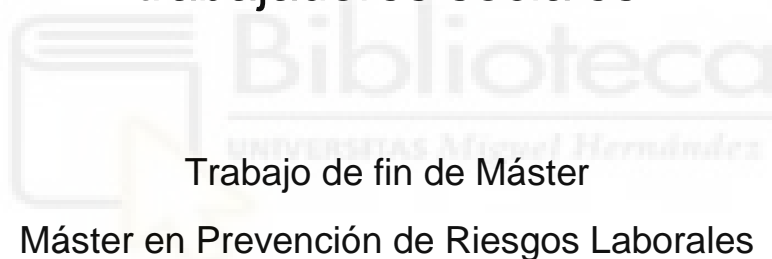




Evaluación de riesgos psicosociales en trabajadores sociales



Trabajo de fin de Máster

Máster en Prevención de Riesgos Laborales

Curso Académico 2022/2023

TRABAJO REALIZADO POR: RICARDO LURI BOLINSKI

TUTORIZADO POR: MARIA LUZ ARANTZAZU GARCIA

ENTREGA 24/07/2023





INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D. María Luz Arántzazu García González, Tutora del Trabajo Fin de Máster, titulado "Evaluación de riesgos psicosociales en trabajadores sociales." y realizado por el/la estudiante Ricardo Luri Bolinski.

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 25 de julio de 2023

GARCIA
GONZALEZ MARIA
LUZ ARANTZAZU - 
 Firmado digitalmente por
GARCIA GONZALEZ
MARIA LUZ ARANTZAZU -
Fecha: 2023.07.24
10:27:26 +02'00'

Fdo.: - María Luz Arántzazu García González
Tutor TFM



Resumen

El presente trabajo se enfoca en el análisis de la salud mental de los trabajadores, en particular de aquellos que desempeñan su labor en el ámbito de los servicios sociales. La investigación se realiza con el objetivo de evaluar la situación actual en cuanto a la salud mental de estos profesionales y de proponer medidas preventivas para la gestión de los riesgos psicosociales presentes en su entorno laboral. Para ello, se lleva a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva que permite recopilar información relevante sobre el estado de la salud mental de los trabajadores de servicios sociales, así como sobre los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar a su bienestar emocional. Además, se realiza un análisis de los riesgos laborales que permita identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral de los trabajadores sociales y diseñar estrategias preventivas efectivas. Las conclusiones obtenidas en este trabajo podrían tener importantes implicaciones en la gestión de la salud mental de los trabajadores de servicios sociales, ya que permitirían mejorar su calidad de vida laboral y reducir los riesgos psicosociales a los que están expuestos en su trabajo diario. Así pues, el objetivo principal de este trabajo es contribuir al bienestar de los trabajadores sociales y a la prevención de riesgos psicosociales de los profesionales que integran este sector.

Palabras Clave

Prevención de Riesgos Laborales, Psicosocial, Riesgos, Salud Mental, Burnout, CopSoQ

ÍNDICE

Resumen.....	2
1. Introducción.....	5
1. Marco teórico	7
2. Marco normativo.....	13
2. Justificación.....	15
3. Objetivos.....	16
1. Objetivo general.....	16
2. Objetivos secundarios.....	16
4. Metodología.....	20
5. Resultados.....	26
6. Medidas preventivas.....	33
7. Conclusiones.....	41
8. Referencias Bibliográficas.....	43
9. Anexos.....	45

INDICE DE TABLAS

1. Resumen del personal del lugar de trabajo.....	17
2. Etapas del proceso de intervención.....	23
3. Resumen de exposiciones.....	27
4. Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos laborales.....	29
5. Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos laborales.....	33



1. Introducción

En el ámbito laboral, los riesgos psicosociales son factores que pueden afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Estos riesgos se derivan de las condiciones de trabajo y las interacciones sociales en el entorno laboral. La Organización Mundial de la Salud, OMS (2010) define los riesgos psicosociales como *"las interacciones entre el trabajo, su entorno, la satisfacción en el trabajo y las condiciones organizacionales que pueden influir negativamente en la salud de los trabajadores y en su rendimiento laboral"*. Es fundamental comprender los diferentes tipos de riesgos psicosociales para poder abordarlos de manera efectiva y promover ambientes laborales saludables.

La OMS (2010) destaca que los riesgos psicosociales en el trabajo incluyen factores tanto del trabajo en sí como del entorno organizacional. Estos factores pueden generar estrés crónico en los trabajadores y tener un impacto negativo en su salud mental y física. Algunos ejemplos de riesgos psicosociales identificados incluyen altas demandas de trabajo, falta de control sobre las tareas, baja autonomía laboral, inseguridad laboral, apoyo social deficiente, conflictos en las relaciones laborales y desequilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Tipos de riesgos psicosociales:

La OMS (2010) clasifica los riesgos psicosociales en diferentes categorías según sus características y efectos. A continuación, se presentan algunos de los factores de riesgo psicosociales tales como el estrés:

- **Carga de trabajo y demandas psicológicas:** Estos riesgos se refieren a la sobrecarga de tareas, la presión de tiempo, la intensidad del trabajo y las exigencias emocionales del puesto. Pueden generar estrés y afectar la salud mental de los trabajadores.
- **Control y autonomía laboral:** Este tipo de riesgo se refiere a la falta de control y autonomía en la toma de decisiones y en la organización del trabajo. La falta de control puede generar frustración y disminuir el bienestar laboral.
- **Apoyo social en el trabajo:** Este riesgo se relaciona con la falta de apoyo y la ausencia de relaciones sociales positivas en el entorno laboral. Un entorno laboral con poco apoyo social puede aumentar el estrés y el riesgo de problemas de salud.
- **Desequilibrio entre el trabajo y la vida personal:** Este riesgo se refiere a la dificultad para conciliar las demandas laborales con las responsabilidades y compromisos personales. El desequilibrio entre el trabajo y la vida personal puede generar estrés crónico y afectar la calidad de vida.

- **Recompensas y reconocimiento:** Este tipo de riesgo se refiere a la falta de reconocimiento, recompensas y oportunidades de desarrollo en el trabajo. La falta de recompensas y reconocimiento puede afectar la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- **Relaciones sociales y conflicto laboral:** Estos riesgos están relacionados con los problemas de relación, el acoso laboral, el conflicto interpersonal y la falta de comunicación efectiva en el entorno laboral. Estos factores pueden generar estrés y afectar la salud y el bienestar de los trabajadores.

Estos tipos de riesgos psicosociales pueden estar interrelacionados y pueden variar según el contexto laboral y las características de cada individuo. Los riesgos psicosociales en el trabajo pueden tener diversos efectos sobre nuestra salud, tanto a nivel físico como mental. Estos efectos han sido ampliamente investigados y documentados por diversas organizaciones y entidades reconocidas en el campo de la salud ocupacional.

Efectos psicosociales

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2011), una agencia especializada de las Naciones Unidas, señala que los riesgos psicosociales pueden provocar trastornos de salud en los trabajadores, tanto de naturaleza física como psicológica. Entre los efectos más comunes se encuentran los siguientes:

- **Problemas de salud mental:** Los riesgos psicosociales pueden aumentar el estrés laboral y dar lugar a trastornos como la ansiedad, la depresión y el agotamiento emocional. Estos problemas pueden afectar negativamente el bienestar emocional y la calidad de vida de los trabajadores.
- **Enfermedades cardiovasculares:** El estrés crónico derivado de los riesgos psicosociales en el trabajo puede tener un impacto negativo en el sistema cardiovascular. Estudios han encontrado una asociación entre la exposición a estos riesgos y un mayor riesgo de enfermedades cardíacas, como la hipertensión y las enfermedades coronarias.
- **Trastornos musculoesqueléticos:** La tensión y la carga de trabajo excesivas pueden contribuir al desarrollo de trastornos musculoesqueléticos, como dolores de espalda, cuello y hombros. La falta de control y autonomía laboral también puede influir en la aparición de estos trastornos.
- **Alteraciones del sueño:** El estrés y la presión laboral pueden interferir con la calidad del sueño y provocar trastornos del sueño, como insomnio o dificultades para conciliar

el sueño. La falta de descanso adecuado puede tener un impacto negativo en la salud general y el rendimiento laboral.

- Problemas gastrointestinales: Los riesgos psicosociales pueden desencadenar problemas gastrointestinales, como dolores de estómago, acidez y trastornos digestivos. El estrés crónico puede afectar el sistema digestivo y empeorar los síntomas en personas propensas a estos trastornos.

Estos son solo algunos ejemplos de los efectos que los riesgos psicosociales pueden tener sobre nuestra salud. Es importante tener en cuenta que los efectos pueden variar según la persona y la intensidad de la exposición a estos riesgos.

1.1 Marco teórico

Riesgos psicosociales

Según Johannes Siegrist, los riesgos psicosociales son "aquellas condiciones del trabajo, de la organización y del entorno laboral que implican una interacción entre las demandas laborales y los recursos disponibles, y que pueden tener efectos negativos en la salud física, mental y social de los trabajadores". Estos riesgos se originan cuando hay un desequilibrio entre las demandas del trabajo y las capacidades del individuo para afrontarlas.

