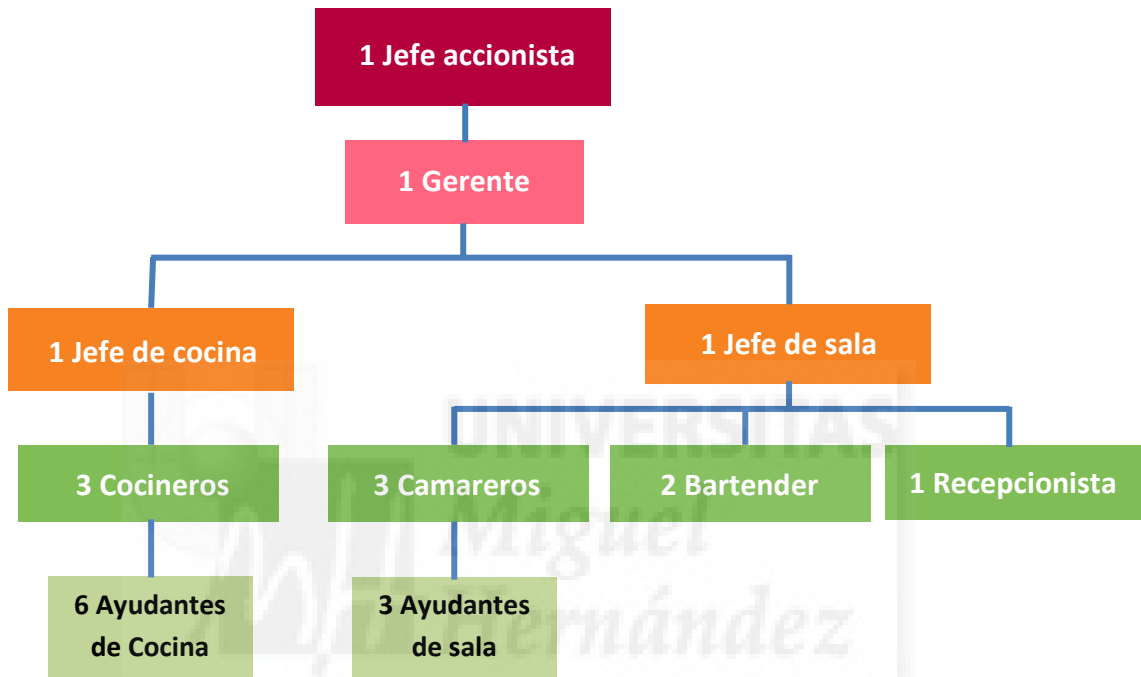
Los horarios de apertura del restaurante son los siguientes: de lunes a jueves de 13.00 a 16:30 y de 19:30 a 23:00 h.; viernes, sábados y vísperas de festivo de 13.00 a 00.00h.; domingos y festivos de 13:00 a 23:00 h. El horario de los trabajadores está sujeto a cambios en función de la demanda de los clientes y las características de la temporada, habiendo mayor actividad en días festivos y periodos vacacionales.




## 5.1. Descripción de los puestos de trabajo.

El restaurante *Tommy Mel's* del C.C. Nueva Condomina, tiene una plantilla con 22 trabajadores, 9 de los empleados son mujeres y los 13 restantes son hombres, en edades comprendidas entre los 18 y los 28 años.

El organigrama de dicho restaurante es el siguiente:



A continuación se describen los diferentes puestos de trabajo observados para este estudio:

PRINCIPALES PUESTOS DE TRABAJO Y DESCRPCIÓN DE LAS TAREAS	
PERFIL PROFESIONAL	FUNCIONES
<b>Jefe de cocina</b> 	Organización de la cocina, elaboración de los platos, supervisión de los cocineros y supervisión del producto final.

**Cocinero/a**



Elaboración de la comida y presentación de los platos.

**Ayudante de cocina**



Elaboración de la comida con la supervisión del cocinero.

**Jefe de sala**



Organización de la sala, supervisión de los camareros, servir mesas, atención a los clientes, realizar comandas.

**Camarero/a de sala**



Servir mesas, atención a los clientes, realizar comandas.

### Ayudante de sala



Labores similares a las de camarero/a. Al adquirir experiencia pasan a ser camareros/as.

### Bartender



Atención en barra, elaboración de cócteles y batidos.

### Recepcionista



Encargado de informar y de las entradas y salidas de clientes.

**Fuente: Elaboración propia**

## 5.2. Evaluación de riesgos inicial

Los principales riesgos “tradicionales” a los que están sometidos los trabajadores del sector de la hostelería están relacionados con la carga de trabajo, con las condiciones de seguridad y con el ambiente de trabajo. <sup>[6]</sup>

Tanto dichos riesgos como las medidas preventivas propuestas están descritos a continuación:

