

Divulgación sobre la importancia de los aspectos psicosociales en el sector de la construcción

+ seguridad



AE-0029/2015

Con la financiación de:



El presente manual ha sido desarrollado en el marco del Proyecto N°: AE-0029/2015 "Divulgación sobre la importancia de los aspectos psicosociales en el sector de la construcción", con la financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (Convocatoria de asignación de recursos del ejercicio 2015).

El contenido de dicho manual es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Divulgación sobre la importancia de los aspectos psicosociales en el sector de la construcción



ÍNDICE

01

Agradecimientos	5
Introducción.....	6
1.1 Presentación del proyecto	6
1.2 Seguridad y salud laboral en el sector de la construcción. Riesgos psicosociales.....	7
1.3 Aproximación a la regulación de los riesgos psicosociales.....	9
1.4 Objetivos del proyecto.....	10

02

Factores y riesgos psicosociales.....	12
2.1 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo	12
2.2 Riesgos laborales psicosociales.....	25

03

Estudio de factores y riesgos psicosociales en el sector de la construcción	50
3.1 Objeto de estudio.....	50
3.2 Metodología.....	50
3.3 Análisis de los resultados.....	58
3.4 Conclusiones del estudio	72
3.5 Medidas preventivas.....	75

04

Cómo abordar los riesgos psicosociales	82
4.1. Dificultades para realizar una evaluación de riesgos psicosociales	83
4.2. Pasos para afrontar los riesgos psicosociales.....	84
4.3. Cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosocial.....	95
ANEXO I. Propuestas de mejora del método FPSICO 3.1	97
ANEXO II. Mapa de factores de riesgo psicosocial.....	101
ANEXO III. Cuestionario utilizado para el estudio sectorial.....	104
BIBLIOGRAFÍA.....	115

AGRADECIMIENTOS

La Fundación Laboral de la Construcción agradece su colaboración a todas aquellas personas que de alguna manera han formado parte de este proyecto haciéndolo posible.

A Ángel Lara Ruiz Jefe de la Unidad Técnica de Psicosociología INSHT-Centro Nacional de Nuevas Tecnologías por su asesoramiento.

A todos los profesionales de Seguridad y Salud que han prestado sus conocimientos, y en concreto a:

- Angélica Moreno, departamento de prevención de riesgos laborales de Comsa.
- Alfonso Cortés, director técnico de AC2.
- Guillermo Delgado, delegado de la zona centro en Preinfa.
- Ángel Malo, jefe de prevención de riesgos laborales y medio ambiente en THALES.

A los siguientes técnicos en prevención de riesgos laborales:

- Noelia Villegas Casillas, AGAMA Obra Civil e Industrial S.L.
- Jon Leguina Elorrieta, Grupo Empresarial SADISA.
- Alberto del Río Crespo, Real de Piasca Construcciones S.L.
- José Antonio Saro Herrero, Construcciones Rotella.
- Carmen Cardeñoso Herrero, Palomera Obras y Proyectos S.L.
- Nacho Rodríguez Barquín, COPSESA.
- Elena Gutiérrez Ruiz, TRAGSA.
- Sergio Fernández Laredo, SEGITEC Seguridad y Salud S.L.
- Marisa Sardina Casanueva.

A todos los participantes de los focus group que han relatado sus experiencias.

A las siguientes empresas por contar la realidad del sector:

- Geyn Construcciones Técnicas S.L.
- Lohe Sistemi S.L.

A la consultora AFFOR por el apoyo prestado en la fase de estudio.

Especialmente a todas las personas que de forma anónima han cumplimentado el cuestionario de factores de riesgo psicosocial.

1.1 PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), **el trabajo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores**, dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales.

Los criterios de eficiencia y de coste que tradicionalmente han guiado al sistema laboral han hecho que la realidad del mercado laboral se aleje bastante de las recomendaciones que llegaban desde la OIT, obteniendo como resultado una mayor productividad a menor coste y **la aceptación del trabajo como una obligación y una necesidad para la mayoría de las personas**.

A largo plazo, este tipo de sistema económico y laboral, en muchas ocasiones, ha llevado al **aumento del número de trabajadores insatisfechos** y, en algunos casos, con un **estado de salud deteriorado**. Tanto la sociedad en su conjunto como la esfera económica también se han visto afectadas por este tipo de planteamientos. La repercusión de este problema en términos de pérdida de **productividad, enfermedad y deterioro de la calidad** de vida se han empezado a tener en cuenta hace relativamente poco. Resulta bastante difícil estimar el cálculo de los costes económicos ocasionados.

En este contexto influyen, las condiciones organizacionales y psicológicas del trabajo. Éstas pueden ser positivas o negativas. Con el fin de conseguir unas mejores condiciones de trabajo, se debe fomentar las primeras y de eliminar o reducir las segundas. Cuando éstas son adecuadas facilitan tanto el trabajo, la productividad y el desarrollo de competencias laborales como altos niveles de motivación y satisfacción personal, entre otros. Por lo que **una buena cultura empresarial, un buen liderazgo y clima laboral afectan directamente a la salud del trabajador y a la organización**.

Para lograr organizaciones productivas y saludables es necesaria una integración real de la seguridad y la salud en el sistema de gestión de las empresas. El objetivo de la seguridad y salud radica en identificar las condiciones de trabajo que pueden afectar negativamente a la salud de los trabajadores y prevenir o evitar la existencia de riesgos en el ámbito laboral. Para ello, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) distingue entre **riesgos** asociados a condiciones de seguridad, de higiene, **ergonómicas y psicosociales**, estos últimos quizás sean los menos integrados en la **gestión preventiva** de las empresas. Muchas organizaciones temen abordar los riesgos psicosociales por posibles conflictos laborales.

La “Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020” hace referencia expresa a la necesidad del análisis de los aspectos psicosociales en el ámbito laboral; una de sus líneas de actuación es “**Desarrollar y difundir metodologías de evaluación de riesgos psicosociales de referencia, que permitan un mejor conocimiento y prevención de dichos riesgos**”. Unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas



en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Según diversos informes¹ las evaluaciones de riesgos psicosociales realizadas en nuestro país tienen su origen en un “requerimiento” de la Inspección de Trabajo. **La mayoría de empresas españolas no han realizado aún una evaluación de los riesgos psicosociales;** además, una buena parte de las que sí lo han hecho se ha quedado ahí. Es decir, la evaluación del riesgo se convierte, a menudo, en un informe acompañado de una propuesta de medidas preventivas, pero no se traduce en un plan de actuación; no se actúa sobre las condiciones de trabajo para disminuir o eliminar el riesgo. Como mucho, se realiza alguna actividad formativa o asistencial dirigida a los trabajadores.

Considerados en diversas publicaciones² como “Riesgos emergentes”, **La Fundación Laboral de la Construcción persigue motivar y concienciar sobre la importancia de trabajar en medidas preventivas que eviten riesgos de carácter psicosocial para conseguir entornos físicos y organizativos de trabajo que sean plenamente seguros y saludables.** Con este proyecto, la Fundación Laboral busca no sólo profundizar sobre esta clase de riesgos en el sector de la construcción, sino **proporcionar a las empresas, especialmente a las pymes, ideas, soluciones o prácticas, que se traduzcan en una actividad preventiva real y eficaz.**

Tradicionalmente, este tipo de riesgos laborales se ha asociado más a aquellos sectores de actividad donde los trabajadores realizan labores de atención al cliente, como puede ser el sector servicios o profesiones donde el trato con personas es parte principal del propio trabajo como en el sector sanitario o educativo. Este documento pretende ayudar a **crear una cultura preventiva de estos riesgos en el sector de la construcción.**

1.2 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN. RIESGOS PSICOSOCIALES

El informe anual de accidentes de trabajo en España del año 2015 revela un aumento generalizado de los accidentes en todos los sectores de actividad y todos los niveles de gravedad. El índice de incidencia³ de los accidentes de trabajo totales sube un 4,3%. Concretamente sube el índice de incidencia de los accidentes de trabajo mortales (9,1%), el de accidentes de trabajo leves (4,3%) y el índice de incidencia de los accidentes de trabajo graves (0,4%).

¹ Guía de buenas prácticas sindicales en evaluación de riesgos psicosociales. Secretaría de Salud laboral de UGT-CEC.

² Estudio sobre riesgos laborales emergentes en el sector de la construcción. INSHT.

³ **Índice de incidencia:** Número de accidentes de trabajo por cada 100.000 trabajadores con las contingencias profesionales cubiertas. Permite relacionar el número de accidentes de trabajo con el número de trabajadores afiliados con las contingencias cubiertas, por lo que es un sistema más ajustado de seguimiento de la siniestralidad laboral que las cifras absolutas de accidentes de trabajo.

El sector de actividad con mayor índice de incidencia en 2015 fue construcción, con un índice de 6.571, supone un aumento del 6,1% respecto del año anterior que ya con un índice de 6.314,7 superaba en más del doble la media de los índices sectoriales. El comportamiento de los tres CNAE que conforman las actividades del sector construcción ya en el año 2014 marcaba un cambio de tendencia al alza en la siniestralidad del sector: construcción de edificios, 5,9%; ingeniería civil, 5,1%; y construcción especializada, 4,2%.



¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en estas cifras?, el estudio sobre siniestralidad y condiciones de trabajo en la construcción realizado por el INSHT en el año 2010, destaca como factores de riesgos psicosociales que **pueden ser desencadenantes de accidentes en el sector**: la necesidad de mantener un alto nivel de atención, la realización de tareas de corta duración y repetitivas o trabajar muy rápido, con plazos muy estrictos o muy cortos. Dichos datos están apoyados por la **VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo**, que revela que el **44,5% de los trabajadores del sector de construcción percibe como la causa más frecuente de los accidentes las distracciones, descuidos, despistes o falta de atención**, y un **19,1% los relacionan con trabajar rápido** (INSHT, 2011).

Varios indicadores de esta encuesta a nivel nacional, relativos a las exigencias derivadas de factores psicosociales del trabajo muestran un empeoramiento respecto a cuatro años atrás. Desde 2007, ha aumentado la proporción de trabajadores que señalan que deben trabajar muy rápido (46% en 2011 frente al 44% en 2007). También ha incrementado la frecuencia de trabajadores que deben atender varias tareas al mismo tiempo (45,3% en 2011 y 41,2% en 2007) y además el 35% de los trabajadores afirma que debe trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos. En construcción el 69,6 % reconoce que el ritmo de su trabajo depende de unos plazos que hay que cumplir, el 24% se sienten agobiados por tener mu-



cho trabajo, el 27,9% reconoce realizar un trabajo complejo. Estos factores, entre otros, se encuentran detrás de que el 27,6% de los trabajadores de la construcción muestre niveles altos de estrés.

Entre la sintomatología presentada por estos trabajadores destaca la sensación continua de cansancio, dolores de cabeza y el hecho de que a los trabajadores les cuesta dormir (INSHT 2007).

Las singularidades del sector pueden estar detrás del malestar de sus trabajadores. La construcción tradicionalmente se ha caracterizado por una baja cualificación, alta temporalidad, subcontratación en cadena, etc., características generalmente asociadas a los riesgos psicosociales.

1.3 APROXIMACIÓN A LA REGULACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1946, apuntaba la importancia de los factores psicológicos y sociales, definiendo la Salud como “el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones y enfermedades”.

En 1984, el comité conjunto OIT/OMS publica el informe “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”.

En 1993, se celebra el encuentro internacional “estrés en el trabajo: una llamada a la acción”, organizada por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, donde se aportan recomendaciones como la mejora del contenido y organización del trabajo.

Desde el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (N.I.O.S.H.), se establecen medidas preventivas en los lugares de trabajo relacionadas con el horario de trabajo, la participación, el control, la carga, el contenido de tareas, los roles, etc.

Desde la Unión Europea, la Fundación para la mejora de las condiciones de vida viene realizando, desde 1991, sistemáticamente cada cinco años encuestas sobre las condiciones de trabajo en Europa. En la primera encuesta de 1991, como aspectos psicosociales específicos son tenidos en cuenta la información, el entrenamiento y el apoyo social. A partir de la segunda encuesta en 1996, se distinguen dos grandes apartados, uno organizacional, que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control y autonomía, contenido del trabajo y salario, y otro social, en el que se incluye participación, igualdad de oportunidades y violencia.

En España el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), a partir de 1987 comenzó a realizar estudios en todo el territorio nacional mediante la serie periódica de “Encuestas Nacionales de Condiciones de Trabajo”. Las dos primeras, en 1987 y 1993, carecen de un apartado dedicado a los factores psicosociales. La tercera encuesta (1999) incluye como categorías principales la comunicación, el estatus del puesto, el horario de trabajo y la participación, categorías que se mantienen en las ediciones sucesivas con algunas nuevas inclusiones. También el INSHT, desde 1988, en la serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP), incluye los factores psicosociales como temas técnicos de prevención.

Anterior a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) no había legislación en España que hiciera referencia a estos riesgos. **Actualmente**, aunque **no encontramos una referencia expresa al "riesgo psicosocial"**, el concepto amplio de "Salud Laboral" que introduce la Ley, considera como factores de riesgo para la salud de los trabajadores el "conjunto" de las condiciones de trabajo. En esta concepción tendrían cabida los riesgos psicosociales. Esta perspectiva se ve reforzada con la obligación del empresario de "garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo" (art. 14 Ley 31/1995).



El Reglamento de los Servicios de Prevención, RD 39/1997, determina las especialidades preventivas en prevención de riesgos laborales, entre las cuales figura la psicología, estableciendo también la formación que se precisa en esta materia a la hora de asumir y desarrollar las funciones preventivas.

Aunque la psicología está reconocida como técnica preventiva con la misma importancia que el resto de especialidades técnicas, **la ley aún sigue siendo muy general respecto a estos temas**. Mientras las otras disciplinas han sido desarrolladas mediante los correspondientes reglamentos, que concretan aspectos más técnicos, en lo referente a esta área no ha habido el mismo impulso.

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

Considerar y percibir los riesgos psicosociales como un riesgo laboral más en el sector de la construcción, será el punto de partida para:

- **Analizar** cuáles son los factores y riesgos de carácter psicosocial presentes en el sector de la construcción en España.



- **Facilitar recomendaciones y medidas preventivas** que ayuden al empresario a evitar los riesgos de carácter psicosocial con el fin de conseguir un entorno de trabajo seguro, saludable y satisfactorio.
- **Ayudar a cumplir con las exigencias legales** respecto a la evaluación de riesgos laborales, facilitando pautas para valorar los factores y riesgos psicosociales.
- **Mejorar la actuación preventiva en las pequeñas empresas del sector** de la construcción integrando los riesgos psicosociales en la gestión preventiva.
- **Fomentar una cultura preventiva** en relación a los factores de riesgo de origen **psicosocial**.
- **Concienciar** de que una buena gestión preventiva, y en particular, de los riesgos psicosociales no debe verse sólo como una obligación legal, sino como una necesidad que aportará valor añadido a la empresa.

Este documento recoge una serie de orientaciones para aquellas organizaciones empresariales, especialmente **para las pyme que tengan que abordar los riesgos psicosociales**. En estas empresas resulta muy difícil la realización de evaluaciones de riesgos psicosociales debido al anonimato que hay que preservar en la realización de las mismas. Este documento está orientado a ayudar a que estos empresarios puedan adoptar medidas preventivas (bien documentadas) para reducir la exposición de sus trabajadores a los factores de riesgo psicosocial.

En general, se busca acercar estos riesgos al sector de la construcción, dotar de una herramienta que permita conocer y enfrentarse a estos riesgos que sufren los trabajadores dentro de las empresas con el fin de poder actuar sobre ellos y que esto repercuta en:

- Reducir los índices de absentismo, presentismo e intención de abandono del puesto de trabajo.
- Aumento de la productividad.
- Evitar los efectos del estrés y del resto de riesgos laborales psicosociales.
- Aumentar la motivación, la satisfacción personal y el compromiso laboral.
- Conciliar la vida laboral y personal.