Las principales características de los riesgos psicosociales, según esta definición, son:

a) Demandas laborales: Se refiere a las exigencias y cargas impuestas por el trabajo, como la carga de trabajo excesiva, la falta de control sobre las tareas, la falta de claridad en las responsabilidades, el ritmo de trabajo acelerado, la ambigüedad de los roles, la falta de apoyo social, la exposición a situaciones de conflicto o violencia, entre otros.

b) Recursos disponibles: Son los elementos que pueden ayudar a los trabajadores a hacer frente a las demandas laborales y a mantener un equilibrio entre el esfuerzo invertido y las recompensas recibidas. Estos recursos incluyen el apoyo social de compañeros y superiores, la autonomía en la toma de decisiones, la participación en la toma de decisiones, la capacitación y desarrollo de habilidades, la seguridad laboral, la compensación justa, el reconocimiento y las oportunidades de promoción.

c) Efectos en la salud: Los riesgos psicosociales pueden tener consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, tanto a nivel físico como mental y social. Estas consecuencias pueden manifestarse en forma de estrés laboral, agotamiento emocional, problemas de salud mental (como ansiedad y depresión), trastornos musculoesqueléticos, enfermedades

cardiovasculares, conflictos interpersonales, absentismo laboral y disminución del rendimiento.

d) Interacción entre las demandas y los recursos: El desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles es un factor clave en la generación de riesgos psicosociales. Cuando las demandas superan los recursos, se crea un estrés laboral que puede afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores.

Factores psicosociales

Los factores psicosociales desempeñan un papel fundamental en el ámbito laboral, y es importante comprender la diferencia entre ambos conceptos. La NTP 994 del INSST (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo) (2012) proporciona una perspectiva relevante para abordar esta distinción.

Según la NTP 994, los factores psicosociales se refieren a las condiciones del entorno laboral que pueden influir en la salud y el bienestar de los trabajadores. Estos factores están relacionados con el contenido del trabajo, las tareas a realizar, la organización del trabajo, las relaciones interpersonales y otros aspectos que pueden afectar la calidad de vida en el trabajo.

Por otro lado, los riesgos psicosociales se definen como las situaciones o condiciones específicas que, derivadas de los factores psicosociales, pueden generar un impacto negativo en la salud de los trabajadores. Estos riesgos pueden incluir estrés laboral, carga de trabajo excesiva, falta de apoyo social, escasa autonomía, conflictos en el trabajo y otras situaciones que pueden afectar el bienestar psicológico y físico de los empleados.

Es importante destacar que los riesgos psicosociales no solo dependen de la existencia de factores estresantes en el entorno laboral, sino también de la percepción subjetiva de los trabajadores sobre ellos. Lo que puede ser un riesgo para una persona puede no serlo para otra, ya que la evaluación y la respuesta individual a las condiciones laborales varían.

Es esencial tener en cuenta tanto los factores psicosociales como los riesgos psicosociales para garantizar un entorno laboral saludable. La identificación y la gestión adecuada de estos aspectos pueden contribuir a la prevención de problemas de salud mental, al bienestar de los empleados y al aumento de la satisfacción laboral. Promover un entorno laboral equilibrado y saludable no solo beneficia a los trabajadores, sino que también impulsa la productividad y el éxito organizacional en general. Las organizaciones deben priorizar la promoción de la salud y el bienestar psicosocial, creando entornos que fomenten una buena calidad de vida en el trabajo y reduzcan los riesgos asociados a los factores psicosociales.

Consecuencias habituales sobre los trabajadores

Los factores psicosociales y los riesgos psicosociales en el entorno laboral pueden tener consecuencias significativas en la salud y el bienestar de los trabajadores. Estas repercusiones abarcan tanto el ámbito físico como el psicológico, y es esencial comprenderlas para promover un entorno laboral saludable. La NTP 534 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (1999) proporciona información valiosa sobre las consecuencias habituales en los trabajadores y ofrece pautas para abordar este problema.

A nivel físico, los riesgos psicosociales pueden desencadenar respuestas de estrés crónico en los empleados. Esto se manifiesta a través de síntomas físicos como dolores de cabeza, trastornos del sueño, problemas gastrointestinales y debilitamiento del sistema inmunológico. Además, la presencia de factores psicosociales negativos, como altas demandas de trabajo, falta de control sobre las tareas y falta de apoyo social, puede contribuir al agotamiento físico y mental, aumentando así el riesgo de accidentes laborales.

En el ámbito psicológico, los factores psicosociales adversos pueden generar trastornos mentales en los trabajadores. La NTP 534 destaca que la falta de control sobre el trabajo, la escasa participación en la toma de decisiones, la inseguridad laboral y la falta de apoyo por parte de los superiores pueden contribuir al desarrollo de ansiedad, depresión y otros problemas de salud mental. Estos trastornos no solo afectan el bienestar individual de los trabajadores, sino que también tienen un impacto negativo en su desempeño laboral y su productividad.

Además, las consecuencias de los factores y riesgos psicosociales pueden trascender el entorno laboral y afectar otros aspectos de la vida de los trabajadores. El estrés crónico y los problemas de salud mental pueden perjudicar las relaciones personales, la vida familiar y la calidad de vida en general. Asimismo, la insatisfacción laboral resultante de estos factores puede conducir a una disminución en la motivación y la satisfacción en el trabajo, lo que a su vez puede contribuir al aumento del absentismo laboral y la rotación de personal.

Riesgos psicosociales en el ámbito de los servicios sociales

Los trabajadores de los servicios sociales en España enfrentan una serie de riesgos psicosociales que pueden afectar su bienestar y rendimiento laboral. Estos riesgos se derivan de la naturaleza misma de su trabajo, que implica lidiar con situaciones emocionalmente intensas y complejas. La carga emocional es uno de los riesgos más significativos a los que se enfrentan estos profesionales. Trabajar con personas en situaciones de vulnerabilidad, como abuso, pobreza o exclusión social, puede generar un estrés y una sobrecarga emocional

considerable. La exposición constante a estas situaciones puede tener un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores.

Además de la carga emocional, la falta de recursos y la carga de trabajo excesiva también son riesgos psicosociales comunes. Los trabajadores de los servicios sociales a menudo se encuentran con una falta de recursos y una demanda creciente de atención. Esto puede resultar en una carga de trabajo abrumadora, dificultando la capacidad de brindar una atención de calidad. La falta de personal y el tiempo limitado pueden generar estrés crónico y agotamiento en los trabajadores. Es crucial contar con suficientes recursos y establecer medidas para gestionar eficazmente la carga de trabajo, como la redistribución de tareas y la implementación de estrategias de organización eficientes.

Otro riesgo psicosocial relevante es la exposición a la violencia y el maltrato. Los trabajadores de los servicios sociales a menudo se encuentran en situaciones donde pueden enfrentar agresiones verbales o incluso físicas. La violencia en el lugar de trabajo puede tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los profesionales. Es fundamental contar con políticas y protocolos de seguridad adecuados que protejan a los trabajadores de situaciones violentas. Además, la capacitación en gestión de conflictos y el acceso a apoyo psicológico son herramientas necesarias para ayudar a los trabajadores a hacer frente a estas situaciones difíciles.

La falta de reconocimiento y apoyo también constituye un riesgo psicosocial importante para los trabajadores de los servicios sociales. Estos profesionales a menudo se enfrentan a una falta de valoración por parte de la sociedad y, en algunos casos, incluso de sus propias instituciones. La naturaleza de su trabajo puede llevar a sentimientos de frustración y desgaste emocional cuando no se reconoce su esfuerzo y dedicación. Es esencial fomentar un entorno laboral que valore y reconozca la labor realizada por los trabajadores de los servicios sociales. Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional, promover la comunicación abierta y fomentar el apoyo mutuo entre los compañeros de trabajo son medidas que pueden contribuir a mejorar el bienestar y la satisfacción laboral.

La carga mental

La carga mental es el principal factor significativo que afecta a los trabajadores de los servicios sociales. La carga mental se refiere a la demanda cognitiva y emocional que implica el trabajo, y puede tener un impacto negativo en la salud mental y el desempeño laboral de los profesionales.

Los trabajadores de los servicios sociales a menudo se encuentran ante la necesidad de tomar decisiones difíciles y complejas que afectan la vida de las personas a las que atienden. Evaluar situaciones, analizar diferentes opciones y determinar las mejores soluciones requiere un alto nivel de concentración y habilidades cognitivas. Esta carga mental constante puede generar estrés y agotamiento mental en los profesionales, lo que afecta su capacidad para tomar decisiones acertadas y mantener un rendimiento óptimo.

Además de la carga cognitiva, la carga emocional también desempeña un papel importante en la carga mental de los trabajadores de los servicios sociales. Estos profesionales están expuestos a historias y situaciones emocionalmente desafiantes, como abusos, traumas o crisis familiares. Empatizar con los usuarios y manejar sus emociones puede ser agotador y desgastante para los trabajadores. La gestión constante de estas emociones puede conducir a la fatiga emocional, disminuir la capacidad de respuesta y aumentar el riesgo de agotamiento profesional.

La carga mental se ve agravada por la falta de tiempo y recursos adecuados para llevar a cabo el trabajo de manera efectiva. La sobrecarga de tareas, los plazos ajustados y la falta de apoyo administrativo pueden generar una presión adicional sobre los trabajadores de los servicios sociales. La necesidad de hacer malabarismos con múltiples responsabilidades y demandas puede sobrecargar su capacidad de gestionar eficientemente la carga de trabajo, lo que contribuye a un mayor estrés y agotamiento.

Para abordar la carga mental en el trabajo de los servicios sociales, es fundamental implementar estrategias de gestión adecuadas. Proporcionar capacitación en habilidades de manejo del estrés, promover prácticas de autocuidado y fomentar un entorno de trabajo saludable son medidas importantes. Asimismo, es esencial contar con una asignación adecuada de recursos y una planificación adecuada de la carga de trabajo para evitar la sobrecarga y garantizar que los profesionales tengan el tiempo y los recursos necesarios para cumplir con sus responsabilidades.

