

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

ESCUELA MEDICINA DEL TRABAJO

MÁSTER PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES



**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
EN UNA FARMACIA**

TRABAJO FINAL MÁSTER

DICIEMBRE 2017

AUTORA: M^a ADELA SÁNCHEZ PUJALTE
DIRECTORA: D^a DOLORES MARHUENDA AMORÓS

ÍNDICE

1.	RESUMEN.....	5
2.	INTRODUCCIÓN	5
2.1.	Antecedentes	6
2.2.	Objeto.....	6
2.3.	Normativa Aplicable.....	6
3.	JUSTIFICACIÓN	8
4.	OBJETIVOS	8
5.	CUERPO DEL PROYECTO	9
5.1.	Factores Psicosociales.....	9
5.2.	Método Ista 21 CoPsoQ.....	11
5.3.	Proceso de Intervención	14
5.4.	Estructura del Método Ista 21.....	15
5.5.	Metodología	18
5.6.	Estudio de Factores Psicosociales.....	20
5.7.	Dimensiones Psicosociales a Estudio.....	20
6.	ANÁLISIS DE LA EMPRESA EVALUADA	23
6.2.	Áreas de trabajo	23
6.2.1.	Estudio de los puestos de trabajo	23
6.2.2.	Preparativos para la aplicación del método	25
6.2.3.	Análisis de los Resultados Obtenidos	27
6.2.4.	Valoración de los resultados	28
6.3.	Medidas Correctoras:	29
6.3.1.	Conciliación: Vida Familiar y Laboral.....	29
7.	PLANIFICACIÓN PREVENTIVA	31
8.	CONCLUSIONES	31
9.	BIBLIOGRAFÍA	32
10.	ANEXO.....	33

1. RESUMEN

El principal objetivo de este trabajo fin de master, es llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales de una empresa farmacéutica situada en la región de Murcia.

Dicha evaluación se realizará mediante el método CoPsoQ Istars 21 versión corta, la muestra se ha realizado sobre siete empleados Los cuales pertenecen a puestos de trabajo diferentes, pero todos ellos ubicados en la misma farmacia.

Gracias a esta evaluación se conseguirá identificar, valorar así como medir la exposición de seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud, en el trabajo, de naturaleza psicosocial

Y con ayuda de los resultados conoceremos si las condiciones de trabajo a las que están expuestas, ocasionan algún tipo de factor de riesgo para la salud de la naturaleza psicosocial, y proporcionar en el caso de que sea necesario las medidas preventivas oportunas.

2. INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales son un problema muy patente en la España actual y estos afectan a una parte considerable de nuestra sociedad, aunque estos riesgos se han visto agravados en los últimos años como consecuencia de la recesión económica sufrida por nuestro país, aún hoy en día no tienen su origen en la misma sino que nacen durante la primera revolución industrial (Alonso. E y Pozo. C, 2008).

Actualmente la sociedad va tomando cada vez más conciencia de la existencia de los riesgos psicosociales, del mismo modo diversos medios de comunicación así como investigadores y autores hablan sobre dicho fenómeno, Sin embargo aún no existe esa suficiente conciencia por parte de la sociedad, ya que en las últimas décadas el marcador de riesgos psicosociales ha ido en aumento.

Los organismos internacionales más prestigiosos en materia de salud laboral Unión Europea organización internacional del trabajo y Organización Mundial de la Salud hacen referencia desde hace años en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia preventiva.

La necesidad de cambio dentro del entorno laboral ha llevado consigo un cambio también en la forma de trabajar, donde predomina más la actividad mental que física y donde existe una mayor competitividad entre trabajadores, así como más horas de trabajo con una disposición completa a la empresa, lo que esto trae consigo, una nula desconexión del trabajo por lo que supone disminución del descanso y de ocio y por el contrario un aumento del estrés y de la fatiga.

Es importante no solo tomar conciencia de los riesgos, sino identificar la incidencia de dichos riesgos mediante una evaluación, para así poder intervenir en ellos promoviendo una eficaz acción preventiva.

Es por tanto imprescindible tanto la evaluación de los riesgos psicosociales, como la prevención de dichos factores siendo responsabilidad total de la empresa.

2.1. Antecedentes

El concepto de factores psicosociales, según el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, hace referencia a las interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en que se desarrolla y las condiciones de organización, por una parte y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo por otra, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

La evaluación psicosocial a partir del concepto amplio de bienestar y confort, debería exigirse, en principio, a todas las empresas cualquiera que sea su actividad, ya que uno de los principios preventivos recogidos en el Art. 15 nº 1 d) y g) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales lo justifica y fundamenta al establecer como pauta preventiva en todos los casos.

La evaluación psicosocial debe ir precedida de una identificación o análisis de los potenciales riesgos mediante unos cuestionarios de nivel básico que deberían tener un contenido mínimo referido a las condiciones generales relativas a la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea siguiendo la Nota Técnica de Prevención (NTP) 443/1997 que sigue y explica el Método AIP del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

2.2. Objeto

El presente documento tiene por objeto la realización del TFM para hacer una evaluación de riesgo psicosociales a través del cuestionario INSHT, así como la planificación de medidas preventivas para eliminar y/o reducir dichos riesgos.

2.3. Normativa Aplicable

Es cierto que en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269.10/11/1995, no encontraremos ninguna referencia expresa y tácita al concepto de “riesgo psicosocial” como tampoco la encontraremos en normas reglamentarias

que especifique de forma válida y fiable el procedimiento a seguir para una evaluación y planificación de estos riesgos. Pero esto no significa en modo alguno que esta tipología de riesgos no se contemple en la normativa de dicha Ley. Puesto que en el art. 4 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269.10/11/1995 “se considerarán como daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas como motivo u ocasión del trabajo...”, en el art. 14 “ el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo” y art. 15 “deben evaluarse todos los riesgos que no se hayan podido eliminar que afecten a la seguridad y salud de los trabajadores”, por lo que se puede desprender que si están incluidos la evaluación de riesgos psicosociales en dicha ley.

En el art. 36.5 del Real Decreto Legislativo 1/1995, del 24 de marzo, de texto refundido del Estatuto de los Trabajadores. BOE nº 75 29/11/1995 dice «El empresario que organice el trabajo en la empresa según un cierto ritmo deberá tener en cuenta el principio general de adaptación del trabajo a la persona, especialmente de cara a atenuar el trabajo monótono y repetitivo en función del tipo de actividad y de las exigencias en materia de seguridad y salud de los trabajadores. Dichas exigencias deberán ser tenidas particularmente en cuenta a la hora de determinar los períodos de descanso durante la jornada de trabajo.», así recoge expresamente el deber del empresario de adaptar el trabajo al trabajador (persona). Además números factores de riesgo psicosocial son objeto de regulación, tanto a efectos laborales como preventivos – tiempo de trabajo a través del Convenio Colectivo, promoción profesional, trabajos a turnos.

En el art 115.2 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. BOE nº 154, 29/06/1994, recoge como accidente laboral “tienen la consideración de accidente de trabajo las enfermedades, tanto físicas como psíquicas, que no tengan la calificación de enfermedades profesionales y que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo como causa exclusiva la ejecución del mismo.

El Estatuto de los Trabajadores recoge aspectos relacionados con la organización del trabajo, como turnos, pausas, ritmos, el derecho a la no discriminación, e incluyen factores psicosociales susceptibles de ser estudiados y evaluados como posible riesgo para la salud

“Las normas de Seguridad Social relativas a la tutela frente a los accidentes y enfermedades del trabajo, cualidad que, como se ha dicho, la jurisprudencia reconoce a las secuelas causadas por los riesgos psicosociales”.