Para conseguir estos objetivos el proyecto se ha dividido en tres partes:

- Una **primera** donde se define qué son factores y riesgos laborales de carácter psicosocial y cómo estos pueden afectar tanto al entorno empresarial como a la salud del trabajador.
- Una **segunda** parte práctica que pretende:
 - Analizar los factores y riesgos psicosociales que influyen en los trabajadores del sector de la construcción.
 - Extraer propuestas de medidas preventivas ante estos riesgos que puedan ser llevadas a la práctica por empresas de menos de cincuenta trabajadores del sector construcción.
- Una **tercera** donde se facilitan unas pautas para que el empresario pueda valorar cuáles son los riesgos psicosociales que afectan a sus trabajadores dentro de su empresa, así como proporcionar medidas preventivas para afrontarlos.

Tres suelen ser los términos usados para referirse a los aspectos psicosociales: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales. Es muy frecuente que se empleen estos conceptos como intercambiables cuando no lo son. **La diferencia entre factores psicosociales y factores de riesgo psicosocial** es que los primeros son descriptivos, hacen referencia a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo, a la cultura corporativa o al clima laboral, entre otros; estos factores como tales, pueden ser positivos o negativos. Los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos dañinos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de los distintos riesgos laborales psicosociales (estrés, violencia, fatiga, entre otros).



"Si el "riesgo", considerado en sentido estricto, hace referencia a la situación de peligro, con la expresión "factores de riesgo" se está haciendo referencia a la causa desencadenante de la situación de peligro"

(Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, 2008).

Por último, la **diferencia entre factores psicosociales de riesgo y riesgo psicosocial** radica en que estos segundos no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones, que tienen una alta probabilidad de dañar la salud física y mental del trabajador, así como sus relaciones personales y sociales.

2.1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

a. Definición de factores de riesgo psicosocial

Como se dibujaba anteriormente el concepto de factor de riesgo psicosocial hace referencia a la interacción entre el trabajo y la persona, a como las condiciones derivadas de la organización del trabajo afectan a la salud de los trabajadores.





LA OIT Y EL INSHT APORTAN LAS DEFINICIONES MÁS ACEPTADAS SOBRE EL TÉRMINO.



“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

(Organización Internacional del Trabajo, 1986)



“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (NTP 443)

La Seguridad y la Salud tradicionalmente han estado orientadas a reducir la siniestralidad, en especial en el sector de construcción. Allí donde se ha conseguido esta disminución se ha comprobado que **el absentismo laboral que aún se sigue produciendo depende, en gran medida, de estos factores psicosociales**. Es importante tener en cuenta que una consideración global de los factores de riesgo, las condiciones de trabajo y de gestión de la empresa son elementos a tener en cuenta en la protección de la salud de los trabajadores.



Salud es el “estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente como la ausencia de enfermedad”.

Organización Mundial de la Salud (OMS)

La prevención de riesgos laborales psicosociales comienza trabajando sobre estos factores para que procuren el bienestar personal y social de los trabajadores; **condiciones de trabajo favorables propician buena salud**, por el contrario, condiciones nocivas en el desarrollo de la actividad laboral pueden desencadenar malestar y patologías.

b. Características de los factores de riesgo psicosocial

El INSHT⁴ recoge las siguientes características asociadas a los factores de riesgo psicosocial:

- **Se extienden en el espacio y el tiempo.** Una característica muy común de los factores psicosociales es la deslocalización de los mismos. La cultura organizacional, el estilo de liderazgo o el clima laboral no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento espacial, son características globales de la empresa o de la organización. Por el contrario el resto de riesgos laborales suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y/o a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como una obra, un centro de trabajo o actividad de riesgo. Algo parecido ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales.
- **Dificultad de objetivación.** Factores como el ruido, las vibraciones, la temperatura, etc., se pueden medir con unidades propias y disponen de niveles de referencia. Sin embargo, el rol, la cohesión grupal, la supervisión o la comunicación, no tienen unidades propias de medida ni elementos de comparación. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetivas.
- **Afectan a los otros riesgos.** El aumento de los factores de riesgos psicosociales supone normalmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, de higiene y ergonomía influyen en los factores psicosociales.
- **Están moderados por otros factores.** Los factores de riesgos psicosociales afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales; influye la percepción, la experiencia y la biografía personal.
- **Escasa cobertura legal.** La legislación no ha desarrollado normativa específica sobre la prevención de estos riesgos, lo que suele haber son recomendaciones.
- **Dificultad de intervención.** Trabajar en la prevención de los riesgos psicosociales no resulta fácil y sus efectos se empiezan a ver a medio y largo plazo, por ello la reticencia de las empresas para abordar estos riesgos es mayor.

⁴ Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. 2010.



Además de todas estas características, los factores psicosociales se diferencian de otras condiciones de trabajo en que son factores potencialmente de riesgo, hay que evitar sus efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos. Los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades personales y profesionales.

c. Percepción del riesgo

La percepción que tenemos como trabajadores de la posibilidad de sufrir daños es decisiva a la hora de explicar por qué las personas realizan conductas en las que su salud puede verse afectada. **Cómo percibimos que nuestro puesto de trabajo o el ambiente laboral en el que desarrollamos nuestra actividad afecta negativamente a nuestra salud es determinante** para buscar medidas preventivas.



En la **percepción** de todos los acontecimientos que nos suceden influyen dos aspectos que están relacionados entre sí; por un lado **la personalidad** que tenemos cada uno de nosotros (características particulares, experiencia, etc.) y por otro, un determinado **contexto ambiental, político, cultural, económico o social**. Todas estas variables hacen que cada persona actúe de una forma determinada y diferente ante los mismos sucesos, normalmente de manera inconsciente.

Con los riesgos laborales ocurre lo mismo, cada persona los interpreta de manera distinta, por lo que las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que las características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias de este tipo de riesgos. Así pues, **los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente.**



La percepción del riesgo en el ámbito laboral resulta esencial para entender las conductas de riesgo de los trabajadores.

Cuando percibimos una situación de riesgo como tal, tratamos de adaptarnos a la misma para protegernos de sus posibles consecuencias negativas; así que, si no se percibe la situación como un riesgo potencial, el comportamiento de las personas puede no ser acorde con la situación y provocar efectos negativos para la salud. Cuanto mayor sea la percepción de los factores de riesgo psicosocial, antes habrá que actuar, ya que las patologías relacionadas con los riesgos psicosociales (no enfermedades profesionales) dependen en gran medida de si se percibe el riesgo y de la magnitud con la que se percibe por parte de los trabajadores.

d. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial

Los factores psicosociales son innumerables, difusos, de diferente naturaleza y difíciles de comprender, debido a que no sólo están formados por distintas variables del entorno laboral como: aspectos organizativos, tipo de actividades, etc., sino que además, como se desarrolla en el punto anterior, forman parte de ellos las percepciones y experiencias del trabajador. En consecuencia, **no es posible elaborar una única lista exhaustiva de causas o agentes desencadenantes de los riesgos psicosociales.**

Existen diversas clasificaciones sobre cuáles pueden ser estos factores de riesgo, **cada método de evaluación de riesgos psicosociales adopta la suya propia.** Debido a esto, en toda evaluación de riesgos psicosociales lo primero que se debe de realizar es una identificación de los factores de riesgos que existen en la organización y a qué grupos o trabajadores pueden afectar.

A continuación se describen los **factores de riesgo psicosocial** que habitualmente **suelen recogerse en los distintos métodos de evaluación** que pueden influir en el estado de salud de los trabajadores, esto no significa que en todos los puestos de trabajo encontremos estos factores actuando de forma negativa:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL			
Entorno de trabajo	Características de las tareas y/o funciones	Estructura y organización del trabajo	Características individuales
• Condiciones ambientales • Diseño del puesto de trabajo • Etc.	• Ritmo de trabajo • Monotonía/repetitividad • Control/Autonomía • Carga de trabajo • Desempeño de rol • Etc.	• Estilo de mando • Participación /Supervisión • Comunicación en el trabajo • Apoyo social • Condiciones de empleo • Etc.	• Características personales • Experiencia, capacidades • Responsabilidades familiares y sociales • Etc.



■ Factores relacionados con el entorno, medio ambiente de trabajo

El centro de trabajo donde los trabajadores desarrollan su actividad laboral tiene características propias que ejercen una importante influencia sobre el trabajador, **estos factores pueden generar insatisfacción, falta de confort e incluso producir daños a la salud**. Estos factores se pueden agrupar en:

- **Condiciones ambientales:** El ambiente de trabajo se define como el conjunto de elementos físicos, químicos, biológicos, sociales y culturales que rodean a una persona en un espacio de trabajo (UNE 81-425-91, ISO 6385). Por lo tanto, la evaluación de riesgos reflejará los elementos físicos, químicos y biológicos que puedan afectar al trabajador; riesgos como la exposición a humo, polvo, disolventes, ruido, mala iluminación, virus, bacterias, etc. son importantes no sólo desde el punto de vista de la higiene industrial, sino también para la psicología.



- **Diseño del puesto de trabajo:** Aunque esta clase de factores son considerados como factores ergonómicos y de seguridad, si no son los adecuados pueden generar en el trabajador tensiones, fatiga mental, etc. Por ello, deben de ser tenidos en cuenta en la evaluación de riesgos psicosocial. Un diseño operativo y agradable del lugar de trabajo puede influir en el aumento de la satisfacción y motivación del trabajador lo que deriva normalmente en altos niveles de rendimiento.

FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO, AMBIENTE DE TRABAJO	
Factores	Características del factor
Condiciones ambientales (pueden generar insatisfacción, falta de confort, incluso afectar a su salud)	• Agentes físicos: iluminación, temperatura, ruido, etc. • Agentes químicos: humo, polvo, disolventes, etc. • Agentes biológicos: virus, bacterias, etc.
Diseño del puesto de trabajo (una mala adecuación ergonómica del puesto de trabajo puede generar estrés, fatiga mental, ...)	• Equipos de trabajo inadecuados. • Posición de trabajo (de pie, sentado, agachado, etc.) • Mobiliario. • Falta de espacio personal para desarrollar la actividad. • Presentación de la información (documentos, complejidad de sistemas informáticos, etc.).

■ Factores relacionados con las características de las tareas y/o funciones

Este segundo grupo de factores psicosociales determinan las características de las tareas o funciones que desarrolla el trabajador. Según éstas **la actividad laboral puede ser satisfactoria e interesante o puede convertirse en algo monótono, repetitivo y aburrido.**

Factores que suelen incluirse en este grupo:

- **Ritmo de trabajo:** La exigencia de un ritmo de trabajo elevado o plazos de ejecución de la tarea ajustados generan un ambiente estresante de trabajo.





- **Monotonía:** Se ha establecido una relación entre trabajo monótono y repetitivo con valores altos de insatisfacción laboral. Hay que intentar dotar de contenido a las tareas o funciones que realice un trabajador. Facilitarle tareas variadas acordes con su capacitación.



El empresario debe: "Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.

Art. 15. 1d) Ley 31/1995

- **Control/autonomía sobre la actividad:** Una baja participación por parte del trabajador en la toma de decisiones sobre su propia actividad se relaciona con sentimientos de frustración e insatisfacción que favorecen la aparición de estrés.
- **Carga de trabajo:** La sobrecarga de trabajo puede producir al trabajador fatiga mental y física. Por otro lado, una actividad demasiado sencilla o con bajas demandas intelectuales, puede desencadenar un bajo compromiso del trabajador con la actividad. El tiempo del que disponen los trabajadores para realizar sus tareas también es importante, disponer de poco tiempo aumenta la carga de trabajo.
- **Desempeño de rol⁵:** La conducta social o rol, que desempeña cada trabajador en su empresa también es un factor a tener en cuenta. El hecho de ocupar un puesto u otro condiciona las expectativas de conducta de la persona en el entorno laboral. Cuando los objetivos, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo no están bien definidos y delimitados surge la ambigüedad de rol, lo que provoca síntomas de ansiedad e insatisfacción, entre otros, al trabajador. Un cambio de rol, un cambio de funciones o de puesto, también puede generar situaciones de estrés.



⁵ **Rol:** Función que una persona desempeña en un lugar o en una situación. Papel que cumple alguien o algo.

FACTORES RELACIONADOS CON LAS TAREAS Y/O FUNCIONES	
Factores	Características del factor
Ritmo de trabajo (tiempo requerido para la realización del trabajo)	• Trabajar con plazos ajustados. • Exigencia de rapidez en las tareas. • Recuperación de retrasos. • Velocidad automática de una máquina. • Competitividad entre compañeros. • Normas de producción. • Presiones de tiempo.
Monotonía/repetitividad (existe relación entre trabajo monótono y repetitivo y la insatisfacción laboral del trabajador)	• Contenido de la tarea. • Trabajo rutinario. • Posibilidad de realizar tareas variadas. • Trabajo creativo. • Aprendizaje de cosas nuevas.
Control /Autonomía (posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo)	• Tomar decisiones sobre las tareas a realizar. • Elección de procedimientos y métodos de trabajo. • Autonomía para organizar temporalmente la carga de trabajo. • Autonomía para decidir períodos de descanso. • Disfrute del tiempo libre para cuestiones personales.
Carga de trabajo (nivel de demanda de trabajo a la que tiene que hacer frente el trabajador)	• Volumen de trabajo: excesivo o insuficiente. • Complejidad de la tarea a desarrollar. • Altas demandas intelectuales. • Altas demandas físicas. • Atención que se requiere para la realización de la tarea. • Cualificación del trabajador acorde con la carga de trabajo.
Desempeño del rol (comprende funciones y responsabilidades asociadas al puesto de trabajo)	• Claridad o ambigüedad de rol. Definición clara de funciones y responsabilidades. • Conflicto de rol: demandas del trabajo incompatibles o que supongan un problema ético para el trabajador. • Sobrecarga de rol: asignación de funciones y responsabilidades que no tiene que ver con el puesto de trabajo.



■ Factores relacionados con la estructura y organización del trabajo

Una adecuada organización, planificación del trabajo, así como una correcta distribución del tiempo y unas buenas condiciones de empleo **pueden incidir positivamente en el desempeño de la actividad laboral**, repercutiendo directamente en el trabajador y en la empresa. Algunos de los aspectos que hay que tener en cuenta son:

- **Estilo de mando:** La relación entre jefes y subordinados es un factor importante que influye de forma determinante para conseguir un buen ambiente de trabajo, muchas de las bajas voluntarias en los puestos de trabajo están motivadas por estas relaciones.

El tipo de jerarquía utilizado en un grupo de trabajo tiene una influencia decisiva en el buen funcionamiento del mismo. Cada estilo de mando tiene sus ventajas e inconvenientes. A continuación se dan unas pinceladas de los estilos de mando que tradicionalmente se identifican:

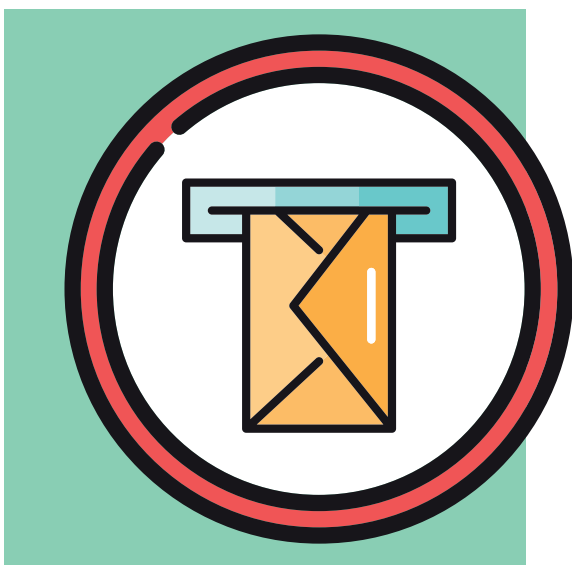
- **Estilo autocrático:** la actuación del jefe autocrático consiste en dar órdenes para que los trabajadores las obedezcan. La principal consecuencia de este estilo de mando es una relativa calidad de la producción a costa de crear tensión, competitividad o falta de motivación entre los trabajadores.