RIESGOS	FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>RIESGOS RELACIONADOS CON LA CARGA DE TRABAJO</b>		
<b>CARGA FÍSICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfuerzos físicos</li> <li>• Posturas forzadas</li> <li>• Manipulación de cargas incorrecta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar a los trabajadores para que adopten buenas posturas de trabajo y manipulen correctamente las cargas.</li> <li>• Establecer pausas y descansos.</li> </ul>
<b>PANTALLA DE VISUALIZACIÓN DE DATOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallas táctiles en el restaurante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar a los trabajadores para un correcto uso de las PVD.</li> <li>• Establecer frecuencias y duración de los tiempos de trabajo, teniendo en cuenta la intensidad y atención requerida para las tareas.</li> </ul>
<b>RIESGOS RELACIONADOS CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD</b>		
<b>CAÍDAS AL MISMO NIVEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suelos sucios, resbaladizos o irregulares.</li> <li>• Falta de iluminación.</li> <li>• Obstáculos en lugares de paso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar suelos antideslizantes y de fácil limpieza.</li> <li>• Liberar obstáculos de las zonas de paso y salidas de emergencia.</li> <li>• Iluminación adecuada.</li> <li>• Utilizar calzado adecuado.</li> <li>• Adecuado mantenimiento del suelo (Limpiar la comida o bebidas derramadas rápidamente).</li> <li>• Advertir con carteles los suelos mojados.</li> </ul>
<b>CAÍDAS A DISTINTO NIVEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distintos niveles en las áreas de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la zona limpia seca y libre de obstáculos.</li> </ul>
<b>CORTES Y AMPUTACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de picadoras, cortadoras, cuchillos, batidoras, latas...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo deben utilizar estos materiales las personas formadas para ello.</li> <li>• Proteger las partes cortantes con sus resguardos.</li> <li>• Comprar utensilios con marcado CE.</li> <li>• Mantener los cuchillos afilados, limpios, ordenados y debidamente enfundados.</li> <li>• Usar los EPI's adecuados para cada operación.</li> </ul>
<b>QUEMADURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto directo con superficies, objetos, líquidos, gases calientes, hornos freidoras, fogones, vajilla caliente...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar máquinas y utensilios seguros, con marcado CE.</li> <li>• No llenar los recipientes hasta los bordes.</li> <li>• Cambiar el aceite de la freidora cuando esté frío.</li> <li>• Usar ropa y calzado adecuado.</li> <li>• Orientar hacia el interior los mangos de los recipientes.</li> </ul>

<b>CONTACTOS ELÉCTRICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones eléctricas defectuosas, maquinaria dañada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en buen estado cables, enchufes y aparatos eléctricos.</li> <li>• Alejar los cables y conexiones de las zonas de trabajo.</li> <li>• No usar los aparatos con las manos mojadas.</li> </ul>
<b>INCENDIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de materiales inflamables sólidos (trapos, cartón), líquidos (alcohol, disolventes), y gases (butano, propano)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenar los productos inflamables y combustibles aislados y alejados de las zonas de trabajo.</li> <li>• No fumar en los recintos de trabajo.</li> <li>• Dotar el lugar de trabajo con sistemas de detección de incendios.</li> <li>• Mantener las salidas de emergencia libres y bien señalizadas.</li> <li>• Formación e información de los trabajadores.</li> </ul>
<b>ALMACENAMIENTO, MANIPULACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala ubicación y organización de los almacenes que pueden producir desplomes de mercancía, golpes, cortes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenar las mercancías bien compensadas, sin que los objetos sobresalgan de las estanterías.</li> <li>• Orden y limpieza en los almacenes y en los accesos a éstos.</li> </ul>
<b>RIESGOS RELACIONADOS CON EL AMBIENTE DE TRABAJO</b>		
<b>EXPOSICIÓN LABORAL A AGENTES QUÍMICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia en el medio de trabajo de detergentes, lejías, amoníaco...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer lo componentes de los productos que se utilizan.</li> <li>• Usar sustancias menos peligrosas.</li> <li>• No mezclar productos.</li> <li>• Ventilar correctamente.</li> <li>• Mantener los recipientes de los productos cerrados.</li> <li>• Usar EPI's adecuados.</li> </ul>
<b>RUIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientela hablando.</li> <li>• Música de fondo.</li> <li>• Ruido de cubiertos, platos, maquinaria de cocina.</li> <li>• Movimiento de personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar a los trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos en su actividad.</li> <li>• Aislar el lugar de trabajo con materiales que absorban el ruido.</li> <li>• Aislar la maquinaria con mayor ruido.</li> </ul>
<b>ILUMINACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala iluminación que dificulta el desarrollo de la tarea, disminuye la agudeza visual y la percepción y produce molestias como cansancio, dolor de cabeza...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles adecuados de iluminación según las necesidades y el tipo de trabajo.</li> </ul>

<b>TEMPERATURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios bruscos de temperatura, entrada a cámaras frigoríficas, cercanía a focos de calor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer zonas intermedias para separar zonas frías de zonas de calor.</li> <li>• Alejar los puestos de trabajo de los focos de calor.</li> <li>• Organizar periodos de descanso.</li> </ul>
<b>AGENTES BIOLÓGICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducción de aire acondicionado.</li> <li>• Manipulación de alimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y limpieza de filtros y conductos de aire acondicionado.</li> <li>• Uso de guantes y mascarilla en las operaciones de limpieza.</li> <li>• Mantener los alimentos a temperatura constante.</li> <li>• Uso de EPI's adecuados.</li> </ul>

### 5.3. Evaluación específica de riesgos psicosociales

Como se ha mencionado anteriormente, la evaluación específica de riesgos psicosociales se llevó a cabo en una empresa de 22 trabajadores, de los cuales, 20 prestaron su consentimiento de forma voluntaria y totalmente autónoma. 2 empleados quedaron fuera del estudio debido a que, uno de ellos no presentó el cuestionario auto cumplimentado, y otro trabajador se encontraba disfrutando de su periodo vacacional.