Complementariamente, las llamadas normas de responsabilidad indemnizatoria del empleador- civil (según recoge el Real Decreto de 24 de Julio de 1889 publicación del Código Civil. Ministerio de Gracia y Justicia. Boletín Oficial del Estado N° 206, 25/06/1889, en los artículos 1902 sgs. del Código Civil)y/o laboral (según recoge el art. 50 de Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Boletín Oficial del Estado N° 75, 29/03/1995), a través de las cuales el trabajador puede exigir al empleador la cuantía de una indemnización por daños a su salud psíquica”

Por todo ello, podemos decir que hay una base normativa (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Ley de Prevención, Reglamentos de Servicios de Prevención, etc.) que nos obliga a hacer y ver la importancia que tiene la Evaluación de Riesgos Psicosociales, ya que el empresario de no realizarla incurrirá en un incumplimiento legal, con las derivaciones sancionadores o indemnizatorias que este hecho acarrea.

3. JUSTIFICACIÓN

El motivo de realizar este trabajo fin de master sobre los riesgos psicosociales, se deben a como hemos dicho con anterioridad, esa necesidad de toma de conciencia por parte de la sociedad poder indagar e investigar sobre por qué surgen, cuáles son sus consecuencias y qué efectos tienen estas y sobre todo, de qué forma se podrían evitar y/o reducir estos riesgos.

Actualmente las empresas prestan mayor atención a estos tipos de riesgos ya que gracias a él se tendrá un buen funcionamiento de la empresa así como buena salud para sus trabajadores.

4. OBJETIVOS

A continuación, se desarrollarán tanto los objetivos generales que se persiguen con este trabajo, así como los objetivos específicos del mismo, que son lo que van a permitir la consecución de los generales.

Objetivos Generales:

- Efectuar una evaluación de Riesgos Psicosociales de la empresa a través del método Ista 21 CoPsoQ
- Efectuar una planificación preventiva derivada de esa evaluación

Objetivos Específicos:

- Conocer las condiciones de trabajo de los empleados.
- Conocer cuales son los riesgos psicosociales que afectan a la salud del trabajador.

5. CUERPO DEL PROYECTO

5.1. Factores Psicosociales

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 números 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.

Sin embargo, estos modelos no abarcan otras exposiciones psicosociales para las que hay un menor, aunque creciente, nivel de investigación y que representan una realidad en numerosas ocupaciones. 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, y sobretodo 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).

La autonomía y las posibilidades de desarrollo de habilidades contempladas en la dimensión de control del modelo de Karasek representan dos aspectos positivos y saludables de éste, pero no los únicos. 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.

Por otro lado, en su relación con la salud, las relaciones sociales tienen una triple vertiente, más allá de la del apoyo social considerado por Karasek. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda). El apoyo social de compañeros y superiores representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la claridad (definición de puestos y tareas) y los conflictos de rol (hacer tareas que contradicen nuestros valores), la previsibilidad (disponer de toda la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios) y el refuerzo (disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja). La simplicidad de los modelos de Karasek y Siegrist los hace atractivos para la investigación, y la experiencia ha demostrado que son útiles. Pero su potencialidad para la detección de exposiciones nocivas en el ambiente de trabajo y, sobre todo, para facilitar la puesta en marcha de medidas preventivas, puede ser más limitada.

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que favorece la búsqueda de alternativas organizativas. Los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial contemplados por los dos modelos mencionados son subdivididos en unidades más pequeñas, más abordables y susceptibles de negociación entre los agentes sociales en la empresa. De ese modo, a cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número variable de dimensiones psicosociales específicas más pequeñas, a las que deberíamos añadir aquellas no contempladas en ninguno de los dos modelos pero sustentadas también por un nivel de evidencia científica razonable. Esta es la propuesta que plantea el método del Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca, conocido como Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), adaptado y validado en España con el nombre de ISTAS21.

5.2. Método IstaS 21 CoPsoQ

El método COPSOQ es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.

Ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación. Disponible en más de 25 lenguas, puede encontrarse en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas en Medline (PubMed), y es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud³, mostrado como ejemplo de buena práctica por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo⁴ y el Institute of Work, Health and Organisations, y utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

La prevención no puede tener éxito sin la participación de los agentes sociales en la empresa. La participación no es solamente un derecho protegido por las leyes, sino un requisito técnico y metodológico imprescindible para una evaluación de riesgos de calidad en la que sustentar las medidas preventivas.

El conocimiento científico y técnico y el fundamentado en la experiencia son complementarios y necesarios en el proceso de intervención preventiva. Sin participación, se obtendría información parcial y sesgada que se interpretaría deficientemente, el diagnóstico de los problemas sería erróneo y las propuestas preventivas, inadecuadas o irrealizables. Por el contrario, la participación de los agentes sociales, representantes de las y los trabajadores y directivos, permite enriquecer el conocimiento y facilita la toma de las decisiones preventivas más acertadas y aceptadas¹², constituyendo un elemento de indiscutible importancia para la eficacia y la factibilidad de propuestas preventivas.

De esta manera se garantiza la participación de los agentes sociales, que se considera imprescindible. El grupo de trabajo, es el verdadero motor de todo el proceso de prevención, desde la preparación del trabajo de campo y la interpretación de sus resultados hasta la propuesta e implementación de las medidas preventivas. Del buen funcionamiento del trabajo de este grupo depende en muy buena medida el éxito de todo el proceso. La metodología CoPsoQ-istas21 se fundamenta en un proceso de intervención participativo formalizado y pautado paso a paso, basado en la lógica preventiva, la investigación y la normativa de prevención de riesgos laborales y en la experiencia de acción en las empresas. Todas las fases

del proceso preventivo están procedimentadas, 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. Pese a la formalización de dichas pautas, en la realidad concreta de la empresa, su implementación es diseñada y ejecutada por un grupo de trabajo paritario, integrado por representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores, con el asesoramiento de los técnicos de prevención.

CoPsoQ-istas21 incorpora también la participación activa del conjunto de los trabajadores y trabajadoras a distintos niveles. Por una parte, es imprescindible su implicación en la respuesta del cuestionario para que la información recogida sea exhaustiva y veraz. Por otra, cuando el grupo de trabajo lo considera necesario, se plantea su participación en la propuesta de medidas preventivas o en la concreción de éstas en los distintos puestos de trabajo a través de los *Círculos de Prevención* representando una herramienta eficaz y de enorme potencialidad.

El conocimiento científico permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud y cómo proceder para poderlas identificar, localizar, medir, valorar y controlar, reducir o eliminar, en el ambiente de trabajo.

La Teoría General de Estrés en relación al ambiente de trabajo, que se desarrolla más adelante, constituye el marco teórico del CoPsoQ-istas21 y define las exposiciones psicosociales que deben ser evaluadas en las empresas ya que existe sobre ellas evidencia científica suficiente acerca de su relación con la salud. De hecho, las 20 dimensiones psicosociales de la versión media de COPSOQ-Istas21 se corresponden con las dimensiones más aceptadas internacionalmente y que utilizadas en la mayoría de encuestas que, como las de condiciones de trabajo, pretenden medir exposiciones psicosociales en el trabajo en Europa.