Otros factores de riesgo y riesgos en los servicios sociales

Además de los riesgos psicosociales y la carga mental, los trabajadores sociales en España también enfrentan el riesgo de sufrir agresiones verbales o físicas en el ejercicio de sus funciones. Estas agresiones pueden provenir de los usuarios del servicio, sus familias u otras personas involucradas en la intervención social. La naturaleza del trabajo social, que implica lidiar con situaciones complejas y emocionalmente cargadas, aumenta la probabilidad de encuentros conflictivos.

Las agresiones verbales pueden manifestarse en forma de insultos, amenazas, acoso o desprecio hacia los trabajadores sociales. Estas acciones pueden generar un ambiente laboral hostil y afectar negativamente el bienestar psicológico de los profesionales. Las palabras hirientes y las actitudes despectivas pueden minar la confianza y la motivación de los trabajadores sociales, llevándolos a experimentar estrés, ansiedad e incluso depresión.

Los trabajadores sociales también están expuestos al riesgo de sufrir agresiones físicas. En situaciones de alta tensión, especialmente cuando se trabaja con individuos o familias en crisis, existe la posibilidad de que se produzcan actos de violencia física. Estos pueden incluir empujones, golpes, arañazos e incluso agresiones con objetos peligrosos. Estas agresiones pueden resultar en lesiones físicas y traumas psicológicos para los profesionales.

La falta de recursos y apoyo adecuados también puede aumentar la vulnerabilidad de los trabajadores sociales a las agresiones. La escasez de personal, la falta de formación en gestión de conflictos y la falta de medidas de seguridad en el lugar de trabajo pueden exponer a los profesionales a situaciones de riesgo. La falta de protocolos claros para manejar casos de agresiones puede hacer que los trabajadores sociales se sientan desprotegidos y desmotivados.

Es fundamental que los empleadores y las instituciones especialmente en el ámbito de los servicios sociales tomen medidas para prevenir y abordar las agresiones hacia los trabajadores sociales. Esto implica establecer políticas y protocolos claros para manejar situaciones de conflicto y violencia. La formación en técnicas de gestión de conflictos y en autodefensa puede ser útil para dotar a los profesionales de herramientas para protegerse y responder adecuadamente en situaciones de riesgo.

Además, es esencial fomentar una cultura de respeto y tolerancia en el lugar de trabajo y en la sociedad en general. La sensibilización y la educación sobre la importancia del trabajo social y los desafíos que enfrentan los profesionales pueden ayudar a reducir la estigmatización y mejorar las relaciones entre los trabajadores sociales y los usuarios del servicio. Esto puede contribuir a la prevención de las agresiones y al establecimiento de un entorno de trabajo seguro y saludable.

Es por ello que, los actos de violencia pueden tener un impacto negativo en el bienestar físico y mental de los profesionales. Es crucial que se implementen medidas de prevención y protección, como políticas claras, formación adecuada y una cultura de respeto, para garantizar la seguridad.

1.2 Marco normativo

El marco normativo relacionado con los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores de servicios sociales es amplio y se encuentra respaldado por diversas leyes y regulaciones. Estas normativas tienen como objetivo principal garantizar la protección de los trabajadores y promover entornos laborales saludables.

En primer lugar, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) establece el marco general para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores en todos los sectores. Esta ley reconoce los riesgos psicosociales como un aspecto relevante a considerar en la evaluación y prevención de riesgos laborales. Además, establece la obligación de los empleadores de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, lo que incluye la identificación y gestión de los factores de riesgo psicosocial.

En el ámbito específico de los servicios sociales, existen normativas adicionales que abordan los riesgos psicosociales. Por ejemplo, el Real Decreto 1087/2005, por el que se aprueba el Reglamento de las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo en los centros y servicios de atención a personas con discapacidad, establece requisitos específicos para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en este sector.

Asimismo, el Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, establece las obligaciones y responsabilidades de los empleadores y trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales, donde el reglamento hace hincapié en la necesidad de evaluar y gestionar los riesgos psicosociales presentes en los entornos laborales.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) también desempeña un papel importante en la promoción de la salud mental en el trabajo. El INSST ha desarrollado diversas guías técnicas y herramientas de evaluación específicas para abordar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Estas guías proporcionan orientación y recomendaciones para identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover el bienestar emocional y la salud mental de los trabajadores.

El marco normativo español proporciona las bases legales y las directrices necesarias para abordar los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores de servicios sociales.

En resumen, estas normativas buscan garantizar la protección de los trabajadores y promover entornos laborales saludables, fomentando la prevención, la evaluación y la gestión de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

Nuestra investigación

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) presentó en el año 2000 una herramienta llamada CoPsoQ que ha sido validada y adaptada al entorno laboral actual. Este instrumento se ha diseñado con el propósito de medir y analizar la exposición a los riesgos psicosociales en empresas de distintos tamaños. El cuestionario consta de 30 ítems agrupados de dos en dos en 15 dimensiones de análisis. Además, el método CoPsoQ incluye una matriz para evaluar la causalidad inmediata de la exposición a los riesgos psicosociales, y ofrece recomendaciones y acciones de mejora.

En el contexto de este estudio, se focaliza en la medición de la exposición a los riesgos psicosociales en un grupo de 18 trabajadores pertenecientes al departamento de servicios sociales. Además, se realizará un análisis de las causas inmediatas que generan dicha exposición, con el propósito de identificar los factores clave presentes en este entorno laboral específico. A partir de los resultados obtenidos, se elaborarán recomendaciones y acciones de mejora con el objetivo de reducir la exposición a los riesgos psicosociales y promover un ambiente laboral más saludable y equilibrado.

2. Justificación

El estrés laboral es un fenómeno ampliamente estudiado que afecta a numerosos trabajadores en todo el mundo. Sus repercusiones en la salud son significativas y abarcan las físicas y mentales. Diversas investigaciones han evidenciado la relación directa entre el estrés laboral y los efectos perjudiciales que puede tener sobre nuestra salud.

En primer lugar, el estrés laboral puede tener un impacto negativo en nuestra salud física. Estudios han demostrado que las personas expuestas a altos niveles de estrés laboral tienen un mayor riesgo de desarrollar trastornos cardiovasculares, como hipertensión arterial, enfermedad coronaria y problemas del ritmo cardíaco. Además, el estrés prolongado puede debilitar nuestro sistema inmunológico, lo que nos hace más susceptibles a enfermedades infecciosas y disminuye nuestra capacidad de recuperación.

Estos efectos sobre la salud tienen repercusiones tanto a nivel individual como a nivel organizacional. A nivel individual, el estrés laboral puede generar un malestar generalizado, dificultades para conciliar el sueño, irritabilidad, falta de concentración y problemas de relaciones interpersonales. A nivel organizacional, el estrés laboral puede traducirse en un aumento de los costos relacionados con la atención médica, la disminución de la productividad y el aumento del ausentismo y la rotación de personal.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha realizado investigaciones en este ámbito y ha resaltado la importancia de abordar el estrés laboral como un riesgo ocupacional. Según sus estudios, se estima que el estrés laboral representa una pérdida económica significativa, representando entre el 2% y el 3% del Producto Interno Bruto en algunos países, afectando así al conjunto de la economía del país y de la sociedad.

La investigación se realiza en la concejalía de Bienestar Social de Benidorm debido a que el autor de este *paper* trabaja en dicho departamento y es testigo de las complicadas situaciones que transcurren en el día a día. Así bien, es conocedor de diferentes problemas de salud mental sufridos a lo largo de los años en este lugar por muchos empleados públicos que ocupan o ocupaban estos puestos de trabajo.

3. Objetivos

Objetivo general

El objetivo principal de esta investigación es explorar a través de una revisión sistemática, la exposición a los riesgos psicosociales en los trabajadores de servicios sociales, con el fin de identificar los principales factores estresantes y sus posibles consecuencias para la salud y el bienestar de los empleados.

Objetivos específicos

Los objetivos secundarios del estudio incluyen:

- Conocer los principales riesgos psicosociales a los que está sometida la población activa.
- Identificar los factores específicos de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral de los servicios sociales, a través del método CoPsoQ.
- Evaluar el impacto de estos factores en la salud mental y emocional de los trabajadores.
- Analizar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los empleados para hacer frente a los riesgos psicosociales.
- Proporcionar recomendaciones y sugerencias para prevenir y gestionar de manera efectiva los riesgos psicosociales en el ámbito de los servicios sociales.
- Contribuir al conocimiento científico existente sobre los riesgos psicosociales en el campo de los servicios sociales, con el fin de promover entornos laborales saludables y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Estos objetivos guiarán el desarrollo de la investigación y permitirán obtener información precisa y relevante sobre los riesgos psicosociales en el ámbito de los servicios sociales, con el objetivo final de promover la salud y el bienestar de los trabajadores en este sector.

Descripción de la empresa

La concejalía de Bienestar Social de Benidorm, ubicada en la calle Pintor Lozano, es un organismo municipal dedicado a promover y garantizar el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos de esta hermosa localidad costera de la provincia de Alicante, en España. Con un enfoque centrado en el cuidado y atención de las personas, esta institución despliega una amplia gama de servicios y programas para satisfacer las necesidades sociales de la comunidad.

La función principal de la concejalía de Bienestar Social es proporcionar apoyo y asistencia a las personas y familias que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social. Esto se logra a través de diferentes áreas de actuación, como la atención a personas mayores, la protección y promoción de la infancia y la adolescencia, la atención a personas con discapacidad, la promoción de la igualdad de género y la inclusión social.

En estas instalaciones, se ofrecen espacios para la atención personalizada, la recepción de solicitudes y la realización de trámites administrativos relacionados con los diferentes programas y prestaciones.

En la siguiente tabla se detalla los diferentes puestos de trabajo del departamento.

Tabla 1. Resumen del personal del lugar de trabajo.

