

Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones.

Trabajo de Fin de Máster

Curso 2021/2022

Convocatoria de Septiembre

Orientación:

Título: Nivel de estrés en los trabajadores con atención al Público

Autora: Catalina Franco García

Tutor: María José Quiles Sebastián

Código OIR:TFM.MGR.MJQS.CFG.220724

Elche, a 2 de septiembre 2022

INDICE

RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. MÉTODO.....	6
2.1 PARTICIPANTES.....	6
2.2. INSTRUMENTO UTILIZADO.....	6
3. RESULTADOS.....	9
4. DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	13
5. PROPUESTA DE PLAN PREVENTIVO.....	14
6. BIBLIOGRAFÍA	
6.1. LEGISLACIÓN.....	16
6.2. REFERENCIAS.....	16
7. ANEXOS.....	17

RESUMEN:

El estrés en el ámbito laboral se ha convertido en un problema de gran relevancia social debido a las importantes consecuencias que tiene tanto para trabajadores como para la organización. En este sentido, resulta interesante evaluar el nivel de estrés en diferentes puestos de trabajo con el fin de poder plantear diferentes planes de actuación para prevenirlo y/o reducirlo.

Así, en este trabajo se presenta el análisis del nivel de estrés en personal administrativo con atención directa al ciudadano, donde diariamente el trabajador debe atender a personas de diferente sexo, nacionalidad, necesidades, etc.

La muestra está compuesta por un grupo de 16 trabajadores, que integran los diferentes departamentos: asesoramiento de búsqueda de empleo, información sobre trámites que debe realizar el usuario para inscribirse en la oficina para la búsqueda de empleo, asesoramiento de ayudas para personas que están sin empleo, etc.

Para la obtención de los resultados de este estudio se ha utilizado la adaptación del cuestionario de Evaluación de los factores psicosociales (F-PSICO) para el sector administrativo con atención directa al usuario, que incluye el estrés laboral como factor de riesgo.

Una vez analizados los datos se han observado diferentes manifestaciones de estrés entre los diferentes trabajadores y sus consecuencias, tanto para empresa como para el empleado. Tanto hombres como mujeres coinciden en un descontento generalizado como es: exceso de temporalidad, dificultad para promocionarse, ambigüedad de rol/conflicto de rol, supervisión participación.

A partir de los datos, se presenta las líneas generales que tendría que desarrollar un programa de prevención del estrés organizacional dirigido a los trabajadores evaluados: dar mayor autonomía, valorar la aptitudes y actitudes, definir claramente los papeles a desempeñar, etc.

Sería aconsejable la realización de un plan preventivo: ofrecer unas pautas en el proceso de la prevención del estrés en las organizaciones.

ABSTRACT:

Stress in the workplace has become a problem of great social relevance due to the important consequences it has for both workers and the organization. In this sense, it is interesting to evaluate the level of stress in different jobs in order to propose different action plans to prevent and/or reduce it.

Thus, this paper presents the analysis of the level of stress in administrative staff with direct attention to the citizen, where the worker must attend to people of different sexes, nationalities, needs, etc. on a daily basis.

The sample is made up of a group of 16 workers, who make up the different departments: job search advice, information on procedures that the user must carry out to register at the job search office, help advice for people who are without employment etc.

To obtain the results of this study, the adaptation of the Psychosocial Factors Evaluation Questionnaire (F-PSICO) for the administrative sector with direct attention to the user, which includes work stress as a risk factor, has been used.

Once the data has been analysed, different manifestations of stress have been observed among the different workers and its consequences, both for the company and for the employee. Both men and women agree on a generalized discontent such as: excess of temporality, difficulty in promoting themselves, role ambiguity/role conflict, participation and supervision.

Based on the data, the general lines that an organizational stress prevention program aimed at the evaluated workers would have to develop are presented: give greater autonomy, assess aptitudes and attitudes, clearly define the roles to be played, etc.

It would be advisable to carry out a preventive plan: offer some guidelines in the process of stress prevention in organizations.

1 INTRODUCCION

El estrés laboral es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022)

Siempre ha estado presente en el trabajo, sin embargo está incrementando su intensidad e incidencia debido a las nuevas formas de organización del trabajo y de relaciones sociolaborales. Según datos de Eurostat, el estrés es el segundo problema de salud más frecuente entre los trabajadores tras los trastornos musculoesqueléticos. Por ello también está aumentando la sensibilización, a nivel internacional, sobre la necesidad de actuar frente al estrés en el trabajo.

En la actualidad, es tratado como un problema colectivo y no individual, que puede afectar a todos los trabajadores, de todas las categorías y profesiones. Debemos tener siempre presente que el estrés laboral tiene efectos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por tanto, sobre absentismo, rendimiento y productividad.