El uso de cuestionarios estandarizados es imprescindible para la evaluación de riesgos psicosociales y constituye un elemento esencial en prácticamente todos los países. Las entrevistas individuales realizadas en las empresas pueden ser de gran utilidad en proyectos de investigación, pero no son apropiadas para la evaluación de riesgos. Las entrevistas no permiten comprobar su validez o fiabilidad, producen resultados difíciles de contrastar e interpretar y, generalmente, no presentan suficientes garantías de protección de la confidencialidad, con lo que no generan la confianza suficiente entre los agentes sociales. Además, requieren del uso intensivo de recursos muy especializados, escasos y caros, que son inasumibles en la práctica para una gran mayoría de empresas. Por estas razones no representan una opción válida o realista para la evaluación de riesgos y las instituciones líderes internacionalmente en salud laboral se han centrado en el desarrollo de cuestionarios estandarizados como la única estrategia válida y operativa para que la evaluación de riesgos

psicosociales pueda ser una realidad en todas las empresas.

Otro de los aspectos clave de la utilidad de los cuestionarios estandarizados para la evaluación de riesgos es el empleo del método epidemiológico como estrategia de análisis, mediante la definición de unidades de análisis con sentido preventivo y comparación de las medidas obtenidas con sus equivalentes poblacionales para hacer posible el paso de la medida a la valoración. CoPsoQ-istas²¹ permite definir hasta siete unidades de análisis (lo que supone que los resultados pueden presentarse para cada una de ellas) y que incluyen los ejes centrales de desigualdad e interacción entre la organización y las condiciones de trabajo, las características sociodemográficas de las personas trabajadoras y la salud (como el puesto de trabajo ocupado, el sexo o el departamento) y suministra indicadores de comparación directa entre estas medidas y sus correspondientes valores de referencia poblacionales.

Actuar sobre el origen de los riesgos es un requerimiento legal y un requisito técnico para la eficacia de la prevención. La ley antepone claramente la acción preventiva sobre el origen de los riesgos a otro tipo de acciones, y se ha demostrado que las acciones más efectivas son las que se dirigen a introducir cambios en el origen de las exposiciones psicosociales²⁰ o, lo que es lo mismo, en la organización del trabajo^{21 22 23} y sus aspectos más concretos en las empresas como las prácticas de gestión laboral. En consecuencia, el proceso de evaluación de riesgos de CoPsoQ-istas²¹ facilita la identificación del origen de las exposiciones para acordar medidas preventivas que cambien las condiciones de trabajo nociva, más allá de su identificación, localización y medida.

CoPsoQ-istas²¹ ha sido diseñado para ser aplicable a la realidad de la empresa y de la prevención de riesgos laborales. Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública. Basado en teoría científica y diálogo social, requiere su adaptación a la empresa y facilita instrumentos para ello: manuales, criterios de valoración, aplicación informática, sitio web, etc.; que contienen materiales prácticos muy diversos.

Además, es un método de dominio público y uso gratuito, fruto de la investigación y cooperación internacional, actualizado regularmente, y que cuenta con instrucciones de uso normativo –en la Nota Técnica de Prevención # 703 del INSHT ²⁴ y en el Manual para la identificación y Evaluación de Riesgos Laborales de la Generalitat de Catalunya.

Tanto en lo que se refiere al contenido científico como al proceso de intervención, cumple con los requisitos legales de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva. Dichos requisitos están regulados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales,

y el Reglamento de los Servicios de Prevención.

5.3. Proceso de Intervención

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. La tabla 1 muestra el proceso de intervención y puede utilizarse como una lista de control (o check list).

Tabla 1. Proceso de evaluación de riesgos psicosociales

1. Presentación del método a dirección de la empresa y representantes de los trabajadores.
2. Firma del acuerdo entre la dirección de la empresa y la representación de los trabajadores para la utilización del método COPSOQ y el alcance de la evaluación.
3. Designación del Grupo de Trabajo (GT): representantes de trabajadores, de la dirección empresa, Servicio de Prevención y/o técnicos externos.
4. Decisión de las unidades de análisis teniendo en cuenta los objetivos preventivos y la preservación de anonimato: GT.
5. Adaptación del cuestionario teniendo en cuenta el alcance y las unidades de análisis y la preservación del anonimato: GT.
6. Generación del cuestionario desde la aplicación informática: técnicos sujetos a secreto.
7. Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato: GT.
8. Preparación de proceso de información-sensibilización (circulares, reuniones informativas u otros a traadores y mandos intermedios): GT.
9. Difusión de los materiales y celebración de reuniones informativas con la dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.
10. Distribución, y recogida del cuestionario: GT.
11. Informatización de datos: técnicos sujetos a secreto.
12. Análisis datos: técnicos sujetos a secreto.
13. Realización informe preliminar: técnicos sujetos a secreto.
14. Interpretación de resultados: GT.
15. Redacción informe de interpretación de resultados: GT.
16. Presentación y feedback informe de interpretación de resultados a dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.
17. Importancia de las exposiciones problemáticas: GT.
18. Propuesta de medidas preventivas: GT.
19. Oportunidad de las intervenciones: GT.
20. Propuesta de prioridades: GT.
21. Presentación y feedback de propuestas de medidas preventivas y priorización con dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.
22. Aprobación de las medidas preventivas y priorización.
23. Informe final de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la acción preventiva: GT.
24. Aplicación y seguimiento medidas preventivas.
25. Evaluación de la eficacia medidas preventivas.

5.4. Estructura del Método Ista 21

El cuestionario de evaluación consta de cuatro secciones:

- 1) Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.
- 2) Condiciones de empleo y de trabajo.
- 3) Daños y efectos en la salud.
- 4) Dimensiones psicosociales.

Las dos primeras secciones permiten la caracterización de las condiciones sociales, incluyendo las exigencias del trabajo doméstico y familiar, y de las condiciones de empleo y de trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario). Algunas preguntas pueden ser adaptadas a la realidad de la unidad objeto de evaluación y/o suprimidas atendiendo a la garantía de anonimato.

Las otras dos secciones, daños y efectos en la salud y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y ninguna de ellas puede ni debe ser modificada o suprimida. Las dimensiones psicosociales incluidas en el cuestionario se muestran la Tabla 2.

La procedencia y formulación de todas las preguntas que integran el cuestionario, así como los indicadores de validez y fiabilidad pueden consultarse en el manual del método, en el que también está desarrollado su marco conceptual, las condiciones de administración y el procedimiento de intervención en todo el proceso de evaluación.

Dentro del método que estamos utilizando INSHT21 nos permite identificar los riesgos psicosociales de forma específica y precisa éste a su vez se subdivide y en cuatro grupos de dichos riesgos que son en total 21 dimensión (Tabla2) ayudando así a la acción preventiva.

Estás viendo una dimensiones son situaciones de riesgo para la salud pudiendo ser esta una presencia elevada o por el contrario inexistente que dependerá si la dimensión es negativa o positiva.