El método CoPsoQ PSQCAT <sup>[12]</sup> en su versión corta, consta de 30 preguntas correspondientes a las 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales. Es necesario asegurar la participación de al menos el 60% de la plantilla. Los resultados serán más fiables en cuanto más se acerque el 100% de la participación.

Conseguir una tasa de respuesta alta requiere la organización y planificación de la información a la plantilla, así como de la distribución, respuesta y recogida del cuestionario. La metodología empleada para ello fue la siguiente:

#### 1. Acordar la aplicación de método con la empresa.

1.1. Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales y aceptar licencia de uso del método.

- Se presentó la propuesta de realización de la investigación a la Dirección de la empresa, indicando las principales características del método y su finalidad.
- Ambas partes aceptamos de forma explícita la licencia de uso del método, firmando un acuerdo que así lo indicaba.

## 2. Obtener los datos de la exposición.

### 2.1. Informar a la plantilla.

- Se informó a la plantilla de forma escrita a través un comunicado en el tablón de anuncios de la empresa, señalando los días y las horas para asistir a una sesión presencial donde se hizo entrega del cuestionario (se realizó en dos días con distinto horario para garantizar la asistencia de la totalidad de la plantilla).
- En el comunicado se les informó de qué son los riesgos psicosociales y la importancia de su prevención, y se les explicó que el método a utilizar para la valoración de los mismos es el CoPsoQ PSQCAT. Se les indicó la importancia de la participación, y que ésta es voluntaria y absolutamente anónima.

### 2.2. Responder y recoger el cuestionario.

- Con el objetivo de garantizar el anonimato, los cuestionarios se entregaron en sobres que debían usarse para su devolución. Se les informó que el sobre no debía contener ningún tipo de identificación (nombre, DNI, símbolos) de la persona que responde.
- El objetivo ideal de respuesta se fijó en el 100% de la plantilla objeto de evaluación. Para ello aseguramos la distribución de los cuestionarios a la plantilla, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios...), de empleo (tipo de contrato...) y de trabajo (jornada, turno...).
- El cuestionario es individual y confidencial, por lo que debe ser contestado con las suficientes condiciones materiales de intimidad. Para ello se aconsejó contestar el cuestionario en casa. El periodo de recogida de respuestas concretado con la empresa fue de dos semanas.
- La respuesta del cuestionario puede requerir entre 15 y 30 minutos, en función de la complejidad del puesto de trabajo de la persona que contesta. Personas con bajos niveles de instrucción o con dificultades de lenguaje pueden necesitar algo más de tiempo.
- Para la devolución de los cuestionarios se utilizó una urna cerrada (caja de cartón con indicaciones de que es lugar de devolución del cuestionario). Se ubicó en un espacio cerrado al que tiene acceso toda la plantilla.



2.3. Resumir los datos de los cuestionarios.

- Se realizará un resumen de las respuestas de los cuestionarios, recogiendo el resultado de las 15 dimensiones a las exposiciones psicosociales.

2.4. Proponer medidas preventivas.

- A partir del resumen de las respuestas de los cuestionarios se llevarán a cabo reuniones con el personal de la empresa con el fin de conocer la opinión de los trabajadores en relación al origen de las exposiciones y para establecer propuestas de medidas preventivas.

## 6. RESULTADOS

### 6.1. Resumen y análisis de los datos de los cuestionarios.

En la investigación participaron 20 empleados de los 22 que conforman la plantilla, obteniendo una tasa de respuesta del 90,9%. Según el método CoPsoQ ISTAS 21, una tasa de respuesta aceptable debe situarse a partir de 60%, por tanto, nuestra tasa de participación es idónea para garantizar la validez de la información obtenida.

Las 30 preguntas a contestar conforman 15 dimensiones psicosociales, cada una de ellas integrada por dos de dichas preguntas. Cada respuesta se corresponde con un valor de 0 a 4 puntos.

A continuación se examinará la prevalencia de la exposición mediante la **Tabla 1**, que recoge los datos de exposición de la plantilla en cada una de las 15 dimensiones de riesgos psicosociales, expresados en números absolutos y según los tres niveles de exposición: más favorable, intermedia y más desfavorable para la salud mental. Para obtener esta información se sumó los puntos de las dos preguntas que conforman una dimensión y se vio a qué categoría pertenecía en función de las instrucciones del manual.

Si la puntuación se encuentra dentro de la columna de **verde**, quiere decir que la exposición es **favorable para la salud**. Si puntuación se encuentra dentro de la columna de **amarillo**, quiere decir que está en el nivel de exposición psicosocial **intermedio para la salud**. Si la puntuación se encuentra dentro de la columna de **rojo**, quiere decir que la exposición es **desfavorable para la salud**.

**Nota:** En el supuesto de que en un cuestionario no se hayan contestado las dos preguntas asociadas a una dimensión, esta dimensión, no se podrá valorar, excepto en el supuesto de que haya contestado una de las preguntas y esta se sitúe por si sola en la situación de exposición más desfavorable para la salud.

