

Trabajo fin de máster: Máster en prevención de riesgos laborales



**ESTUDIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EMPRESA SECTOR
SERVICIOS MEDIANTE METODO ISTAS21.**

Autor: Inmaculada Burló De Rojas

Director de proyecto: José María Roel Valdés

Universidad: Universidad Miguel Hernández de Elche

Curso: 2016/2017

Índice

Título	Página
1. <u>Resumen</u>	3
2. <u>Introducción</u>	4-8
3. <u>Justificación</u>	9-10
4. <u>Metodología</u>	11-13
5. <u>Objetivos</u>	14
6. <u>Cuerpo del proyecto aplicado.</u>	
a) <u>Aplicación de la metodología</u>	15-35
7. <u>Discusión</u>	36-38
8. <u>Conclusiones</u>	39
9. <u>Referencias bibliográficas</u>	40-42
10. <u>Anexos</u>	43



1. Resumen

Para la supervivencia y mantenimiento de los seres vivos es importante abordar las necesidades básicas de los mismos. El ser humano, como ser complejo, no solo tiene que abastecer sus necesidades básicas, si no unas superiores que definen a cada uno como individuo dentro de un colectivo, como profesional competente dentro de una empresa.

El impacto de los riesgos psicosociales a nivel mental y físico ha ido en aumento. Cuando un trabajador no consigue encontrar equilibrio entre sus necesidades laborales, puede llegar a presentar diversas enfermedades psicosociales, como estrés laboral o SDP. Por esta razón, es necesaria la evaluación de riesgos psicosociales en las empresas con tanta o casi, la importancia concedida a los riesgos físicos. Son muchas las enfermedades derivadas de los riesgos psicosociales no controlados, que pueden variar desde trastornos de sueño a trastornos cardiovasculares o tumores, y no hablamos exclusivamente de trastornos emocionales.

Las principales empresas que sufren este síndrome pertenecen al sector servicios, siendo la del presente estudio perteneciente a este sector. Habiendo sufrido en su plantilla dos casos de baja laboral por *burnout*, se realiza un estudio de riesgos psicosociales aplicando metodología CoPsoQ-Istas21, importante instrumento psicosocial orientado a localizar, medir y proponer medidas preventivas y correctoras ante las exposiciones a riesgos más desfavorables. La muestra consta de 32 trabajadores, dando como resultado exposiciones altas ante los riesgos Doble presencia, Inseguridad sobre el futuro, Exigencias psicológicas cuantitativas y Control de tiempos a disposición, lo cual coincide con estudios realizados con esta misma metodología con muestras mayores. Tras la implementación de las medidas discutidas se prevé un aumento en la satisfacción y rendimiento de los trabajadores, evitando así más casos de bajas por enfermedades psicosociales.

2. Introducción

Para la supervivencia y el mantenimiento de los seres vivos, es necesario el sustento de las necesidades naturales del organismo, como son la alimentación, la reproducción, etc., pero el ser humano, además de tener las necesidades de los seres vivos, tiene necesidades específicas que todavía lo hacen mucho más complejo. Estas necesidades, son las de protección, de libertad, de entendimiento o de afecto. Cualquier desequilibrio en una de ellas puede suponer un cambio importante en el individuo a nivel físico y emocional.

En ocasiones, ciertos individuos no encuentran equilibrio entre estas necesidades y su modo de interactuar con el mundo, siendo este principal desequilibrio el causante de enfermedad psicológica en los mismos. Atendiendo como enfermedad psicológica cualquier alteración en su faceta psicosocial, afectando de forma negativa aspectos de su vida, podemos definir esta respuesta como trastorno adaptativo y se caracteriza por la aparición de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresante identificable. Pero, ¿y si el problema que surge es cuando se produce una falta de adaptación entre los recursos disponibles del individuo y los recursos necesarios para afrontar una situación específica? ¿Y si esta situación específica se trata, no solo de otro pilar fundamental para la estabilidad psicológica del individuo, sino también de la estabilidad económica? Los riesgos psicosociales pueden generar situaciones y respuestas en los individuos pertenecientes a una organización cuya repercusión es negativa, tanto para el trabajador como para la empresa.

En primer lugar, podemos definir riesgo psicosocial como " aquella característica de las condiciones de trabajo que afecta a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés"^{1 2} . Un riesgo psicosocial laboral es el acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo y tiene un alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador.

Así como ante la exposición de un riesgo físico tenemos cierta conciencia preventiva, debemos tener la misma ante los riesgos psicosociales, donde la exposición a estos

puede producir daños en la salud del individuo. Tendemos a percibir la carga psíquica como algo implícito en el puesto de trabajo, pero debe valorarse como riesgo si tiene consecuencias en el trabajador, y no interpretar la merma de su estado psicológico con términos de vulnerabilidad individual, atribuyendo el fallo a la psique del propio individuo. Si bien, anteriormente mencionado, cada individuo responde ante las situaciones de una única, estas características individuales no deben distraer al evaluador de las necesidades de abordaje en los riesgos psicológicos percibidos en los puestos de trabajo de una empresa. Las consecuencias de una exposición prolongada a estos riesgos puede generar problemas de diversa índole, siendo el precursor el estrés laboral, y pueden ser de carácter **fisiológico** (problemas musculoesqueléticos, cefaleas, mareos...etc.), **cognitivo** (dificultad de concentración, problemas de memoria, etc.) **emocionales** (ansiedad, depresión, apatía, etc.) y **comportamentales** (aislamiento, insomnio, conductas compulsivas, abuso de sustancias tóxicas, etc.). Estos efectos pueden manifestarse tanto a corto plazo como a largo plazo, dependiendo de la intensidad de la exposición, frecuencia y duración de la misma³.

" 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 frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación"³.

Una exposición prolongada del estrés laboral puede generar, como se comentaba anteriormente, diversas afecciones físicas y emocionales, pero la única que se va a mencionar en este proyecto es el síndrome de desgaste profesional.

El síndrome de desgaste profesional (SDP) es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo¹. Según **Cronin-Stubbs y Rooks**⁴, es una respuesta inadecuada, emocional y conductual, a los estresores ocupacionales. Se trata de una de las principales consecuencias de los riesgos psicosociales no evaluados o controlados.

Mirando hacia el pasado, **Freudenberger** ⁵ , empleó el concepto de Burnout para referirse al estado físico y mental de los trabajadores de su clínica en Nueva York. Estos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. Por lo tanto, después de uno a tres años, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos¹³ . Al concepto de “estar quemado” se añadía algo que ya no era sólo el estrés laboral; también cuentan el significado para la persona del trabajo que realiza, su propia capacidad de generar estrategias de afrontamiento, la misión a realizar que a veces genera excesiva implicación en el trabajo y puede terminar en la deserción o la desatención a los usuarios, pero también a sí mismo⁷ .

Mingote ⁶ postula que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto y el trabajo, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso. El proceso lo describe en cuatro fases: fase de estrés, agotamiento y afrontamiento defensivo. La fase de estrés consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos. La Fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento. La Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

Pese a que este síndrome es un trastorno adaptativo más específico del entorno laboral, se trata de uno que se produce, en más del 60% de los casos, en empresas englobadas en el “sector servicios”, profesiones que deben mantener una relación continua con el cliente ⁷ . Estos profesionales están más expuestos a los riesgos psicosociales, que son aquellas características de las condiciones de trabajo, y más concretamente, de la organización del mismo.