Tabla 2. Modelo de dimensiones psicosociales		
GRUPO DE FACTORES PSICOSOCIALES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES (PSQ CAT 21 COPSOQ)	
	VERSIÓN MEDIA	VERSIÓN CORTA
Exigencias Psicológicas	Exigencias cuantitativas. Exigencias cognitivas. Exigencias emocionales. Exigencias de esconder emociones Exigencias sensoriales.	Exigencias psicológicas.
Trabajo activo de posibilidades de desarrollo	Influencia. Posibilidades de desarrollo. Control sobre el tiempo de trabajo Sentido de la tarea. Integración en la empresa	Trabajo activo de posibilidades de desarrollo. Control.
Relaciones sociales en la empresa y liderazgo	Previsibilidad. Claridad de rol. Conflicto de rol. Calidad de liderazgo. Refuerzo. Apoyo social. Posibilidades de relación social. Sentimiento de grupo.	Apoyo social y liderazgo

Tabla 2. Modelo de dimensiones psicosociales		
GRUPO DE FACTORES PSICOSOCIALES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES (PSQ CAT 21 COPSOQ)	
	VERSIÓN MEDIA	VERSIÓN CORTA
Compensaciones	Inseguridad (control de estatus). Estima (respeto, reconocimiento, apoyo, adecuado).	Inseguridad y Estima
Doble presencia	Doble presencia	Doble presencia

Seguidamente mencionaremos los cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales que engloba este método, con base científica:

1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: se refiere a los riesgos psicosociales que se puede dar en una empresa como el trabajar de forma irregular y/o demasiada rapidez, si el trabajo requiere no demostrar sentimientos, no poder decir tus opiniones, tomar decisiones embarazosas y de forma vertiginosa.

2. La falta de influencia y desarrollo en el trabajo: se refiere a los riesgos psicosociales que se puede dar en una empresa como no tener margen de independencia ni influencia para realizar el trabajo, no dar posibilidades de desarrollar los conocimientos y habilidades, no poder adaptar la jornada laboral a las necesidades familiares, no se puede establecer los descansos, etc.

3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo: en este caso sería el trabajar sin apoyo de los compañeros, jefes o aislado, tener las tareas mal definidas, falta de información para desarrollar la tarea, etc.

4. Las escasas compensaciones del trabajo: en este caso sería el cambio de puesto, realización de tareas en contra de la voluntad, trato injusto, bajo salario, no existe el reconocimiento en el trabajo, etc.

Además hay que mencionar otro factor que incide en la salud, que es la Doble presencia, suele darse en las mujeres trabajadoras que realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, por lo cual implica dos trabajos. El trabajo familiar y doméstico requiere unas exigencias que tienen que asumirse de forma simultánea con el trabajo de la

empresa, por lo tanto dependerá en gran medida por parte de la empresa que se pueda compatibilizar de forma sencilla ambos.

5.5. Metodología

La Metodología utilizada en la evaluación de riesgos psicosociales de este trabajo es el Método Istas 21 COPSOQ.

Los factores de riesgo 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 a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

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).

"El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación"

Principales Características de la Metodología. COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21):

1. Marco conceptual basado en la Teoría General de Estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelos demanda control apoyo social de Karasek y Therorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, y asume también la teoría de la doble presencia.

2. Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud.

3. Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. Supone una buena base de información para la

priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas como unidades integrales, en las que coexisten distintas actividades y ocupaciones distribuidas en departamentos y puestos de trabajo diversos, pero todos y cada uno de ellos igualmente tributarios de la prevención de riesgos.

4. La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.

5. Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores. (Existe una tercera versión, más exhaustiva, para su uso por personal investigador).

6. Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información (el cuestionario es anónimo y voluntario, permite la modificación de las preguntas que pudieran identificar a trabajadores, y su licencia de uso requiere explícitamente el mantenimiento del secreto y la garantía de confidencialidad).

7. Combina técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas). Esto permite triangular los resultados, mejorando su objetividad y el conocimiento menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdos entre todos los agentes (directivos, técnicos y trabajadores) para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas.

8. 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.

9. Los indicadores de resultados se expresan en términos de Áreas de Mejora y Prevalencia de Exposición a cada dimensión.

10. Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones/ puestos, sexo, tipo de relación laboral, horario y antigüedad). Ello permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada.

11. Usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que

permite superar la inexistencia de valores límite de exposición y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores, en tanto que obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representan un objetivo de exposición razonablemente asumible por las empresas.

12. La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España, presentando buenos niveles de validez y fiabilidad.

13. Es un instrumento internacional: de origen danés, en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Su adaptación a España siguió rigurosamente la metodología habitual en adaptación de instrumentos, está publicada y mereció el Premio al Mejor Trabajo de Investigación en Salud Laboral concedido por la Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball en 2003.

5.6. Estudio de Factores Psicosociales

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse).

El estrés en el trabajo ha sido recientemente definido como “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

El estrés, la ansiedad, la depresión, diversos trastornos psicosomáticos, trastornos cardiovasculares, la úlcera de estómago, trastornos inmunitarios, alérgicos o las contracturas y el dolor de espalda pueden ser debidos a la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.

5.7. Dimensiones Psicosociales a Estudio

Seguidamente explico los cinco riesgos psicosociales de forma más detalladamente:

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

-Exigencias psicológicas cuantitativas: es la relación entre volumen de trabajo y el tiempo que se dispone para llevarlo a cabo. Ritmos de trabajo elevado y ampliación de la jornada laboral.

-Exigencias psicológicas cognitivas: pensamiento. trata sobre la opción de dar ideas nuevas, las tomas de decisiones, memorizar, utilizar los conocimientos y manejar varias cosas a la vez.

Exigencias psicológicas emociones: Trata del desgaste emocional, incluye los sentimientos que influye en el ánimo emocional y la dificultad de abstraerse de los problemas laborales.

-Exigencias psicológicas de esconder emociones: son acciones, sugerencias u opiniones que el trabajador oculta a los demás compañeros de trabajo en contra de su profesionalidad.

-Exigencias psicológicas sensoriales: evalúa las exigencias laborales respecto a las respuestas físicas y sensoriales: vista, oído...

CONTROL

-Influencia en el trabajo: trata de la capacidad de influencia en el trabajo, como puede ser la cantidad de trabajo a realizar, autonomía respecto al contenido de las tareas autonomía de tomar decisiones.

-Posibilidades de desarrollo en el trabajo: trata de la posibilidad de desarrollo de la persona dentro de la organización empresarial creciendo sus conocimientos profesionales

-Control sobre los tiempos de trabajo: flexibilidad que tiene el empleado sobre los temas referentes a su jornada laboral como poder elegir vacaciones, decir cuando realizar pausas o descansos, posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo para atender exigencias familiares, etc.

-Sentido del trabajo: valorar que el trabajo que se realiza tiene significado.

-Integración en la empresa: observar que no se es un número en la empresa, sino que se forma parte y se siente que se es parte de la organización.

RELACIONES SOCIALES Y LIDERAZGO

-Previsibilidad: cualifica que al trabajador se le informa correctamente para realizar bien su trabajo y se le anticipa futuros cambios, así como reestructuraciones, incorporación de nuevas tecnologías, etc.

-Claridad de rol: poseer bien definidas cuáles son las tareas o funciones de nuestro trabajo y que tareas se puede extralimitar del mismo. Además, está características engloba la independencia de cada empleado en la tarea diaria.

-Conflictos de rol: se producen en el caso que el trabajador se ve obligado a traicionar sus valores y normas personales por la realización de sus tareas.

-Calidad de liderazgo: calidad de los superiores como líderes a la hora de organizar, transmitir y ordenar con claridad a sus subordinados.

-Refuerzo: no sólo debe de ordenar sino que además debe guiar, es decir, debe proponer y transmitir si se está realizado bien o mal y que es lo que se debería de mejorar o cambiar. El refuerzo se hace a través de compañeros o superiores referente a la realización del trabajo.

-Apoyo social en el trabajo: se mide la ayuda directa de compañeros o superiores a la hora de resolución de problemas. Esto quiere decir que es tener la garantía de poder obtener la ayuda de alguien en un momento concreto para la solución de un problema.