**Tabla 1. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales**

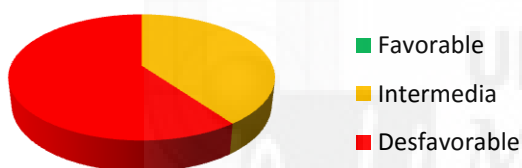
<b>Tabla resumen de exposiciones</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Número de cuestionarios en cada situación de exposición (N=20)</b>		
	<b>Verde</b>	<b>Amarillo</b>	<b>Rojo</b>
	(situación más favorable para la salud)	(intermedia)	(situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas	0	8	12
2. Doble presencia	16	3	1
3. Exigencias emocionales	3	10	7
4. Ritmo de trabajo	0	0	20
5. Influencia	6	9	5
6. Posibilidades de desarrollo	2	6	12
7. Sentido del trabajo	5	10	5
8. Claridad de rol	14	6	0
9. Conflicto de rol	12	8	0
10. Previsibilidad	11	9	0
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	2	5	13
12. Inseguridad sobre el trabajo	2	4	14
13. Confianza vertical	10	8	2
14. Justicia	9	9	2
15. Calidad del liderazgo	10	8	2

A partir de esta tabla podemos observar que:

- Un 60% de la plantilla se encuentra en situación desfavorable para su salud en la dimensión “Exigencias cuantitativas”. (Fig. 1)

- El 100% de los trabajadores se encuentra en situación desfavorable para su salud en la dimensión “Ritmo de trabajo”. (Fig. 2)
- Un 60% está en situación desfavorable en cuanto a la dimensión de “Posibilidades de desarrollo”. (Fig. 3)
- El 65% de los empleados se encuentra en situación desfavorable en la dimensión “Inseguridad sobre las condiciones de trabajo”. (Fig. 4)
- Y un 70% en situación desfavorable en la dimensión “Inseguridad sobre el trabajo”. (Fig. 5)
- Además, en las dimensiones “Exigencias emocionales”, y “Sentido del trabajo”, el 50% de los trabajadores se encuentran en el nivel de exposición intermedio para su salud. (Fig. 6 y 7).

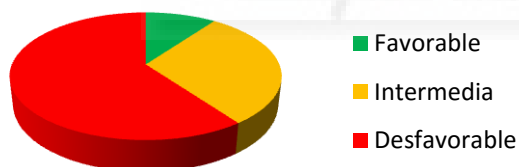
**Fig. 1. Exigencias Cuantitativas**



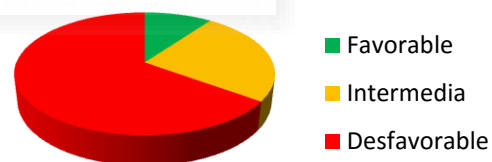
**Fig. 2. Ritmo de Trabajo**



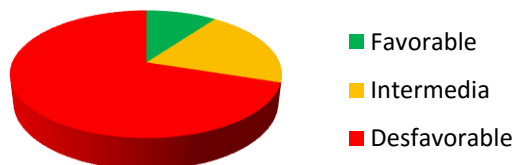
**Fig. 3. Posibilidades de Desarrollo**



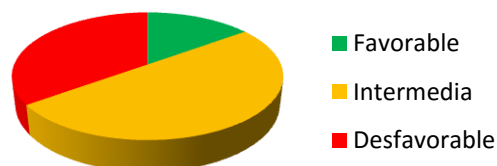
**Fig. 4. Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo**



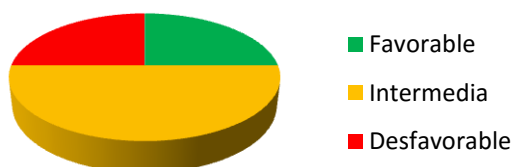
**Fig.5. Inseguridad sobre el Trabajo**



**Fig. 6. Exigencias Emocionales**



**Fig. 7. Sentido del Trabajo**



En la siguiente tabla, **Tabla 2**, se recoge los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de exposición, expresados en números absolutos.

La información se recoge en tres columnas:

- En la primera columna, se anota el número de casos que han contestado “siempre” y “muchas veces” o “en gran medida” y “en buena medida” en aquella pregunta;
- En la segunda columna, se anota el número de casos que han contestado “a veces” o “en cierta medida” en aquella pregunta;
- Y, en la tercera columna, se anota el número de casos que han contestado “sólo algunas veces” y “nunca” o “en alguna medida” o “en ningún caso” en aquella pregunta.

Esta información es muy útil en la determinación de cuáles son los orígenes de las exposiciones.

**Tabla 2. Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos psicosociales**

Nº Pregunta	Dimensión y preguntas	Número de casos que contestan (N=20)		
		“Siempre” o “Muchas veces”/ “En gran medida” o “En buena medida”	“A veces”/ “En cierta medida”	“Solo alguna vez” o “Nunca”/ “En alguna medida” o “En ningún caso”
<b>Exigencias cuantitativas</b>				
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	16	4	0
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	18	2	0
<b>Doble presencia</b>				
3	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez”?	3	5	12
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	1	7	12
<b>Exigencias emocionales</b>				
5	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	6	11	3
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	12	6	2

<b>Ritmo de trabajo</b>				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?	17	3	0
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	13	7	0
<b>Influencia</b>				
7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	7	8	5
8	¿Tienes influencia sobre cómo realizas su trabajo?	8	9	3
<b>Posibilidades de desarrollo</b>				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	2	3	15
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	9	8	3
<b>Sentido del trabajo</b>				
13	¿Tus tareas tienen sentido?	18	2	0
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	13	7	0
<b>Claridad de rol</b>				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	20	0	0
16	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	20	0	0
<b>Conflicto de rol</b>				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	0	0	20
18	¿Tienes que hacer tareas que tu crees que deberían hacerse de otra manera?	0	18	2
<b>Previsibilidad</b>				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	11	7	2
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	20	0	0
<b>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado por ...</b>				
21	... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	10	6	4
22	...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	3	8	9