En este sentido cabe destacar que cuando existe una exposición mantenida a estímulos estresores, el organismo produce una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del sistema nervioso. La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de estrés inicial o en una fase crónica o de estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad. A modo de ejemplo, entre las alteraciones que puede provocar el estrés laboral se encuentran entre otras:

- Emocionales (ansiedad, depresión, insomnio)
- Cognitivos (falta de concentración)
- Fisiológicos (defensas bajas, hipertensión)
- Conductuales (abuso de sustancias como alcohol, tabaco o drogas)

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA), los riesgos psicosociales y el estrés laboral encabezan la lista de problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Se calcula que alrededor de la mitad de los trabajadores de la UE están en contacto con el estrés laboral, lo que supone cerca de la mitad de las jornadas laborales perdidas.

Entre las causas que producen estrés laboral están:

- La carga excesiva de trabajo
- La falta de concreción en las labores a realizar
- La mala organización o cambios en esta
- La inseguridad laboral
- La ausencia de comunicación
- La violencia ejercida por terceros

Así pues, el objeto de este TFM, es analizar el nivel de estrés que puede darse en los trabajadores que tienen atención directa al público, sus manifestaciones y consecuencias.

2 MÉTODO

2.1 Participantes.

Se recluto una muestra de 16 trabajadores del sector público. La edad de los participantes está comprendida entre los 35 y 65 años, con media de 32.96 y desviación estándar de 11.27. El 68,97% son mujeres y el 31,25% hombres. Respecto al nivel de estudios son: medios (67%) superiores (38%) Los participantes realizan funciones de personal administrativo con atención directa al usuario. La antigüedad en el puesto laboral se encuentra en una rango desde de 3 meses hasta 35 años.

2.2. Instrumento.

Para la evaluación del estrés laboral sé utilizo una adaptación del cuestionario F-PSICO (portal INSST- F-PSICO). El método utilizado ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), con la denominación de F-PSICO. Método de Evaluación Factores Psicosociales, consta de los 84 ítems, distribuidos en siguientes factores:

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

FACTOR 1.- Contenido del trabajo. Este factor consta de 14 ítems, que evalúa el grado en que el conjunto de tareas que debe desempeñar el trabajador activan una serie de capacidades y habilidades, así como el reconocimiento social que percibe el empleado por parte de los otros. Se estructura en tres bloques: **las capacidades analíticas, importancia social del trabajo y habilidades requeridas.**

La escala de respuestas tiene un formato Likert con cuatro opciones de respuesta. Para los ítems del 1 al 6 (capacidades analíticas) y del 11 al 14 (Habilidades requeridas), señalarían desde “casi nunca”(1pto), “a veces”(2pto), “a menudo” (3pto) hasta “constantemente”(4pt). Para los ítems desde el 7 al 10 (Importancia Social del Trabajo) desde “poco importante”(1pto), “algo importante”(2pto), “bastante importante” (3pto) hasta “muy importante”(4pto).

FACTOR 2: supervisión/participación .Este factor consta de 16 ítems, que evalúa como se distribuye el poder de decisión entre el empleado y la dirección en aspectos relacionados con el desempeño de su actividad laboral. **Se estructura en cuatro bloques: grado de participación, grado de supervisión, medios para la participación.**

La escala de respuestas tiene un formato Likert con tres respuestas alternativas (Tipo Likert), desde el Ítems 15 al 20 (Grado de participación), que iría desde “no se me considera”, “se pide mi opinión”, hasta “decido yo”, Para los ítems 21 al 26 (Grado de Supervisión) lo harían con tres respuestas anclajes de respuesta desde “insuficiente” hasta “excesivo”. Y del 27 al 31 (Medios para la participación), con cuatro respuestas alternativas desde “no existe”, “Malo”, “Regular” hasta “Bueno”. (4pto)

FACTOR 3: Definición de rol Este factor consta de 11 ítems, considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada empleado **Se estructura en dos bloques: ambigüedad de rol** (se produce cuando se le ofrece al empleado una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional), **conflicto de rol** (cuando existen demandas laborales no compatibles o que el trabajador no desea cumplir).

La escala de respuestas tiene un formato Likert, con cuatro respuestas alternativas, para los ítems que van desde el 32 al 38 (Ambigüedad de Rol) desde “poco claro” (1pto), algo claro (2pto), “claro” (3 pto) hasta “muy claro” (4 pto), y desde los ítems 39 al 42 (Conflicto de Rol), desde “frecuentemente” (1pto), “a menudo” (2 pto), “a veces” (3pto), hasta “casi nunca”(4 pto).