- **Estilo paternalista:** este jefe confía en su diplomacia personal para resolver los conflictos, utiliza métodos de control del trabajo suaves. Al igual que en el caso anterior, tampoco deja vías de participación a los trabajadores.
- **Estilo *laissez-faire*:** este jefe no da indicaciones concretas, deja que los trabajadores tengan iniciativas. Es incapaz de asumir cualquier tipo de autoridad y le cuesta enfrentarse a situaciones conflictivas. La falta de directrices tiene como consecuencia principal la no consecución de objetivos o la merma de la calidad de la producción.
- **Estilo democrático:** se valora tanto la tarea como a la persona. Este jefe consulta a los miembros de su equipo de trabajo antes de tomar decisiones. Su función es principalmente de coordinación

y no de control. Este estilo de mando suele favorecer la consecución de objetivos, un clima de compañerismo, una mayor identificación con la actividad laboral y por tanto una mayor satisfacción en el trabajo.

- **Participación/supervisión:** La falta de participación en la toma de decisiones por parte de los trabajadores es un factor causante de ansiedad y estrés. Hay que propiciar que los trabajadores puedan participar sobre distintos aspectos de su trabajo, de la organización, esto hace que tengan un mayor control sobre su actividad y que se sientan parte de la empresa, lo que aumenta su nivel de implicación y en consecuencia su nivel de producción.
- **Comunicación en el trabajo:** Propiciar canales de comunicación claros dentro de la organización es importante para un buen funcionamiento de la misma. Facilitar la información necesaria a todos los trabajadores influye directamente con el desarrollo de un trabajo eficiente por parte del trabajador.



- **Apoyo social:** Cuando se habla de apoyo social nos referimos a que el trabajador disponga de la ayuda de sus jefes, compañeros..., para realizar su trabajo adecuadamente. Las relaciones que se establecen con el resto de personal de la empresa son importantes.
- **Condiciones de empleo:** Las condiciones de empleo como puedan ser el tipo de contrato, salario, movilidad geográfica, etc., y las posibilidades de que el trabajador pueda desarrollar una carrera profesional en la empresa influyen en la motivación y satisfacción del trabajador hacia su actividad laboral.

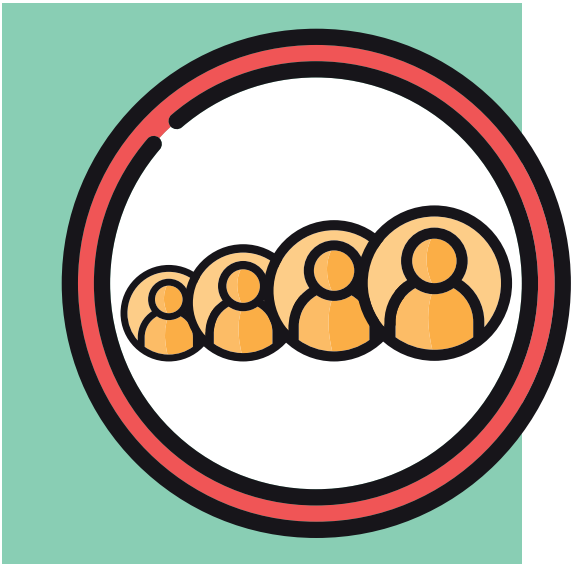
**FACTORES RELACIONADOS CON LA ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

Factores	Características del factor
Estilo de mando (el estilo de mando influye en el clima laboral)	• Dirección democrática, autoritaria, paternalista, etc.
Participación/supervisión (la falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones causa ansiedad y estrés)	• Existen medios de participación: buzones, reuniones, etc. • Supervisión de un superior del trabajo realizado • Nivel de participación e implicación del trabajador.
Comunicación en el trabajo (propiciar la comunicación entre los trabajadores durante la actividad laboral)	• Comunicación formal: – De los subordinados hacia el jefe. – Entre compañeros. • Comunicación informal: favorece el desarrollo de la actividad a través de los contactos entre compañeros. Sirve de válvula de escape a quejas interpersonales.
Apoyo Social (Condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones entre las personas en el trabajo)	• Apoyo de superiores ante dificultades de la tarea. • Atención por parte de superiores. • Apoyo de compañeros ante dificultades de la tarea. • Trato agradable con los compañeros. • Relaciones interpersonales en el trabajo. • Fomento del trabajo en equipo. • Interés por parte de la empresa hacia el trabajador/compensación.
Condiciones de empleo (Posibilidades de desarrollo profesional, motivación y satisfacción laboral)	• Política de incentivos (prestaciones sociales, plan de pensión, etc.) • Jornada laboral. Trabajo nocturno o a turnos • Horario • Estabilidad en el empleo/rotación de plantilla/ tipo de contrato. • Movilidad geográfica. • Posibilidad de elección de las vacaciones. • Posibilidad de promoción dentro de la empresa. • Salario. • Accesibilidad al lugar de trabajo.

■ Factores individuales del trabajador

Como se ha visto, en el ámbito laboral están presentes gran cantidad de factores relacionados con la organización del trabajo que interactúan con el propio trabajador y que le influyen a nivel laboral y personal. Otros factores que también hay que tener en cuenta, **aunque no deben ser determinantes en la evaluación de riesgos psicosocial**, son los factores individuales de cada persona:

- Características personales: Estas nos pueden hacer más o menos vulnerables a diferentes situaciones. En el apartado de estrés laboral se desarrollan cuáles son los rasgos de personalidad más vulnerables.
- Experiencia/capacidad: La antigüedad en el puesto de trabajo, junto con las destrezas o habilidades de cada trabajador hacen que éste tenga una percepción más completa de las condiciones de trabajo.
- Responsabilidades familiares y sociales: El apoyo fuera del trabajo, la situación personal y las cargas familiares pueden influir en la percepción del riesgo y en el estado de estrés del trabajador.



FACTORES INDIVIDUALES DEL TRABAJADOR	
Factores	Características del factor
Características personales y variables individuales.	• Personalidad, edad, sexo.
Capacidad, experiencia, expectativas.	• Formación, destrezas o habilidades personales, experiencia laboral.
Responsabilidades familiares y sociales	• Soltero, con pareja, con hijos. • Responsabilidades sociales, recursos.



2.2 RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES

Como se ha señalado anteriormente, los riesgos psicosociales laborales tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo, pero en su materialización no sólo influye que estos factores actúen de forma negativa dentro de la organización empresarial, sino también influye la coyuntura personal y laboral del trabajador, incluso la realidad social de ese momento.

Los riesgos psicosociales, al igual que los factores, tienen características propias:

- **Afectan a los derechos fundamentales del trabajador:** derecho a su dignidad, integridad física y personal, a la libertad y a la salud. (art. 10, 14, 15, 18 de la Constitución Española).
- Los riesgos psicosociales tienen **efectos globales sobre la salud del trabajador**, incluso llegando a afectar a su estilo de vida.
- **Afectan a la salud mental de los trabajadores:** aunque tienen repercusión física sobre el trabajador, sus efectos más notables son en la salud mental de los mismos.
- **Tienen formas de cobertura legal:** la importancia de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha hecho que se desarrolle una cobertura legal incipiente en algunos de los riesgos. Ya existen sentencias sobre estrés, violencia o acoso.

a. Definición del concepto "Riesgo laboral psicosocial"

Una vez definidos los factores psicosociales de riesgo, es necesario abordar el concepto de riesgo psicosocial.

La definición del concepto de riesgo establece la probabilidad de que ocurra un riesgo y de la gravedad de sus consecuencias. Esta definición se aplica a cualquier tipo de riesgo, también a los psicosociales. La probabilidad y la gravedad de sus consecuencias son los elementos que determinan la importancia del riesgo.



Riesgo laboral: "La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo".

Art. 4.2º Ley 31/1995

Al igual que pasaba con los factores de riesgo psicosocial, **no hay una definición clara y única de cuáles son los riesgos laborales psicosociales**. Según la guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales, esto es debido a que no existe a nivel de la Unión Europea una regulación legal y unitaria sobre este tipo de riesgos, por lo que depende de la interpretación que se realice de ellos. Esta complejidad también se encuentra para evidenciar cuáles son las patologías y daños a la salud que sufre un trabajador expuesto a este tipo de riesgos.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) define los riesgos psicosociales en el trabajo como:



"Aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los Trabajadores".

Con esta definición la EU-OSHA pone el énfasis en uno de los dos rasgos que intervienen en la definición del término psicosocial, el que se centra sobre la organización de la empresa y su entorno social, y sobre el cual tiene responsabilidad el empresario.

El ámbito que afecta a las cualidades individuales del trabajador se relega a la esfera privada y de intimidad del propio trabajador. Esta vertiente del riesgo psicosocial, tal como señala la ITSS, sólo se puede tratar desde la vigilancia de la salud, física y mental, según el art. 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.



Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales.

Art. 14.1º Ley 31/1995

Por lo tanto **los riesgos psicosociales serán aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo**, así como de un parco contexto social del trabajo que pueden producir daños psicológicos, físicos y sociales.

b. Clasificación de los riesgos laborales psicosociales

La Campaña Europea de Riesgos Psicosociales de 2012, considera que los riesgos psicosociales son básicamente el **estrés laboral** y la **violencia en el trabajo**, tanto interna del centro o lugar de trabajo como la ejercida por terceros. A estos riesgos hay que añadir la **fatiga** de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, fundamentalmente del régimen del **trabajo nocturno y a turnos**. La **Inspección de Trabajo y Seguridad Social** está de acuerdo con esta clasificación y **establece que estos riesgos deben ser obligatoriamente evaluados por las empresas**.



El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo amplía esta clasificación estableciendo como riesgos psicosociales: el estrés, la violencia, el *mobbing* o acoso laboral, *acoso sexual*, *inseguridad contractual*, el *burnout* o desgaste profesional; incluso habla de otros riesgos psicosociales como el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional. (Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010).

En esta guía orientadora, además de los riesgos marcados por la ITSS (estrés, fatiga y violencia), se incluirán los conceptos de Acoso Laboral y Síndrome de *Burnout* como riesgos psicosociales debido a su importancia y amplia divulgación de los mismos en la sociedad.

■ Estrés laboral

¿Qué es?

Es complicado facilitar un concepto claro y unitario sobre el estrés, debido a que algunas definiciones enfatizan su dimensión fisiológica mientras que otras dan prioridad a la psicológica. Lo que sí está claro es que en el entorno laboral confluyen ambas facetas del término.

Fisiológicamente, el estrés es un mecanismo de defensa que prepara o activa al organismo para afrontar situaciones nuevas, que requieren un mayor esfuerzo por parte del individuo o que se perciben como una amenaza.



Psicológicamente se trata de un desajuste entre las demandas del entorno y la capacidad del individuo para responder a éstas. Otros autores incluyen, además, la frustración o insatisfacción que sufre un individuo al realizar un balance entre sus aspiraciones y necesidades con lo que la realidad le ofrece.

En un entorno laboral se puede decir que el estrés surge cuando el trabajador percibe un desequilibrio entre:

- Las demandas laborales y la capacidad de control que tiene dicho trabajador sobre su actividad.
- Sus aspiraciones profesionales y personales respecto a la realidad de sus condiciones de trabajo.



El **Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés** ligado al trabajo de 2004, traspuesto al marco español de negociación colectiva en el anexo del ANC 2005 (BOE de 16/03/2005), considerado un referente en este tema, describe el estrés laboral como:



“Un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos”. Este Acuerdo señala que “el individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa”.



Atendiendo a la temporalidad podemos diferenciar entre:

- Estrés laboral episódico: se produce de forma puntual, ocasionalmente; es reversible a corto plazo. Por ejemplo: un “pico de trabajo” que favorece un aumento del nivel de estrés en el trabajador, un conflicto puntual con un superior, etc.
- Estrés laboral crónico: se caracteriza porque la exposición a la situación estresante es repetitiva o se alarga en el tiempo. Este tipo de estrés es mucho más dañino y puede ocasionar consecuencias graves en el trabajador. Por ejemplo: un trabajador que continuamente está pendiente de la renovación de su contrato por ser este de carácter temporal.

Otra clasificación del estrés distingue entre:

- Estrés positivo (Eustress): en el ambiente laboral sería cuando el trabajador logra afrontar satisfactoriamente los retos mentales y físicos que le pueda suponer una determinada tarea dentro de su actividad laboral. Este tipo de situaciones, donde la persona responde de forma eficaz a la situación de estrés se consideran beneficiosas, ya que aumenta las capacidades del trabajador, motivándole y haciéndole más productivo.
- Estrés negativo (Distress): El trabajador se satura, bien por no ser capaz de responder a las exigencias que se le plantean en su actividad laboral, o bien como resultado de una exposición excesiva o prolongada en el tiempo a dichas exigencias laborales. Este tipo de estrés es perjudicial para el organismo, reduce el rendimiento del trabajador y su autoestima.

La Comisión Europea considera “el estrés” como el riesgo psicosocial más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Lo define como:



“Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.

Causas

Para reconocer cuáles son las causas o fuentes de estrés de un entorno laboral determinado, hay que identificar cuáles son los **factores de riesgo psicosocial** que pueden afectar al trabajador en el desarrollo de su actividad laboral. Estos, como ya se ha comentado en epígrafes anteriores, provienen **tanto del ambiente social como del ambiente físico**. El estrés laboral puede derivar de: un nivel elevado de responsabilidad, de una carga excesiva de trabajo, de malas relaciones interpersonales en el trabajo, de una inadecuada planificación de turnos y horarios de trabajo, remuneración insuficiente del trabajador, etc. Habitualmente suele estar originado por una combinación de varios factores.

El nivel adecuado de exigencia en el trabajo varía en función de las personas y de la naturaleza del trabajo, esto hace que no todos los trabajadores reaccionen del mismo modo ante los mismos factores de estrés. Hay una serie de **rasgos o características que hacen a determinadas personas más propensas a sufrir una situación de estrés:**

- Rasgos de personalidad:

- Las personas muy perfeccionistas, que se marcan metas elevadas, que consideran el trabajo el punto central de su vida, que son incapaces de relajarse, competitivos, ambiciosos, etc.
- Las personas dependientes y poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral normalizado y burocratizado. Tienen problemas en situaciones que implican tomar decisiones.
- Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas ante cualquier problema.
- Las personas introvertidas reaccionan más intensamente que los extrovertidos ya que son menos receptivos al apoyo social.
- Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto y de reacciones desadaptadas en situaciones de cambio.

- Otros condicionantes:

- La formación, las destrezas y conocimientos adquiridos la experiencia y la capacidad (intelectual y física). La no correspondencia entre el trabajo desempeñado y la capacidad o capacitación del trabajador, ya sea por sobre cualificación o falta de ella, puede ser fuente de frustración e insatisfacción.
- Las malas condiciones físicas y los malos hábitos de salud pueden influir de manera negativa para afrontar los problemas de trabajo.
- Las necesidades del individuo; cada persona tiene unas determinadas necesidades de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización, etc.
- Las aspiraciones; los deseos de logro personal de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo, etc.
- Las expectativas; lo que espera el trabajador de su empresa y su puesto de trabajo.

No se debe olvidar que estas características hacen más vulnerables a algunos trabajadores ante el estrés, pero que el origen principal del estrés laboral viene dado por la organización y las condiciones de trabajo y que es sobre éstas donde deben trabajar las empresas.

■ Síndrome de *Burnout*

¿Qué es?

El síndrome de Burnout traducido al castellano como **"estar quemado"**, es considerado un tipo de estrés laboral crónico, prolongado en el tiempo. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial por sus efectos en el **agotamiento emocional**, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal.



La Organización Internacional del Trabajo reconoció en 2001 que el estrés y el agotamiento son problemas de salud mental en el medio ambiente de trabajo y que **el Síndrome de desgaste profesional es un efecto crónico del estrés laboral** sobre la salud de dimensiones similares a otros trastornos mentales.



Conocido cada vez más como “**síndrome de desgaste profesional**” o “síndrome de estar quemado por el trabajo o SQT” (siglas empleadas por el INSHT), se caracteriza por desarrollar actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, así como hacia el propio papel o rol profesional que se desarrolla. El trabajador se encuentra emocionalmente agotado, “**estado de agotamiento integral**”, resultado de un proceso gradual.