Trabajador/as Sociales	7
Educador/as Sociales	3
Técnico/a de Integración Social	2
Psicólogo/a	1
Abogado/a	1
Administrativos/as	4
Conserjes	2
Coordinador/a	1
Concejal	1
Secretaría de la Concejal	1
TOTAL	23

A continuación se detalla brevemente las funciones de los diferentes puestos de trabajo.

Trabajador Social. Existe una amplia gama de áreas entre ellos, la protección infantil, la asistencia a personas mayores, la atención a personas con discapacidad, la integración social de inmigrantes, la prevención de la violencia de género, entre otros. Su labor implica evaluar las necesidades individuales y sociales, diseñar planes de intervención, brindar apoyo emocional y orientación práctica.

Educador social. Su principal función es fomentar la inclusión, motivación y la igualdad de oportunidades de las personas a través de la educación y la intervención social. Su trabajo se basa en identificar las necesidades y dificultades de las personas, diseñar y aplicar programas y estrategias educativas, y facilitar el acceso a recursos y servicios que promuevan su desarrollo integral.

Técnico de integración social. El objetivo principal de un técnico de integración social es trabajar de manera individualizada con cada persona, acompañando y ayudando a la realización de trámites personales para su inclusión en los ámbitos laborales, sociales, etc.

Psicólogo. Su labor se centra en brindar apoyo psicológico y asistencia a individuos y grupos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, exclusión social o que requieren atención especial. Sus intervenciones ayudan a las personas a comprender y gestionar sus emociones, mejorar sus habilidades de afrontamiento y promover cambios positivos en su comportamiento y en sus relaciones interpersonales.

Abogado. Es un profesional especializado en asesorar y representar legalmente a individuos y grupos en temas relacionados con el bienestar social y los servicios sociales. Su labor se centra en garantizar el acceso a los derechos y beneficios sociales, así como en defender los intereses legales de las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, exclusión o necesidad de apoyo.

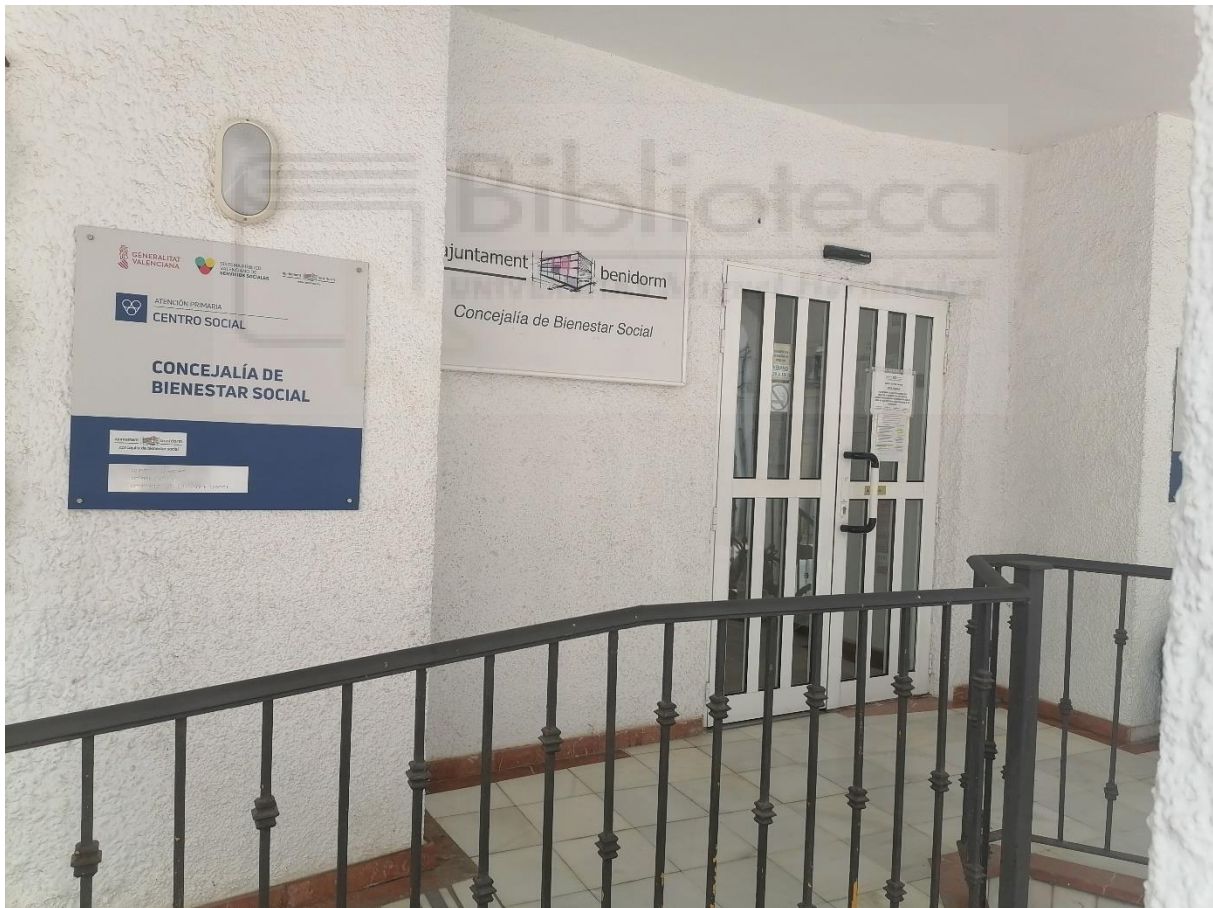
Administrativo. Su labor se centra en la gestión documental, atención al público, gestión de agendas y citas, registro de solicitudes, tramitación administrativa entre diferentes administraciones públicas, etc.

Conserje. Desempeña un rol fundamental en el funcionamiento diario de las instalaciones de bienestar social, asegurando un entorno seguro, limpio y ordenado para los usuarios y el equipo de trabajo.

Coordinador. Es el encargado de supervisar y gestionar el funcionamiento eficiente de los programas y proyectos desarrollados en una organización o institución relacionada con el bienestar y la asistencia social. Su papel es esencial para garantizar la coordinación y cohesión entre los diferentes equipos de trabajo y áreas de intervención, así como para asegurar el cumplimiento de los objetivos

Concejal. Es un cargo político dentro de un ayuntamiento que representa a los ciudadanos y tiene la responsabilidad de gestionar y tomar decisiones en relación a las diferentes áreas que tiene asignadas.

Secretaria concejal. Es la encargada de llevar la agenda del concejal, así como realizar comunicaciones internas, apoyo directo al Concejal para las tareas cotidianas, etc.



Fotografía de la entrada a la concejalía Bienestar Social.

Elaboración propia del autor

4. Metodología

En la evaluación de los riesgos psicosociales en esta empresa, se ha utilizado la versión abreviada del método CoPsoQ, reconocido a nivel internacional y validado para investigar, evaluar y prevenir la exposición a los riesgos psicosociales. El método CoPsoQ fue desarrollado en Dinamarca por un grupo de investigadores en el año 2000 y desde entonces se ha convertido en uno de los instrumentos más utilizados en la medición de riesgos psicosociales a nivel global. Fue adaptado y validado para su aplicación en este entorno laboral.

La versión abreviada del método CoPsoQ PSQCAT se utiliza para evaluar y prevenir los riesgos psicosociales en empresas con menos de 25 empleados. Para empresas con plantillas más grandes, se recomienda utilizar la versión estándar. Ambas versiones son compatibles en términos conceptuales y cumplen con los requisitos legales.

Entre las características básicas del método se destacan su fundamento científico, su enfoque participativo en el proceso de intervención, su capacidad de abordar el origen de los riesgos, su garantía de participación, su adaptabilidad a empresas de menor tamaño, su aplicabilidad en todas las áreas y su cumplimiento de los requisitos legales.

Los resultados obtenidos a través del cuestionario CoPsoQ PSQCAT deben considerarse como oportunidades para identificar áreas de mejora en la organización del trabajo. La evaluación de los riesgos es un paso crucial para llevar a cabo una prevención racional y efectiva.

La participación activa de los trabajadores es fundamental en la utilización del método. Se basa en un cuestionario individual de respuesta voluntaria, garantizando que los trabajadores puedan responder libremente sin coacción por parte de los directivos. Posteriormente, se formarán los Círculos de Prevención, integrados por los propios trabajadores, con el propósito de identificar el origen de los riesgos y proponer medidas preventivas. Se debe garantizar la participación libre de los empleados.

Para asegurar la máxima participación sincera y confidencialidad, el cuestionario debe ser anónimo y la evaluación de los riesgos psicosociales debe ser realizada por un profesional técnico en prevención, independiente del empleador. Asimismo, es importante destacar que el cuestionario no debe ser manipulado, alterando, añadiendo o eliminando preguntas, ya que cualquier modificación afectaría el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos.