-Posibilidad de trato social: es la oportunidad de interrelacionarse con diferentes personas dentro del puesto de trabajo, puesto que el trabajar en soledad implicaría dificultad en la sociabilidad y desarrollo personal.

-Sentimiento de grupo: se mide el clima del trabajo, la calidad de las relaciones sociales. Puesto que no sólo vale el relacionarse con otras personas sino como son esas relaciones.

COMPENSACIONES

-Inseguridad en el trabajo: integra un gran número de factores que conlleva un sentimiento de inseguridad general, algunos de estos factores pueden ser los cambios imprevistos en el horario, el salario, forma de pago, la falta de información por parte de la empresa que supone sorpresas de última hora.

Estima: engloba el reconocimiento a la tarea que se realiza y que dicha tarea se recompensa con palabras de gratitud cuando la tarea se ha realizado con éxito. Estima es la aportación no económica por la labor realizada, que por supuesto, también es importante y que ha de ser recompensada y valorada.

DOBLE PRESENCIA

-Doble presencia: las diferencias entre ambos sexos respecto a las condiciones de trabajo. En este aspecto se debe mencionar que hay ocasiones donde coexisten simultáneamente la carga familiar y las exigencias laborales.

6. ANALISIS DE LA EMPRESA EVALUADA

6.1. Presentación de la empresa

La empresa en la cual realizamos la evaluación de riesgos psicosociales, es una farmacia, con una experiencia de 15 años en el sector farmacéutico.

Comenzó andadura en el año 2000, con no más de dos empleados. Con el paso del tiempo fue creciendo de manera significativa, tanto en cantidad de ventas como en variedades de productos, lo que ha llevado a tener en la actualidad siete empleados.

La comercialización de los productos están sometidas a premisas de servicio y rapidez. La empresa ofrece un servicio durante los 365 días del año, con sus guardias correspondientes, siendo una de las características principales de esta empresa, la entrega del producto a domicilio para aquellos clientes que lo requieran.

6.2. Áreas de trabajo

La farmacia está ubicada en el bajo de un edificio en el centro de la ciudad de Murcia, ocupando una oficina de la primera planta como almacén.

En el bajo donde se encuentra la farmacia se ubican tres mostradores, en el interior o parte trasera de la farmacia podemos encontrar, el despacho de la farmacéutica donde se realiza todo tipo de tareas administrativas, RRHH o contabilidad.

6.2.1. Estudio de los puestos de trabajo

PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR DE FARMACIA

Descripción

Personal de la empresa que realiza las tareas consistentes en la dispensación de recetas, atención al público, comprobación y colocación de pedidos al lugar de almacenamiento, elaboración de propuestas de pedidos a distintos proveedores. Además prepara las recetas para la facturación a la Seguridad Social agrupándolas por categorías de productos, o tipo de beneficiario a la Seguridad Social.

Los equipos de trabajo de los que hace uso son:

- Ordenadores personales
- Banqueta
- Teléfono EPI'S:
- Guantes delátex.

PUESTO DE TRABAJO: FARMACÉUTICO

Descripción

Trabajadores de la empresa encargados, entre otras, de las siguientes tareas:

- Supervisión y control de la dispensación de recetas.
- Supervisión de Stock de medicamentos, su almacenamiento y flujo dentro de la farmacia para su correcta dispensación.
- Supervisión de caducidades.
- Supervisión y ejecución del libro de recetas y libro de este tipo de fármacos.
- Elaboración de fórmulas magistrales.
- Extracciones de sangre y orina.
- Atención personalizada al cliente.
- Dispensación de medicamentos y otras tareas propias de la auxiliar de farmacia.

Elaboración de plantillas y adaptación de equipos ortopédicos. Los equipos de trabajo de los que hace uso son:

- Ordenador.
- Material de vidrio (vasos de precipitado, probetas, etc.).
- Balanza.
- Mortero.
- Frigorífico.
- Báscula de precisión.

Como productos, podemos indicar los siguientes:

- Formol.
- Cloroformo.
- Alcohol, etc.
- Cola de contacto CEYS.
- Disolvente Nitro universal.

Los equipos de protección individual que utiliza son:

- Bata.
- Guantes de látex y de vinilo.
- Gafas de protección integrales EN 166.
- Mascarilla.

PUESTO DE TRABAJO: **PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Descripción

Incluimos dentro de este puesto a todos aquellos trabajadores que realizan trabajos de tipo administrativo (trabajadores sociales, administrativos, contables, etc.).

Los equipos de trabajo de los que hace uso son:

- Teléfono.
- Fax.
- Grapadora.
- Material propio de oficina.
- Cajoneras.
- Silla ergonómica.

PUESTO DE TRABAJO: **PERSONAL DE LIMPIEZA**

Descripción

Realiza la limpieza general de la zona de farmacia, así como el resto de las dependencias localizadas en la misma. Para ello hace uso de los siguientes productos:

- Lejía
- Amoniaco
- Salfuman BOSQUE VERDE: contiene ácido clorhídrico al 20%.
- Garbipolvo CARAMBA: contiene menos del 30% de GLP, y de un 15 a un 30% de hidrocarburos alifáticos, 5% de perfume y 0,009 % de sacarinato dealquildimetilbenzilamonio.
- Gel limpiador baños BOSQUE VERDE: 5% de tensioactivos no iónicos.

6.2.2. Preparativos para la aplicación del método

Tras investigar las diferencias entre una gran empresa y una pequeña empresa me decidí a evaluar el estado psicológico de los trabajadores respecto a los factores psicosociales. El estudio se realizó a toda la plantilla de la empresa con un total de ocho trabajadores por lo cual se utilizó el Ista 21 CoPsoQ versión corta.

Una vez que me decidí por el método más apropiado para dicha evaluación, me reuní con la jefa de la empresa para explicarle el tipo de metodología a utilizar y cuáles serían los beneficios que podía acarrear el estudio una vez realizado.

La jefa de la empresa en un primer momento tuvo una respuesta algo distante pero tras llegar a un acuerdo para la realización de la evaluación respetando la funcionalidad y el trabajo de la empresa tuvo una respuesta óptima y satisfactoria; por ello hice un planning por

trabajadores (Tabla 3) para dar el cuestionario y así poder obstaculizar lo menos posible el desempeño de la labor diaria de los empleados. Se tardó tres días en llevar a cabo el cuestionario, dado el turno y el horario de entrada de los empleados

Para asegurar el anonimato de los trabajadores de forma que estos pudieran responder con total libertad y sin presión el cuestionario se llevó a cabo en la parte interior de la farmacia a primera hora de la mañana, dicho cuestionario fue entregado en un sobre cerrado y sin nombre, una vez explicadas las instrucciones del mismo se le indicaba al empleado que una vez que haya terminado lo debía depositar en una caja cuya vigilancia está bajo mi cargo.