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

FACTOR 4: Interés por el trabajador. Este factor consta de 6 ítems, hace referencia al grado en que la preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando la estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional, y facilitando información y formación necesaria

La escala de respuestas tiene un formato Likert con cuatro respuestas alternativas para los ítems 43 y 44 desde “ninguna” (1pto), “poca” (2pto), “alguna”(3pto), hasta “muchas” (4pto), y para los ítems desde el 45 hasta el 48 desde “no existe” (1pto), “malo” (2pto), “regular (3pto), hasta “bueno” (4ptos).

FACTOR 5: Conductas de hostigamiento. Consta de 23 ítems, que evalúan tanto las distintas insinuaciones, comentarios negativos respecto a la vida privada del trabajador como las insinuaciones hostiles que el empleado recibe y que están relacionadas con el desarrollo del trabajo. Se estructura en dos grandes bloques: **conducta de acoso personal y conducta de acoso al rendimiento del trabajo.**

La escala de respuestas tiene formato Likert, para los ítems 49 al 71, está conformada por cinco respuesta alternativas que van desde “nunca” (1pto), “de vez en cuando” (2pto), “una vez al mes” (3pto), “una vez a la semana” (4pto), hasta “diariamente” (5pto).

FACTOR 6: Carga mental. Consta de 9 ítems, evalúa el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en la realización de su actividad laboral.

La escala de respuesta tiene la siguiente estructura (ítems desde el 72 al 80.):para el ítem 72 con cuatro respuestas alternativas de va desde “muy alta”, “Alta”, “Media” hasta “Baja”.Para el ítem 73, igualmente con cuatro respuestas alternativas, desde “normalmente demasiado poco” hasta “no tengo un tiempo determinado me lo tomo yo”. Para el ítem 74, con cuatro respuestas, desde “no” hasta “sí”. El ítem 75 está compuesto por cinco anclajes de respuesta, desde “casi todo el tiempo” hasta “casi nunca”. El ítem 76, compuesto por tres respuesta desde “frecuentemente”, hasta “así nunca”. El ítem 77, con tres respuesta, que van desde “generalmente pasa desapercibido” hasta “puede provocar consecuencias graves”. El ítem 78, con cuatro respuestas desde “no, nunca”, hasta “sí, siempre”. El ítem 79, con cuatro respuestas, desde “muy complicada”, hasta “muy sencilla”. El ítem 80, con tres anclajes de respuesta, desde “no” (1pto), “a veces” (2pto), hasta “si frecuentemente” (3pto),

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

FACTOR 7: Autonomía temporal. Consta de 3 ítems, evalúa el grado de libertad

concedido al empleado en el ejercicio de su trabajo. Hace referencia a la discreción concedida a un empleado sobre la gestión de su tiempo y descanso. Se pregunta sobre la elección del ritmo o de la carencia de trabajo y de la libertad que tiene para alterarlos si lo desea, así como su capacidad para distribuir los descansos.

Esta escala está compuesta por los ítems desde el 81 al 83, El modo de respuesta utilizado es con una escala con tres respuestas alternativas que va desde “no” hasta “(1pto), “a veces (2pto) hasta “sí” (3pto)

El cuestionario ha sido realizado por trabajadores en los que se ha tenido en cuenta edad, género, antigüedad en organización y puesto de trabajo, nivel de estudios. Su utilidad estriba en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, en concreto el estrés.

3. RESULTADOS

Se han evaluado dichos cuestionarios de forma exhaustiva teniendo en cuenta formación, sexo, edad, estado civil, antigüedad en el puesto, etc.

Tabla 1 Descripción de las características de la población a estudio

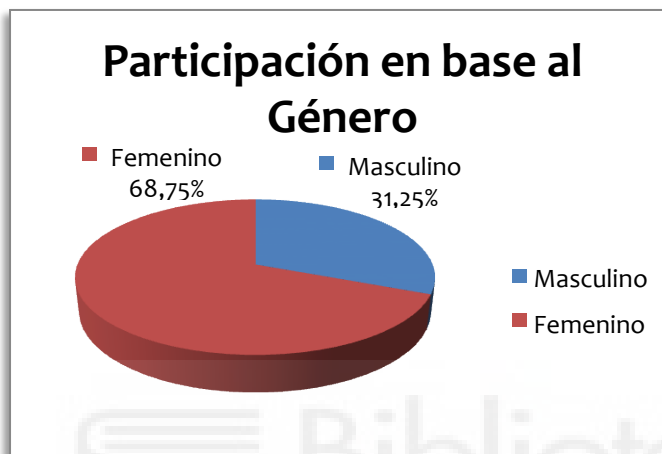
CARACTERÍSTICAS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL POBLACION
SEXO	68,75%	31,25%	100%
EDAD MEDIA	38	43	41
NIVEL	Base (25%), Técnico (30%)	Base (25%), Técnico (30%)	Base 45% Técnico 55%
TITULACIÓN	Superior 50% Media 50%	Superior 60% Media 40%	75% 25%
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO	< 1 año (35%) > 1 año (20%)	< 1 año (25%) > 1 año (20%)	< 1año 70% >1 año 35%
FIJO /CONTRATADO TEMPORAL	FIJO 10% TEMPORAL 45%	FIJO 15% TEMPORAL 30%	FIJOS 25% TEMPORL 75%
CARGAS FAMILIARES	SI - 50% NO- 5%	SI- 35% NO – 10%	85% 15%