La versión abreviada se enfoca en las 15 dimensiones más comunes respaldadas por estudios poblacionales que respaldan el método. Estas 15 dimensiones son las siguientes:

1. Exigencias psicológicas cuantitativas: Se refiere a la carga de trabajo mental y emocional que implica el puesto. Incluye la cantidad de tareas a realizar, la presión de cumplir plazos y la demanda de atención y concentración.
2. Ritmo de trabajo: Hace referencia a la velocidad y presión con la que se deben realizar las tareas. Puede estar relacionado con la necesidad de trabajar bajo condiciones de alta velocidad o con la exigencia de realizar varias tareas simultáneamente.
3. Exigencias psicológicas emocionales: Se relaciona con la necesidad de gestionar emociones y situaciones difíciles en el trabajo. Esto puede incluir lidiar con clientes o usuarios en situaciones de estrés, tratar casos de crisis o lidiar con emociones intensas.
4. Doble presencia: Se refiere a la necesidad de combinar trabajo remunerado y tareas domésticas o de cuidado. Implica equilibrar las responsabilidades laborales con las responsabilidades familiares o personales, lo que puede generar tensiones y demandas adicionales.
5. Influencia: Hace referencia al grado de participación en la toma de decisiones y la influencia en las políticas y procedimientos de trabajo. Incluye la capacidad de tener voz y poder para tomar decisiones que afectan el trabajo propio y el de los demás.
6. Posibilidad de desarrollo: Se refiere a las oportunidades de crecimiento personal y profesional en el puesto de trabajo. Esto incluye la posibilidad de adquirir nuevas habilidades, acceder a formación y promociones, y desarrollarse en la trayectoria laboral.
7. Sentido del trabajo: Hace referencia a la percepción de significado y valor en el trabajo realizado. Implica sentirse motivado y satisfecho con las tareas y los objetivos laborales, y encontrar propósito en lo que se hace.
8. Calidad de liderazgo: Se relaciona con el estilo de liderazgo y la calidad de la supervisión recibida. Incluye aspectos como la comunicación efectiva, el apoyo del liderazgo, la claridad de las expectativas y la capacidad de resolver conflictos.
9. Previsibilidad: Se refiere a la claridad y estabilidad de las expectativas y demandas laborales. Incluye tener un horario y unas condiciones de trabajo predecibles, lo que ayuda a reducir la incertidumbre y el estrés.
10. Claridad de rol: Hace referencia a la comprensión de las responsabilidades y funciones asignadas en el puesto de trabajo. Es importante tener claridad sobre las tareas y objetivos para poder desempeñar el trabajo de manera eficiente y satisfactoria.

11. Conflicto de rol: Se relaciona con la presencia de demandas contradictorias o incompatibles en el trabajo. Puede ocurrir cuando se enfrentan expectativas y exigencias laborales conflictivas, lo que genera estrés y dificulta la toma de decisiones.
12. Inseguridad en el empleo: Hace referencia a la incertidumbre sobre la continuidad del empleo. Puede generar ansiedad y estrés debido a la preocupación constante por la estabilidad laboral y la posibilidad de pérdida del trabajo.
13. Inseguridad en las condiciones de trabajo: Se refiere a la preocupación por la seguridad y las condiciones laborales. Incluye aspectos como la falta de equipos de protección, la exposición a sustancias peligrosas o la falta de medidas de prevención de riesgos laborales.
14. Confianza vertical: Hace referencia a la confianza en la gestión y la comunicación entre empleados y superiores. Una comunicación abierta y una relación de confianza contribuyen a un ambiente laboral saludable y a la satisfacción de los trabajadores.
15. Justicia: Se relaciona con la equidad y la percepción de trato justo en el entorno laboral. Incluye aspectos como la distribución equitativa de cargas de trabajo, la imparcialidad en las decisiones y la igualdad de oportunidades para el crecimiento profesional.

Evaluar para intervenir

Una vez se ha evaluado la exposición a los factores de riesgo psicosocial, es necesario implementar las medidas necesarias para eliminar o controlar dicha exposición. Esto implica realizar cambios en la forma en que se organiza el trabajo. Aunque la investigación en evaluación de intervenciones es limitada, existen pruebas suficientes que demuestran que las intervenciones preventivas son posibles y efectivas, especialmente si se diseñan e implementan estrategias integradas dirigidas a las causas organizativas de las exposiciones nocivas.

Para abordar las causas organizativas de las exposiciones psicosociales nocivas, es importante identificar las prácticas específicas de gestión laboral que las originan. Algunas de estas prácticas empresariales que requieren especial atención incluyen el diseño de procesos de trabajo, la participación directa de los trabajadores en la toma de decisiones, la organización y modificación de la jornada laboral, y los tipos de contratación.

Se ha demostrado que la democracia en el lugar de trabajo y la aplicación de métodos de trabajo participativos pueden mejorar el entorno psicosocial al aumentar el control, el apoyo social y el reconocimiento. El diseño de tareas y métodos de trabajo debe tener en cuenta las habilidades y necesidades de aprendizaje y autonomía de los trabajadores, cumpliendo con

la legislación que exige adaptar el trabajo a las personas y atenuar la monotonía y la repetición laboral.

En este sentido, una empresa puede organizarse de manera saludable implementando medidas concretas que reduzcan las exigencias psicológicas del trabajo, aumenten las oportunidades de desarrollo, brinden mayor control sobre los tiempos de trabajo, faciliten la conciliación entre vida laboral y familiar, establezcan jornadas y horarios pactados, fomenten la participación en decisiones relacionadas con las tareas, promuevan la autonomía de los trabajadores, faciliten el apoyo entre el personal, promuevan la transparencia organizativa, brinden formación y habilidades directivas no autoritarias, eliminen la competitividad entre compañeros, eviten el trabajo aislado, garanticen el respeto y la justicia organizacional, aseguren la seguridad y estabilidad en el empleo y las condiciones de trabajo, y eliminen cualquier forma de discriminación.

¿Qué se hace y quién lo hace?

A continuación, se presenta un cuadro resumido que detalla las diferentes etapas del proceso de intervención y las personas que participan en cada una de ellas. Es importante destacar que, de acuerdo con la normativa, los derechos de participación varían dependiendo de si hay representación de los trabajadores o no.

Tabla 2. Etapas del proceso de intervención

¿Qué se hace?	¿Quién lo hace? (Empresas con representación)	¿Quién lo hace? (Empresas sin representación)
Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales	Grupo de Trabajo (representante de la Dirección y el/la representante de los trabajadores y trabajadoras, con el asesoramiento de la persona técnica de prevención)	La Dirección de la empresa y la persona técnica de prevención
Obtener los datos de exposición	Grupo de Trabajo	La persona técnica de prevención, con el apoyo de la Dirección de la empresa

¿Qué se hace?	¿Quién lo hace? (Empresas con representación)	¿Quién lo hace? (Empresas sin representación)
Informar a la plantilla	Grupo de Trabajo	Toda la plantilla
Resumir los datos de exposición	La persona técnica de prevención	La persona técnica de prevención
Acordar y llevar a cabo las medidas preventivas	Grupo de Trabajo	-
Concretar el origen de la exposición y una propuesta de medidas preventivas	Grupo de Trabajo	-
Acordar, planificar y realizar seguimiento de las medidas preventivas	Grupo de Trabajo	-
Asesoramiento del técnico o la técnica de prevención	-	La persona técnica de prevención

Acordar la aplicación del método con la empresa.

1. Acuerdo para la aplicación del método.

Se presentó la propuesta de utilizar el método CoPsoQ para evaluar los riesgos psicosociales en el departamento de bienestar social de Benidorm. Acordaron participar en el estudio, un total de 18 trabajadores del departamento, lo que representa el 78% de la plantilla total.

2. Informar a la plantilla por escrito.

Se informó a todos los trabajadores del departamento de bienestar social sobre el estudio y se les proporciona una explicación detallada del método CoPsoQ a través de un correo electrónico y de manera presencial a través del autor. Se destacó la importancia de su participación voluntaria y se garantizó la confidencialidad de los datos recopilados.

Obtener los datos de exposición.

Se distribuyó el cuestionario del método CoPsoQ a los 18 trabajadores participantes, quienes respondieron de manera voluntaria y anónima. El cuestionario consta de 30 preguntas que evalúan las 15 dimensiones de exposición a los riesgos psicosociales.

3. Diseñar la distribución, la respuesta y la recogida del cuestionario.

El cuestionario se distribuyó en un espacio adecuado dentro del departamento de bienestar social, asegurando la privacidad y la ausencia de coacciones durante su cumplimentación. Se estableció un plazo para la respuesta y se brindó asistencia para aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

4. Informar a la plantilla justo antes de repartir el cuestionario de forma presencial.

Antes de poner a disposición los cuestionarios, se explicó el propósito del estudio, la importancia de evaluar los riesgos psicosociales y cómo se utilizarían los resultados para implementar medidas preventivas. Se fomentó la participación activa y se enfatizó la confidencialidad de las respuestas.

5. Responder al cuestionario.

Los 18 trabajadores dispusieron de 1 semana para entregar el cuestionario. Se alentó a proporcionar respuestas honestas y completas para obtener resultados precisos.

6. Sintetizar los datos del cuestionario, comprobar las tasas de respuesta y resumir los resultados.

Una vez recopilados los cuestionarios, se realiza una síntesis de los datos obtenidos, verificando las tasas de respuesta y resumiendo los resultados. Los resultados obtenidos servirán como base para acordar e implementar medidas preventivas dirigidas a mejorar el ambiente laboral y promover el bienestar de los trabajadores.

5. Resultados

La participación de los empleados en el estudio alcanzó un nivel del 78%, lo cual refleja una respuesta significativa para obtener datos confiables. Los resultados recopilados se presentan en la siguiente tabla.

En la Tabla 3 se muestran los datos de exposición de los trabajadores en cada una de las 15 dimensiones de riesgos psicosociales. Estos datos se presentan en términos absolutos y se clasifican en tres niveles de exposición: favorable, intermedio y desfavorable para la salud.

Estos datos se han clasificado de acuerdo a la puntuación otorgada en cada respuesta de acuerdo al ANEXO I “Analiza tus resultados”, y agrupándola según su categoría por cada participante.

Es importante tener en cuenta que, si en un cuestionario no se respondieron ambas preguntas asociadas a una dimensión, no fue posible evaluar esa dimensión, a menos que se haya respondido una de las preguntas. En nuestra investigación, no existió este problema.