<b>Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...</b>				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?	5	9	6
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	18	1	1
<b>Confianza vertical</b>				
25	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	17	3	0
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	15	5	0
<b>Justicia</b>				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	9	9	2
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	19	0	1
<b>Calidad del liderazgo</b>				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	16	3	1
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	18	2	0

La interpretación de la tabla sería la siguiente:

- El 80% de los trabajadores piensa que, debido a las características de su trabajo, la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo Siempre” o “Muchas veces”.
- El 60% de la plantilla cree que su trabajo es desgastador emocionalmente “En gran medida” o “En buena medida”.
- El 85% de los empleados tienen que trabajar muy rápido “Siempre” o “Muchas veces”
- El 65% perciben que el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada Siempre” o “Muchas veces”.
- El 75% de los trabajadores cree que “Solo alguna vez” o “Nunca” el trabajo permite aprender cosas nuevas.
- El 50% de los empleados están preocupados “En gran medida” o “En buena medida” por si les cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad.
- El 90% de la plantilla están preocupados “En gran medida” o “En buena medida” por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedaran en paro.

Por otro lado:

- Un 90% de los trabajadores creen que sus tareas tienen sentido “Siempre” o “Muchas veces”.
- El 100% de la plantilla tienen los objetivos del trabajo claros y saben exactamente qué se espera de ellos en el trabajo “Siempre” o “Muchas veces”.
- El 100% de los trabajadores indican que “Solo alguna vez” o “Nunca” se les ha exigido cosas contradictorias en el trabajo.
- El 100% de los trabajadores recibe toda la información que necesitan para realizar bien su trabajo “Siempre” o “Muchas veces”.
- El 95% opina que “Siempre” o “Muchas veces” se distribuyen las tareas de una forma justa.

## 6.2. Elaboración de las medidas preventivas.

El objetivo de éste apartado es definir cuáles son las medidas preventivas necesarias para eliminar y controlar los riesgos psicosociales, priorizarlas e implantarlas.

### 1. Origen de las exposiciones y medidas preventivas

Se analizaron los datos resumidos de los cuestionarios para conocer las exposiciones y se estimó los posibles orígenes de las mismas. Además se concretaron las posibles medidas a implantar para eliminarlos o controlarlas.

En la siguiente tabla, **Tabla 3**, se recogen los datos de las dimensiones con un elevado porcentaje de trabajadores en niveles de exposición más desfavorables, y en niveles de exposición intermedio para la salud.

Tabla 3. Origen de las exposiciones y medidas preventivas.

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
Exposición (N=20)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p><b>Exigencias cuantitativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exposición más desfavorable = 12</li> <li>➤ Exposición intermedia = 8</li> <li>➤ Exposición más favorable = 0</li> </ul>	<p><b>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 16</li> <li>➤ Algunas veces = 4</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 0</li> </ul> <p><b>¿Tiene tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 18</li> <li>➤ Algunas veces = 2</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 0</li> </ul>	<p>En el sector de la hostelería existen momentos de gran actividad seguidos de otros con muy poca en función de las horas a las que asistan los clientes al restaurante, y exigen adaptación para dicha variabilidad.</p> <p>La cantidad de trabajo es alto durante toda la jornada, y ésta puede prolongarse en función de la cantidad de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteponer la profesionalidad en el servicio: motivar al trabajador para mejorar el servicio al cliente.</li> <li>• Estudiar los tiempos de respuesta del servicio (incluso por tareas) para ajustar la carga de trabajo en momentos puntuales.</li> <li>• Realizar cursos de acogida formando a las personas para el puesto de trabajo: aumenta la profesionalidad y autosuficiencia con lo que mejorar tiempos de respuesta.</li> <li>• Dedicar un tiempo a formar y entrenar al trabajador.</li> <li>• Contratar personal adicional en función de la carga de trabajo.</li> <li>• Reducir en la medida de lo posible las estructuras muy jerarquizadas, facilitando la comunicación.</li> <li>• Sería necesario que la empresa acordara con los trabajadores remunerar las horas extras.</li> </ul>
<p><b>Exigencias emocionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exposición más desfavorable = 7</li> <li>➤ Exposición intermedia = 10</li> <li>➤ Exposición más favorable = 3</li> </ul>	<p><b>¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 6</li> <li>➤ Algunas veces = 11</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 3</li> </ul> <p><b>¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 12</li> <li>➤ Algunas veces = 6</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 2</li> </ul>	<p>Los clientes exigen la máxima rapidez de atención y servicio, existe muy poca consideración social y los empleados tienen una elevada responsabilidad sobre la calidad de lo que se produce.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuada formación e información de los trabajadores.</li> <li>• Tener una actitud tranquila y educada hacia los clientes, manteniendo la calma en caso de sufrir provocaciones.</li> </ul>