Tabla 3: Planning Horarios			
TRABAJADORES	DIA DE ENTREGA	HORA DE COMIENZO	DURACIÓN DEL CUESTIONARIO
Trabajadora 1 (Auxiliar de farmacia)	15/05/2017	9:00H	45 minutos
Trabajadora 2 (Farmaceutica)	15/05/2017	9:00H	30 minutos
Trabajadora 3 (Auxiliar de farmacia)	15/05/2017	17:00H	60 minutos
Trabajadora 4 (Auxiliar de farmacia)	16/05/2017	9:00H	50 minutos
Trabajadora 5 (Farmaceutica)	16/05/2017	9:00H	45 minutos
Trabajadora 6 (Administrativa)	17/05/2017	9:00H	45 minutos
Trabajadora 7 (Limpiadora)	17/05/2017	17:00H	60 minutos

6.2.3. Analisis de los Resultados Obtenidos

VALORACION DE LAS DIMENSIONES

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Más Favorable	Intermedio	Más Desfavorable
3	4	0

TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO

Más Favorable	Intermedio	Más Desfavorable
7	0	0

INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO

Más Favorable	Intermedio	Más Desfavorable
1	6	0

REDES SOCIALES, APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

Más Favorable	Intermedio	Más Desfavorable
6	1	0

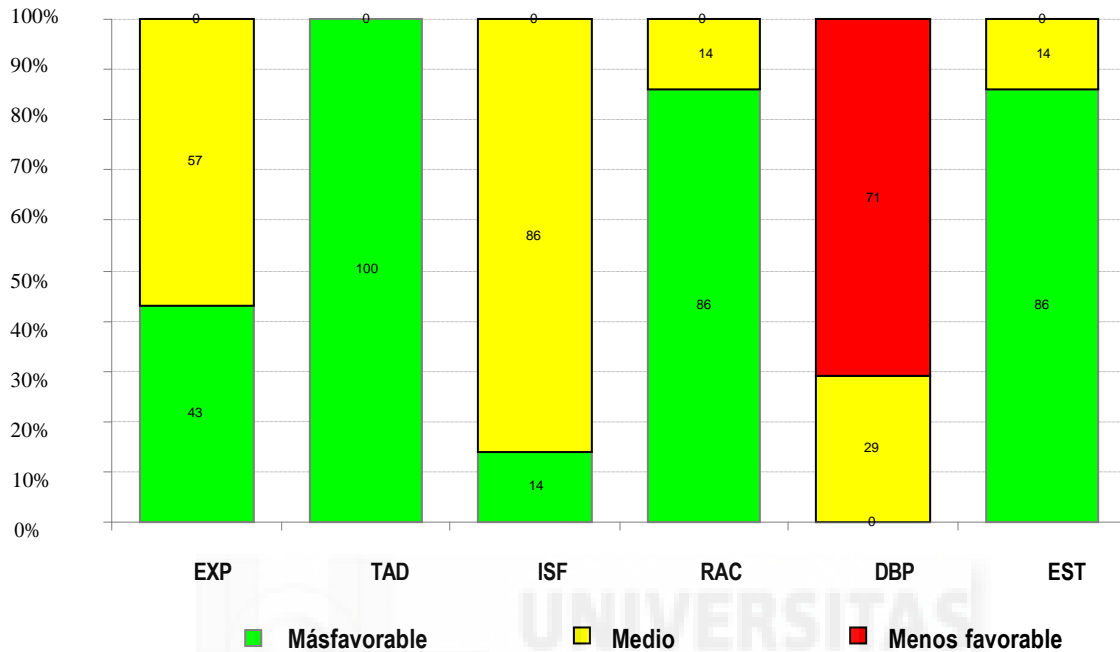
DOBLE PRESENCIA

Más Favorable	Intermedio	Más Desfavorable
0	2	5

ESTIMA

Más Favorable	Intermedio	Más Desfavorable
6	1	0

El gráfico siguiente muestra la proporción (expresada en porcentaje) de trabajadores que se encuentran en las distintas categorías de exposición para cada una de las dimensiones del estudio.



EXP = EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

TAD = TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO

ISF = INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO

RAC = REDES SOCIALES, APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

DBP = DOBLE PRESENCIA

EST = ESTIMA

6.2.4. Valoración de los resultados

El primer apartado que mide las exigencias psicológicas se ha obtenido un resultado medio de 57 y favorable de 43 esto puede ser debido a un desajuste de tareas entre trabajadores, es decir, los trabajadores en ciertos momentos tienen un ritmo de trabajo excesivo, en algunas épocas del año hay acumulaciones de trabajo, esto es debido a que no existe una planificación clara y precisa del trabajo

En el apartado dos que mide el control sobre el trabajo se ha obtenido un resultado favorable en su totalidad, por lo que los trabajadores tienen total libertad para expresar sus opiniones y se sienten escuchados y formados respecto a su puesto de trabajo.

El apartado tres que mide la inseguridad sobre el futuro tenido un resultado medio, el cual se puede deber entre otras a la existencia de poca consolidación respecto al turno de los trabajadores, ya que algunos argumentan doblar turnos, el horario, así como en los salarios.

El apartado número cuatro que mide el apoyo social y liderazgo se ha obtenido un resultado favorable, lo que refleja la existencia de compañerismo entre los empleados, es decir, hay complicidad entre ellos y se sienten apoyados unos de otros.

Viste la posibilidad de aportar nuevas ideas y desarrollarse profesionalmente.

Por el contrario en el apartado número cinco, donde se valora la doble presencia se ha obtenido un resultado desfavorable o menos favorable, el cual es debido a que a pesar de la existencia de compañerismo, así como el buen clima que se observa, todas las trabajadoras de la farmacia son mujeres, algunas de ellas son solteras, otras solteras con hijos y otras divorciadas con hijos; por lo que en su gran mayoría todas tienen a su cargo grandes tareas fuera del puesto de trabajo, algo que genera excesivo estrés a las trabajadoras.

La estima, es el último apartado a valorar y se ha obtenido un resultado favorable ya que los trabajadores se sienten valorados, son conscientes del esfuerzo que realizan y se sienten recompensados por ello.

6.3. Medidas Correctoras:

(DBP) - Flexibilizar los horarios de entrada y salida y las jornadas de trabajo de acuerdo con las necesidades de las personas.

(DBP) - Considerar el uso de las denominadas bolsas o bancos de horas de trabajo a disposición del trabajador (cantidad de tiempo de trabajo que el trabajador puede realizar en aquellos periodos menos perjudiciales para la conciliación de su vida familiar y laboral, y de los que después podrá disponer libremente).

(ISF) - Evitar los cambios en las condiciones de trabajo contra la voluntad del trabajador y negociar dichos cambios (tareas, horarios, salario, forma de pago, etc.).

(ISF) - Procurar a los trabajadores estabilidad en el empleo y limitar la temporalidad.

6.3.1. Conciliación: Vida Familiar y Laboral

Como la totalidad de los trabajadores de la farmacia son mujeres, es importante tener presentes estas medidas de conciliación, las cuales deberán de ser aplicadas en cada momento oportuno, y revisadas tanto por el encargado de la institución, el cual deberá de realizar un informe en cada uno de los casos que se aplique.

Los derechos de conciliación de la vida laboral, familiar y personal desempeñan un importante papel en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres. Entre otras medidas de conciliación, se contemplan las siguientes:

MATERNIDAD

- Las 16 semanas de permiso se amplían a 2 semanas más en caso de nacimiento, adopción o acogida de hijos o hijas con discapacidad.
- Asimismo, se puede hacer uso de éste, en caso de que el/la hijo/a fallezca.
- En el caso de nacimientos prematuros, el permiso se hace efectivo a partir de la salida del hospital y hasta un máximo de 13 semanas.

LACTANCIA

- Corresponde una hora diaria que puede ser acumulada en días libres.
- Se contempla la posibilidad de acumular el permiso en jornadas completas.
- Se incrementa proporcionalmente en los casos de parto múltiple.
- Suspensión del contrato por riesgo durante la lactancia natural con una prestación del 100% de la base reguladora.