Tabla 3. Resumen de exposiciones

Tabla resumen de exposiciones			
Dimensiones	Verde	Amarillo	Rojo
	(Situación más favorable)	(Situación intermedia)	Situación más desfavorable
1. Exigencias cuantitativas	2	7	9
2. Doble presencia	15	3	0
3. Exigencias emocionales	6	8	4
4. Ritmo de trabajo	3	7	8
5. Influencia	7	8	3
6. Posibilidades de desarrollo	9	5	4
7. Sentido del trabajo	15	3	0
8. Claridad del rol	15	3	0
9. Conflicto de rol	3	7	8
10. Previsibilidad	0	5	13
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	18	0	0
12. Inseguridad sobre el trabajo	2	8	8
13. Confianza vertical	9	6	3
14. Justicia	3	6	9
15. Calidad de liderazgo	10	6	2

La tabla 4 recoge los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de exposición, expresados en números absolutos.

La información se recoge en tres columnas:

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

Esta información es muy útil en la determinación de cuáles son los orígenes de las exposiciones. En la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas” esta información se anotará en la columna “Resultados que orientan el origen de la exposición. En los datos relativos a las preguntas se recoge la información de todas las contestadas, puesto que su objetivo es orientar sobre el origen de las exposiciones y no están sometidas, una a una, a tratamiento estadístico.



Tabla 4. Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos laborales

Dimensión y pregunta		Número de casos		
		- "Siempre" - "Muchas veces" - "En gran medida" - "En buena medida"	- "A veces" - "En cierta medida"	- "Nunca" - "Solo alguna vez" - "En alguna medida" - "En ningún caso"
Exigencias cuantitativas				
1	¿La distribución de la tarea es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	1	6	11
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	2	5	11
Doble presencia				
3	¿Hay momentos en los que necesitas estar en la empresa y en casa a la vez?	1	2	15
4	¿Sientes que tu trabajo ocupa tanto tiempo que perjudica tu vida personal?	1	6	11
Exigencias emocionales				
5	¿En el trabajo tienes que preocuparte de los problemas de otras personas?	2	4	12
6	Tu trabajo, en general, ¿es desgastador emocionalmente?	14	4	0

Ritmo de trabajo				
7	¿Tienes que trabajar muy rápido?	10	7	1
8	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	9	6	3
Influencia				
9	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	3	10	5
10	¿Tienes influencias sobre como realiza su trabajo?	2	5	11
Posibilidad de desarrollo				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	12	5	1
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	10	5	3
Sentido del trabajo				
13	¿Tus tareas tienen sentido?	16	2	0
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	13	5	0
Claridad de rol				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	17	1	0
16	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	16	2	0
Conflicto de rol				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	5	8	5
18	¿Tienes que hacer tareas que deberían hacerse de otra manera?	11	5	2

Previsibilidad				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	1	6	11
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	0	5	13
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos estas preocupado por...				
21	...si te cambian el horario de trabajo contra tu voluntad?	0	2	16
22	... si te varían el salario?	0	0	18
Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos está preocupado por...				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?	8	0	10
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que te quedases en el paro?	13	5	0
Confianza vertical				
25	¿Confían la dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	10	6	2
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de tus superiores?	11	4	3
Justicia				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	10	3	5
28	¿Se distribuyen las tareas de una manera justa?	2	5	11

Calidad de liderazgo				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	15	3	0
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	10	6	2

Los resultados destacan la relevancia de las condiciones de trabajo como un pilar fundamental para la salud mental de los empleados públicos. Es alentador observar que el sentido del trabajo y la claridad de roles dentro del departamento muestran una buena salud mental entre los trabajadores. Sin embargo, uno de los hallazgos más preocupantes es la falta de previsibilidad, que se revela como el mayor riesgo psicosocial al que están expuestos. La carencia de información con suficiente antelación afecta negativamente la salud mental de los trabajadores, generando incertidumbre y estrés en su día a día laboral.

Respecto a las exigencias emocionales no se reflejó un alto grado de riesgo psicosocial significativo. Se plantean diversas hipótesis para explicar estos resultados. En primer lugar, es posible que los participantes en la investigación cuenten con una amplia experiencia y formación profesional, lo que les permite gestionar de manera adecuada las exigencias emocionales inherentes a su trabajo. La competencia emocional desarrollada a lo largo de su carrera podría haberles dotado de herramientas para enfrentar situaciones emocionalmente desafiantes sin que ello represente un riesgo significativo para su bienestar psicológico.

Otro motivo que podría influir en los resultados es un posible sesgo en el muestreo de la muestra. Si los empleados laboralmente no participaron en la investigación, esto podría haber subestimado los riesgos psicosociales asociados a las exigencias emocionales en el sector de los servicios sociales. La ausencia de estos casos limitaría la representatividad de la muestra, dando lugar a un análisis parcial de la realidad laboral de estos profesionales.

Además, es importante considerar que la metodología utilizada, en concreto la versión corta del CoPsoQ, podría no ser lo suficientemente concisa para medir adecuadamente los riesgos psicosociales específicos en este sector. Al tratarse de un ámbito laboral con particularidades y desafíos propios, puede que se requiera una herramienta de evaluación más detallada y específica para capturar en su totalidad el impacto de las exigencias emocionales en la salud mental de los trabajadores sociales.

6. Medidas preventivas

Acordar e implementar medidas preventivas.

En la siguiente tabla 5, recoge el propósito de esta etapa para establecer y aplicar las medidas preventivas adecuadas para eliminar y controlar los riesgos psicosociales identificados. Se examinaron los datos resumidos de los cuestionarios para comprender las exposiciones y se discutieron posibles causas subyacentes. Además, se determinaron las posibles medidas a implementar para eliminar o controlar estos riesgos.

Tabla 5. Resumen de resultados, orígenes y propuestas de medidas preventivas

Matriz exposición, origen y medidas preventivas			
Exposición (N=18)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p>Exigencias cuantitativas</p> <p>Exposición más desfavorable = 9</p> <p>Exposición intermedia = 7</p> <p>Exposición más favorable = 2</p>	<p>La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 1</p> <p>Algunas veces = 6</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 11</p> <p>¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 2</p> <p>Algunas veces = 5</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 11</p>	<p>Hay algunos puestos de trabajo con excesiva carga laboral. Eso hace que algunos trabajadores vean injusto el reparto de tareas.</p> <p>El volumen de trabajo es constante a lo largo del año con algunos altibajos en la temporada estival.</p> <p>Las bajas laborales no se cubren si no son bajas de larga duración debido a las complejidades administrativas.</p>	<p>Revisar y redistribuir las cargas de trabajo en la medida de lo posible.</p> <p>La agilización de la flexibilidad en la gestión de personal, esta medida depende de ajenas al departamento de Bienestar Social.</p>

Exposición (N=18)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p>Doble presencia</p> <p>Exposición más desfavorable = 0</p> <p>Exposición intermedia = 3</p> <p>Exposición más favorable = 15</p>	<p>¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</p> <p>Siempre o muchas veces = 1</p> <p>Algunas veces = 2</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 15</p> <p>¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?</p> <p>Siempre o muchas veces = 1</p> <p>Algunas veces = 6</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 11</p>	<p>Más del 80% de la plantilla trabaja en horario de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes donde también se dispone de flexibilidad horaria.</p>	<p>No proceden mejoras apreciables</p>
<p>Exigencias emocionales</p> <p>Exposición más desfavorable = 6</p> <p>Exposición intermedia = 8</p> <p>Exposición más favorable = 4</p>	<p>¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?</p> <p>Siempre o muchas veces = 2</p> <p>Algunas veces = 4</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 12</p> <p>¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</p> <p>Siempre o muchas veces = 14</p> <p>Algunas veces = 4</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 0</p>	<p>La mayoría de los puestos de trabajo implican la necesidad de manejar y gestionar emociones intensas a la hora de tratar lidiar situaciones difíciles con los usuarios.</p> <p>Los problemas personas a tratar entre trabajadores no tiene gran relevancia,</p>	<p>Para abordar estas exigencias se pueden llevar a cabo programas de apoyo psicosocial: Implementar programas de apoyo psicosocial que brinden herramientas y recursos para manejar el estrés. Así como formación en habilidades emocionales y manejo del estrés.</p>

Exposición (N=18)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p>Ritmo de trabajo</p> <p>Exposición más desfavorable = 8</p> <p>Exposición intermedia = 7</p> <p>Exposición más favorable = 3</p>	<p>¿Tienes que trabajar muy rápido?</p> <p>Siempre o muchas veces= 10</p> <p>Algunas veces = 7</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 1</p> <p>¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?</p> <p>Siempre o muchas veces= 9</p> <p>Algunas veces = 6</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 3</p>	<p>Excepto los puestos de conserje y administrativo, el resto de personal funciona con una agenda la cual obliga al profesional a la atención directa al ciudadano. Estas citas tienen una duración media de 30 minutos, entre las 09:00 y las 14:00, con un descanso de 30 minutos.</p>	<p>Ampliación de la duración de las citas para una atención más profesional y personalizada.</p>
<p>Influencia</p> <p>Exposición más desfavorable = 3</p> <p>Exposición intermedia = 10</p> <p>Exposición más favorable = 5</p>	<p>¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces= 3</p> <p>Algunas veces = 10</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 5</p> <p>¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces= 2</p> <p>Algunas veces = 5</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 11</p>	<p>Dependiendo de la importancia del caso, las decisiones de poca relevancia son adoptadas directamente por el profesional que las recepciona. A situaciones o decisiones más complejas pasan a evaluarse por una comisión compuesta por varios profesionales.</p> <p>Todo ello dentro de un marco legal y unas directrices municipales.</p>	<p>Promover una comunicación más directa y/o participativa entre los profesionales del sector y los encargados de definir el marco legal y las directrices municipales</p>