<p><b>Ritmo de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exposición más desfavorable = 20</li> <li>➤ Exposición intermedia = 0</li> <li>➤ Exposición más favorable = 0</li> </ul>	<p><b>¿Tienes que trabajar muy rápido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 17</li> <li>➤ Algunas veces = 3</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 0</li> </ul> <p><b>¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 13</li> <li>➤ Algunas veces = 7</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 0</li> </ul>	<p>Debido a que en el restaurante hay momentos de gran actividad, los empleados sufren de mucha presión de tiempo.</p> <p>Debido a que el horario de los empleados está ajustado a la demanda de los clientes el ritmo de trabajo es elevado durante toda la jornada sin tiempo para descanso del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar adecuadamente el tiempo de trabajo, teniendo en cuenta las situaciones imprevistas o desbordantes.</li> <li>• Prever la demanda y dimensionar la plantilla, de acuerdo con los fines de semana, festivos, eventos, etc.</li> <li>• Adecuada formación e información de los trabajadores: formación continua del personal.</li> <li>• Marcar objetivos claros y realistas.</li> <li>• Coordinar mediante una buena organización de recursos (humanos y técnicos).</li> <li>• Aprovechar los momentos de menor actividad para realizar descansos.</li> </ul>
<p><b>Posibilidades de desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exposición más desfavorable = 12</li> <li>➤ Exposición intermedia = 6</li> <li>➤ Exposición más favorable = 2</li> </ul>	<p><b>¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 2</li> <li>➤ Algunas veces = 3</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 15</li> </ul> <p><b>¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 9</li> <li>➤ Algunas veces = 8</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 3</li> </ul>	<p>En las empresas de este sector existe una estructura jerárquica piramidal con un abanico de categorías a las que pueden aspirar los empleados de categoría inferior. En este sentido, solo las empresas de grandes dimensiones pueden ofrecer esta posibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamizar las tareas a realizar por los trabajadores, en base a su cualificación profesional o conocimientos.</li> <li>• Formar continuamente a la plantilla para que las personas que forman parte de la organización puedan promocionarse o crecer profesionalmente.</li> <li>• Facilitar, en función de las inquietudes profesionales del trabajador, tareas alternativas.</li> </ul>
<p><b>Sentido del trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exposición más desfavorable = 5</li> <li>➤ Exposición intermedia = 10</li> <li>➤ Exposición más favorable = 5</li> </ul>	<p><b>¿Tus tareas tienen sentido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 18</li> <li>➤ Algunas veces = 2</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 0</li> </ul> <p><b>¿Las tareas que haces te parecen importantes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 13</li> <li>➤ Algunas veces = 7</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 0</li> </ul>	<p>Al realizar una y otra vez las mismas tareas, de la misma manera, desde hace tiempo, se corre el riesgo de automatizarlas y perder la perspectiva de lo que se hace, generando estrés y fatiga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomenta la formación para conseguir mejorar la cualificación profesional de sus trabajadores.</li> <li>• Aprovechar el potencial de las personas, desarrollando sus capacidades y habilidades profesionales.</li> <li>• Dinamizar las tareas a realizar por los trabajadores, en base a su cualificación profesional o conocimientos.</li> <li>• Facilitar tareas alternativas.</li> </ul>

<p><b>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exposición más desfavorable = 13</li> <li>➤ Exposición intermedia = 5</li> <li>➤ Exposición más favorable = 2</li> </ul>	<p><b>¿Está preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 10</li> <li>➤ Algunas veces = 6</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 4</li> </ul> <p><b>¿Está preocupado por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, etc.)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 3</li> <li>➤ Algunas veces = 8</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 9</li> </ul>	<p>El trabajo a turnos implica para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o de semanas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar adecuadamente el horario de trabajo, previniendo la demanda.</li> <li>• Dar a conocer a los trabajadores, con antelación suficiente, su calendario para que puedan organizar su situación personal.</li> <li>• Evitar hacer cambios en el horario en la medida de lo posible.</li> </ul>
<p><b>Inseguridad sobre los puestos de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exposición más desfavorable = 14</li> <li>➤ Exposición intermedia = 4</li> <li>➤ Exposición más favorable = 2</li> </ul>	<p><b>¿Está preocupado por si te despiden o no te renuevan el contrato?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 5</li> <li>➤ Algunas veces = 9</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 6</li> </ul> <p><b>¿Está preocupado o preocupada por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siempre o muchas veces = 18</li> <li>➤ Algunas veces = 1</li> <li>➤ Sólo alguna vez = 1</li> </ul>	<p>Los grandes cambios habidos en el mercado laboral han debilitado los lazos entre empleadores y empleados y han alimentado las percepciones de inseguridad en el empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la estabilidad en el empleo mediante políticas de promoción interna.</li> <li>• Fomentar la estabilidad en el empleo, dimensionando las necesidades de la empresa.</li> <li>• Potenciar el empleo en el sector promocionando: horarios completos o adaptados a las necesidades del negocio y de las personas.</li> <li>• Fomentar la formación para conseguir mejorar la cualificación profesional de sus trabajadores, y conseguir una mayor motivación de los mismos.</li> <li>• Afrontar la situación con madurez en la gestión y en el trato hacia las personas, generando confianza.</li> </ul>

### 6.3. Aplicación de las medidas preventivas.

Para la implementación de las medidas preventivas descritas anteriormente, es necesaria realizar la planificación de la actividad preventiva: fecha de inicio, persona responsable y seguimiento de la efectividad de las medidas.