Es importante la diferenciación del SDP con el estrés, siendo este último necesario en su justa medida, ya que puede generar efectos positivos y negativos laboralmente hablando, como una mejora de la atención , mientras que el SDP solo genera efectos negativos.

Con respecto a los factores de riesgo que pueden predisponer enfermedades psicosociales como estrés laboral o SDP , tenemos los **factores individuales**, que, según **Edelwich y Brodsky** ⁸, estas enfermedades aparecen cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por las que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder. También señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven son variables que aumentan la probabilidad de desarrollo.

Además de los factores individuales, tenemos los **factores sociales**, considerando las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo amortiguadores del efecto de los estresores o fuentes potenciales de estrés. Es fundamental que exista un apoyo social, la percepción de la disponibilidad de otros para informar o comprender y la prestación de ayuda y asistencia material ⁹. Dentro de las variables sociales tenemos las extra-laborales y organizacionales; Las variables extra-laborales son las relaciones familiares y/o amigos. Los estudios de estrés laboral y Burnout hacen hincapié en la importancia del apoyo de estas fuentes, ya que le permiten al sujeto sentirse querido, valorado y cuidado. Según **Repeti** ⁴, el apoyo familiar, en el hogar, mitiga los efectos estresores menores de la vida diaria.

Entre los factores de riesgo organizacionales se distinguen estresores relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización.

La mayoría de las consecuencias de las enfermedades psicosociales son de **carácter emocional**. Pese a esto, los síntomas cognitivos , que han sido menos estudiados, son de gran importancia pues el inicio del síndrome genera una incoherencia entre expectativas laborales y lo real, generando frustración y en ocasiones depresión. También la segunda dimensión que atribuye **Maslach y Leiter** ¹⁰, esta es más concreta del Burnout, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, la desvalorización personal que puede conducir a la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

Con lo que respecta al **área conductual**, también poco estudiada, se produce la despersonalización del sujeto, siendo las consecuencias en este aspecto : pérdida de acción pre activa, , mayor probabilidad de consumo de sustancias tóxicas y en general hábitos dañinos para la salud. Se puede llegar a manifestar desordenes fisiológicos como cefaleas, dolores musculares, hipertensión, úlceras, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicossomáticos y la fatiga crónica.

La ultima área a destacar es la **social**, relacionadas con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante la conducta de aislamiento y desprecio que manifiestan los sujetos con SDP. Según Buendía y Ramos, los sujetos presentan evitación física , emocional y profesional o aislamiento ¹¹.

Son muchas las enfermedades y los problemas de salud que vienen derivados de la exposición a riesgos psicosociales, como trastornos cardiovasculares o tumores, pero en este presente estudio se va a abordar únicamente esta respuesta que afecta a salud mental del trabajador.

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, los riesgos psicosociales deberían ser abordados con la misma importancia que se abordan el resto de riesgos, intentando evitarlos y si no es posible, proceder a su evaluación y control (Art.15 LPRL¹²).

3. Justificación

El estrés laboral mantenido de forma prolongada puede generar consecuencias en la salud y bienestar de los trabajadores, así como en la actividad laboral, como por ejemplo reducción de la productividad y en muchos de los casos puede dar lugar a bajas por enfermedad e incapacidad laboral crónica. Según la agencia Europea para la salud y la seguridad en el trabajo, el coste de las bajas que se producen por este tipo de problemas se sitúa en torno al 2-3% anual del Producto Interior Bruto (PIB) ⁹.

El presente estudio se lleva a cabo por la necesidad de la identificación de los riesgos psicosociales de los puestos de trabajo de una empresa dedicada al sector servicios, donde ya se han dado varios casos de accidentes o bajas laborales por estrés laboral, más concretamente se ha dado el caso de síndrome de desgaste profesional.

Diversos factores pueden contribuir por sí mismos, o combinados con otros, a la aparición de problemas físicos y mentales. Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ¹³, los aspectos psicosociales negativos, entre ellos el estrés, acentúan los efectos de los factores de riesgo físico, especialmente para aquellos trabajadores que tratan con personas y están expuestos a exigencias emocionales, lo cual puede suponer para algunos un factor generador de situaciones que provocan estrés.

En base a un estudio aplicado en Junio de 2014, de mano de Salvador Moncada ¹⁴, donde se examinó el patrón de las exposiciones de riesgo psicosocial en el trabajo, los resultados fueron un aumento en la exposición a los factores doble presencia, exigencias psicológicas cuantitativas e inseguridad sobre el futuro, y un bajo apoyo emocional, mostrando un empeoramiento de las exposiciones peligrosas a algunos riesgos psicosociales, en el contexto de la crisis económica existente en el mercado laboral. El aumento de la exposición a estos factores puede generar estrés laboral, que mantenido en el tiempo puede provocar la aparición del SDP.

Desde el punto de vista de la PRL, los riesgos psicosociales deben ser evaluados y tratados como a los demás riesgos físicos, abarcando la intervención psicosocial en la evaluación de riesgos psicosociales, implantación de las medidas preventivas derivadas

de dicha evaluación y el seguimiento de los resultados obtenidos ¹⁵. La decisión de evaluar los riesgos psicosociales constituyen actuaciones de una intervención psicosocial en la empresa. Dicha intervención debe incluirse en el Plan de Prevención que toda empresa debería realizar. Para llevar a cabo una planificación adecuada de la intervención, se debe contemplar: Objetivos operativa y claramente definidos, acciones concretas y específicas y plazos de actuación, disposición de recursos para realizar las acciones propuestas y la asignación de tareas y funciones entre el personal de la Organización.

Desde una perspectiva aplicada en una empresa de sector servicios, donde el contacto con el cliente es constante en el día a día, y centrándonos en una consecuencia muy importante como es el *Burnout*, síndrome que ha ocurrido en dos ocasiones en esta empresa, se considera que la base de la prevención es la información de los trabajadores sobre los riesgos y su conocimiento, así como la percepción de estos y la consideración de los posibles daños que puedan generarse por su exposición a los mismos.

Mediante el presente estudio, se quiere relacionar la aparición de los dos sujetos con SDP con los resultados de factores de riesgo psicosocial y una exposición alta a los mismos en una empresa dentro del sector servicios.

4. Metodología

Con el fin de hacer un análisis de la ocurrencia de este síndrome en la empresa, se aplica el método CoPsoQ-istas21, habiéndose convertido en un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional.

La metodología CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención de riesgos psicosociales, identificando los riesgos, facilitando la localización de los problemas de exposición y la aportación de soluciones preventivas. Es la versión española del instrumento internacional para la investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales, comúnmente conocido como Copenaghe. Éste método incorpora el cuestionario CopsoQ-Istas21¹⁶ en su versión media, siendo esta aplicable a empresas con más de 25 trabajadores.

Está basada en la teoría general de estrés, que integra los modelos de Karasek, Theorell y Jhonson¹⁷ (demanda-control-apoyo social). A su vez, puede evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, focalizando la identificación de las condiciones de trabajo nocivas para la salud sin abordar las características individuales o de personal del individuo. Tiene una consistencia interna de entre 0,69 y 0,90, siendo esta aceptable, según un estudio aplicado de Salvador Moncada¹⁸.

Puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo dentro de una misma organización, focalizando la identificación de las condiciones de trabajo que están relacionadas con la organización del trabajo, consideradas como posibles condiciones nocivas para la salud.

Se centra en la participación de los diferentes agentes de la empresa, así fomenta la implicación activa de todos los agentes del grupo de trabajo para lograr una prevención eficaz, cumpliendo con las obligaciones legales (Art. 14, 18, 33, 34, 36 LPRL¹²).

Nos permite estimar la magnitud de los riesgos (basándonos en las puntuaciones obtenidas) y el porcentaje de trabajadores expuestos (prevalencia de la exposición)

"El método CoPsoQ ISTAS21 se ha de utilizar para prevenir en origen, eliminando o controlando los riesgos psicosociales y avanzando en una organización del trabajo saludable"²⁰ .

Con el fin de obtener datos reales, es decir, sin sesgos ni respuestas contestadas por deseabilidad social o miedo a la sinceridad, el cuestionario es anónimo y se ha de garantizar su confidencialidad. Para ello, pese a que el empresario se haga cargo de la evaluación , será realizada por otra persona , en este caso un técnico de prevención.

La versión media, utilizada en el presente estudio, evalúa las 20 dimensiones siguientes:

- 1. Doble presencia:** Está relacionada con la simultaneidad de roles de un mismo trabajador, por un lado el ámbito laboral y por otro el lado doméstico. Es más alta a mayor interferencia de exigencias laborales con familiares.
- 2. Influencia:** Relacionada con la autonomía que cada trabajador tiene en las decisiones o aspectos a tratar de la tarea a realizar (cantidad, orden y método aplicable...).
- 3. Sentido del trabajo:** 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.
- 4. Posibilidad de desarrollo:** Se puede definir como las oportunidades que tiene el trabajador para poner en práctica sus conocimientos y habilidades , además de poder adquirir nuevos.
- 5. Conflicto de rol:** contradicciones que pueden generar en el trabajador conflicto interno y laboral.
- 6. Posibilidad de relación social:** Oportunidad de relacionarse con otros compañeros
- 7. Apoyo social de los compañeros:** Es la recepción de ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los compañeros para realizar bien el trabajo.
- 8. Apoyo social de los superiores:** se refiere a la recepción de ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.
- 9. Calidad de liderazgo:** Calidad de la gestión y el apoyo social de los mandos inmediatos, valorando la capacidad de los mismos para la gestión del personal.
- 10. Sentimiento de grupo:** Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos y puede verse como indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo.

11. **Estima:** Se refiere al respeto, reconocimiento y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.
12. **Exigencias psicológicas cuantitativas:** Derivan de la cantidad de trabajo y aumentan cuando tenemos más cantidad de trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.
13. **Esconder emociones:** Se refiere a las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes. En los puestos de trabajo de atención al cliente, forma parte de la naturaleza de la tarea y no es posible eliminarla.
14. **Exigencias psicológicas emocionales:** Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo.
15. **Exigencias psicológicas cognitivas:** Se refiere al manejo de conocimientos aplicables al puesto de trabajo.
16. **Control de los tiempos a disposición:** Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y descanso.
17. **Compromiso:** Se refiere a la implicación de cada trabajador con el puesto de realiza en la empresa.
18. **Previsibilidad:** La falta de información adecuada, suficiente y tiempo para poder realizar el trabajo y predecir y adelantarse a los acontecimientos.
19. **Claridad de rol:** Conocimiento concreto de las tareas a realizar, objetivos, recursos disponibles y autonomía para desempeñarlo.
20. **Inseguridad sobre el futuro:** Preocupación por la pérdida de su puesto de trabajo y buscar otro empleo en condiciones desfavorables para ello.

Utilizando este método, se estimara la magnitud de los riesgos y la prevalencia de la exposición, pudiendo evitar más casos de ocurrencia de SDP en la empresa.

5. Objetivos

El objetivo del siguiente proyecto es la evaluación inicial de los factores psicosociales que presentan los trabajadores de la empresa MUCHO MOTOR, S.A con el fin proponer las medidas preventivas ante los mismos . Todo esto bajo petición expresa de la empresa al servicio de prevención ajeno, con el fin evitar más casos como los ocurridos.

Esta empresa tiene diversos centros repartidos por toda la provincia de Alicante y Murcia, dedicándose a la venta de vehículos, reparación de los mismos y envío al extranjero.

La plantilla del centro escogido está dividida entre el personal de oficina y el personal del taller, ya que es el centro donde se llevan a cabo las preparaciones de los vehículos para su envío al resto de centros y/o al extranjero. Esta muestra se divide en 10 mujeres y 22 hombres, siendo un total de 32 los trabajadores evaluados y dos puestos de trabajo , siendo uno el de oficinas y otro el de taller. El personal se distribuye en 8 trabajadores en oficinas y 24 en taller.

Objetivos principales:

- Medición de la exposición a los riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa de venta, reparación y exportación de vehículos y piezas.

Como objetivos específicos tenemos:

- Acordar la aplicación del método con la empresa.
- Informar a la plantilla por escrito.
- Obtener los datos de exposición a riesgos psicosociales.
- Implementar medidas preventivas en los factores más desfavorecedores
- Planificación de la actividad preventiva.
- Informar a los trabajadores de los resultados obtenidos y metodología de implantación de las medidas preventivas y correctoras.

6. Cuerpo del proyecto aplicado

a) Aplicación de la metodología

El presente proyecto se aplicó en una empresa de 40 trabajadores , dedicada a la reparación, venta y distribución de vehículos y piezas. El tiempo de aplicación fue del 28/02/2016 al 22/05/2016. Los trabajadores prestaron su consentimiento de forma anónima y voluntaria, siendo 8 trabajadores los que rechazaron contestar al test.

Del total encuestados 10 eran mujeres y 22 hombres. Los puestos de trabajo de las personas encuestadas fueron: Operario de taller y Oficina.

A continuación, se explica la metodología utilizada para alcanzar cada uno de los objetivos específicos:

- **Acordar la aplicación del método con la empresa.**

Se presentó la propuesta de realización de éste método a la dirección de la empresa y al representante de los trabajadores de la misma, informando sobre las características. No quisieron participar por lo que no se incluyeron en el estudio.

- **Informar a la plantilla por escrito.**

Se informó a la plantilla vía email con correos a su dirección personal , y de forma escrita con un comunicado en el tablón de anuncios de la empresa, señalando el día y la hora de la realización del cuestionario. Según este método, para garantizar la máxima confidencialidad es preferible la realización conjunta en una sala y en un mismo momento. Se les informo también que información se pretendía recoger con ese cuestionario, que su cumplimentación era de carácter voluntario y totalmente anónimo.

- **Obtener los datos de exposición a riesgos psicosociales.**

En el método , consta de 73 ítems , que se recogen en un total de 20 dimensiones de exposición a riesgo psicosocial. Los resultados obtenidos serán más fiables si el porcentaje de respuesta es cercano o igual a 100%, que en este caso fue del 84,2%.