Exposición (N=18)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p>Posibilidades de desarrollo</p> <p>Exposición más desfavorable = 2</p> <p>Exposición intermedia = 5</p> <p>Exposición más favorable = 11</p>	<p>¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</p> <p>Siempre o muchas veces= 12</p> <p>Algunas veces = 5</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 1</p> <p>¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?</p> <p>Siempre o muchas veces= 10</p> <p>Algunas veces = 5</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 3</p>	<p>El trabajo por lo general es dinámico debido a las peculiaridades personales de los usuarios a los que se atienden. Casi todos los trabajadores cuentan con habilidades y conocimientos en este sector ya que han pasado un examen muy competitivo para ocupar dichos puestos de trabajo</p>	<p>Posibilidad de intercambiar el puesto de trabajo con otros profesionales de otros centros sociales dentro del ayuntamiento.</p>
<p>Sentido del trabajo</p> <p>Exposición más desfavorable = 0</p> <p>Exposición intermedia = 3</p> <p>Exposición más favorable = 15</p>	<p>¿Tus tareas tienen sentido?</p> <p>Siempre o muchas veces= 16</p> <p>Algunas veces = 2</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 0</p> <p>¿Las tareas que gases te parecen importantes?</p> <p>Siempre o muchas veces= 13</p> <p>Algunas veces = 5</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 0</p>	<p>La función de preservar el bienestar del conjunto de la sociedad es un pilar de nuestra sociedad, atendiendo las diferentes situaciones familiares y personales de cada usuario.</p>	<p>No proceden mejoras apreciables</p>

Exposición (N=18)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p>Claridad de rol</p> <p>Exposición más desfavorable = 0</p> <p>Exposición intermedia = 3</p> <p>Exposición más favorable = 15</p>	<p>¿Tu trabajo tiene objetivos claros?</p> <p>Siempre o muchas veces= 17</p> <p>Algunas veces = 1</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 0</p> <p>¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces= 16</p> <p>Algunas veces = 2</p> <p>Nunca = 0</p>	<p>El departamento se encarga de cubrir las necesidades, problemáticas o imperfecciones que pueda sufrir cualquier ciudadano.</p>	<p>No proceden mejoras apreciables</p>
<p>Conflicto de rol</p> <p>Exposición más desfavorable = 3</p> <p>Exposición intermedia = 7</p> <p>Exposición más favorable = 8</p>	<p>¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces= 5</p> <p>Algunas veces = 8</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 5</p> <p>¿Tienes que hacer tareas que tu crees que deberían hacerse de otra manera?</p> <p>Siempre o muchas veces= 11</p> <p>Algunas veces = 5</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 2</p>	<p>Los profesionales tienen bien definido cuales son sus funciones, ya que están delimitadas por ley. Así bien, la aplicación de la ley muchas veces deja la puerta abierta a interpretaciones.</p> <p>Los puestos directivos son los encargados de aclarar aquellas situaciones que puedan generar ciertas dudas</p>	<p>Establecer un marco interno más preciso de las funciones y metodología de funcionamiento del departamento, minorizando las decisiones discrecionales de los puestos directivos.</p>

Exposición (N=18)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p>Previsibilidad</p> <p>Exposición más desfavorable = 17</p> <p>Exposición intermedia = 1</p> <p>Exposición más favorable = 0</p>	<p>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?</p> <p>Siempre o muchas veces = 1</p> <p>Algunas veces = 6</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 11</p> <p>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>Algunas veces = 5</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 13</p>	<p>La base del trabajo y sus modificaciones viene establecida por un marco legislativo supramunicipal, al tratarse de ser una competencia de la comunidad autónoma posteriormente delegada a los entes municipales.</p> <p>El ayuntamiento posee un departamento de personal con competencias en formación de nuevos trabajadores.</p>	<p>Reuniones directas entre trabajadores, directivos y puestos políticos para una comunicación efectiva real.</p> <p>Establecer un plan formativo para todos aquellos trabajadores que se incorporen.</p>
<p>Inseguridad sobre las condiciones trabajo</p> <p>Exposición más desfavorable = 0</p> <p>Exposición intermedia = 0</p> <p>Exposición más favorable = 18</p>	<p>¿Está preocupado por si te cambian el horario contra tu voluntad?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>Algunas veces = 2</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 16</p> <p>¿Está preocupado por si te varían el salario?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>Algunas veces = 0</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 18</p>	<p>Las condiciones de trabajo vienen impuestas por leyes estatales con poco margen de maniobrar cambios significativos.</p>	<p>No proceden mejoras apreciables</p>

Exposición (N=18)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p>Inseguridad sobre el empleo</p> <p>Exposición más desfavorable = 8</p> <p>Exposición intermedia = 8</p> <p>Exposición más favorable = 2</p>	<p>¿Está preocupado por si te despiden o no te renuevan el trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces= 8 Algunas veces = 0 Sólo alguna vez o nunca = 10</p> <p>¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que quedaras en paro?</p> <p>Siempre o muchas veces= 13 Algunas veces = 5 Sólo alguna vez o nunca = 0</p>	<p>Los funcionarios de carrera brindan con una garantía de máxima calidad en la seguridad de empleo. Sin embargo, no todos los profesionales son funcionarios de carrera, también existen figuras más inestables como los funcionarios interinos y el personal laboral</p>	<p>Establecer planes de estabilización de empleo para aquellos profesionales que lleven un tiempo considerable trabajando cumpliendo con sus funciones y sus formaciones.</p>
<p>Confianza vertical</p> <p>Exposición más desfavorable = 2</p> <p>Exposición intermedia = 5</p> <p>Exposición más favorable = 11</p>	<p>¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces= 10 Algunas veces = 6 Sólo alguna vez o nunca = 2</p> <p>¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?</p> <p>Siempre o muchas veces= 11 Algunas veces = 4 Sólo alguna vez o nunca = 3</p>	<p>El departamento está compuesto por profesionales con mucha experiencia en el sector. La mayoría de los empleados sobrepasa los 50 años.</p> <p>La dirección es cercana y transparente debido a la confianza adquirida en las últimas décadas.</p>	<p>No proceden mejoras apreciables</p>

Exposición (N=18)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p>Justicia</p> <p>Exposición más desfavorable = 3</p> <p>Exposición intermedia = 6</p> <p>Exposición más favorable = 9</p>	<p>¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?</p> <p>Siempre o muchas veces= 10</p> <p>Algunas veces = 3</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 5</p> <p>¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?</p> <p>Siempre o muchas veces= 2</p> <p>Algunas veces = 5</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 11</p>	<p>Las tareas de cada puesto de trabajo vienen reguladas por ley. Sin embargo, la ejecución de cada una de estas tareas viene dadas por la dirección o disponibilidad del personal.</p> <p>Se realizan reuniones mensualmente para la solución de problemas o conflicto.</p> <p>Algunos profesionales tienen que realizar tareas que no les corresponden al no disponer de otros medios disponibles para su ejecución.</p>	<p>Agilizar los trámites para la contratación de personal suficiente para que otras personas no excedan de sus competencias.</p>
<p>Calidad de liderazgo</p> <p>Exposición más desfavorable = 2</p> <p>Exposición intermedia = 6</p> <p>Exposición más favorable = 10</p>	<p>¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces= 15</p> <p>Algunas veces = 3</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 0</p> <p>¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?</p> <p>Siempre o muchas veces= 12</p> <p>Algunas veces = 4</p> <p>Sólo alguna vez o nunca = 2</p>	<p>La ejecución de planes estratégicos municipales exige una gran planificación a lo largo del año para poder funcionar correctamente, ya que el departamento está muy vinculado a otros departamentos como los de hacienda, igualdad, etc.</p>	<p>No proceden mejoras apreciables</p>

7. Conclusiones

Después del exhaustivo análisis sobre los riesgos psicosociales en este trabajo, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. Los riesgos psicosociales son una preocupación significativa en el ámbito de los servicios sociales. Los trabajadores de este sector se enfrentan a desafíos emocionales y mentales que pueden tener un impacto negativo en su salud. Es fundamental abordar estos riesgos y promover un entorno laboral saludable que proteja y respalde a los trabajadores.
2. El agotamiento y el síndrome de burnout son riesgos comunes en los trabajadores de servicios sociales debido a la naturaleza exigente de su trabajo. La exposición constante a situaciones difíciles y estresantes puede llevar a la fatiga emocional y al desgaste profesional. Para prevenir y gestionar estos riesgos, es esencial brindar apoyo emocional y programas de autocuidado que ayuden a los trabajadores a manejar el estrés y mantener su bienestar mental.
3. Las técnicas de relajación, como el mindfulness, pueden ser herramientas efectivas para reducir el estrés y mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores de servicios sociales. La práctica del mindfulness les permite desarrollar una mayor conciencia del momento presente y cultivar una actitud de aceptación y no juicio. Esto les ayuda a manejar de manera más efectiva las demandas y presiones del trabajo, promoviendo un estado de calma y equilibrio.
4. La comunicación efectiva y las habilidades de resolución de conflictos son fundamentales para enfrentar los desafíos psicosociales en los servicios sociales. Los trabajadores deben ser capaces de comunicarse de manera clara y empática con los usuarios del servicio, así como con sus colegas. Además, deben tener habilidades para gestionar y resolver conflictos de manera constructiva, fomentando un ambiente de trabajo saludable y cooperativo.
5. La creación de entornos laborales saludables y favorables es esencial para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores de servicios sociales. Esto implica

proporcionar un ambiente seguro y respetuoso, donde se fomente la colaboración y el apoyo mutuo entre los miembros del equipo. Asimismo, se debe promover un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, evitando la sobrecarga y permitiendo que los trabajadores tengan tiempo para descansar y dedicarse a actividades fuera del trabajo.