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

Del análisis de las características de la población a estudio diríamos que:

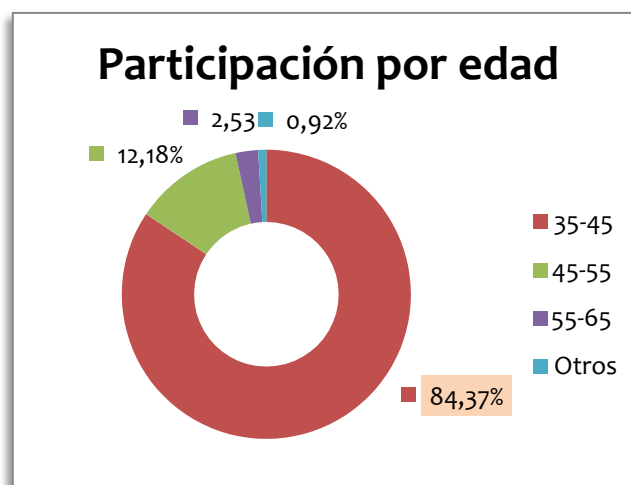
- En cuanto a las características individuales de los trabajadores que completaron la encuesta, encontramos que un 68,97% de las encuestas completadas es población femenina, frente al 31,25% masculino.

Gráfico 1. Tasa de participación por sexo.



- Se ha calculado la tasa de respuesta por grupos de edad y la mayor proporción de participación es la del rango de edad entre 35 a 45 años (84,73%),

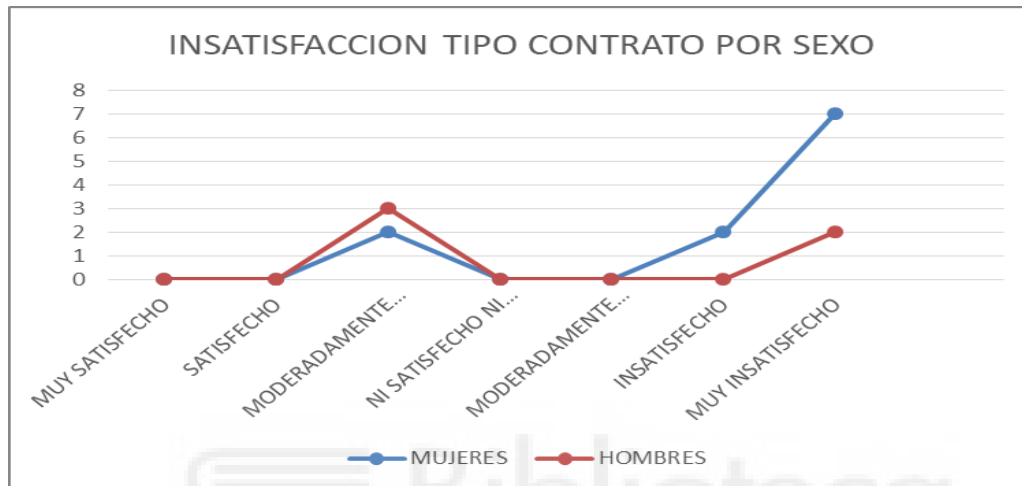
Gráfico 2. Tasa de respuestas por grupos de edad.



MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

- Otro rasgo bastante significativo es el tipo de contrato, que en su mayoría es temporal, para ambos sexos, con el 75% del total de la muestra a estudio. Esta es una característica que propicia bastante al trabajador a sufrir estrés, ya que la incertidumbre de si: será despedido, si está realizando bien el trabajo, la valoración del jefe, etc

Gráfico 3. Insatisfacción según tipo de contrato y sexo.



- La antigüedad al igual que el tipo de contrato conforma el 60% del total con una antigüedad menor a un año. Este es un factor muy importante a considerar a la hora de sufrir estrés, la falta de experiencia, no controlar bien el trabajo, etc.
- Las cargas familiares, son otro potenciador, por la falta de flexibilidad en los horarios para atender a los hijos, mayores, etc.
- Titulación, afecta en gran medida, ya que el trabajador que está mejor preparado académicamente y tiene un trabajo básico, se siente a menudo infravalorado.