- **Implementar medidas preventivas en los factores más desfavorables y Planificación de actividad preventiva.**

Para alcanzar este objetivo se llevaron a cabo diferentes reuniones con participantes voluntarios y el responsable.

- **Informar a los trabajadores de los resultados obtenidos y metodología de implantación de las medidas preventivas y correctoras.**

Para alcanzar este objetivo se entregó una circular con información , además de colocarse una copia en el tablón de la empresa

b) Resultados principales

La tasa de respuesta resultante fue del 84,2%, pudiendo considerarla como aceptable para la veracidad de los datos recogidos.

Según puede observarse en la **Tabla 1**, se muestran los datos de exposición de la plantilla a cada una de las 20 dimensiones de riesgos psicosociales, expresadas en números absolutos y organizadas según los niveles de exposición, siendo el más peligroso situación más desfavorable , amarillo, situación intermedia y verde, situación más favorable para la salud.

Tabla 1. Resumen de exposiciones a las 20 dimensiones de riesgos psicosociales.

Tabla resumen de exposiciones			
Número de cuestionarios en cada situación de exposición			
Dimensiones	Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (situación intermedia)	Rojo (situación más desfavorable para la salud)
Exigencias psicológicas cuantitativas	6	9	17
Control de los tiempos a disposición	9	7	16
Doble presencia	11	6	15
Inseguridad sobre el futuro	11	6	15
Sentido del trabajo	18	4	10

Posibilidades de desarrollo	15	4	13
Exigencias psicológicas cognitivas	22	13	9
Apoyo social de los superiores	13	10	9
Influencia	9	15	8
Estima	13	13	6
Compromiso	14	11	7
Posibilidad de relación social	14	12	6
Claridad de rol	18	6	8
Calidad del liderazgo	14	9	9
Apoyo social de los compañeros	17	6	9
Previsibilidad	16	8	8
Esconder emociones	16	11	5
Exigencias psicológicas emocionales	15	15	2
Conflicto de rol	20	9	3
Sentimiento de grupo	22	8	2

La Tabla 2 recoge los datos obtenidos en cada uno de los ítems que forman cada dimensión de exposición. Dicha información se recoge en tres columnas, siendo la primera la que recoge las respuestas que puntúan más alto, como "siempre", "gran medida", etc. La segunda columna recoge las respuestas consideradas como neutrales y la tercera columna anota el número de casos que han contestado "solo algunas veces", "nunca", etc.

Tabla 2. Exposición dimensión a dimensión

Ítem	Dimensión y preguntas que la evalúan	"Siempre" / " Muchas veces" / " En gran medida" / " En buena medida"	"A veces" / " En cierta medida"	"Solo alguna vez"/ "Nunca"/" En alguna medida" / " En ningún caso"
Doble presencia				
1	¿ Que parte del trabajo familiar y domestico haces tú?	15	12	5
2	Si faltas algún día de casa, ¿ las tareas domesticas que realizas se quedan sin hacer?	16	10	6
3	Cuando estás en la empresa, ¿ piensas en las tareas domesticas y familiares?	4	3	26
4	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	10	9	13
Influencia				
5	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	11	14	7
6	¿ Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	5	14	13
7	¿ Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	10	15	7
8	¿ Tienes influencia sobre el orden en el que realizas la tarea?	12	11	9
Sentido del trabajo				
9	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	16	4	12
10	¿ Te sientes comprometido con tu profesión?	19	3	10
11	¿ Tienen sentido tus tareas?	18	7	7

Ítem	Dimensión y preguntas que la evalúan	"Siempre" / " Muchas veces"/ " En gran medida"/ " En buena medida"	"A veces" / " En cierta medida"	"Solo alguna vez"/ "Nunca"/" En alguna medida" / " En ningún caso"
	Posibilidades de desarrollo			
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	9	8	15
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	12	8	12
14	¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	8	8	16
15	¿ Tu trabajo es variado?	10	12	10
	Conflicto de rol			
16	¿Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	18	8	6
17	¿ Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	22	5	5
18	¿Tienes que hacer tarea que tu crees que deberían hacerse de otra manera?	18	5	8
19	¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	18	8	5
	Posibilidad de relación social			
20	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado de tus compañeros?	16	11	5
21	¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estas trabajando?	11	8	11

Ítem	Dimensión y preguntas que la evalúan	"Siempre" / " Muchas veces" / " En gran medida" / " En buena medida"	"A veces" / " En cierta medida"	"Solo alguna vez"/ "Nunca"/" En alguna medida" / " En ningún caso"
	Apoyo social de los compañeros			
22	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros?	17	7	8
23	Tus compañeros, ¿ están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	18	10	4
24	¿Hablas con tus compañeros sobre como llevas a cabo tu trabajo?	14	8	10
	Apoyo social de los superiores			
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior?	13	11	9
26	¿Tu inmediato superior esta dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	14	9	9
27	¿ Hablas con tu superior sobre como llevas a cabo tu trabajo?	15	10	6
	Calidad del liderazgo			
	Tus actuales superiores inmediatos			
28	¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	11	9	12
29	¿Planifican bien el trabajo?	16	10	6
30	¿Resuelven bien los conflictos?	14	11	7
31	¿Se comunican bien con los trabajadores?	18	8	6

Ítem	Dimensión y preguntas que la evalúan	"Siempre" / " Muchas veces"/ " En gran medida"/ " En buena medida"	"A veces" / " En cierta medida"	"Solo alguna vez"/ "Nunca"/" En alguna medida" / " En ningún caso"
	Sentimiento de grupo			
32	¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros?	20	7	5
33	Entre compañeros,¿ os ayudáis en el trabajo?	18	7	7
34	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	21	4	7
	Estima			
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	10	11	11
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	16	11	5
37	En mi trabajo me tratan injustamente	5	19	8
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	14	14	4
	Exigencias psicológicas cuantitativas			
39	¿Tienes que trabajar muy rápido?	10	16	6
40	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	16	6	10
41	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	8	8	16
42	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	4	14	14

Ítem	Dimensión y preguntas que la evalúan	"Siempre" / " Muchas veces" / " En gran medida" / " En buena medida"	"A veces" / " En cierta medida"	"Solo alguna vez" / "Nunca" / " En alguna medida" / " En ningún caso"
	Esconder emociones			
43	¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	19	9	4
44	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	14	11	7
	Exigencias psicológicas emocionales			
45	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	14	14	2
46	¿Tu trabajo es desgastador emocionalmente?	16	13	3
47	¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	17	9	3
	Exigencias psicológicas cognitivas			
48	¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	16	9	7
49	¿Tu trabajo requiere tomar decisiones rápidas?	20	10	2
50	¿Tu trabajo requiere tomar decisiones difíciles?	18	8	6
51	¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	22	8	2

Dimensión y preguntas que la evalúan		"Siempre" / " Muchas veces"/ " En gran medida"/ " En buena medida"	"A veces" / " En cierta medida"	"Solo alguna vez"/ "Nunca"/" En alguna medida" / " En ningún caso"
Control de los tiempos a disposición				
52	¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	6	6	20
53	¿Puedes coger vacaciones más o menos cuando tu quieres?	11	14	7
54	¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero?	4	9	19
55	Si tienes algún asunto que atender, ¿ puedes dejar tu puesto al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	8	8	14
Compromiso				
56	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras empresas?	15	10	7
57	¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estas para el resto de tu vida laboral?	13	8	9
58	¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	16	9	6
59	¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	14	11	7
Previsibilidad				
60	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	12	10	10
61	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	19	8	4