<b>MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA</b>			
<b>Ámbito de aplicación:</b>	La totalidad de la plantilla		
<b>Objetivo Preventivo:</b>	Se pretende disminuir la exposición de riesgo en las dimensiones más afectadas.		
<b>Medidas preventivas</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Persona responsable</b>	<b>Seguimiento</b>
Adecuada formación e información de los trabajadores: formación continua del personal.	Inmediata	Dirección	Trimestral
Contratar personal adicional en función de la carga de trabajo	En proceso de negociación	Dirección	Mensual
Remunerar las horas extras	En proceso de negociación	Director	Trimestral
Reducir en la medida de lo posible las estructuras muy jerarquizadas, facilitando la comunicación	Inmediato	Dirección	Puntual
Tener una actitud tranquila y educada hacia los clientes, manteniendo la calma en caso de sufrir provocaciones.	Inmediato	Empleados	Puntual
Planificar adecuadamente el tiempo de trabajo, teniendo en cuenta las distintas situaciones.	Inmediato	Dirección	Mensual
Prever la demanda y dimensionar la plantilla, de acuerdo con los fines de semana, festivos, eventos, etc.	Inmediato	Dirección	Mensual
Marcar objetivos claros y realistas.	Inmediato	Dirección	Mensual
Aprovechar los momentos de menor actividad para realizar descansos.	Inmediato	Empleados	Puntual
Dinamizar las tareas a realizar por los trabajadores, en base a su cualificación profesional o conocimientos.	Inmediato	Dirección	Mensual
Aprovechar el potencial de las personas, desarrollando sus capacidades y habilidades profesionales.	Inmediato	Dirección	Trimestral
Dar a conocer a los trabajadores, con antelación suficiente, su calendario para que puedan organizar su situación personal.	Inmediato	Dirección	Mensual

Una vez planificada la actividad, debemos dar a conocer a la totalidad de la plantilla los resultados más relevantes de los cuestionarios realizados y la información obtenida. Así mismo, se les informará mediante la tabla anterior cuáles serán las medidas preventivas a realizar, cuándo, quién y cómo se van a realizar. Para evaluar la efectividad y eficiencia de las actividades preventivas se debería emplear nuevamente el método CoPsoQ ISTAS 21.

## 7. CONCLUSIONES

Los resultados de esta evaluación específica de riesgos psicosociales nos han permitido la identificación de las áreas susceptibles de mejora en materia de organización del trabajo. Ha supuesto una base técnica objetiva para la identificación de problemas, establecimiento de prioridades y para la orientación de la acción preventiva.

Los principales resultados encontrados muestran que los trabajadores se encuentran en una situación desfavorable para la salud en las siguientes dimensiones: Exigencias cuantitativas (60% de los trabajadores), Ritmo de trabajo (100% de los trabajadores), Posibilidades de desarrollo (60% de los trabajadores), Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (65% de los trabajadores) e Inseguridad sobre el trabajo (70% de los trabajadores).

Los profesionales del restaurante están expuestos a una gran variedad de riesgos de carácter psicosocial, como son:

- La mayoría de los empleados consideran que el ritmo de trabajo es muy elevado, alternándose momentos de gran actividad seguidos de otros con muy poca, y se exige adaptación para dicha variabilidad.
- Más de la mitad de la plantilla cree que el trato con público es, en gran medida, desgastador emocionalmente. Requiere formación y habilidades.
- Los trabajadores consideran que existen pocas posibilidades de promoción, ya que solo alguna vez el trabajo les permite aprender cosas nuevas.
- La inestabilidad y la inseguridad en el empleo son frecuentes entre los empleados. El 90% de la plantilla están preocupados por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedaran en paro.
- La mayoría de los trabajadores piensan que, debido a las características de su trabajo, la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo.
- Además las jornadas son de larga duración y sujetas a cambios. La mitad de los empleados están preocupados por si les cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad.

Por otro lado, los trabajadores creen que sus tareas tienen sentido, tienen los objetivos del trabajo claros, reciben toda la información que necesitan para realizar bien su trabajo y saben exactamente qué se espera de ellos. No es usual que se les exijan cosas contradictorias en el trabajo y las tareas se distribuyen de una forma justa.

De instaurarse las medidas de prevención propuestas en el estudio, la exposición a los riesgos psicosociales podría disminuir considerablemente, lo que tendría un impacto en la mejoría de la salud tanto física como mental.

Emplear nuevamente el método CoPsoQ ISTAS 21 permitiría evaluar la efectividad y eficiencia de las actividades preventivas propuestas.



## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. SORIANO TARÍN, G., GUILLÉN ROBLES, P., CARBONELL VAYÁ, E. Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial. Protocolo PSICOVS2012. [Internet] 2012. [Citado el 18 de marzo de 2016] Disponible en: [http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia\\_PSICOVS2012/guia\\_PSICOVS2012.pdf](http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_PSICOVS2012/guia_PSICOVS2012.pdf)
2. ALFONSO MELLADO, C.L., SALCEDO BELTRÁN, C., y ROSAT ANCED, I. Prevención de riesgos laborales. Instrumentos de aplicación. Valencia: Tirant lo Blanch; 2012, 3ª edición.
3. GIL-MONTE, P.R.. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. perú. med. exp. salud publica. [Internet] 2012; 29(2):237-241. [Citado el 18 de marzo de 2016] Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_arttext)
4. ALMODÓVAR MOLINA, A., GALIANA BLANCO, M.L., HERVÁS RIVERO, P., PINILLA GARCÍA, F. J. VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. INSHT. [Internet] 2011. [Citado el 18 de marzo de 2016] Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf)
5. EUROFOUND. Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo. [Internet] 2015. [Citado el 18 de marzo de 2016] Disponible en: [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef1568es.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1568es.pdf)
6. UGT. Guía. Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector hostelería. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Madrid. [Internet] 2006 [Citado el 20 de marzo de 2016]. Disponible en: [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2006\\_Guia\\_sectorial\\_hosteleria.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_sectorial_hosteleria.pdf)