VACACIONES

- Se recoge el derecho al disfrute fuera los períodos de incapacidad temporal por embarazo, parto o lactancia y en caso de coincidencia con la suspensión por paternidad o maternidad.

REDUCCIÓN DE JORNADA

- Para el cuidado de menores de 8 años de edad
- La jornada puede ser reducida, con disminución del salario, entre 1/8 y la mitad de la misma.

EXCEDENCIAS

- Voluntaria: con al menos un año de antigüedad en la empresa y por un plazo mínimo de 4 meses y máximo de 5 años.
- Guarda legal: de duración no superior a los 3 años para atender el cuidado de cada hijo o hija (natural, adopción o acogida) a contar desde la fecha de nacimiento.
- La excedencia por cuidado de hijo o hija y de un/a familiar hasta 2ª grado de consanguinidad o afinidad puede ser disfrutada de forma fraccionada. En el caso de que los períodos de excedencia vayan precedidos de una reducción de jornada, las cotizaciones se computarán incrementadas al 100% de la jornada anterior a la reducción.

7. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA

Una vez realizada la Evaluación de Riesgos y puesta de manifiesto la existencia de situaciones de riesgo, es necesario proceder a planificar la actividad preventiva con objeto de eliminar, controlar y reducir dichos riesgos, conforme a un orden de prioridades establecidas en función de la magnitud del problema detectado.

La planificación se realizará en base a los requisitos y plazos legales que puedan existir, el número de trabajadores afectados en cada caso, y la efectividad y el coste de las posibles medidas. Los niveles de riesgos derivados de la evaluación, forman la base para decidir si se requiere mejorar los controles existentes o implantar unos nuevos, así como los plazos de ejecución de las acciones. Esto incluye todas y cada una de las medidas preventivas que son necesarias implantar para eliminar o controlar los riesgos identificados en la evaluación.

El nivel de riesgo lo podremos clasificar en severo, importante, moderado, tolerable y trivial. En función de esta clasificación las medidas preventivas a adoptar tendrán diferente prioridad.

8. CONCLUSIONES

Tras el análisis y estudio detallado de todos los resultados obtenidos por los empleados de la empresa podemos concluir que no se detectan grandes problemas, en forma de riesgo psicosocial que afecte a la salud del trabajador, sino más bien situaciones mejorables, siendo las situaciones entendibles como mejora de la planificación general de la institución, la cual se ve muy afectada por la falta de dicha planificación en cuanto a los horarios y turnos de los trabajadores, tendiendo presente en todo momento las características de los trabajadores.

Esta falta de planificación afecta a las condiciones de trabajo de los empleados, de modo que intranquiliza más a los trabajadores, sobre todo en aquellas épocas del año donde el trabajo es mayor, generando así una gran carga mental y mayor estrés, haciendo que baje el ritmo de trabajo y aumente los niveles de presión.

Estos resultados deben tenerse en cuenta, en la discusión con los representantes de la institución, es decir, jefe y encargado, para llevar adelante mejoras, y para ello es necesario seguir adelante y estudiar los beneficios de las aplicaciones, las cuales ya están puestas en marcha en otros contextos, como por ejemplo repartición de las tareas y objetivos de la empresa, facilidades de guardería, cuidado de niños después del colegio, programas escolares en vacaciones y flexibilidad horaria.

Aspecto también importante a tener presente, el cual facilitará que dichas mejoras se apliquen de manera rápida y efectiva es la aceptación por parte del empresario de las diversas opiniones de sus trabajadores.

Por todo ello y a pesar de obtener unos buenos resultados en líneas generales, se recomienda que la empresa cumpla en todo lo posible las medidas preventivas propuestas y que se realice de manera periódica un seguimiento de factores psicosociales.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2006). Guía sobre los Factores y Riesgos Psicosociales. Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995). Insitituto Nacional de Seguridad Social y Trabajo. Boletín Oficial del Estado N°269.
- Martín, F; Pérez, J. (1997) Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación. NPT 443. INSHT. Barcelona.
- Meliá, J.L; Sesé, A. (1999) La medida del Clima de Seguridad y Salud Laboral. Anales de Psicología.
- Método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) Evaluación de Riesgos Psicosociales.
- Peiró, J.M. (2001). Estrés Laboral. Una perspectiva individual y colectiva
- Real Decreto Legislativo 1/1995 texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Ministerio de Trabajo y Seguridad Laboral. Boletín Oficial del Estado N°75.
- Real Decreto Legislativo 1/1994 texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Ministerio de Trabajo y Seguridad Laboral. Boletín Oficial del Estado N°154.
- Romero Mirón, A. (2011) Como hacer más atratactivas las Evalauciones Psicosociales. Gestión práctica de Riesgos Laborales (81).

En URL:

- Comisiones Obreras
www.copsoq.istas21.net

10. ANEXO

DATOS EMPRESA

Empresa: **Farmacia**

C.I.F.

Domicilio: X

Localidad: **Murcia**

Provincia: **Murcia**

Teléfono 1: Teléfono 2: .Fax:

C.N.A.E.: - 4773. Comercio al por menor de productos farmacéuticos en establecimientos especializados
Incluida en el Anexo I: **No**

Centro de Trabajo Evaluado: **EL PALMAR (MURCIA)**

Localidad: **Murcia** Provincia: **Murcia**

Teléfono1: X Teléfono2: X Fax: X

Actividad: **FARMACIA**

Nº de Trabajadores: **8**

Persona de Contacto:

Cargo: **Gerente**

DATOS DEL ESTUDIO

Fecha de realización: **15/06/2017**

Tipo de evaluación: **Estudio Factores Psicosociales**

Método de estudio empleado: **CoPsoQ – ISTAS21 (Versión corta)**

La empresa facilita la conciliación de la vida familiar y laboral mediante:

- Medidas de Protección a la Maternidad: **Sí.**
 - Excedencias por cuidado de Hijos: **Sí.**
 - Reducciones de Jornada: **Sí.**
 - Ayudas Sociales (Guarderías, Seguros Médicos, etc.): **No**
- Otras Medidas: **No**

CUESTIONARIO APLICADO

P.1 ¿Tienes qué trabajar muy rápido?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 0 |
| B - Muchas veces | 1 |
| C - Algunas veces | 3 |
| D - Sólo alguna vez | 2 |
| E - Nunca | 1 |

P.2 ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 0 |
| B - Muchas veces | 0 |
| C - Algunas veces | 2 |
| D - Sólo alguna vez | 3 |
| E - Nunca | 2 |

P.3 ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 4 |
| B - Muchas veces | 2 |
| C - Algunas veces | 0 |
| D - Sólo alguna vez | 1 |
| E - Nunca | 0 |

P.4 ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 0 |
| B - Muchas veces | 0 |
| C - Algunas veces | 2 |
| D - Sólo alguna vez | 2 |
| E - Nunca | 3 |

P.5 ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 0 |
| B - Muchas veces | 1 |
| C - Algunas veces | 2 |
| D - Sólo alguna vez | 2 |
| E - Nunca | 2 |

P.6 ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 0 |
| B - Muchas veces | 2 |
| C - Algunas veces | 2 |
| D - Sólo alguna vez | 1 |
| E - Nunca | 2 |

P.7 ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que te asignan?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 1 |
| B - Muchas veces | 2 |
| C - Algunas veces | 3 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 1 |

P.8 ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 2 |
| B - Muchas veces | 3 |
| C - Algunas veces | 0 |
| D - Sólo alguna vez | 2 |
| E - Nunca | 0 |

P.9 ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 3 |
| B - Muchas veces | 3 |
| C - Algunas veces | 1 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.10 ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 4 |
| B - Muchas veces | 3 |
| C - Algunas veces | 0 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.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?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 6 |
| B - Muchas veces | 1 |
| C - Algunas veces | 0 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.12 ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 2 |
| B - Muchas veces | 5 |
| C - Algunas veces | 0 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.13 ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

A - Siempre	4
B - Muchas veces	3
C - Algunas veces	0
D - Sólo alguna vez	0
E - Nunca	0

P.14 ¿Te sientes comprometido con tu profesión?