6. La supervisión y el apoyo organizacional desempeñan un papel crucial en la prevención y gestión de los riesgos psicosociales. Los supervisores deben estar capacitados para reconocer las señales de agotamiento y proporcionar el apoyo necesario a los trabajadores. Además, se deben establecer canales de comunicación abiertos y programas de supervisión regular para garantizar que los trabajadores se sientan respaldados y puedan abordar cualquier problema o desafío que puedan enfrentar.
7. La conciliación entre el trabajo y la vida personal es fundamental para prevenir los riesgos psicosociales en los trabajadores de servicios sociales. Ofrecer opciones de horarios flexibles y promover políticas de conciliación laboral y familiar puede ayudar a evitar la sobrecarga y el estrés. Esto permite a los trabajadores equilibrar sus responsabilidades laborales con sus compromisos personales, lo que contribuye a su bienestar general.
8. Abordar de manera integral los riesgos psicosociales en los servicios sociales requiere una colaboración entre las organizaciones, los trabajadores, los supervisores y los responsables de las políticas. Es necesario implementar medidas de prevención, promover el autocuidado y crear entornos laborales saludables. Esto implica la participación de todas las partes interesadas para garantizar que se tomen las acciones adecuadas y se brinde el apoyo necesario para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores de servicios sociales.

8. Referencias bibliográficas

- Moncada, S., Llorens, C., & Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). Manual del método CoPsoQ PSQCAT: Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras. Disponible en:
[https://copsq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20(24-07-2014).pdf)
- Leka, S., Jain, A., & World Health Organization. (2010). El Efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales. Disponible en:
<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf>
- Manuel Bestratén Belloví, & Xavier Guardino Solá. (2011). Seguridad en el trabajo. Disponible en:
<https://www.insst.es/documents/94886/599872/Seguridad+en+el+trabajo/e34d1558-fed9-4830-a8e3-b0678c433bb1>
- Moncada, S., & Llorens, C. (2014). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgo psicosociales. Disponible en:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
- Vega Martínez, S. (2012). NTP 994: Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Disponible en:
<https://www.insst.es/documents/94886/326879/ntp-944+w.pdf/84e7f3bf-c873-4a5d-992b-3be8ea2899b9>
- De Arquer, M. I. (1999). NTP 534: Carga mental del trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Disponible en:
<https://www.insst.es/documents/94886/191756/NTP+534+Carga+mental+de+trabajo+factores.pdf>
- Gil-Monte, P. R. (2014). Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales. Ed. Pirámide.
- Goenka, S. N. (2012). El Arte de Vivir. Ed. Vipassana.
- Gawain, S. (2000). Visualización Creativa. Ed. Sirio.

Tolle, E. (2007). El poder del ahora. Ed. Gaia.

Goleman, D. (1996). La mente del cuerpo: relación entre las emociones y la salud. En La inteligencia emocional. Ed. Kairós.

Kabat-Zinn, J. (2012). Mindfulness para principiantes. Ed. Kairós.



9. Anexos

Anexo 1. Cuestionario empleado

Anexo 2. Plantilla resumen respuestas





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

Versión corta para empresas
de menos de 25 trabajadores y trabajadoras

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

Empresa: _____

Fecha de respuesta: _____



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

Introducció

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

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

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

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

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

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

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

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

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

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

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

Estas preguntas hacen referencia al grado de definición de tus tareas.

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

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	3	2	1	0
16. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	4	3	2	1	0
17. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
18. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	3	2	1	0
20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0

Estas preguntas hacen referencia a las preocupaciones sobre posibles cambios en tus condiciones de trabajo.

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

En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21.... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
22....si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	4	3	2	1	0
23....si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
24....lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0

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

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

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



Analiza tus resultados:

Recuerda que la evaluación de riesgos tiene por objetivo identificar y medir aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados obtenidos de forma colectiva son los que servirán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas con la participación de todos.


Con el fin de que puedas conocer tus resultados particulares sigue las siguientes indicaciones:

- 1) Anota los puntos que hayas obtenido en cada apartado en la columna “Tu puntuación” de la tabla siguiente (segunda columna). Fíjate en que cada apartado tiene dos preguntas asociadas que no necesariamente están juntas (te tienes que fijar en el número de la pregunta). Los puntos que tienes que anotar son el resultado de SUMAR los valores que has marcado en cada pregunta.
 - 2) En las columnas siguientes, “Puntuaciones de referencia”, señala la columna que incluye el valor de los “puntos” que has obtenido.
 - 3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición estás en el trabajo en las 15 dimensiones de riesgos psicosociales.
- Si has señalado una puntuación dentro de la columna de verde, quiere decir que la exposición es favorable para la salud.
 - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de amarillo, quiere decir que está en el nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud.
 - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de rojo, quiere decir que la exposición es desfavorable para la salud.



Dimensiones	Tu puntuación	Puntuaciones de referencia para la salud		
		Verde (situación más favorable)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable)
	SUMA LOS PUNTOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.....			
Exigencias cuantitativas	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 1 y 2 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Doble presencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 3 y 4 = Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Exigencias emocionales	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 5 y 9 = Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Ritmo de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 6 y 10 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Influencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 7 y 8 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Posibilidades de desarrollo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 11 y 12 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Sentido del trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 13 y 14 = Puntos	8 a 7	6	5 a 0
Claridad de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 15 y 16 = Puntos	8	7 a 6	5 a 0
Conflicto de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 17 y 18 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Previsibilidad	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 19 y 20 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 21 y 22 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Inseguridad sobre el empleo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 23 y 24 = Puntos	0 a 2	3 a 4	5 a 8
Confianza vertical	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 26 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Justicia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 27 y 28 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Calidad del liderazgo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 29 y 30 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0



 **Anexo V.**
Tablas para resumir
las respuestas
de los cuestionarios



INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TERMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICÉNCIA DE USO DEL MÉTODO (www.treball.gencat.cat/copsoq). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.

TABLAS PARA RESUMIR LAS RESPUESTAS DE LOS CUESTIONARIOS

Este documento lo rellena el técnico o técnica de prevención y se compromete a destruir los cuestionarios una vez finalizado el proceso de prevención, cuando se hayan planificado las medidas preventivas.

En este anexo se presentan dos tablas que tienen el objetivo de recoger y resumir las respuestas de los cuestionarios para la evaluación de riesgos.

Recordar que antes de empezar con este análisis hay que calcular la tasa de respuesta (porcentaje de trabajadores y trabajadoras que han contestado el cuestionario) que es aceptable a partir del 60% de la plantilla; mejor cuanto más cercana al 100% y actuar según lo especificado en el apartado 4.4.1 del manual.

La **Tabla 1** recoge los datos de exposición de la plantilla en cada una de las 15 dimensiones de riesgos psicosociales, expresados en números absolutos y según los tres niveles de exposición: más favorable, intermedio y más desfavorable para la salud. Esta información se extrae directamente del apartado “Analiza tus resultados”, al final de cada cuestionario. Sólo hay que **sumar el número de casos** en cada una de las situaciones y anotarlo en la tabla 1. Esta información se trasladará posteriormente a la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas” y se anotará en la columna “exposición”, según los criterios especificados en el apartado 5.1 del manual.

Hay que recordar que: en el supuesto de que en un cuestionario no se hayan contestado las dos preguntas asociadas a una dimensión, esta dimensión no se podrá valorar, excepto en el supuesto de que se haya contestado una de las preguntas y esta se sitúe por sí sola en la situación de exposición más desfavorable para la salud (tabla “Analiza tus resultados”, al final del cuestionario).

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

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

La **tabla 2** recoge los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de exposición, expresados en números absolutos.

La información se recoge en tres columnas:

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

Esta información es muy útil en la determinación de cuáles son los orígenes de las exposiciones. En la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas” esta información se anotará en la columna “Resultados que orientan el origen de la exposición”, según los criterios especificados en el apartado 5.1 del manual.

En los datos relativos a las preguntas se recoge la información de todas las contestadas, puesto que su objetivo es orientar sobre el origen de las exposiciones y no están sometidas, una a una, a tratamiento estadístico.



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

MUY IMPORTANTE PARA LA INTERPRETACIÓN: Las opciones de respuesta que se corresponden con las categorías que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo se marcan sombreadas.

Nº Preguntas	Dimensión y preguntas	Número de casos que contestan:		
		“Siempre” o “Muchas veces”/ “En gran medida” o “En buena medida”	“A veces”/ “En cierta medida”	“Solo alguna vez” o “Nunca”/ “En alguna medida” o “En ningún caso”
Exigencias cuantitativas				
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?			
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?			
Doble presencia				
3	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?”			
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?			
Exigencias emocionales				
5	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?			
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?			
Ritmo de trabajo				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?			
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?			
Influencia				
7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?			
8	¿Tienes influencia sobre cómo realizas su trabajo?			
Posibilidades de desarrollo				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?			
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?			
Sentido del trabajo				
13	¿Tus tareas tienen sentido?			
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?			

Nº Pre-guntas	Dimensión y preguntas	Número de casos que contestan:		
		"Siempre" o "Muchas veces"/ "En gran medida" o "En buena medida"	"A veces"/ "En cierta medida"	"Solo alguna vez" o "Nunca"/ "En alguna medida" o "En ningún caso"
Claridad de rol				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?			
16	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?			
Conflicto de rol				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?			
18	¿Tienes que hacer tareas que tu crees que deberían hacerse de otra manera?			
Previsibilidad				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?			
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?			
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
21	... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?			
22	...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?			
Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?			
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?			
Confianza vertical				
25	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?			
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?			
Justicia				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?			
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?			
Calidad del liderazgo				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?			
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?			