7. MORENO JIMÉNEZ B., BÁEZ LEÓN C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSHT. Madrid. [Internet] 2010. [Citado el 20 de marzo de 2016]. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
8. MORENO JIMÉNEZ, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med. segur. trab. [Internet] 2011; 57:4-19 Madrid. [Citado el 20 de marzo de 2016]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=es&nrm=iso)
9. PREVALIA, CGP. Guía de buenas prácticas psicosociales. Sector hostelería. [Internet] 2011. [Citado el 20 de marzo de 2016]. Disponible en: <http://www.fehr.es/documentos/publicaciones/descargas/des-64.pdf>
10. GASCON, S. Evaluación y prevención de riesgos psicosociales en hostelería. Aragón. [Internet] 2011. [Citado el 22 de marzo de 2016]. Disponible en: <http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesSeguridadSaludLaboral/Documentos/docs/Prevencion%20Riesgos%20Laborales/Programas%20Prevencion%20Riesgos%20Laborales/UNIZAR.pdf>
11. Junta de Castilla y León. Guía de buenas prácticas en prevención de riesgos laborales. Sector de la hostelería. [Citado el 22 de marzo de 2016]. Disponible en: [https://www.dipuleon.es/img/File/UPD/guia\\_de\\_buenas\\_practicas\\_hosteleria\\_espanol\\_1.pdf](https://www.dipuleon.es/img/File/UPD/guia_de_buenas_practicas_hosteleria_espanol_1.pdf)
12. MOLINERO RUIZ, E. Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta). [Internet] 2015. [Citado el 16 de abril de 2016]. Disponible en: [http://empresa.gencat.cat/web/.content/09\\_-\\_seguretat\\_i\\_salut\\_laboral/documents/04\\_-\\_riscos\\_i\\_condicions\\_de\\_treball/Eines\\_avaluacio\\_riscos/PSQCAT\\_2\\_0/Versio\\_curta/Castella\\_arxius/Manual\\_metodo\\_CoPsoQ\\_PSQCAT\\_v2\\_version\\_corta.pdf](http://empresa.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_curta/Castella_arxius/Manual_metodo_CoPsoQ_PSQCAT_v2_version_corta.pdf)
13. Principales requisitos legales de la evaluación y prevención de riesgos laborales. [Internet] [Citado el 16 de abril de 2016]. Disponible en: [http://empresa.gencat.cat/web/.content/09\\_-\\_seguretat\\_i\\_salut\\_laboral/documents/04\\_-\\_](http://empresa.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_)

[\\_riscos i condicions de treball/Eines avaluacio riscos/PSQCAT 2 0/Versio curta/Castella arxiu/ANEXO II version corta v2.pdf](http://empresa.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_curta/Castella_arxiu/ANEXO_II_version_corta_v2.pdf)

14. Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Versión corta para empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras. Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) para su uso en el estado español Versión 2. [Internet] 2014 [Citado el 16 de abril de 2016]. Disponible en: [http://empresa.gencat.cat/web/.content/09 - seguretat i salut laboral/documents/04 - \\_riscos i condicions de treball/Eines avaluacio riscos/PSQCAT 2 0/Versio curta/Castella arxiu/ANEXO I version corta v2.pdf](http://empresa.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_curta/Castella_arxiu/ANEXO_I_version_corta_v2.pdf)





## 9. ANEXOS

**Anexo 1.** Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Versión corta para empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras. Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) para su uso en el estado español Versión 2.



# Anexo I. Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

Versión corta para empresas  
de menos de 25 trabajadores y trabajadoras

Adaptación del Cuestionario Psicosocial  
de Copenhague (COPSOQ)  
para su uso en el estado español  
Versión 2, 2014

**Empresa:** \_\_\_\_\_

**Fecha de respuesta:** \_\_\_\_\_



INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TERMINOS ESPECIFICADOS  
EN LA LICENCIA DE USO DEL MÉTODO ([www.gencat.cat/empresaocupacio/copsoq](http://www.gencat.cat/empresaocupacio/copsoq)). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO  
AUTORIZADA.

## Introducción

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos. Por eso es necesario que contestes **TODAS** las preguntas.

Se trata de un cuestionario **ANÓNIMO**, de respuesta **VOLUNTARIA**. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos. Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada.

La respuesta es **INDIVIDUAL**. Por eso te pedimos que respondas sinceramente cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y sigas las instrucciones de cada una de ellas.

Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación. Si tienes más de un trabajo te pedimos que respondas sólo en relación a la empresa en la cual se está haciendo la evaluación de riesgos psicosociales.

Esta introducción del cuestionario supone una garantía legal que el personal técnico que trabajará en esta evaluación de riesgos asume y cumple los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Los cuestionarios se destruirán una vez se planifiquen las medidas preventivas.

**MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
2. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	0	1	2	3	4
3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	4	3	2	1	0
5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	4	3	2	1	0
6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	3	2	1	0
8. ¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?	4	3	2	1	0

Siguiendo con los contenidos de tu trabajo, escoge **1 sola RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas.

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	3	2	1	0
11. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	3	2	1	0
13. ¿Tus tareas tienen sentido?	4	3	2	1	0
14. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas hacen referencia al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
25. ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	4	3	2	1	0
26. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	4	3	2	1	0
27. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	3	2	1	0
28. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	4	3	2	1	0
29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	3	2	1	0