Ítem	Dimensión y preguntas que la evalúan	"Siempre" / " Muchas veces"/ " En gran medida"/ " En buena medida"	"A veces" / " En cierta medida"	"Solo alguna vez"/ "Nunca"/" En alguna medida" / " En ningún caso"
	Claridad de rol			
62	¿ Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?	17	7	6
63	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	15	8	8
64	¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	17	7	7
65	¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?	21	3	8
	Inseguridad sobre el futuro			
	En estos momentos, ¿estás preocupado por...?			
66	Lo difícil que sería encontrar otro trabajo si me quedara en paro	11	12	9
67	Si me cambian las tareas contra mi voluntad	14	8	9
68	Si me cambian el horario contra mi voluntad	16	7	9
69	Si me varían el salario	13	10	6

● **Implementar medidas preventivas en los factores más desfavorecidos.**

El objetivo de este proyecto es definir cuáles son las medidas preventivas necesarias para eliminar y controlar los riesgos psicosociales e implementarlas.

Se analizaron los datos obtenidos en los cuestionarios para conocer las exposiciones , debatiendo el posible origen de las mismas, así como las posibles medidas a aplicar. Se recogen en la exposición los datos de las exposiciones más desfavorables para la salud o que un 50% de la plantilla se encuentre en esa exposición.

En la Tabla 3 se exponen las dimensiones afectadas, el origen y las medidas preventivas aplicadas.

Tabla 3. Matriz de exposición, origen y medidas preventivas.

Matriz exposición, origen y medidas preventivas			
Exposición (N=32)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
Exigencias psicológicas cuantitativas			
<p>Exposición más desfavorable= 17</p> <p>Exposición intermedia= 9</p> <p>Exposición más favorable= 7</p>	<p>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 16</p> <p>Algunas veces=6</p> <p>Solo alguna vez=10</p>	<p>Hay puestos de trabajo con cargas excesivas en comparación con otros, y algunos trabajadores perciben esta comparativa como injusta.</p> <p>El volumen de trabajo es alto durante todo el año, en muchos casos exige dedicarle más horas de las establecidas por contrato.</p>	<p>Los trabajadores que estén en los puestos de administración pueden distribuirse las tareas y repartirlas para que cada uno se encargue de un área. Por ejemplo, categorización de piezas, contacto con extranjero..etc.</p> <p>Estudiar la posibilidad de automatizar la recepción del teléfono, o establecer 20 segundos entre una llamada y otra para evitar estrés.</p>

	<p>¿ Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 8</p> <p>Algunas veces=8</p> <p>Solo alguna vez=16</p>	<p>Las bajas laborales no han sido cubiertas, eso implica que el trabajo se reparta entre los compañeros.</p>	<p>Sería recomendable que la empresa acordara el pago de las horas extra y dedicar esas horas a poner el trabajo al día, disminuyendo así el estrés .</p> <p>Realizar sustituciones de esas bajas, cuando se sepa que es de larga duración, como es este caso.</p>
--	--	---	--

Exposición (N=32)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
Control de tiempos a disposición			
<p>Exposición más desfavorable= 16</p> <p>Exposición intermedia= 10</p> <p>Exposición más favorable= 6</p>	<p>¿Puedes decidir cuando haces un descanso?</p> <p>Siempre o muchas veces = 6</p> <p>Algunas veces=6</p> <p>En ningún caso =20</p> <p>¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero?</p> <p>Siempre o muchas veces = 4</p> <p>Algunas veces=9</p> <p>En ningún caso =19</p>	<p>La estructura de la organización y la atención al cliente, hace complicado el poder ausentarse del mismo a trabajadores.</p>	<p>Reducir los tiempos necesarios de solicitud de permisos.</p> <p>Establecer mecanismos rápidos y ágiles.</p>

	<p>Si tienes algún asunto que atender, ¿ puedes dejar tu puesto al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?</p> <p>Siempre o muchas veces = 10 Algunas veces=8 Solo alguna vez=14</p>		
--	---	--	--

Exposición (N=32)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
Doble presencia			
<p>Exposición más desfavorable= 15</p> <p>Exposición intermedia= 6</p> <p>Exposición más favorable= 11</p>	<p>Si faltas algún día en casa, ¿ las tareas se quedan sin hacer?</p> <p>Siempre o muchas veces = 16</p> <p>Algunas veces=10</p> <p>Solo alguna vez=6</p> <p>¿ Que parte del trabajo familiar y domestico haces tú?</p> <p>Siempre o muchas veces = 15</p> <p>Algunas veces= 12</p> <p>Solo alguna vez=5</p>	<p>Reparto diferente y desigual de tareas en el entorno domestico.</p> <p>Alargamientos de jornadas.</p> <p>Imposibilidad de ciertos horarios.</p> <p>Margen de autonomía en la ordenación del tiempo.</p>	<p>Horario flexible diario y horario intensivo los Viernes.</p> <p>Implementación de permisos fuera de convenio.</p> <p>Acceso a permisos particulares.</p>

Exposición (N=32)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
Inseguridad sobre el futuro			
<p>Exposición más desfavorable= 15</p> <p>Exposición intermedia= 6</p> <p>Exposición más favorable= 11</p>	<p>Preocupación por si cambian el horario de trabajo en contra de su voluntad.</p> <p>Siempre o muchas veces = 16</p> <p>Algunas veces=7</p> <p>Solo alguna vez=9</p> <p>Preocupación por si cambiar las tareas en contra de su voluntad.</p> <p>Siempre o muchas veces = 14</p> <p>Algunas veces=8</p> <p>Solo alguna vez=9</p>	<p>Derivada de la situación actual que vive el mundo empresarial en general y mercado automovilístico en particular.</p> <p>Definición poco clara de las horas a dedicar en cada puesto de trabajo.</p>	<p>Describir las tareas, funciones y el salario, marcando prioridades claras y objetivas del puesto de trabajo, de forma justa y conocida por los trabajadores.</p> <p>Definir calendarios a principio de año, concretando la jornada diaria y semanal ordenación diaria de la jornada: hora de entrada y salida; y ordenación semanal: concretar días de la semana y marcando festivos y vacaciones).</p>

● **Planificación de la actividad preventiva.**

Matriz para la planificación de la actividad preventiva			
Ámbito de aplicación	Empresa		
Objetivo preventivo	Disminuir la exposición de riesgo en las dimensiones más afectadas.		
Medidas preventivas	Fecha de inicio	Persona responsable	Seguimiento
Repartición , delegación y categorización de tareas	Pendiente de negociación.	Responsable RRHH.	Trimestral
Automatización de la recepción del teléfono / 20 segundos entre llamada y llamada	17/11/2016	Responsable RRHH.	Puntual
Sustituir las bajas de larga duración.	En proceso de contratación de personal administrativo	Responsable RRHH.	Puntual
Actualizar tareas atrasadas por falta de tiempo con horas remuneradas como extra	Pendiente de negociación.	Responsable RRHH.	Mensual
Reducir los tiempos necesarios de solicitud de permisos.	Inmediato	Responsable RRHH.	Puntual
Implementación de permisos fuera de convenio	Pendiente de negociación.	Responsable RRHH.	Puntual
Acceso a permisos particulares	19/10/2016	Responsable RRHH.	Trimestral
Horario flexible de Lunes a Jueves y horario intensivo los Viernes	19/10/2016	Responsable RRHH.	Trimestral
Describir las tareas y funciones , así como las prioridades y objetivos	Inmediata	Responsable RRHH.	Trimestral

Definir calendarios concretando la jornada diaria y semanal para saber horarios	04/01/2017	Responsable RRHH.	Puntual
---	------------	-------------------	---------

- **Informar a los trabajadores de los resultados obtenidos y metodología de implantación de las medidas preventivas y correctoras.**

CIRCULAR INFORMATIVA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN MUCHO MOTOR, S.A.