A - Siempre	6
B - Muchas veces	1
C - Algunas veces	0
D - Sólo alguna vez	0
E - Nunca	0

P.15 ¿Tienen sentido tus tareas?

A - Siempre	4
B - Muchas veces	3
C - Algunas veces	0
D - Sólo alguna vez	0
E - Nunca	0

P.16 ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?

A - Siempre	3
B - Muchas veces	4
C - Algunas veces	0
D - Sólo alguna vez	0
E - Nunca	0

P.17 En estos momentos, ¿estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?

A - Muy preocupado	0
B - Bastante preocupado	2
C - Más o menos preocupado	3
D - Poco preocupado	0
E - Nada preocupado	2

P.18 En estos momentos ¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?

A - Muy preocupado	0
B - Bastante preocupado	0
C - Más o menos preocupado	0
D - Poco preocupado	5
E - Nada preocupado	2

P.19 En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

- | | |
|----------------------------|---|
| A - Muy preocupado | 0 |
| B - Bastante preocupado | 3 |
| C - Más o menos preocupado | 2 |
| D - Poco preocupado | 1 |
| E - Nada preocupado | 1 |

P.20 En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan salario variable, que te paguen en especie, etc.)?

- | | |
|----------------------------|---|
| A - Muy preocupado | 0 |
| B - Bastante preocupado | 0 |
| C - Más o menos preocupado | 3 |
| D - Poco preocupado | 2 |
| E - Nada preocupado | 2 |

P.21 ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 2 |
| B - Muchas veces | 5 |
| C - Algunas veces | 0 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.22 ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 3 |
| B - Muchas veces | 4 |
| C - Algunas veces | 0 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.23 ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectarte en el futuro?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 2 |
| B - Muchas veces | 4 |
| C - Algunas veces | 1 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.24 ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

- | | |
|---------------------|---|
| A - Siempre | 4 |
| B - Muchas veces | 3 |
| C - Algunas veces | 0 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.25 ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras/compañeros?

A - Siempre	5
B - Muchas veces	2
C - Algunas veces	0
D - Sólo alguna vez	0
E - Nunca	0

P.26 ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?

A - Siempre	7
B - Muchas veces	0
C - Algunas veces	0
D - Sólo alguna vez	0
E - Nunca	0

P.27 ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?

A - Siempre	0
B - Muchas veces	0
C - Algunas veces	1
D - Sólo alguna vez	2
E - Nunca	4

P.28 En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?

A - Siempre	6
B - Muchas veces	1
C - Algunas veces	0
D - Sólo alguna vez	0
E - Nunca	0

P.29 ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?

A - Siempre	3
B - Muchas veces	4
C - Algunas veces	0
D - Sólo alguna vez	0
E - Nunca	0

P.30 ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores/trabajadoras?

A - Siempre	3
B - Muchas veces	3
C - Algunas veces	1
D - Sólo alguna vez	0
E - Nunca	0

P.31 ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- | | |
|--|----------|
| A - Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas. | 5 |
| B - Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas | 2 |
| C - Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas | 0 |
| D - Sólo hago tareas muy puntuales | 0 |
| E - No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas | 0 |

P.32 Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?

- | | |
|---------------------|----------|
| A - Siempre | 0 |
| B - Muchas veces | 2 |
| C - Algunas veces | 3 |
| D - Sólo alguna vez | 2 |
| E - Nunca | 0 |

P.33 Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?

- | | |
|---------------------|----------|
| A - Siempre | 0 |
| B - Muchas veces | 0 |
| C - Algunas veces | 2 |
| D - Sólo alguna vez | 2 |
| E - Nunca | 3 |

P.34 ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

- | | |
|---------------------|----------|
| A - Siempre | 0 |
| B - Muchas veces | 0 |
| C - Algunas veces | 4 |
| D - Sólo alguna vez | 2 |
| E - Nunca | 1 |

P.35 Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco

- | | |
|---------------------|----------|
| A - Siempre | 3 |
| B - Muchas veces | 3 |
| C - Algunas veces | 1 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.36 En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario

- | | |
|---------------------|----------|
| A - Siempre | 5 |
| B - Muchas veces | 2 |
| C - Algunas veces | 0 |
| D - Sólo alguna vez | 0 |
| E - Nunca | 0 |

P.37 En mi trabajo me tratan injustamente

- A - Siempre 0
- B - Muchas veces 0
- C - Algunas veces 0
- D - Sólo alguna vez 0
- E - Nunca 7

P.38 Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado

- A - Siempre 4
- B - Muchas veces 3
- C - Algunas veces 0
- D - Sólo alguna vez 0

. CP: Corto Plazo (0 a 3meses)

Medida Correctora:

(DBP) - Considerar el uso de las denominadas bolsas o bancos de horas de trabajo a disposición del trabajador (cantidad de tiempo de trabajo que el trabajador puede realizar en aquellos periodos menos perjudiciales para la conciliación de su vida familiar y laboral, y de los que despues podrá disponer libremente).

Planificación: **CosteEstimad**

Responsable/s:

Responsable/s

deEjecución:

Fecha de Implantación: **Rec. Mat./Hum.:**

Fdo:		Fdo.		Fdo.
		Fdo.		Fdo.
		Fdo.		Fdo.

Observaciones:

Medida Correctora:

(DBP) - Flexibilizar los horarios de entrada y salida y las jornadas de trabajo de acuerdo con las necesidades de las personas.

Planificación: **CosteEstimad**

Responsable/s:

Responsable/s

deEjecución:

Fecha de Implantación: **Rec. Mat./Hum.:**

Fdo:		Fdo.		Fdo.
		Fdo.		Fdo.
		Fdo.		Fdo.

Medida Correctora:

(ISF) - Evitar los cambios en las condiciones de trabajo contra la voluntad del trabajador y negociar dichos cambios (tareas, horarios, salario, forma de pago, etc.).

Planificación: . CP: Corto Plazo (0 a3meses) **CosteEstimado:**

Responsable/s:

Responsable/s deEjecución:

Fecha de Implantación: **Rec. Mat./Hum.:**

Fdo:	<input type="text"/>	Fdo.	<input type="text"/>	Fdo.
	<input type="text"/>	Fdo.	<input type="text"/>	Fdo.
	<input type="text"/>	Fdo.	<input type="text"/>	Fdo.

Observaciones:

Medida Correctora:

(ISF) - Procurar a los trabajadores estabilidad en el empleo y limitar la temporabilidad.

Planificación: . CP: Corto Plazo (0 a3meses) **CosteEstimad**

Responsable/s: o:

Responsable/s deEjecución:

Fecha de Implantación: **Rec. Mat./Hum.:**

Fdo:	<input type="text"/>	Fdo.	<input type="text"/>	Fdo.
	<input type="text"/>	Fdo.	<input type="text"/>	Fdo.
	<input type="text"/>	Fdo.	<input type="text"/>	Fdo.