El INSHT explica el Síndrome de desgaste profesional a través de cinco **fases**:

1. Fase inicial de entusiasmo: ante un nuevo puesto de trabajo, se experimenta entusiasmo, gran energía, expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
2. Fase de estancamiento: no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés). El trabajador se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.
3. Fase de frustración: la desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
4. Fase de apatía: se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (enfrentamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, evitar tareas estresantes, etc.
5. Fase de quemado: colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Esta descripción de la evolución del síndrome tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

Diferencias entre Estrés y Síndrome de Burnout:

ESTRÉS	BURNOUT
Sobreimplicación en los problemas.	Falta de implicación.
Hiperactividad emocional.	Embotamiento emocional.
Daño fisiológico es el sustrato primario. ⁶	El daño emocional es el sustrato primario.
Agotamiento o falta de energía física.	Agotamiento, afecta a motivación y a energía psíquica.
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas.	La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza.
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés).	Solo tiene efectos negativos.

Fuente: NTP 705. INSHT

Causas

El estrés laboral y el Síndrome de Burnout comparten la gran mayoría de sus causas. El origen del Burnout reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo; dependiendo de algunas variables de personalidad y del entorno personal. Los factores del entorno de trabajo que suelen influir con mayor incidencia son:

- **Puestos** relacionados con la **atención al público**, ya sean usuarios o clientes.
- Puestos con un **elevado nivel de responsabilidad** donde el más mínimo error en el trabajo puede tener consecuencias graves (médicos, fuerzas de seguridad, etc.).
- **Jornadas laborales o turnos de trabajo demasiado largos**: trabajadores que desarrollan su actividad 10, 12 e incluso 16 horas seguidas tienen más posibilidades de padecer este síndrome.
- **Trabajos muy monótonos, aburridos, repetitivos.**

⁶ El estrés afecta a los órganos de los seres vivos y su funcionamiento. Ejemplo: aumento de la secreción de hormonas llamadas “del estrés”, como adrenalina, glucocorticoides, que originan dilatación pupilar, taquicardia, aumento de la frecuencia respiratoria, hipertensión arterial, etc.



■ Violencia laboral

¿Qué es?

La **Organización Mundial de la Salud** define la violencia laboral como “el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación”.

Por su parte, la **Organización Internacional del Trabajo** en el año 2003, define la violencia laboral como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”. La Comisión Europea incluye las amenazas, asaltos, etc. que sufra el trabajador en los desplazamientos al trabajo y viceversa.



Desde una perspectiva preventiva, se tienen que tener en cuenta las **conductas violentas tanto físicas como psicológicas** que puedan sufrir los trabajadores en un centro de trabajo. Las acciones de violencia psicológica que pueden afectar la salud del trabajador son (NTP 891):

- Ataques a la víctima con medidas organizativas.
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima.
- Ataques a la vida privada de la víctima.
- Amenazas de violencia física.
- Ataques a las actitudes de la víctima.
- Agresiones verbales.
- Rumores.

La guía de actuaciones de la **Inspección de Trabajo y Seguridad Social** sobre riesgos psicosociales **considera todas las formas de acoso laboral como violencia**. Esta misma guía hace distinción entre:

- **Violencia interna:** que se manifiesta entre el personal que presta servicios en un mismo lugar de trabajo, sean de la misma empresa o no. Tiene como referente el Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso de 2007 (traspuesta al marco español de negociación colectiva en el anexo del ANC 2007).
- **Violencia externa o de terceros:** aquella que se da respecto a clientes o usuarios del centro de trabajo pero que no son trabajadores del mismo. Tiene como referente las Directrices Multisectoriales Europeas aprobadas en 2010.

Por lo tanto, la violencia laboral constituye un riesgo psicosocial que puede causar daños físico, psicológico o moral al trabajador en el ejercicio de su actividad laboral.

Causas

Las causas de la violencia laboral son diversas, pero suelen seguir una pauta gradual: comienza por situaciones en las que se empieza hablando y se va pasando a cotas de mayor intensidad. La propia reacción de los trabajadores ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de los acontecimientos en un sentido u otro.

En la NTP 489 se encuentran algunos de los factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos, los más significativos se asocian al entorno de trabajo, al propio trabajo y a las características de la persona que ejerce dicha violencia:

- **Entorno:** economías inestables, zonas deprimidas, zonas con alto índice de criminalidad.
- **Trabajo:** estilos de gestión rígidos, autoritarios, presiones para incrementar la productividad, escasez de recursos humanos para la realización del trabajo, despidos, trabajar con público.
- **Persona violenta:** inestabilidad psicológica, ausencia de responsabilidad individual, insatisfacción con el servicio o producto, largas esperas, percepción de promesas incumplidas, frustración, ira, estrés.

■ Acoso laboral o *mobbing*

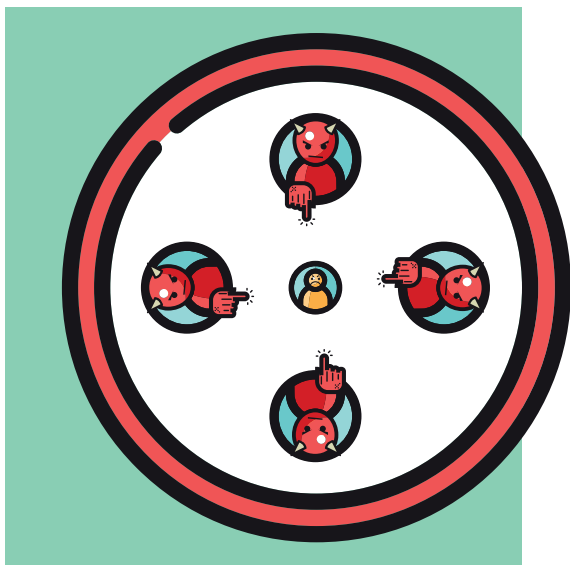
¿Qué es?

Existe una gran variedad de términos que hacen referencia al acoso laboral, algunos de ellos son: acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, maltrato psicológico, entre otros, quizás el más utilizado o conocido sea el de *mobbing*.

Como se mencionaba en el epígrafe anterior, **para la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, todos los conceptos que de alguna manera hacen referencia a formas de acoso laboral se encuentran recogidos en el riesgo laboral de violencia psicológica**. El criterio técnico 34/2003 de la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social ante las conductas de acoso moral en el trabajo establece que los casos de acoso moral serán considerados como infracción en materia de relaciones laborales. "Sólo excepcionalmente, en casos relevantes, que puedan hacer que el trabajador esté en situación de riesgo grave e inminente, por su adscripción a un puesto de trabajo notoriamente incompatible con su estado



y características psico-físicas, podrá tipificarse esa conducta como infracción en materia de prevención de riesgos laborales”. El acoso laboral actualmente está tipificado como delito por la LO 5/2010, de 22 de junio, de reforma del código penal.



El concepto de **acoso laboral** se utiliza para describir **situaciones donde una o varias personas ejercen una violencia psicológica en el ámbito laboral**. A continuación se facilitan varias definiciones del término que coinciden en describir el fenómeno como una modalidad de hostigamiento en el lugar de trabajo:

La Organización Internacional del trabajo en 2001 se refiere al acoso como:



Todo acto, conducta, declaración o solicitud que resulte inoportuno para una persona protegida⁷ y que pueda considerarse razonablemente en todas las circunstancias, como un comportamiento de acoso con carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento o bien una intrusión en la vida privada.

INSHT: NTP 854

⁷ "Persona protegida": se refiere a las que están amparadas por el Convenio colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT, firmado en Ginebra, en 2001.

La Organización Mundial de la Salud lo define como:



Un comportamiento irracional, repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, creando un riesgo para la salud y la seguridad. Por "comportamiento irracional" se entiende el comportamiento de una persona razonable, que teniendo en cuenta las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza; "comportamiento" incluye las acciones de un individuo o un grupo. "Riesgo de salud y seguridad" incluyen riesgo para la salud mental o física del trabajador. El acoso suele constituir un mal uso o abuso de autoridad, cuyas víctimas pueden tener dificultades para defenderse.

(OMS, 2004)

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud ofrece una definición operativa del término:



"La exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra u otras que actúan frente a aquella o aquellas desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud".

INSHT, NTP 854

Las distintas definiciones se caracterizan por describir que las conductas, actitudes, gestos y palabras hostiles e intencionales se deben presentar con periodicidad y en un lapso de tiempo mayor a seis meses. A su vez, identifican el fenómeno como resultado de relaciones conflictivas, producto de la irracionalidad y con consecuencias en la salud de la víctima, en la organización y en el entorno social.

Las estrategias más características que se siguen para ejercer el acoso laboral suelen ser:

- **Descrédito** de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones de trabajo. Común a la mayor parte de situaciones de violencia laboral cuando se prolongan en el tiempo, y característica del acoso laboral.
- **Aislamiento social laboral.** Característico de las situaciones de violencia laboral prolongadas, este aislamiento es el eje central en los procesos de acoso laboral y discriminatorio. Incluye las interferencias en el contacto social laboral, la restricción expresa del contacto y la negación del contacto.



- **Desprestigio personal.** Característica del acoso laboral discriminatorio, también puede aparecer en otras dinámicas de violencia laboral, incluyendo las burlas y ridiculizaciones personales, las críticas a la vida privada y la difusión de rumores o calumnias sobre la persona.
- **Agresiones y humillaciones.** Este grupo incluye el acoso sexual, la agresión física (violencia física) y las prácticas laborales humillantes y discriminatorias.
- **Amenazas.** La presencia de amenazas explícitas o implícitas son indicadores expresos de la toxicidad del entorno laboral.

Causas

El acoso laboral es un conflicto asimétrico entre dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. Es un riesgo multicausal, para su desarrollo **influyen variables individuales y organizacionales**. La acción preventiva se centra en los segundos. Algunos de los aspectos que pueden favorecer la aparición de acoso en el trabajo son:

- Conflicto o ambigüedad de rol.
- Falta de autonomía.
- Malas relaciones personales en el trabajo.
- Ausencia o ineficacia de los canales de comunicación y participación
- Estilo de liderazgo autoritario.
- Organizaciones grandes y burocráticas.

Al igual que en otros riesgos psicosociales, es importante la percepción del trabajador acosado, el cual tiene que percibir la situación como una amenaza a su integridad.

■ Fatiga

¿Qué es?

El tercer riesgo psicosocial reconocido en la práctica de la gestión de los riesgos psicosociales por la ITSS, junto al estrés y la violencia, es la fatiga. **Este riesgo se asocia a la ordenación del tiempo de trabajo, ya sea bien por exceso de tiempo de trabajo o por la falta de descanso.** Suele manifestarse en el trabajo nocturno o a turnos y en las situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral o falta del debido descanso entre jornadas.



El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo define la fatiga como:



"Una progresiva debilitación de la capacidad de resistencia de la persona sometida a un esfuerzo intenso o prolongado".

NTP 445

Todas las personas pueden sentir fatiga en alguna ocasión, normalmente viene asociada a un sobreesfuerzo físico o a una tensión sostenida. No es fácil aportar una definición única, atendiendo a la definición del INSHT se puede decir que la fatiga se manifiesta como una **sensación de debilidad y agotamiento** que puede ir acompañada de molestias, incluso dolor e incapacidad para relajarse.

La fatiga afecta a la persona física y mentalmente, su principal síntoma es una reducción de la actividad como consecuencia de una disminución de la atención y de la motivación entre otros factores.

Además, cuando existe un desequilibrio prolongado entre la capacidad del organismo y el esfuerzo que debe realizar para dar respuesta a las necesidades del ambiente, puede aparecer la fatiga crónica o patológica.



Fatiga mental: la alteración temporal de la eficiencia funcional, física y mental de la persona, resultante de la intensidad, duración y patrón temporal de una tensión mental precedente. Esta alteración está relacionada con la actividad previa desarrollada (esfuerzo mental realizado: atención, concentración, memoria, etc.) y de su estructura temporal.

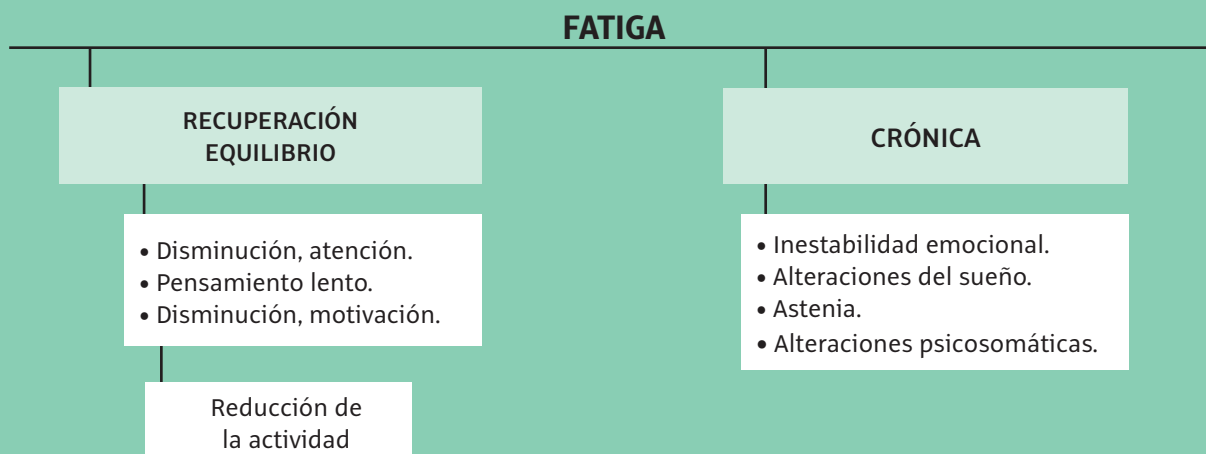
ISO 10075 "Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental".

El tipo de fatiga asociado al ámbito laboral se caracteriza por:

- Presencia de síntomas y signos tanto de fatiga física como mental.
- Tendencia a la cronicidad.
- Su implicación a todos los niveles profesionales.
- Elevados aspectos subjetivos y psicosomáticos.



Se puede considerar que la fatiga es normal en determinadas situaciones y dentro de ciertos niveles que permitan una recuperación mediante un descanso habitual. Cuando la fatiga se convierte en un indicio de alguna patología debe ser tratada por un especialista.



Fuente: INSHT, documento divulgativo "La carga mental de trabajo"

Causas

Algunos de los factores que pueden influir en la aparición de la fatiga laboral son:

- Características personales que hacen que unos trabajadores sean más vulnerables a la fatiga laboral que otros como:
 - Deficientes aptitudes para el trabajo causadas por alteraciones de la salud.
 - Actitud negativa frente a la vida.
 - Aspectos psicosociales: valores, motivaciones, expectativas.
- **Condiciones de vida**, especialmente condiciones socioeconómicas desfavorables.
- Factores relacionados con la **organización del trabajo**:
 - **Largas jornadas, trabajo a turnos, falta de descansos, ...**
 - Ambiente laboral insalubre, condiciones ergonómicas y ambiente de trabajo no satisfactorio (temperaturas extremas, ruido inadecuada iluminación, etc.).
 - Falta de medios materiales para desarrollar la actividad laboral (herramientas, maquinaria,...).
 - **Incorrecta organización del trabajo.**

c. Riesgos psicosociales: Consecuencias en la salud del trabajador

Existe cierta confusión entre lo que son los riesgos psicosociales y sus consecuencias. Es habitual escuchar o leer que los trabajadores se enfrentan cada vez más a riesgos psicosociales como la ansiedad, la depresión o las conductas adictivas (abuso de alcohol, medicación, etc.), cuando en realidad deberían ser considerados como consecuencias o daños para la salud de las personas; alteraciones emocionales y de conducta respectivamente y no como riesgos psicosociales.

Un entorno laboral inadecuado, propiciado por la existencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, es el caldo de cultivo para la aparición de riesgos laborales psicosociales cuya materialización afecta a la salud de los trabajadores.



A continuación se desarrolla como los riesgos psicosociales descritos anteriormente afectan a la salud de los trabajadores.

■ Consecuencias del estrés laboral

La respuesta de cada persona a las fuentes de estrés es variable, diferente en cada uno, aunque las situaciones de estrés suelen generar una serie de síntomas o respuestas típicas en el organismo comunes en todos los individuos. Estas reacciones se dan a distintos niveles:

- **Cognitivo:** Pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad, desasosiego, tensión, falta de concentración, bajo estado de ánimo, dificultad para tomar decisiones, entre otros.
- **Fisiológico:** Palpitaciones, taquicardia, sequedad de boca, dificultad para tragar, escalofríos, tiritonas, sudoración, tensión muscular, respiración agitada y ahogos, mareos, entre otros.
- **Motor:** Dificultad de expresión verbal, bloqueos o tartamudez, movimientos torpes, llanto, movimientos repetitivos de pies y/o manos, entre otros.