Como muchos de vosotros sabéis, estamos evaluando los riesgos psicosociales en esta empresa. Hace unos días, realizasteis un cuestionario en la sala común, totalmente anónimo. De las 38 personas que realizaron la encuesta, 32 han respondido correctamente, de manera pues que se consideran los datos fiables gracias a vuestra alta participación. Muchas gracias.

En 4 de las 20 dimensiones psicosociales que se ha valorado en este estudio, han dado una puntuación que nos informa de la necesidad de actuar, aplicando una serie de cambios en las condiciones actuales. Los cambios que vamos a aplicar son las medidas preventivas o correctoras. A continuación informamos de cuales son:

Exposición a riesgos	Valoración del riesgo y número de personas que han respondido	Preguntas que han recibido el mayor número de respuestas.
Exigencias psicológicas cuantitativas	Exposición más desfavorable= 17 Exposición intermedia= 9 Exposición más favorable= 7	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? Siempre o muchas veces = 16 Algunas veces=6 Solo alguna vez=10

		<p>¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 8 Algunas veces=8 Solo alguna vez=16</p>
Exposición a riesgos	Valoración del riesgo y número de personas que han respondido	Preguntas que han recibido el mayor número de respuestas.
Control de tiempos de disposición	Exposición más desfavorable= 16	<p>¿Puedes decidir cuando haces un descanso?</p> <p>Siempre o muchas veces = 6 Algunas veces=6 En ningún caso =20</p>
	Exposición intermedia= 10	<p>¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero?</p> <p>Siempre o muchas veces = 4 Algunas veces=9 En ningún caso =19</p>
	Exposición más favorable= 6	<p>Si tienes algún asunto que atender, ¿ puedes dejar tu puesto al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?</p> <p>Siempre o muchas veces = 10 Algunas veces=8 Solo alguna vez=14</p>

Doble presencia	<p>Exposición más desfavorable= 15</p> <p>Exposición intermedia= 6</p> <p>Exposición más favorable= 11</p>	<p>Si faltas algún día en casa, ¿ las tareas se quedan sin hacer?</p> <p style="text-align: right;">Siempre o muchas veces = 16</p> <p style="text-align: right;">Algunas veces=10</p> <p style="text-align: right;">Solo alguna vez=6</p> <p>¿ Que parte del trabajo familiar y domestico haces tú?</p> <p style="text-align: right;">Siempre o muchas veces = 15</p> <p style="text-align: right;">Algunas veces= 12</p> <p style="text-align: right;">Solo alguna vez=5</p>
Exposición a riesgos	Valoración del riesgo y número de personas que han respondido	Preguntas que han recibido el mayor número de respuestas.
Inseguridad sobre el futuro	<p>Exposición más desfavorable= 15</p> <p>Exposición intermedia= 6</p> <p>Exposición más favorable= 11</p>	<p>Preocupación por si cambian el horario de trabajo en contra de su voluntad.</p> <p style="text-align: right;">Siempre o muchas veces = 16</p> <p style="text-align: right;">Algunas veces=7</p> <p style="text-align: right;">Solo alguna vez=9</p> <p>Preocupación por si cambiar las tareas en contra de su voluntad.</p> <p style="text-align: right;">Siempre o muchas veces = 14</p> <p style="text-align: right;">Algunas veces=8</p> <p style="text-align: right;">Solo alguna vez=9</p>

Con el fin de realizar propuestas sobre las condiciones laborales que han dado lugar a estas puntuaciones, se crearán los llamados Círculos de Prevención, siendo estos espacios de consulta en grupo para los trabajadores , donde a través de un moderador, se irán realizando preguntas para que todos los asistentes puedan dar su opinión.

Estáis convocados todos los integrantes de la empresa que no tengáis personas a vuestro cargo, siendo la participación voluntaria, pero altamente recomendable si queréis algún cambio en vuestras condiciones laborales. La duración será de hora y media en horario laboral.

El moderador del grupo será el técnico en prevención asignado a esta empresa por el servicio de prevención. Grabara las opiniones de cada uno, garantizándoos su confidencialidad para un uso únicamente preventivo. Una vez recogidas todas, se elaborara un informe que se os facilitara y servirá para acordar las medidas preventivas que se pondrán en marcha.

AGRADECEMOS TU COLABORACION.

SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO.



7. Discusión

La situación actual del mundo laboral es resultado de una serie de cambios producidos durante años, que han repercutido en las condiciones de trabajo y los riesgos laborales a los que los trabajadores se ven expuestos, particularmente en el ámbito de la salud, donde el estudio de los riesgos psicosociales va adquiriendo más importancia e interés debido a las consecuencias que pueden generar.

El presente estudio se realizó por orden de la empresa contratada en el servicio de prevención con el fin de encontrar factores que pudieran predisponer a los trabajadores al SDP, ya que desde el año anterior dos trabajadores de la plantilla estaban ausentes por baja laboral, concretamente uno por estrés laboral y otro por *burnout*.

En base a los resultados obtenidos en la presente exploración, encontramos cuatro dimensiones con puntuación desfavorable de las 20 evaluadas: "Control de tiempos a disposición" , "Inseguridad sobre el futuro" , "Doble presencia" y "Exigencias psicológicas cuantitativas" , que han puntuado de forma más desfavorable frente al resto de dimensiones evaluadas.

En la dimensión *Control de tiempos a disposición*, se ha obtenido que un 50% se encuentra en situación desfavorable, lo cual muestra que esos trabajadores consideran que no tienen autonomía sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Es una variable importante, ya que puede contribuir a integrar las necesidades del trabajo y la vida privada con éxito.

Respecto a la dimensión *Inseguridad sobre el futuro*, un 46% se encuentra en situación desfavorable y un 34% en situación favorable. Esta dimensión va más allá de la inseguridad que pueda provocar la situación en la empresa, si no también la inseguridad de condiciones, salario o movilidad funcional. La alta inseguridad supone una situación de riesgo para la salud y , en este caso, es una dimensión que está incidiendo de forma desfavorable en los trabajadores.