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

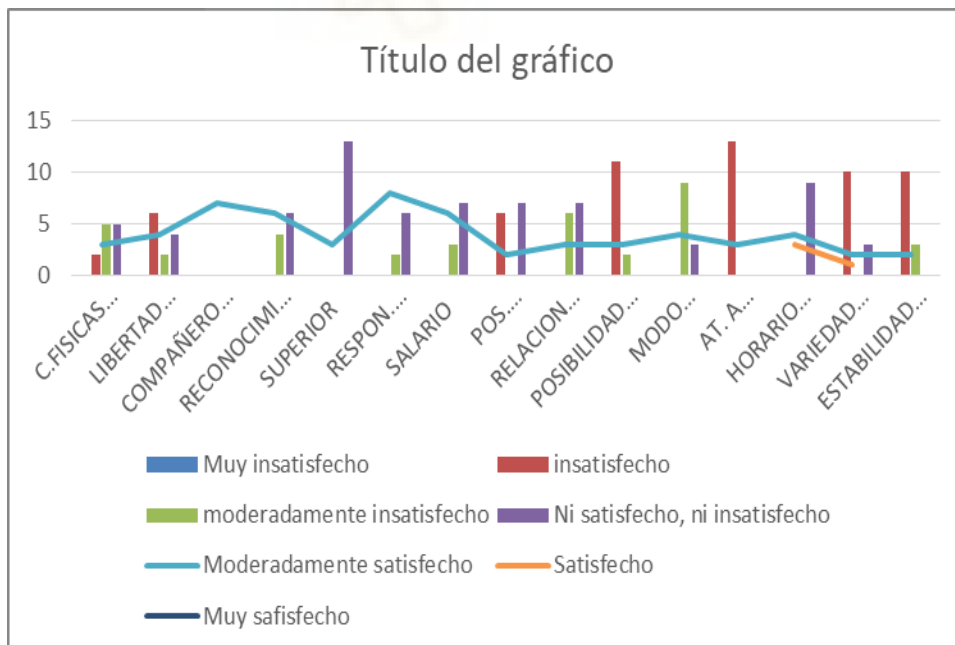
La tabla 2 recoge las puntuaciones obtenidas en cada uno de los factores de la escala.

Tabla 2. Puntuaciones en función de los factores del cuestionario F-PSICO

FACTOR	Rango respuesta	Media	DT
CONTENIDO DEL TRABAJO	25/87	77,5	77,37
SUPERVISION/PARTICIPACION	6/138	63	34,63
DEFINICION DE ROL	12/76	62,5	78,81
INTERES POR EL TRABAJADOR	13/33	25,5	47,23
CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO	0/258	53,5	110,43
CARGA MENTAL	20/82	51	93,51
AUTONOMIA PERSONAL	6/26	16	78,61

En el gráfico que se muestra a continuación se observa que existe nivel muy acusado de insatisfacción generalizada con respecto a la estabilidad en el trabajo, posibilidad de promoción, reconocimiento del trabajo bien hecho, etc. frente al nivel de muy satisfecho que es nulo.

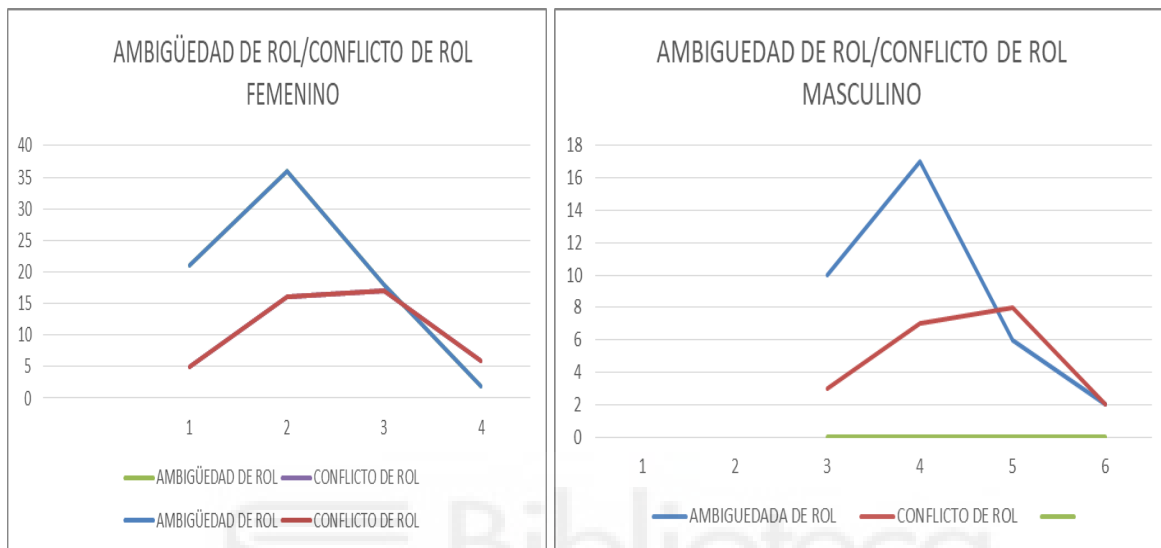
Gráfico 4 Como se siente el trabajador en relación a los distintos aspectos del trabajo



MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

Finalmente si comparamos los resultados tanto para hombres como para mujeres, comprobamos que coinciden en los siguientes apartados con un nivel de situación de riesgo alto: supervisión/participación, medios para la participación, definición de rol y ambigüedad de rol.

Gráficos 5 y 6: Ambigüedad de rol/ conflicto de rol femenino/masculino



4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En este trabajo se han presentado los resultados de la evaluación del estrés laboral de un grupo de trabajadores con atención directa al público. El estrés laboral se ha de tener en cuenta por las graves implicaciones que tiene tanto para la salud de los trabajadores como para la calidad del servicio.

Los resultados muestran diferentes manifestaciones de estrés entre los diferentes trabajadores y sus consecuencias, tanto para empresa como para el empleado, así como dificultades en lo que respecta a:

- Falta de capacidad de decisión del empleado con respecto a la dirección, en los aspectos del desempeño de su trabajo.
- No se tienen en cuenta los medios de que dispone el trabajador para poder influir en su decisiones en relación con la actividad laboral que desempeña.
- Problemas a la hora de definir qué lugar ocupa cada cual, etc (definición de rol)
- Información errónea acerca de las funciones a realizar por el trabajador.
- Exceso de trabajo durante la jornada

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

A partir de estos resultados, se presentan las líneas generales que tendría que desarrollar un programa de prevención del estrés organizacional dirigido a los trabajadores evaluados/as:

- Dar mayor autonomía al trabajador a la hora del desempeño de su trabajo
- Valorar las actitudes y aptitudes del trabajador en relación a las tareas que desempeña.
- Definición exhaustiva del nivel jerárquico, esto evita conflictos entre los trabajadores de la empresa.
- Asegurar que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Diseñar los trabajos para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades.
- Definir claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores
- Dar oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones afectando a sus trabajos.
- Mejorar la comunicación, reducir la incertidumbre sobre el desarrollo de las posibilidades de trabajo en el futuro.
- Dar oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.
- Establecer los calendarios de trabajo que sean compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.

Como continuación de este trabajo, se propone la realización de un plan preventivo. Aunque no es posible dar una receta general para prevenir el estrés en el trabajo, sí es posible ofrecer unas pautas en el proceso de la prevención del estrés en organizaciones. En todas las situaciones, el proceso para los programas para la prevención del estrés supone tres pasos distintos: la identificación del problema, la intervención, y la evaluación. La preparación para un programa de prevención del estrés debe incluir los pasos siguientes:

- Construir la conciencia general sobre el estrés de trabajo (las causas, los costos, y el control)
- Asegurar la dedicación y el apoyo de la administración para el programa.
- Incorporar la aportación y la participación del empleado en todas las fases del programa.
- Establecer la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (e.g., la capacitación especializada para el personal en la organización o el uso de consultores del estrés de trabajo)..

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

- Atención individual del problema.- Los programas de atención individual informan en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores, ayudándolos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Empleando carteles, trípticos, videos, etc.
- Medidas organizacionales..- Reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa y organización. Las acciones específicas deberán dirigirse hacia la estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación el personal.
- Importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo.

Para finalizar, y a modo de conclusión final, destacar que el estrés laboral es el segundo problema de salud más frecuente en el trabajo (por detrás de los trastornos músculo-esqueléticos), un hecho que se está acentuando con la crisis económica: el temor de los trabajadores a un despido, la incertidumbre ante la situación de la empresa, la presión por cumplir objetivos, el aumento de la carga de trabajo en caso de reducción de plantilla. El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores a las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada es totalmente erróneo.