Es conveniente estar atentos a estos síntomas ya que su permanencia en el tiempo puede terminar teniendo consecuencias graves. Estas consecuencias se pueden manifestar a corto, medio o largo plazo. La siguiente tabla recoge algunos de los **daños que puede sufrir un trabajador expuesto a estrés laboral**:

DAÑOS PSÍQUICOS:
Ansiedad y/o depresión
Insomnio
Trastornos de tipo afectivo y sexuales
Desórdenes mentales como esquizofrenia o trastornos obsesivo-compulsivos
DAÑOS FÍSICOS:
Enfermedades cardíacas: hipertensión, arritmias...
Alopecia, dermatitis, urticaria...
Disfunción eréctil, eyaculación precoz, vaginismo...
Alteraciones musculoesqueléticas: contracturas, tendinitis, artritis,...
Alteraciones digestivas, del sistema endocrino ...

Suele ocurrir que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas (nivel psíquico) acabe desarrollando más tarde problemas o enfermedades a nivel físico.

Además, diversos estudios apuntan a que entre las personas que sufren estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo, el alcoholismo o el consumo de drogas. Cuando dichas conductas existen de forma previa a la situación estresante, la consecuencia suele ser un incremento del consumo. También parece haber relación con incrementos en el peso o incluso un aumento de desórdenes alimenticios como, la anorexia o la bulimia.

Otra consecuencia del estrés laboral para el trabajador es el progresivo **deterioro de sus relaciones personales**, tanto familiares como de amistades o pareja.

En conclusión, cuando escuchemos “yo sufro de estrés”, lo que realmente se está diciendo con esta frase es que se sufre los efectos del estrés, estos efectos pueden afectar al modo en el que sentimos, pensamos o nos comportamos. Aunque no es una enfermedad, se ha visto que el estrés puede provocar que el individuo enferme al cambiar el modo en el que funciona su cuerpo. En algunas personas estos cambios pueden debilitar los mecanismos de defensa, esto les hace más propensos a sufrir infecciones u otras enfermedades, o simplemente que se sientan agotados. Además, el estrés puede retrasar la recuperación de enfermedades poco importantes como gripes o infecciones víricas.

■ Consecuencias del Burnout

Los síntomas y consecuencias del síndrome de Burnout son similares a los descritos para el estrés laboral en el punto anterior, aunque su intensidad puede ser mayor, sobre todo en lo referente a los **cambios en el comportamiento del trabajador**.

A nivel psíquico, uno de los síntomas más representativos de este síndrome son **los cambios en el estado de ánimo**. Podemos encontrar trabajadores irritables y de mal humor, que generan conflictos con terceras personas, o todo lo contrario, trabajadores que muestran indiferencia hacia su trabajo, los clientes o proveedores e incluso hacia sus compañeros.

El trabajador se encuentra totalmente **desmotivado** lo que hace que disminuya su rendimiento laboral. Esta situación prolongada en el tiempo desemboca en un **agotamiento mental** que impide al trabajador afrontar las situaciones de estrés.



Físicamente, el trabajador puede sufrir cualquiera de las patologías comentadas anteriormente para el estrés: enfermedades cardíacas, digestivas, trastornos musculoesqueléticos, etc.



Desde el punto de vista clínico, el burnout es un proceso que se **acaba manifestando como una enfermedad incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral** cuando se presenta en toda su magnitud.

■ Consecuencias de la violencia en el trabajo y el acoso laboral

El Acuerdo Europeo de Estrés Laboral reconoce que “el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés”. Por lo tanto, los **efectos** que puede tener el trabajador que sufre violencia o acoso laboral **están asociados a la situación de estrés** laboral que están viviendo, como puedan ser ansiedad, depresión, etc. pudiendo somatizar estos síntomas en cualquiera de las patologías mencionadas anteriormente.

Una característica de la violencia y el acoso laboral es que **los trabajadores que presencian estas prácticas también se ven afectados**, su salud se resiente en mayor o menor medida desarrollando algunos de los síntomas o consecuencias relacionados con situaciones de estrés.

La proliferación de comportamientos violentos favorece una sensación de impunidad a los agresores y de indefensión a las potenciales víctimas y esta dinámica acaba viciando el ambiente de trabajo, lo que se concreta en un mal clima que repercute sobre la salud de la propia organización, generando una “organización tóxica”.

Si hablamos del acoso laboral lo que principalmente se produce es un ataque a la identidad profesional de la persona, el trabajador sufre un rechazo profesional por parte de sus superiores o sus compañeros.

■ Consecuencias de la fatiga

La fatiga no controlada puede degenerar en **fatiga patológica**, cuyas **consecuencias** son diversas:

- **Inestabilidad emocional:** irritabilidad, agresividad, ansiedad y estados depresivos.
- **Alteraciones del sueño y psicosomáticas:** mareos, alteraciones cardíacas, problemas digestivos.
- **Afecta al hipotálamo**, regulador de todas las funciones propias del organismo lo que produce lesiones a nivel de sistemas y órganos.
- A nivel psíquico produce **una disminución en la atención y en la memoria**, por consiguiente un rendimiento intelectual menor.
- Envejecimiento prematuro.



d. Riesgos psicosociales: ¿Cómo afectan a la empresa?

Los empresarios y los trabajadores colaboran en la consecución de un objetivo común, en una compleja relación de intercambios. Los trabajadores reciben una remuneración y otras prestaciones a cambio de su contribución a la producción de bienes y servicios. Así mismo por tal contribución esperan lugares de trabajo sanos y perspectivas de ascenso a lo largo de su carrera. Este “contrato social” es de gran importancia para todos los agentes del mercado de trabajo y para su bien común.

Cuando este equilibrio se rompe, las consecuencias no afectan sólo al trabajador sino también a las empresas u organizaciones. Unas inadecuadas condiciones de trabajo tienen su reflejo en un aumento del **absentismo**, **presentismos** o en la **conflictividad laboral**, en **abandonos voluntarios del puesto de trabajo** por parte de los empleados, aumento en los **costes de personal**, **baja productividad**, altas tasas de accidentes y lesiones, etc.



■ Absentismo

De acuerdo con la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST), aproximadamente la mitad de las bajas laborales pueden estar asociadas al estrés:

- Baja por enfermedad debida a un problema de salud relacionado con el estrés.
- Problema médico provocado indirectamente por el estrés, o empeorado por este.
- Solicitud de excedencia laboral o baja por enfermedad como método para hacer frente al estrés.

Además, **las bajas provocadas por estrés duran mucho más tiempo** que las causadas por otros factores de riesgo. Por ejemplo, según la AESST, una baja por estrés dura un 40% más que una relacionada por problemas musculoesqueléticos.



El absentismo laboral es una práctica que cada año supone unos costes directos de 4.768 millones de euros a la Seguridad Social por prestaciones económicas y de 4.503 millones de euros a las empresas por el abono de la prestación económica en los primeros días de baja⁸.

Por sectores de actividad, **la tasa de absentismo en 2014** fue del 4,5% en el sector de Servicios (máximo de 5,1% en 2007), el 4,3% en Industria (máximo de 5,5% en 2007) y el **3,1% en Construcción** (máximo de 3,7% en 2008).

Desde el punto de vista de la organización en una obra de construcción, **el absentismo laboral impide realizar los trabajos con efectividad y eficiencia**. Ocasiona numerosos problemas en la organización, ya que la sustitución del personal ausente requiere formar a nuevos empleados, o hacer horas extraordinarias a otros trabajadores para compensar el trabajo no realizado. Además, puede dilatar la ejecución de la obra retrasando el trabajo de cada subcontrata.

Hay que tener en cuenta que la simple sustitución de un empleado por otro no resuelve las consecuencias negativas que el absentismo ocasiona, debido a la familiaridad, conocimientos y práctica con que los empleados veteranos ejecutan su trabajo. A esto hay que añadir las quejas, protestas, agravios comparativos, accidentes laborales, disminución de productividad y calidad, que el absentismo recurrente genera.

⁸ IV Informe Adecco sobre Absentismo. 2015

■ Rendimiento laboral

Unas condiciones inadecuadas de trabajo que generen riesgos psicosociales repercuten negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores. **La reducción en el rendimiento laboral debido al estrés puede tener un coste dos veces superior al de las bajas laborales**⁹.



La motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca...

Ruth Kenfer, 1995

Entre los costes directos figuran el compromiso y la participación. Si un empleado no se implica o decide marcharse de la empresa, ésta paga un precio por el trabajo no realizado. Ejemplos de ello son el absentismo y los retrasos, las huelgas y los paros laborales.

Entre los **costes indirectos** se encuentran:

- Pérdida de vitalidad, de respuesta y de recuperación por parte del trabajador.
- Escasa motivación y elevada insatisfacción.
- Dificultad para tomar decisiones, concentración deficiente.
- Peor calidad de las relaciones laborales, desconfianza, falta de respeto.
- Agresividad y violencia, tanto verbal como física.
- Etc.



Hay que motivar a los trabajadores para que quieran y para que puedan realizar convenientemente su cometido, la motivación laboral es parte importante en el éxito de la eficiencia empresarial.

■ Presentismo

En el estudio comparativo elaborado por la escuela de negocios de IESE y Adecco en el año 2006 a partir de los datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística y sus homólogos europeos, **en España se encontraba la jornada laboral más larga de toda la Unión Europea, con el menor rendimiento por hora trabajada.**

La reducción en el rendimiento laboral está fuertemente ligado al fenómeno del “presentismo”, tradicionalmente se define como la pérdida de productividad que se produce cuando los empleados van a trabajar pero su rendimiento es inferior a su capacidad máxima debido a un problema de salud.

⁹ <http://eguides.osha.europa.eu/stress/ES-ES/>



Este concepto ha evolucionado aplicándose también a aquellos trabajadores que acuden a su puesto de trabajo con preocupaciones personales, relacionadas o no con el entorno laboral, desmotivados y sin implicación, que hace que no desempeñen sus funciones al 100%.



En España existe una “cultura de la presencia” por lo que los trabajadores acuden a trabajar o alargan la jornada laboral de forma innecesaria e improductiva.

Detrás de estos comportamientos por parte de los trabajadores suelen estar **motivos** como que:

- El trabajador no quiera que la **carga de trabajo** debida a su ausencia revierta en sus compañeros.
- El trabajador tenga **miedo de perder su puesto** de trabajo si falta.
- Al trabajador le preocupe una posible **pérdida de ingresos** por los días de absentismo.

■ Rotación de personal

Aproximadamente **una quinta parte de la rotación del personal en las empresas está relacionada con el estrés laboral**¹⁰. Cuando los trabajadores tienen un nivel bajo de satisfacción, desmotivación, inseguridad laboral, presiones excesivas, conflictos, etc., es más que probable que soliciten un cambio de departamento (en empresas con estructuras grandes) o que dejen su empleo actual y busquen una nueva oportunidad en otra organización. Esto supone una pérdida importante de conocimiento y experiencia, así como de inversión en formación, desarrollo y otros costes de contratación. En empresas muy pequeñas puede derivar en complicaciones para atender a los clientes o terminar los trabajos a tiempo.

En el **sector de construcción** esta rotación de personal no atiende a los motivos enunciados en el párrafo anterior, ya que ésta no suele deberse a sentimientos de insatisfacción o desmotivación por el trabajo, sino más bien a la **temporalidad de los contratos**, relacionado directamente con la finalización de la obra.

¹⁰ <http://eguides.osha.europa.eu/stress/ES-ES/>

Aunque los motivos son diferentes, los efectos que la rotación de personal tiene sobre la empresa siguen siendo los mismos.

■ Accidentes laborales

Según la Guía de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales, **el estrés laboral puede provocar hasta cinco veces más accidentes**. La fatiga, la falta de concentración, un comportamiento arriesgado, la falta de comunicación y la tendencia de economizar esfuerzos debido a las presiones de tiempo en el trabajo pueden aumentar el número de accidentes.



Habitualmente, el estrés disminuye la atención y aumenta las preocupaciones y la fatiga. Los trabajadores estresados intentan hacer lo máximo posible con el mínimo esfuerzo. Se preocupan menos de seguir los procedimientos seguros y de usar los equipos adecuados.

En el año 2010 un estudio realizado sobre las múltiples causas que se pueden encontrar detrás de los accidentes de trabajo mortales en España evidenció que en todos los sectores de actividad las causas relacionadas con la organización del trabajo representaba uno de los bloques más numerosos, poniendo sobre la mesa la relevancia que las condiciones de trabajo y su organización tienen para la materialización de los accidentes. En dicho estudio, el sector de la construcción fue donde se investigó un mayor número de accidentes de trabajo mortales, con un 42,5% sobre el total de la muestra; el 25,6% de las causas de estos accidentes tenía relación con el bloque de causas organizacionales¹¹.

¹¹ Análisis de las causas de los accidentes de trabajo mortales en España. Año 2010. Ministerio de empleo y seguridad social. INSHT.



Cuadro resumen

Factores de riesgo psicosocial

- Carga de trabajo inadecuada
- Bajo control o autonomía sobre la tarea.
- Ambigüedad de rol
- Relaciones personales
- Estilo de liderazgo
- Falta de apoyo
- Inseguridad laboral
- Baja remuneración
- Etc.

Riesgos laborales psicosociales

- Estrés
- Síndrome de *burnout*
- Acoso laboral (*mobbing*)
- Violencia
- Fatiga

Consecuencias para el trabajador:

- Daños a la salud
- Desórdenes afectivos, cognitivos y sociales.

Consecuencias para empresa:

- Aumento de costes de personal por absentismo, impuntualidad, rotación empleados.
- Ineficiencia profesional, falta de compromiso
- Disminución de la productividad.

Características individuales

Edad, educación, rasgos de personalidad, etc.

Modificado a partir del cuadro facilitado en el manual: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSHT.

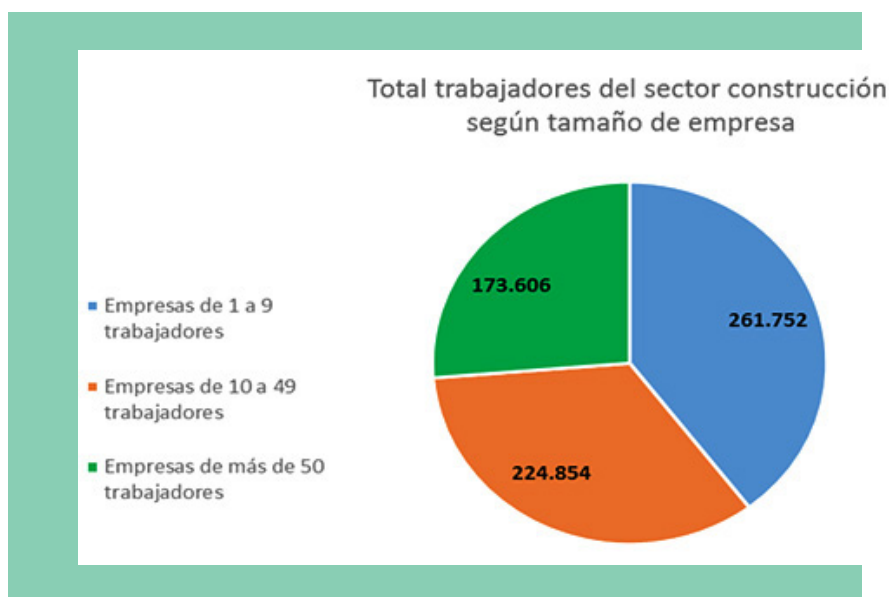
3.1 OBJETO DE ESTUDIO

El presente estudio pretende **identificar los factores de riesgo psicosocial** que afectan en mayor medida a los trabajadores **del sector construcción en España** con el ánimo de **promover medidas preventivas** concretas que mejoren las condiciones de trabajo que puedan suponer un riesgo laboral para los trabajadores. El conocimiento y análisis de los factores y riesgos psicosociales supondrá el comienzo para alcanzar organizaciones de trabajo más saludables.