En cuanto a la dimensión *Exigencias psicológicas cuantitativas*, predominaron las valoraciones desfavorables, registrándose un 53% en situación desfavorable y un 19% en situación favorable. Analizando más detenidamente esta dimensión, un 50% de los empleados afirman que tienen que trabajar de forma irregular y apenas tienen tiempo de

llevar al día su trabajo, no teniendo tiempo suficiente para terminarlo de forma frecuente. Esta dimensión ha resultado desfavorable, lo cual indica que los empleados tienen un alto volumen de trabajo y no disponen (al menos subjetivamente) de tiempo disponible para hacerlo, y teniendo en cuenta que se trata de una empresa que trabaja por y para personas, es algo importante para atender.

Por último, la dimensión *Doble presencia*, se ha dejado para el final por su contenido interesante, ya que hace referencia a las diferencias que caracterizan al trabajo desempeñado por el hombre o la mujer. Las mujeres suelen encargarse de las responsabilidades del trabajo familiar y doméstico, con lo que también puede suponer un mayor esfuerzo el compaginarlo todo. Un 46% se encuentran en situación desfavorable y un 34% en una situación favorable. Esta variable muestra las diferencias que hay con respecto al género, ya que incide más frecuentemente en la población femenina trabajadora, afectando su salud (recordemos que la población evaluada en este estudio consta de 10 mujeres y 22 hombres). Valora la existencia de exigencias simultáneas, entre el ámbito laboral y doméstico-familiar, considerándose que la necesidad de atender a ambas demandas puede afectar de forma negativa en la salud física y mental de los afectados. También se nos presente un conflicto de tiempos en muchos de los casos, por la necesidad de compaginar ambos ámbitos, ya que, sobre todo en mujeres con familia, puede presentar interferencias a la hora de atender la demanda de ambos espacios. Brevemente se dispone que las mujeres de 20 a 74 años, dedican más tiempo a su trabajo doméstico que los hombres, cifra que crece en países como Italia, Eslovaquia y España. En cambio, los hombres dedican más tiempo al trabajo remunerado y a los estudios que a las tareas domésticas, y en casi todos los países, el género masculino tiene más tiempo libre que el femenino²².

El trabajo es un ámbito central para explicar las condiciones de vida. Se entiende que un análisis de trabajo desde la perspectiva de la doble presencia, y focalizando la atención en el colectivo femenino que suele protagonizarla, puede contribuir a paliar algunas de las insatisfacciones en los análisis sobre trabajo y desigualdades de género²³, pero hablar de análisis de trabajo y empleo femenino significaría abrir una discusión sobre la división sexual del trabajo, y no es el caso del presente estudio.

Si retomamos un estudio de partida anteriormente mencionado, como es el realizado por Salvador Moncada et al.¹⁴, se examinó el patrón de las exposiciones de riesgo

psicosocial en el trabajo, mostrando un aumento general en la exposición de las dimensiones: "Exigencias psicológicas cuantitativas", "Doble presencia" e "Inseguridad sobre el futuro". Estos datos presentados por profesionales expertos en materia psicosocial, coinciden mayormente con los resultados obtenidos en este proyecto, lo cual refuerza la necesidad de actuar frente a estas dimensiones con prioridad ante el resto, pero no con ello desvirtuar las que no puntúan de forma desfavorable.

A favor de el presente proyecto y apoyando el estudio realizado por Moncada y su grupo de estudio, un estudio realizado Gabriel Acebedo et al.²⁴ mostraba resultados de desfavorable exposición ante las dimensiones "Exigencias psicológicas" y "Doble presencia", mientras que en el presente estudio, la dimensión "Calidad del liderazgo" no ha llegado siquiera a obtener puntuaciones dentro de la intermedia.

Podemos observar un estudio realizado por Mariela Rodríguez²⁵ en el que obtuvo resultados similares, siendo los más preocupantes "Exigencias psicológicas" e "Inseguridad en el futuro". Nos encontramos ante unas evidencias claras de los riesgos psicosociales "más comunes", lo cual puede resultar de ayuda a la hora de proponer medidas preventivas y evitar así posibles enfermedades psicosociales. El aumento de la exposición a estos riesgos puede generar estrés laboral que, mantenido en el tiempo, puede provocar la aparición del SDP, que es precisamente lo ocurrido en la empresa evaluada.

Tratándose de un estudio descriptivo aplicando la metodología ISTAS21 y pese a que la muestra de este proyecto ha sido pequeña, en relación a estudios similares aplicados para investigación de riesgos psicosociales, el hecho de haber demostrado concordancias con otros estudios realizados con una muestra mucho mayor, puede servir para tomar conciencia de la necesidad de tratar estos riesgos, desde el principio de la creación de las nuevas empresas.

8. Conclusiones

La importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores y los , cada vez mayores, casos de bajas por estrés laboral, ansiedad o depresión, hace que las organizaciones tengan cada vez más en cuenta los factores psicosociales como riesgos para los empleados, aumentando así la necesidad de diseñar programas de evaluación, medición y corrección de factores de riesgo presentes en el ambiente laboral. Para ello, se establecen dos objetivos : mejorar la salud de los trabajadores y la eficiencia de los mismos. Mediante el presente proyecto , se ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales a una empresa que presenta dos casos de bajas por SDP y mediante la metodología utilizada se ha conseguido aportar información que sirva de base para identificar los factores de riesgo y poder establecer las medidas preventivas o correctoras oportunas.

En base al uso de ISTAS21, se ha establecido una serie de medidas preventivas y organizativas para garantizar la reducción de la exposición de los riesgos psicosociales detectados, pudiendo así evitar más posibles casos de estrés laboral o SDP. La puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas puede conllevar un aumento de la satisfacción y por tanto el rendimiento laboral , ya que los principales riesgos no tienen nada que ver con una base económica, si no organizacional, y es mas fácil aplicar cambios ante los riesgos.

El campo de la psicología es sin duda el más desconocido dentro del campo de la prevención de riesgos psicosociales. Es un campo abstracto , ya que las consecuencias de los riesgos no son detectables tan fácilmente como lo puedan ser las de los riesgos físicos, y en algunas ocasiones, existen prioridades para actuar ante los riesgos que dejan los psicosociales en niveles más bajos.

En función de esto, y entendiendo que las condiciones laborales de exposición a riesgos psicosociales va mas allá de ser un problema individual (aunque recordemos que la forma de afrontar las situaciones de cada individuo puede hacerlos más o menos resistentes) , para considerarse un problema de salud pública cuando los niveles desfavorables son elevados, resulta de interés profundizar en investigaciones que indaguen sobre la situación de los riesgos psicosociales.

9. Referencias bibliográficas

- 1. BENAVIDES FG, BENACH J, CASTEJÓN E; MIRA M, MONCADA S.** Glosario de prevención de riesgos laborales. 3ª ed. Barcelona: Masson; 1998.
- 2. MONCADA S, LLORENS , KRISTENSEN TS, VEGA S.** La metodología COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos Psicosociales. Notas Técnicas de Prevención núm. 703. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2006.
- 3. AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.** Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y salud en el trabajo. FACTS. 2007. núm. 74, Disponible en: <https://osha.europa.eu>.
- 4. SIERRA, Y.** Factores de riesgo psicosociales. Cuadernos Hispano americanos de Psicología. 2014; 9(1), 69-76.
- 5. FREUDENBERGER, H.J. (1980):** Burn-out. 1980. Nueva York: Doubleday;1980.
- 6. MINGOTE, J.C. (1998):** “Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional”. Formación médica continuada. (Versión electrónica).1998: 5(8), 493.
- 7. INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT).** NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación, 2016. Disponible en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Fichastecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- 8. EDELWICH, J. Y BRODSKY, A. (1980):** Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Nueva York: Human Sciences Press; 1980.
- 9. AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.** Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y salud en el trabajo. FACTS [Internet]. 2007 [citado 28 Ago 2016]; 74. Disponible en: <http://osha.europa.eu>.
- 10. MASLACH, C. y LEITER, M.P. (1997):** The truth about burnout. 2ª ed. San Francisco, CA: Jossey Bass;1997.