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de la salud en el trabajo, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés de forma efectiva, aunque esto es bastante difícil, ya que tanto los gerente como empleadores, generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores de forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema, cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

6. BIBLIOGRAFÍA

6.1. Legislación.

- Ley 31 de 1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

6.2. Referencias bibliográficas

- Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo (1982). *El estrés físico y psicológico en el trabajo* Ministerio de trabajo y SS. (1982)
- NTP 318: El estrés :proceso de generación en el ámbito laboral
- NTP 476:El hostigamiento Psicológico en el trabajo: mobbing
- NTP 704:”Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”(I): definición y proceso de generación.”
- NTP 705:”Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”(II): consecuencias, evaluación y prevención.”
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (1 de junio de 2022). *Riesgos psicosociales*. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres->
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2 de junio de 2022). *Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo*. http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_162039/lang--es/index.htm
- Pedregosa, I. (2005). *La Vigilancia de la Salud en el Ámbito Laboral*.- CES (Consejo Económico social).
- Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema
- Sociedad para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (1 de julio de 2022). *Consecuencias del estrés laboral*. http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Velásquez Fernández, M. -*Impacto Laboral del Estrés*.-Editorial Letter publicaciones
- Velásquez Fernández, M. - *La Inspección de Trabajo y Seguridad social ante los Riesgos Psicosociales*.- Editorial Letter publicaciones.

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

7. ANEXOS

- Cuestionario Psicosocial F-PSICO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN F-PSICO

A continuación se le solicita la información referente al desempeño de su puesto de trabajo, conteste señalando la opción que se corresponda con su situación

¿En qué medida se requieren las siguientes habilidades para realizar su trabajo?

	casi nunca	a veces	a menudo	constantemente
1.- Capacidad para aprender cosas o métodos nuevos				
2.- Capacidad para adaptarse a nuevas situaciones				
3.- Organizar y planificar el trabajo				
4.- Tener iniciativa				
5.- Transmitir información				

6.- ¿Qué aspecto de su trabajo le atrae más, además del salario? (conteste una sola respuesta)	Sólo el salario	Puedo promocionar	La satisfacción de cumplir con mi trabajo	Es un reto
--	-----------------	-------------------	---	------------

En general ¿cómo cree que consideran su trabajo las siguientes personas?

	Poco importante	Algo importante	Bastante importante	Muy importante <input type="checkbox"/>
7.-Sus superiores				
8.- Sus compañeros de trabajo				
9.- El público en general o los clientes				
10.- Su familia y amistades				

¿En qué medida se requieren las siguientes habilidades para realizar su trabajo?

	casi nunca	a veces	a menudo	constantemente
11.- Tener una buena memoria				
12.- Habilidad y destreza manual				
13.- Capacidad para concentrarse en su trabajo				
14.- Precisión				

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

¿En qué medida participa en las decisiones de los siguientes aspectos de su trabajo?

	No se me considera	Se pide mi opinión	Decido yo
15.- Orden de las operaciones a realizar			
16.- Resolución de incidencias			
17.- asignación y distribución de tareas			
18.- Planificación del trabajo			
19.- Cantidad de trabajo			
20.- Calidad del trabajo			

¿Qué le parece el control que la dirección ejerce sobre los siguientes aspectos de su trabajo?

	Insuficiente	Adecuado	Excesivo
21.- Métodos para realizar el trabajo			
22.- Planificación del trabajo			
23.- Ritmo de trabajo			
24.- Horario de trabajo			
25.- Resultados parciales			
26.- Resultado último del trabajo			

¿Cómo valora el funcionamiento de los medios de que dispone para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que le interesan?

	No existe	Malo	Regular	Bueno
27.- Conversación directa con los superiores				
28.- Buzón de sugerencias				
29.- Círculos de calidad				
30.- Comité de empresa / delegados de personal				
31.- Asambleas y reuniones de trabajadores				

¿Cómo se le informa de los siguientes aspectos de su trabajo?

	Poco claro	Algo Claro	Claro	Muy Claro
32.- Lo que debe hacer (funciones, competencias y atribuciones)				
33.- Cómo debe hacerlo (métodos de trabajo)				
34.- Cantidad de producto que se espera que haga				
35.- Calidad del producto o del servicio				

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

36.- Tiempo asignado				
37.- Información necesaria para llevar a cabo las tareas				
38.- Su responsabilidad (qué errores o defectos pueden achacarse a su actuación y cuáles no)				

Señale en qué medida se dan las siguientes situaciones en su trabajo

	Frecuentemente	A menudo	A veces	Casi nunca
39.- Se le asignan tareas que no puede realizar al tener los recursos y / o materiales innecesarios				
40.- Para ejecutar algunas tareas tiene que saltarme los métodos establecidos				
41.- Recibe instrucciones incompatibles entre sí (unos le mandan una cosa y otros otra)				
42.- El trabajo le exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no está de acuerdo				
43.- ¿Qué importancia cree que tiene la experiencia para promocionar en su empresa?				
44.- ¿Cómo definiría la formación que se imparte o se facilita desde su empresa?				