Los resultados del estudio serán una herramienta más, dentro de esta guía orientadora, para dar a conocer esta clase de riesgos a las empresas del sector y facilitarles, en especial a las de menor tamaño, nociones y pautas que propicien abordar estos riesgos dentro de sus organizaciones.

3.2 METODOLOGÍA

El sector de la construcción se encuentra representado por un total de 659.866¹² trabajadores, de los cuales 486.606 desarrollan su actividad en empresas de menos de 50 trabajadores. Atendiendo a esta distribución, la muestra obtenida de 760 cuestionarios ofrece un nivel de confianza del 95 % con un margen de error del 3,55%.



¹² Estadística de empresas inscritas en la Seguridad social a 1 de enero de 2016



Para la realización del estudio se ha considerado adecuado seleccionar de entre los instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales validados por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en su guía de actuaciones sobre factores psicosociales de 2012.

La recogida de información se ha realizado en dos niveles:

- Un primer nivel **cuantitativo**, para el que se ha utilizado el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 3.1 analizando estadísticamente la información recogida.

Además se han anexado las preguntas del instrumento CoPsoQ-ISTAS 2.1¹³ referidas a inseguridad por el empleo: 28.d), 28.f). La información obtenida a través de estas preguntas se ha analizado desde un punto de vista cualitativo.

El número total de preguntas del cuestionario asciende a 46¹⁴ (cuestionario disponible en Anexo III). Dicho cuestionario se ha distribuido entre los trabajadores del sector obteniendo un total de 760 cuestionarios.

- Un segundo nivel **cualitativo**, que mejora y complementa la información recogida a través de los cuestionarios. Se han realizado un total de siete grupos de discusión:
 - Dos grupos con técnicos de prevención de riesgos laborales.
 - Dos grupos con mandos intermedios (jefes de obra, encargados y capataces).
 - Un grupo con oficiales.
 - Un grupo con peones.

Y una entrevista en profundidad con el gerente de dos empresas del sector.

Por último, a través de la metodología Delphi¹⁵, las conclusiones han sido expuestas a un grupo de profesionales con amplia experiencia en el sector para su validación.

¹³ Explicación del método CoPsoQ ISTAS 2.1. (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud) en el punto 4.2. de este documento: "pasos para afrontar los riesgos psicosociales".

¹⁴ Para que los trabajadores pudieran cumplimentar el cuestionario de forma más ágil, se agruparon aquellos ítems que tenían las mismas opciones de respuesta. Siempre utilizando íntegramente el cuestionario FPSICO 3.1 para preservar la validez de los resultados. Por esta razón el cuestionario facilitado en el anexo III de este documento no coincide, en número de preguntas, con el cuestionario FPSICO 3.1.

¹⁵ El método Delphi es una técnica de comunicación estructurada, desarrollada como un método de predicción sistemático interactivo, que se basa en un panel de expertos. Es una técnica prospectiva para obtener información esencialmente cualitativa, pero relativamente precisa, acerca del futuro. Su objetivo es la consecución de un consenso basado en la discusión entre expertos mediante un proceso iterativo. Su funcionamiento se basa en la elaboración de un cuestionario que ha de ser contestado por cada experto. Una vez analizados los resultados globales, se vuelve a realizar otro cuestionario para ser contestado de nuevo por los mismos expertos, tras darles a conocer los resultados obtenidos en la anterior consulta. El proceso puede repetirse varias veces hasta alcanzar cierto nivel de consenso. Finalmente, el responsable del estudio elaborará sus conclusiones a partir de la explotación estadística de los datos obtenidos.

■ Distribución de la muestra obtenida

Los 760 cuestionarios obtenidos se han realizado de forma aleatoria entre todos los trabajadores del sector que reciben formación en la Fundación Laboral de la Construcción. En las siguientes tablas se presenta la muestra finalmente obtenida segmentada por:

- Edad
- Sexo
- Nacionalidad
- Formación académica
- Comunidad Autónoma
- Puesto de trabajo
- Tamaño de empresa

SEGÚN EDAD	nº cuestionarios	%
Menos de 25 años	69	9,1
Entre 25 y 34 años	160	21,1
Entre 35 y 44 años	266	35,0
Entre 45 y 54 años	199	26,2
Más de 55 años	66	8,7
Total	760	100,0

SEGÚN SEXO	nº cuestionarios	%
Hombres	681	89,6
Mujeres	79	10,4
Total	760	100,0

SEGÚN NACIONALIDAD	nº cuestionarios	%
Española	650	85,5
Extranjera	110	14,5
Total	760	100,0

SEGÚN PUESTO DE TRABAJO	nº cuestionarios	%
Directivo	40	5,3
Jefes de obra y técnicos de ejecución	99	13,0
Encargados y capataces	36	4,7
Oficiales	269	35,4
Peónes	254	33,4
Personal administrativo	62	8,2
Total	760	100,0



SEGÚN CCAA	nº cuestionarios	%
Andalucía	62	8,2
Aragón	61	8,0
Cantabria	66	8,7
Castilla y León	34	4,5
Castilla la Mancha	6	0,8
Cataluña	154	20,3
Madrid	102	13,4
Valencia	77	10,1
Extremadura	4	0,5
Galicia	16	2,1
Islas Baleares	58	7,6
Islas Canarias	55	7,2
La Rioja	36	4,7
Navarra	25	3,3
País Vasco	4	0,5
Total	760	100,0

SEGÚN FORMACIÓN ACADÉMICA	nº cuestionarios	%
Estudios universitarios	172	22,6
FP, Módulos profesionales	134	17,6
Bachiller	67	8,8
Estudios primarios	326	42,9
Sin estudios	61	8,0
Total	760	100,0

SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA	nº cuestionarios	%
Entre 1 y 9 trabajadores	304	40,0
Entre 10 y 49 trabajadores	219	28,8
Más de 50 trabajadores	237	31,2
Total	760	100,0

Debido a la poca homogeneidad de la muestra obtenida por Comunidades Autónomas esta variable no se ha tenido en cuenta en el análisis de los datos. Así mismo, por no reflejar diferencias significativas en los resultados, las variables de: edad, sexo, nacionalidad y formación académica no se explicarán en profundidad.

■ Interpretación de los resultados

El instrumento FPSICO 3.1 genera un perfil valorativo proporcionando una media y porcentajes de exposición de los trabajadores para cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluado. Este método determina distintos niveles de riesgo que además se representan gráficamente en cuatro colores.

NIVELES DE RIESGO
Situación adecuada
Situación riesgo moderado
Situación riesgo elevado
Situación riesgo muy elevado

Para categorizar toda esta información, y poder realizar un mapa¹⁶ de riesgos/factores psicosociales, se genera una media ponderada para cada situación de riesgo con el siguiente criterio:

% DE TRABAJADORES EN...	PUNTUACIÓN/PESO
Situación adecuada	1
Situación riesgo moderado	2
Situación riesgo elevado	3
Situación riesgo muy elevado	4

De esta forma se penaliza a aquellas dimensiones en las que hay trabajadores en situación de riesgo elevado y muy elevado. Este criterio es arbitrario, y atiende únicamente al interés metodológico de analizar la situación y adoptar medidas preventivas para corregir las situaciones de elevada exposición.

Una vez calculada la media ponderada se asigna una categoría de color. Para este análisis se ha respetado la categoría de color que establece el método FPSICO 3.1 para cada nivel de riesgo:

CATEGORÍA DE COLOR	RANGO
Situación adecuada	<1,499
Situación riesgo moderado	Entre 1,5 y 1,999
Situación riesgo elevado	Entre 2 y 2,499
Situación riesgo muy elevado	>2,5

Con los mapas de riesgo se consigue representar de una forma simplificada y visual los resultados, facilitando una escala de aquellos factores de riesgo psicosocial que necesitan una actuación más inmediata. La configuración de estos mapas, forma parte de la metodología de análisis empleada por la Fundación Laboral de la Construcción, no sustituye, en ningún momento, los perfiles valorativos que ofrece FPSICO 3.1 ni a los informes que genera la propia aplicación; los complementa.

¹⁶ Los mapas de factores de riesgo psicosocial según las unidades de análisis se encuentran disponibles en el anexo II de este documento.



Por ejemplo: en este estudio el factor “tiempo de trabajo” aparece en el informe obtenido desde la aplicación del FPSICO 3.1 con los siguientes porcentajes de exposición:

% DE TRABAJADORES EXPUESTOS AL FACTOR DE TIEMPO DE TRABAJO	PUNTUACIÓN/ PESO	PONDERACIÓN	MEDIA DE PUNTUACIONES	VALORACIÓN DEL RIESGO
Situación adecuada: 78%	X1	78	138/100=1,38	1,38<1,499 situación adecuada
Situación riesgo moderado: 11%	X2	22		
Situación riesgo elevado: 6%	X3	18		
Situación riesgo muy elevado: 5%	X4	20		

Nota: el valor 138 corresponde a la suma de las ponderaciones (78+22+18+20).

■ Factores de riesgo psicosocial evaluados por el cuestionario FPSICO 3.1

- **Tiempo de trabajo (TT):** este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
- **Autonomía (AU):** bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:
 - **Autonomía temporal.** Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.
 - **Autonomía decisional.** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, manifestándose en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

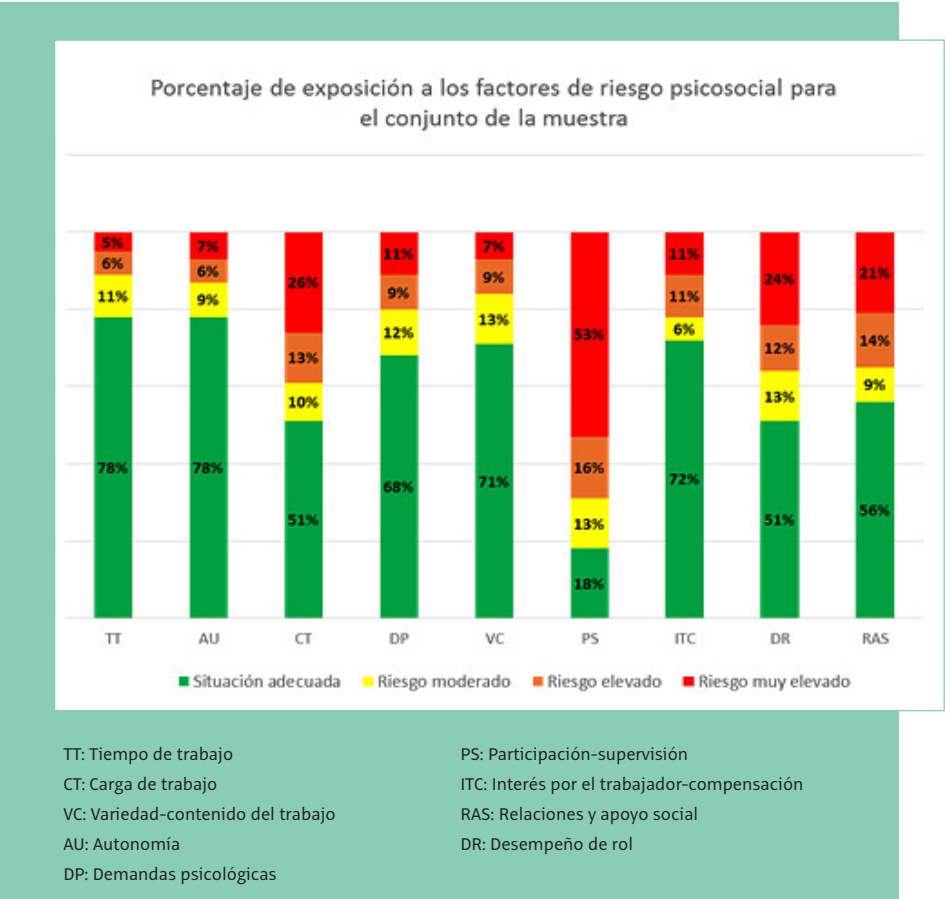
- **Carga de trabajo (CT):** por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:
 - **Presiones de tiempos.** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
 - **Esfuerzo de atención.** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.
 - **Cantidad y dificultad de la tarea.** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.
- **Demandas psicológicas (DP):** las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc. Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.



- **Variedad / contenido del trabajo (VC):** este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.
- **Participación / supervisión (PS):** este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.
- **Interés por el trabajador / compensación (ITC):** el interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.
- **Desempeño de rol (DR):** Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:
 - **La claridad de rol:** ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
 - **El conflicto de rol:** hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
 - **La sobrecarga de rol:** se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.
- **Relaciones y apoyo social (RAS):** el factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

3.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El perfil resultante del sector por cada factor de riesgo psicosocial, después de analizar los datos obtenidos de los cuestionarios se ve reflejado en el siguiente gráfico:



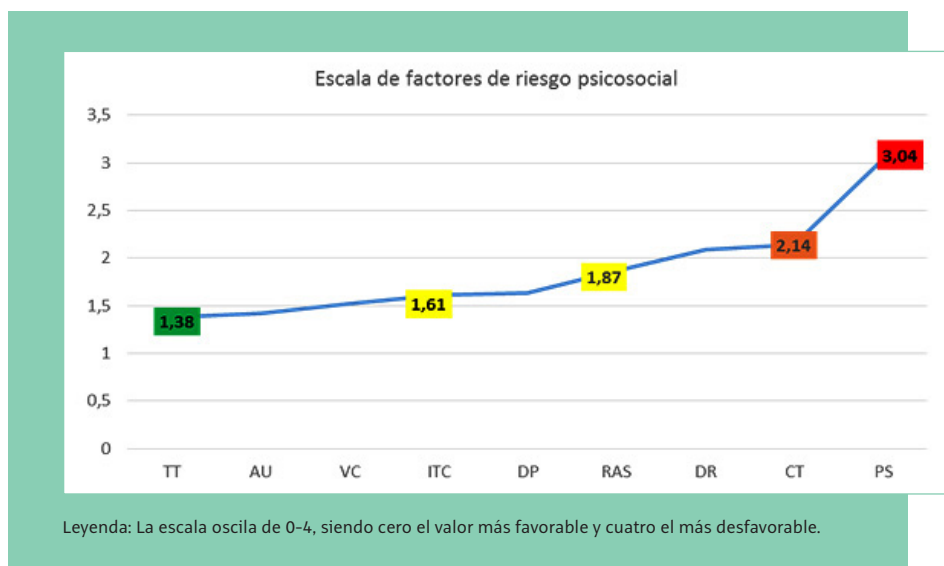
Se puede concluir en términos generales que el factor que presenta el porcentaje de exposición más elevado, y por lo tanto más desfavorable, es el de participación-supervisión (53%). Los factores que presentan un riesgo de exposición elevado o moderado son: carga de trabajo y desempeño de rol, variedad y contenido del trabajo, interés por el trabajador-compensación, demandas psicológicas y relaciones y apoyo social. Por último los factores con niveles adecuados de exposición son: tiempo de trabajo (78%) y autonomía (78%).