11. **BUENDÍA, J. y RAMOS, F. (2001):** Empleo, Estrés y Salud. 1ª ed. Madrid: Pirámide; 2001.
12. **LEY Nº 31/1995, 2016. LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES,** España, 24 Junio 2016.
13. **INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT).** NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21,PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, 2016. Disponible en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Fichastecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
14. **MONCADA S, LLORENS C, GIMENO X, FONT, A.** Exposición laboral a riesgos psicosociales en población asalariada española. En: Moncada S, Llorens C. Organización del trabajo, factores psicosociales y salud. Experiencias de prevención. Madrid: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2007.
15. **MONCADA S, LLORENS , KRISTENSEN TS, VEGA S.** La metodología COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos Psicosociales. Notas Técnicas de Prevención núm 703. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2006.
16. **MONCADA S, LLORENS C, KRISTENSEN T.** Manual del método ISTAS21 COPSOQ, versión castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen. [citado 5 agosto 2008]. Disponible en: <http://www.istas.net/web/abreenlace.asp?idenlace=1435>
17. **MONCADA, S., LLORENS, C. Y ANDRÉS, R. MORENO, N. Y MOLINERO, E. (2014)** Manual de método CoPsoQ-istas21(v2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 2 o más trabajadores. Versión media, Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y salud.
18. **MONCADA, S., LLORENS, C., FONT, A., GALTES, A., NAVARRO, A., (2008):** Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España: valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21. Revista española de salud pública. 2008; 82(6): 1135-5727.
20. **COPSOQ.ISTAS21.NET, COPSOQ-ISTAS21 VERSION 2.** Barcelona: copsoq.istas21.net; 2003 [actualizada el 6 de Enero de 2014]. Disponible en <http://www.Copsoq.istas21.net>

- 21. MORENO,B. BAEZ, C.** Factores y riesgos psicosociales, formas , consecuencias , medidas y buenas prácticas. Madrid : Universidad Autónoma de Madrid; 2010.
- 21. HOMBRADOS, M.I.** Estrés y Salud. Valencia: Promolibro; 1997.
- 22. COLOM, S.M.** Uso del Tiempo, desigualdades sociales y ciclo de vida. Nota de Investigación. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona; 2009.
- 23. CARRASQUER, P.** La Doble presencia. El trabajo y el empleo femenino en las sociedades contemporáneas. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona;2009.
- 24. ACEVEDO, G.E., SANCHEZ, J., FARIAS, M. , FERNANDEZ, A.** Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba. Ciencia y trabajo. 2013; 15(48) 718-2449.
- 25. RODRIGUEZ,M.** Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?.Universidad de Carabobo, Venezuela. 2009; 2(3) 127-141.



10. Anexos

ANEXO I: ACUERDO DE UTILIZACION DEL METODO ISTAS21.

ACUERDO DE UTILIZACION DEL METODO ISTAS21

Ambas partes acuerdan el uso del método ISTAS21 para finalidades preventivas, concretamente de evaluación de riesgos laborales y la consiguiente planificación de la actividad preventiva, con las siguientes condiciones:

1. Las partes aceptan expresamente las consideraciones establecidas en las condiciones de utilización del método ISTAS21, que se resumen en:

- No debe usarse ISTAS21 si se pretende no hacer nada con los resultados.
- El cuestionario no puede ser modificado salvo en las preguntas y formas descritas en el epígrafe “Adaptación del cuestionario”. Estas modificaciones deben ser consideradas entre las partes. Cualquier otra modificación queda expresamente prohibida.
- Todas las respuestas son anónimas. Todos los datos recogidos son confidenciales y serán exclusivamente utilizados para finalidades preventivas y por personal técnico acreditado y sujeto al mantenimiento del secreto (Ley Orgánica de Protección de Datos, Ley 15/1999).
- La respuesta al cuestionario es personal.
- Todos los trabajadores de las unidades evaluadas tienen derecho a tener puntual información del estado de la evaluación, tener un informe por escrito de los resultados, discutir dichos resultados y formular propuestas
- Los resultados deben ser considerados como oportunidades para el diálogo entre los agentes sociales y el desarrollo de alternativas más saludables a la organización del trabajo.
- Se garantizará la participación de los agentes sociales en todo el proceso de intervención derivado del uso del método ISTAS21.

2. El objetivo de tasa de respuesta del cuestionario se fija en el 100% de la población que ocupa las unidades objeto de evaluación. Se distribuirá el cuestionario independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios...), de empleo (tipo de contrato...), y de trabajo (jornada, turno...).

3. La totalidad de la plantilla implicada en el proceso de evaluación y consiguiente planificación de la actividad preventiva debe conocer los objetivos del mismo así como las personas responsables.
4. La totalidad de la plantilla implicada en el proceso de evaluación debe recibir un resumen de los principales resultados obtenidos, especialmente los referentes al conjunto de la empresa y a las unidades de análisis que protagoniza
5. Los representantes de la dirección y de los trabajadores acordarán las condiciones de entrega, cumplimentación y devolución del cuestionario por parte de la totalidad de la plantilla implicada.
6. El cuestionario es anónimo. Debe asegurarse que la adaptación de las preguntas y las condiciones de distribución y devolución garantizan el anonimato.
7. Se garantizará la confidencialidad. Los cuestionarios serán tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. La designación de dichas personas deberá ofrecer confianza a todas las partes implicadas. Los cuestionarios y la base de datos, serán custodiados por personal técnico acreditado y sujeto al mantenimiento del secreto. Se exigirá que el personal técnico se comprometa expresamente a mantener el anonimato en el informe de los resultados.
8. La redacción del informe de evaluación, que contendrá la interpretación de los datos, incluirá todas aquellas consideraciones que la representación de la dirección de la empresa y de los trabajadores/as consideren oportunas habiendo atendido a las observaciones realizadas por los trabajadores/as, mandos intermedios y dirección.
9. Los resultados de la aplicación del método ISTAS21 debe utilizarse para desarrollar alternativas más saludables en la organización del trabajo. Los representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores propondrán, con el asesoramiento de técnicos, las actuaciones preventivas que consideren pertinentes, habiendo atendido las observaciones realizadas por los trabajadores/as, mandos intermedios y dirección.
10. Se consensuarán entre las partes las medidas preventivas a aplicar.
11. Se exigirá que todo el personal (ajeno a la empresa o no) que va a trabajar en la implementación de la metodología ISTAS21 en esta empresa se comprometa a asumir cada una de las cláusulas contenidas en este acuerdo.