¿Cómo valora el funcionamiento de los siguientes medios de información en su empresa?

	No existe	Malo	Regular	Bueno
45.- Charlas informales (de pasillo) con los jefes				
46.- Tablones de anuncios				
47.- Información escrita dirigida a cada trabajador				
48.- Información oral (reuniones, asambleas, etc.)				

Durante los últimos seis meses ¿con qué frecuencia se ha visto sometido a las siguientes situaciones en su trabajo? Por favor, indíquelo según la escala que aparece a continuación:

	Nunca	De vez en cuando	Una vez al mes	Una vez a la semana	Diariamente
49.- Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo					
50.- Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículas o insultantes					
51.- Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación					

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

52.- Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales					
53.- Percibe cotilleos o rumores sobre usted					
54.- Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo					
55.- Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada					
56.- Se le insulta verbalmente					
57.- Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea					
58.- Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo					
59.- Recibe amenazas o abusos físicos					
60.- Se le recuerda persistentemente sus errores					
61.- Percibe hostilidad hacia usted					
62.- Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones					
63.- Se infravalora el resultado de su trabajo					
64.- Se infravalora el esfuerzo que realiza en su trabajo					
65.- Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta					
66.- Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas					
67.- Se siente objeto de bromas de mal gusto					
68.- Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer					
69.- Se infravaloran sus derechos u opiniones basándose en su edad					
70.- .Se siente explotado en su trabajo					
71.- Percibe reacciones molestas de los compañeros debido a que trabaja demasiado					

72 ¿Cómo calificaría la atención que debe mantener para realizar su trabajo?	Muy alta	Alta	Media	Baja
73.- Para realizar su trabajo, la cantidad de tiempo de que dispone es:	Normalment e demasiado poco	En algunas ocasiones demasiado poco	Es suficiente, adecuado	No tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo
74.- Cuando se produce un retraso en el desempeño de su trabajo, ¿se ha de recuperar?	Sí, durante el trabajo,	Sí, durante las pausas	Sí, con horas extras	No

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

	acelerando el ritmo				
75.- La ejecución de su tarea, ¿le impone trabajar con cierta rapidez?	Casi todo el tiempo	Sobre 3/4 del tiempo	Sobre la mitad del tiempo	Sobre 1/4 del tiempo	Casi nunca
76.- Los errores, averías u otros incidentes que puedan presentarse en su puesto de trabajo se dan:	Frecuentemente	En algunas ocasiones	Casi nunca		
77.- Cuando en su puesto de trabajo se comete algún error:	Puede provocar consecuencias graves (para la producción o la seguridad de otras personas)	Puede provocar algún problema menor	Generalmente pasa desapercibido		
78.- Al acabar la jornada, ¿se siente fatigado?	Sí, siempre	Sí, frecuentemente	Sí, a veces	No, nunca	
79.- ¿Cómo es la información que maneja para realizar su trabajo?	Muy complicada	Complicada	Sencilla	Muy sencilla	

	No	A veces	Sí
80.- El trabajo que realiza, ¿le resulta complicado o difícil?			
81 ¿Puedes distribuir tú mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral?			
82- ¿Tienes posibilidad de marcar tu propio ritmo de trabajo?			
83- ¿Tienes posibilidad de variar el ritmo de trabajo a lo largo de tu jornada laboral?			

RESUMEN

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS TRABAJO Y ORGANIZACIONES

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (desde muy satisfecho a muy insatisfecho) entre las que usted se posicionará marcando con una X aquella casilla se mejor represente su parece.

1= Muy insatisfecho

2= Insatisfecho

3= Moderadamente insatisfecho

4= Ni satisfecho ni insatisfecho

5= Moderadamente satisfecho

6= Satisfecho

7= Muy satisfecho

84. Condiciones físicas de su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
85. Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
86. Tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
87. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7
88. Tu superior inmediato	1	2	3	4	5	6	7
89. Responsabilidad que se te ha asignado	1	2	3	4	5	6	7
90. Tu salario	1	2	3	4	5	6	7
91. La posibilidad de utilizar tus capacidades	1	2	3	4	5	6	7
92. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	1	2	3	4	5	6	7
93. Tus posibilidades de promocionar	1	2	3	4	5	6	7
94. El modo en que tu empresa está gestionada	1	2	3	4	5	6	7
95. La atención que se presta a las sugerencias que haces	1	2	3	4	5	6	7
96. Tu horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
97. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	1	2	3	4	5	6	7
98. Tu estabilidad en el empleo	1	2	3	4	5	6	7