El gráfico anterior muestra los porcentajes de exposición de los trabajadores del sector respecto a cada uno de los factores de riesgo psicosocial, pero para poder establecer una escala de prioridad que permita planificar las acciones correctoras necesarias se utiliza el mapa de riesgo generado a partir de los



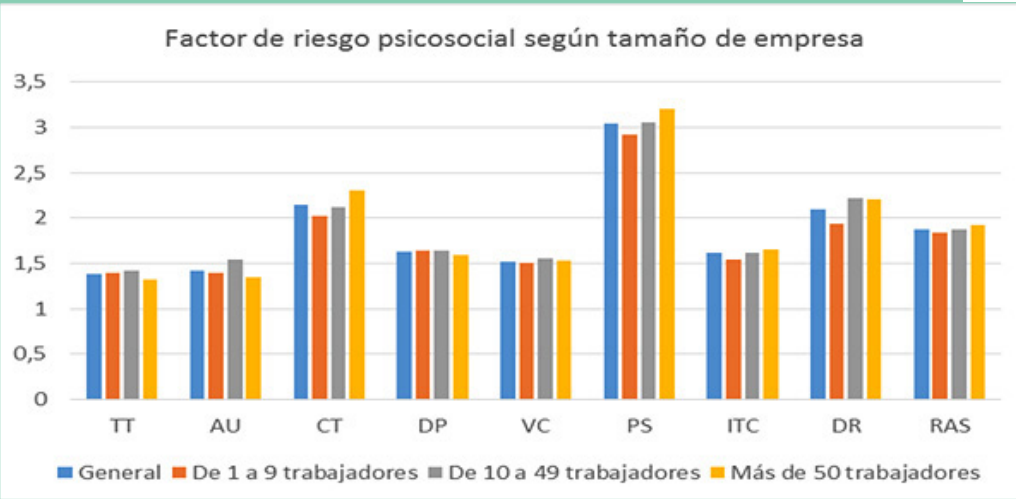
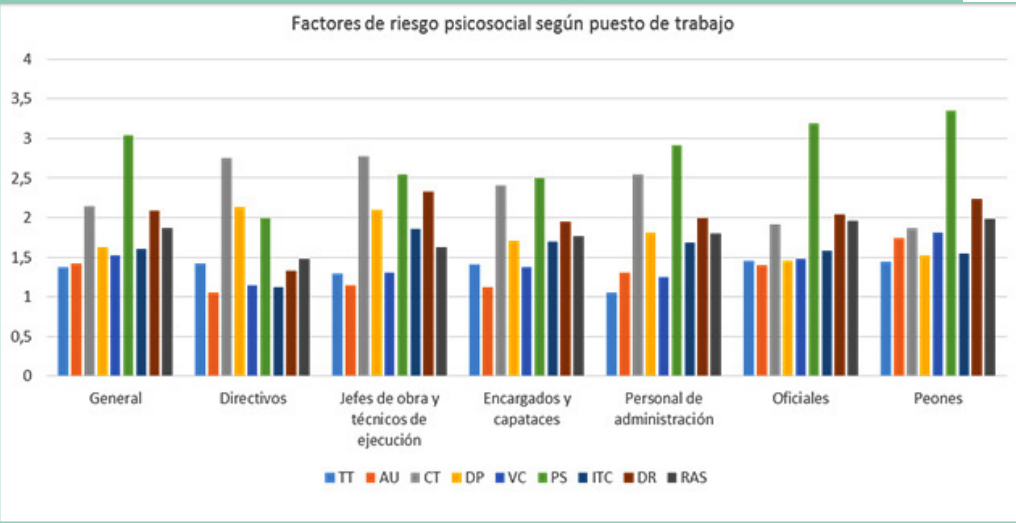
informes de resultados obtenidos del FPSICO 3.1. Los nueve factores analizados en el estudio, quedan distribuidos de la siguiente manera:

FACTORES	NIVEL EXPOSICIÓN
1º Participación y supervisión	Muy elevado
2º Carga de trabajo	Elevado
3º Desempeño de rol	Elevado
4º Relaciones y apoyo social	Moderado
5º Demandas psicológicas	Moderado
6º Interés por el trabajador/Compensación	Moderado
7º Variedad y contenido del trabajo	Moderado
8º Autonomía	Adecuado
9º Tiempo de trabajo	Adecuado



Estos resultados generales se repiten en las distintas unidades de análisis que segmentan la muestra, los niveles de exposición son similares. Si se tiene en cuenta la distribución por edad, sexo, puesto de trabajo, formación académica, nacionalidad o Comunidad Autónoma; los factores que están presentes de forma más adecuada son: tiempo de trabajo y autonomía, y los factores en situación de riesgo elevado: la carga de trabajo y el desempeño de rol. Como riesgo muy elevado sobresale el factor de participación-supervisión.

Para la interpretación de los resultados por factores de riesgo se ha tomado como referencia la segmentación de puestos de trabajo y en aquellos casos significativos, se ha comparado con la segmentación tamaño de empresa.



1. Tiempo de trabajo: Este factor se observa con una **exposición adecuada en general**. Más de la mitad de los trabajadores de la muestra manifiestan que nunca o casi nunca tienen que trabajar los sábados, domingos o festivos. En el caso del personal de administración, este porcentaje se eleva a más del 85%. Menos del 20% indican que nunca o casi nunca disponen de al menos 48 horas consecutivas de descanso a la semana. Igualmente, menos del 20% manifiesta que su horario no le permite compaginar su tiempo libre con los de su familia y amigos.



	Trabaja los Sábados	Trabaja los Domingos y festivos	Descanso de 48h	Compaginar laboral-personal
Respuesta: Nunca o casi nunca				
Directivos	50%	55%	12%	12%
Jefes de obra y técnicos	69%	72%	11%	11%
Encargados y capataces	44%	52%	0%	8%
Personal de administración	85%	88%	4%	14%
Oficiales	40%	61%	19%	15%
Peones	45%	65%	16%	18%
General	50%	65%	15%	15%

La información cualitativa aportada por todos los grupos focales, apunta a la **necesidad de conciliar la vida personal y laboral**. Esta conciliación es especialmente difícil en los casos en los que los **trabajadores** tienen que ser **trasladados geográficamente para trabajar en la obra**. En el grupo de mandos intermedios se pone de manifiesto el **estrés** que les genera la **disponibilidad telefónica durante las 24 horas del día** asociada a su puesto de trabajo, en cuyo caso podría ser recomendable poder hacer turnos rotatorios de guardias.

2. Autonomía: En este factor se valora tanto la autonomía temporal como decisional. Comparando las **opiniones de los trabajadores** en los distintos puestos de trabajo, se observa que son **similares independientemente del tamaño de empresa**.

Se han tenido en cuenta dentro de autonomía temporal aquellos ítems que preguntan acerca de si el trabajador puede decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias, las pausas no reglamentarias o marcar su propio ritmo de trabajo durante la jornada laboral. En cuanto a autonomía decisional, se han tenido en cuenta los ítems que hacen referencia a si el trabajador puede tomar decisiones acerca de lo que debe hacer, la distribución del entorno de trabajo, cómo tiene que realizar su trabajo (método, procedimiento...) o la cantidad de trabajo que realiza. A continuación se exponen los porcentajes a la opción de respuesta "nunca o casi nunca", que indicarían que el trabajador no dispone de autonomía.

	Pausas reglamentarias	Pausas no reglamentarias	Ritmo de trabajo	Tareas a realizar	Distribución del entorno	Método de trabajo	Cantidad de trabajo
Respuesta: Nunca o casi nunca							
Directivos	12%	2%	0%	2%	0%	2%	5%
Jefes de obra y técnicos	3%	4%	6%	2%	9%	6%	13%
Encargados y capataces	5%	2%	16%	0%	8%	0%	11%
Personal de administración	9%	6%	8%	11%	19%	16%	24%
Oficiales	3%	4%	6%	2%	9%	6%	13%
Peones	32%	21%	19%	23%	28%	18%	30%
General	20%	15%	12%	14%	20%	11%	22%

En la tabla se observa que la **exposición** a este factor es en **general adecuada**, los porcentajes de trabajadores que no pueden decidir nunca o casi nunca sobre cuándo realizar pausas, la realización de las tareas o el ritmo de trabajo son bajos. Los porcentajes de exposición sufren un ligero aumento en cuanto a la cantidad de trabajo a desarrollar, son los **peones** con un 30% de los encuestados, **el puesto de trabajo que menos puede decidir** sobre la cantidad de trabajo que tiene que realizar en una jornada de trabajo.

En algunos grupos focales se comentó que probablemente en las empresas más pequeñas (perfil de empresa familiar) la autonomía sería mayor que en las grandes. Sin embargo, esto no se ha constatado en los cuestionarios.

3. Carga de trabajo: En general este factor aparece con un nivel de **exposición elevada** en todas las segmentaciones estudiadas.

A continuación, se analizan en profundidad los siguientes ítems del cuestionario:

- Ítem 23: “El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado.” Sólo se tienen en cuenta las respuestas nunca o casi nunca.
- Ítem 24: “La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?”. Sólo se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.
- Ítem 22: “En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?”. Sólo se tienen en cuenta las respuestas alta y muy alta.
- Ítem 27: “¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?”. Sólo se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.
- Ítem 32: “¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?”. Se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.
- Ítem 26: “En general, la cantidad de trabajo que tienes es:” Sólo se tienen en cuenta las respuestas excesiva y elevada.



- Ítem 28: "El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?". Sólo se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.
- Ítem 29: "¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?". Sólo se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.
- Ítem 4: "¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?". Sólo se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.

	Tiempo asignado a la tarea	Trabajo con rapidez	Intensidad de la atención	Atención a múltiples tareas	Tareas imprevisibles	Cantidad de trabajo	Dificultad del de trabajo	Necesidad de ayuda	Trabajo fuera de horario
Respuesta: Nunca o casi nunca									
Directivos	10%	59%	90%	74%	45%	60%	20%	22%	62%
Jefes de obra y técnicos	17%	63%	90%	79%	49%	64%	15%	13%	54%
Encargados y capataces	13%	61%	82%	63%	24%	51%	16%	16%	52%
Personal de administración	8%	66%	83%	80%	48%	57%	19%	14%	20%
Oficiales	7%	44%	83%	35%	27%	44%	9%	12%	30%
Peones	8%	45%	81%	33%	26%	42%	13%	15%	24%
General	9%	49%	87%	47%	32%	48%	13%	14%	33%

Se observa que las necesidades son similares en los distintos puestos de trabajo y lo que varía es el porcentaje de afectación.

La percepción más negativa se encuentra en aquellas ocasiones en las que hay que trabajar con rapidez o acelerando el ritmo de trabajo, tener que mantener una atención alta o muy alta en la tarea, elevada cantidad de trabajo, atender a múltiples tareas o el que sean imprevisibles.

Sin embargo, las condiciones más favorables las encontramos en el tiempo disponible para realizar las tareas; que, aunque a menudo o a veces se produzcan interrupciones durante la realización de las mismas, éstas no alteran sustancialmente su ejecución. Tampoco se percibe que las tareas sean difíciles ni que requieran ayuda habitualmente.

En cuanto a tener que trabajar fuera del horario habitual, se observa que a mayor nivel de responsabilidad, mayor grado de afectación en general.

En los grupos focales se apuntaba a que la percepción de carga de trabajo aumenta conforme avanza la obra, ya que se va incrementando el ritmo de trabajo. Identifican además, alta competitividad entre las diversas subcontratas por los tiempos de trabajo de que dispone cada una, que unido a la falta de recursos materiales y humanos suficientes para ejecutar los trabajos a tiempo, aumentan la carga de trabajo. Esto no coincide exactamente con el ítem de tiempo asignado a la tarea donde los porcentajes de trabajadores que indican que nunca o casi nunca son adecuados, son bajos. Sin embargo, sí se puede

relacionar con aquellos que opinan que una de las dificultades principales es la necesidad de planificación y organización así como aprender a manejar herramientas de gestión adecuadas. Consideran que en muchas ocasiones se improvisa y que por lo tanto es necesario hacer una adecuada planificación.

4. Demandas psicológicas: En este factor se analiza por un lado el esfuerzo cognitivo¹⁷ que el trabajador tiene que realizar durante la ejecución de las tareas y por otra parte el impacto emocional que pueda generarle su puesto de trabajo. **En general**, se observa con una **exposición moderada**, si bien es cierto que hay variabilidad entre las diferentes unidades de análisis. **Los puestos que indican que realizan con más frecuencia esfuerzos cognitivos son directivos, jefes de obra y técnicos de ejecución.**

Respecto a las demandas emocionales, se destacan los siguientes ítems:

- Ítem 33.f: “En qué medida tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no estén empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)”. Sólo se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.
- Ítem 34.a: “En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos?”. Sólo se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.
- Ítem 34.c: “En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros de trabajo?”. Sólo se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.
- Ítem 34.d: “En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante personas que no estén empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)?”. Sólo se tienen en cuenta las respuestas siempre o casi siempre y a menudo.

	Trato con otras personas	Ocultar emociones ante superiores	Ocultar emociones ante compañeros	Ocultar emociones ante personas ajenas	Situaciones de impacto emocional	Demandas de respuesta emocional
Directivos	87%	24%	24%	44%	37%	37%
Jefes de obra y técnicos	77%	35%	24%	33%	36%	16%
Encargados y capataces	69%	41%	21%	44%	24%	13%
Personal de administración	77%	37%	17%	39%	24%	29%
Oficiales	40%	28%	15%	25%	15%	13%
Peones	36%	34%	20%	26%	19%	14%
General	50%	32%	18%	30%	21%	16%

¹⁷ Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización...)



La situación más desfavorable es el requerimiento de trato con otras personas, especialmente en puestos con responsabilidad, así como tener que ocultar sus emociones a las mismas. Se observan también importantes porcentajes de trabajadores que manifiestan que frecuentemente tienen que ocultar sus emociones ante sus superiores.

5. Variedad / Contenido del trabajo: en general este factor presenta unos niveles de exposición bajos. Para su análisis se han tenido en cuenta las siguientes preguntas:

- Ítem 37: Trabajo rutinario. Opciones de respuesta contempladas: “bastante” y “mucho”.
- Ítem 38: Sentido del trabajo. Opciones de respuesta contempladas “poco” y “nada”.
- Ítem 39: Contribución del trabajo. Respuestas tenidas en cuenta “no es muy importante” o “no lo sé”.
- Ítem 40: Reconocimiento del trabajo. Respuestas tenidas en cuenta: “nunca” y “casi nunca”.

	Trabajo rutinario	Sentido del trabajo	Contribución del trabajo	Reconocimiento del trabajo
Directivos	0%	5%	7%	10%
Jefes de obra y técnicos	11%	6%	7%	13%
Encargados y capataces	11%	10%	11%	11%
Personal de administración	12%	4%	3%	12%
Oficiales	16%	5%	12%	12%
Peones	23%	12%	27%	15%
General	16%	8%	15%	13%

En general los trabajadores perciben que su trabajo no es rutinario, tiene sentido e importancia y es reconocido. En el caso de los peones, se observa que el 23% opina que su trabajo es rutinario y un 27% indica que no es reconocido por sus superiores.

En los grupos focales, dos de los aspectos que más valoraban los trabajadores eran que su trabajo fuese variado y reconocido, algo que les motivaba especialmente.

6. Participación / Supervisión: Este factor aparece en general con un nivel de exposición muy elevado. Pero para poder identificar los motivos de estos resultados hay que separar las dos dimensiones (participación / supervisión) e identificar las características de los ítems que las componen.

La dimensión **Participación**, recoge el control que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo. La dimensión “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems en relación al nivel de PARTICIPACIÓN y sobre los que los empleados han sido preguntados son:

- 11a) Introducción de cambios en los equipos y materiales.
- 11b) Introducción de cambios en la manera de trabajar.
- 11c) Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios.
- 11d) Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo.
- 11e) Cambios en la dirección o entre tus superiores.
- 11f) Contratación o incorporación de nuevos empleados.
- 11g) Elaboración de las normas de trabajo.

Las opciones de respuesta para estas situaciones son:

- Puedo decidir.
- Se me consulta.
- Sólo recibo información.
- Ninguna participación.

La realidad es que en la mayoría de las empresas **los empleados no participan** en este tipo de decisiones a no ser que se trate de personal directivo o de un área específica que afecte a su actividad laboral. Así los responsables de marketing y desarrollo de negocio contestarán que pueden decidir a la pregunta 11C, los profesionales de RRHH a la 11D y 11F o los responsables de producción y proyectos a la 11G, etc.

Lo ideal sería que las respuestas obtenidas fuesen bajas para la opción “Ninguna participación”.

		Directivos	Jefes de obra y técnicos	Encargados y capataces	Personal de administración	Oficiales	Peones	General
NINGUNA PARTICIPACIÓN	11A) Introducción de cambios en los equipos y materiales	0%	8%	2%	19%	23%	27%	20%
	11B) Introducción de cambios en la manera de trabajar	2%	5%	8%	11%	20%	25%	18%
	11C) Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	0%	9%	11%	25%	33%	40%	29%
	11D) Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	7%	23%	13%	32%	35%	43%	33%
	11E) Cambios en la dirección o entre tus superiores	10%	36%	27%	48%	58%	61%	51%
	11F) Contratación o incorporación de nuevos empleados	5%	25%	30%	50%	55%	57%	47%
	11G) Elaboración de las normas de trabajo	5%	15%	16%	33%	41%	46%	35%

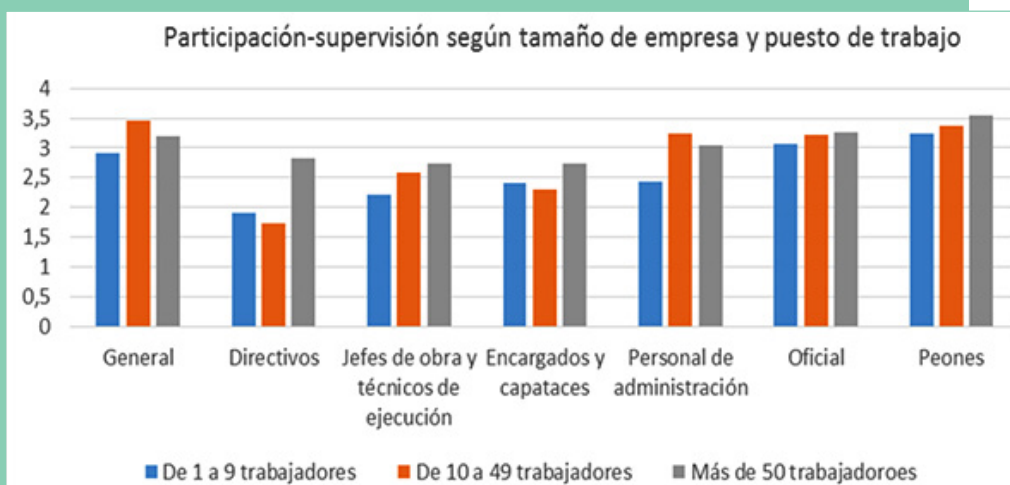


Se observa que los porcentajes de no participación aumentan conforme disminuye la responsabilidad del puesto. Habría que determinar aquellos aspectos en los que los trabajadores de los distintos puestos **tendrían** que poder **participar más activamente**. Pero sobre todo, la **necesidad de estar informados adecuadamente**.

En relación a la dimensión **Supervisión**, de media aproximadamente el 50% de los trabajadores considera que la **supervisión es adecuada**. En los puestos de director, jefes de obra/técnicos, encargados/capataces y personal de administración, los que no opinan que la supervisión sea adecuada se decantan por “insuficiente” o “no interviene”. En el caso de oficiales y peones, de media, el 15% opina que es excesiva.

Este factor en general aparece afectado independientemente del tamaño de la empresa, pero obtiene valores más negativos cuanto mayor es el tamaño de la empresa.

		1- 9 Trabajadores	10- 49 Trabajadores	+50 Trabajadores
NINGUNA PARTICIPACIÓN	11A) Introducción de cambios en los equipos y materiales	20%	20%	20%
	11B) Introducción de cambios en la manera de trabajar	18%	18%	17%
	11C) Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	28%	28%	30%
	11D) Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	31%	33%	37%
	11E) Cambios en la dirección o entre tus superiores	46%	53%	56%
	11F) Contratación o incorporación de nuevos empleados	41%	47%	56%
	11G) Elaboración de las normas de trabajo	35%	35%	36%



Legenda: La escala oscila de 0-4, siendo cero el valor más favorable y cuatro el más desfavorable.

En los grupos focales se destacaban en este factor varios aspectos. Por un lado, el valor que tiene la jerarquía dentro del trabajo en la obra. Se considera necesaria, además, en general existe la percepción de que **no se puede contradecir la orden de trabajo de un superior** jerárquico, independientemente del puesto. Las indicaciones que un superior establezca para realizar la actividad se llevan a cabo aunque se considere que se está cometiendo un error. En los puestos de peón u oficial además se une la percepción de que **“hablar demasiado” puede conllevar un despido o no ser llamado para trabajar en otra obra**.

Por otra parte, en los grupos focales aparece la necesidad de que los mandos estén formados y desarrollados en habilidades directivas y de gestión, para poder organizar y supervisar adecuadamente las tareas así como gestionar a sus equipos. También se plantea la necesidad de **realizar reuniones periódicas de coordinación y gestión de incidencias** para que tanto los trabajadores como los mandos puedan participar en la solución de las mismas.

6. Interés por el Trabajador / Compensación: Este factor analiza:

- Ítem 13: La información proporcionada al trabajador. Se tienen en cuenta las respuestas: “no hay información” y “es insuficiente”.
- Ítem 41: Posibilidades de desarrollo profesional. Se tienen en cuenta las respuestas: “insuficiente” y “no existe posibilidad”.
- Ítem 42: Valoración de la formación. Se tienen en cuenta las respuestas: “insuficiente” y “totalmente insuficiente”.
- Ítem 43: Equilibrio entre esfuerzo y recompensa. Se tienen en cuenta las respuestas: “insuficiente” y “totalmente insuficiente”.
- Ítem 44: Satisfacción con el salario. Se tienen en cuenta las respuestas “insatisfecho” y “muy insatisfecho”.



	Información proporcionada al trabajador	Desarrollo profesional	Valoración de la formación	Esfuerzo-recompensa	Satisfacción con el salario
Directivos	18%	12%	17%	7%	37%
Jefes de obra y técnicos	61%	44%	54%	46%	56%
Encargados y capataces	47%	35%	32%	35%	55%
Personal de administración	47%	46%	48%	46%	47%
Oficiales	55%	39%	38%	34%	50%
Peones	56%	37%	36%	39%	53%
General	53%	38%	38%	37%	51%

En torno al 50% de los trabajadores opina que no es adecuada la información que reciben para realizar su actividad laboral. Se podría decir que sólo los directivos afirman que es adecuada. Los jefes de obra y técnicos son los que en un mayor porcentaje opinan que la información es insuficiente.

En cuanto al **desarrollo profesional** se encuentran diferencias similares. En torno al 40% opinan que no hay o son insuficientes las posibilidades de promocionar dentro de su empresa. Como en la pregunta anterior el colectivo de directivos se desmarca de la media.

En cuanto a la **formación**, alrededor del 40% opinan que **no es adecuada ni suficiente**, mientras que en los directivos el porcentaje baja a un 17%.

Por último, valorando su satisfacción con el salario, en general se encuentra insatisfecho con el mismo el 50% de los encuestados.

Los resultados del cuestionario coinciden con los grupos focales donde se destacaba la **necesidad de recibir una formación adecuada, más práctica, específica y de calidad por parte de la empresa**.

7. Desempeño de rol: Este factor se muestra en general con una **exposición elevada**. Se analiza:

- Ítem 14: Ambigüedad de rol, es decir, si los trabajadores conocen qué tareas tienen que realizar, procedimientos, cantidad y calidad del trabajo, el tiempo y la responsabilidad. Respuestas tenidas en cuenta: "poco clara" y "nada clara".
- Ítems 15A- 15D: El conflicto de rol, es decir, si se dan situaciones en las que no puede realizar las tareas por falta de recursos o tiempo, si tienen que saltarse procedimientos, si tiene que tomar decisiones con las que no está de acuerdo o recibe instrucciones contradictorias. Respuestas tenidas en cuenta: "siempre o casi siempre".

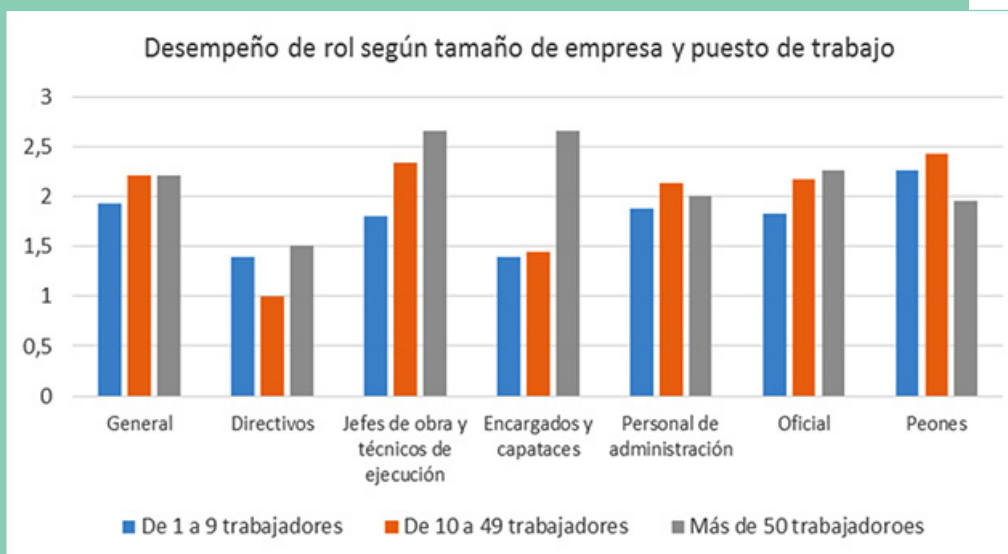
- Ítem 15E: Sobrecarga de rol, es decir, cuando tienen que realizar tareas que no entran dentro de sus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores. Respuestas tenidas en cuenta: “Siempre o casi siempre”.

Atendiendo a la segmentación por puesto de trabajo, en términos generales, el **23% manifiesta tener ambigüedad de rol**. Alrededor del **60%** de los trabajadores **expresa conflicto** de rol, excepto en el caso de los directivos que baja a un 25% aproximadamente. Igualmente ocurre con la sobrecarga de rol, un **66% indica que tiene sobrecarga de rol**, en el caso de los directivos baja a un 40% aproximadamente.

	Ambigüedad de rol	Conflicto de rol	Sobrecarga de rol
Directivos	20%	25%	40%
Jefes de obra y técnicos	40%	60%	70%
Encargados y capataces	30%	60%	75%
Personal de administración	30%	50%	65%
Oficiales	25%	60%	70%
Peones	25%	60%	70%
General	23%	60%	66%

Si se observan las diferencias entre los distintos tamaños de empresa, se puede decir que generalmente **a mayor tamaño, más afectado aparece este factor**, siendo los puestos de jefe de obra y técnicos de ejecución en empresas de más de 50 trabajadores los más expuestos.

	Ambigüedad de rol	Conflicto de rol	Sobrecarga de rol
1- 9 Trabajadores	18%	60%	65%
10- 49 Trabajadores	26%	61%	63%
+ 50 Trabajadores	25%	59%	71%



Leyenda: La escala oscila de 0-4, siendo cero el valor más favorable y cuatro el más desfavorable.

En los grupos focales destacaron la **necesidad de disponer de procedimientos de trabajo y formación adecuados a los trabajadores** (que en muchos casos “aprenden por imitación”). El **conflicto de rol** aparece **especialmente para** el personal que ejerce las funciones de **recurso preventivo** ya que suele existir **conflicto entre** las indicaciones que recibe desde **producción** y el respeto a la normativa de **prevención de riesgos laborales**.

8. Relaciones y apoyo social: En este factor se observan como aspectos muy favorables el hecho de que aproximadamente el 80% de media opine que **la calidad de las relaciones es buena**.

Además, la mayoría manifiesta que puede contar con el apoyo de superiores y compañeros cuando lo deseen. El porcentaje más alto encontrado en la respuesta nunca o casi nunca puedo contar con mis superiores lo indican peones con un 23%.

En este factor hay que destacar las situaciones en que el trabajador indica que constantemente o con frecuencia se estén dando **conflictos, violencia física, violencia psicológica, acoso sexual o discriminación**. La siguiente tabla refleja porcentajes bajos respecto a este tipo de prácticas. En los grupos focales tampoco se percibe que estas conductas sean generalizadas.

	Conflictos	Violencia física	Violencia psicológica	Acoso sexual	Discriminación
Directivos	7%	0%	2%	0%	7%
Jefes de obra y técnicos	23%	2%	11%	2%	20%
Encargados y capataces	13%	2%	16%	2%	16%
Personal de administración	23%	0%	10%	0%	24%
Oficiales	14%	5%	13%	4%	16%
Peones	17%	5%	16%	1%	12%
General	16%	4%	13%	2%	12%

Por último, respecto a la gestión que hace la empresa de los conflictos, en global más del 40% responde “no lo sé” y un 8% opina que existe un procedimiento formal. Este aspecto puede indicar que la comunicación de los procedimientos no esté siendo adecuada.

En los grupos focales se destacó la **necesidad de disponer de procedimientos de gestión de conflictos**, generalmente suele dejarse a los propios trabajadores que resuelvan los mismos. **Una de las fuentes principales de conflictos viene de la coordinación de actividades entre las subcontratas**. Actualmente la gestión de estos conflictos, dependen principalmente de las habilidades de los mandos intermedios, sobretodo del encargado, por eso se reitera la importancia de que éstos estén bien formados en estas áreas.

Por último, cuando se les pregunta a los trabajadores acerca de su **preocupación por si le despiden o no le renuevan su contrato**, o por lo difícil que sería encontrar un nuevo trabajo si se quedase en paro, en todos los casos manifiestan una preocupación alta o muy alta.

3.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Se puede decir que actualmente **uno de los retos** que se plantea para las empresas y trabajadores del sector de la construcción, **es trabajar por integrar la prevención de los riesgos psicosociales como parte de la seguridad y salud laboral de las organizaciones**. Las entrevistas y grupos de discusión mantenidos a lo largo de este estudio, así como la consulta con expertos, reflejan cómo la prevención de los factores de riesgo psicosocial no resulta prioritaria, es más, todavía se considera que queda por avanzar en otras disciplinas preventivas como Seguridad en el trabajo e Higiene industrial antes de que lo psicosocial adquiera la relevancia necesaria.



De los distintos grupos de trabajo realizados durante este estudio se perciben algunas ideas o rasgos que definirían el estado o las **preocupaciones de los colectivos** que mayoritariamente componen el sector:

- Los **empresarios y directivos** están muy ocupados intentando **que la organización “siga para adelante”** y no son del todo conscientes del estrés que sus trabajadores sufren para realizar las tareas a tiempo.
- Los **mandos intermedios** sufren un alto grado de fatiga. “**El encaje de bolillos**” que tienen que realizar para la ejecución de los trabajos con los recursos de que disponen, unido a la amplia disponibilidad horaria que reclama su puesto, propician el padecimiento de altos grados de estrés.
- Los **oficiales y peones** ponen el foco de sus preocupaciones en tener trabajo de forma continuada, para ello creen conveniente “**no quejarse demasiado**”.

Los resultados cuantitativos del estudio revelan que los factores de riesgo psicosocial con una exposición más inadecuada en el sector de la construcción son el de **participación-supervisión, carga de trabajo y desempeño del rol**. Como se menciona en el apartado anterior, **la segmentación por tamaño de empresa no influye en estos resultados de forma significativa**.

Como se ha visto en el análisis, **el grado de participación**, implicación, intervención o colaboración que el trabajador mantiene con los distintos aspectos de su trabajo y de la organización, **disminuye conforme su puesto de trabajo se sitúa en los niveles más bajos de la jerarquía de la empresa**. Entre los expertos del sector consultados, no existe un consenso respecto a si es posible y beneficioso dotar a los trabajadores de una mayor participación en un sector como el de la construcción. Hay una **percepción bastante generalizada de que la jerarquía de mandos que rige el trabajo dentro de una obra es necesaria** para la consecución de la misma, y que por lo tanto, no es factible dar mayor participación a puestos como el de oficial o peón. Tanto los trabajadores como los empresarios (consultados en el estudio) reclaman un mayor entendimiento entre las partes para una mejor ejecución de los trabajos. La jerarquía de trabajo no tiene por qué estar reñida con un aumento en la participación; ésta beneficia no solo al desarrollo profesional del trabajador, sino a la empresa, al disponer de trabajadores más implicados. Resulta necesario establecer **canales de comunicación entre los diversos puestos jerárquicos**.

La carga de trabajo, con un nivel de exposición elevado, es el **factor de riesgo psicosocial donde se perciben los mayores problemas** y donde se reivindica, por parte de los participantes del estudio, realizar los mayores esfuerzos para su mejora dentro del sector. Todos los colectivos coinciden en que esta carga **aumenta conforme se acelera el ritmo de trabajo** para cumplir el plazo de ejecución de la obra. Esta aceleración **suele producirse por fallos en la planificación y organización de las tareas**. Se considera que el problema radica en que no se realizan planificaciones de trabajos reales donde estén bien dimensionadas todas las actividades. **Una adecuada coordinación de actividades entre las diversas subcontratas también es muy importante**, el retraso en los trabajos en una de las subcontratas condiciona los tiempos de trabajo de las demás.

Las mayores demandas respecto a este factor vienen desde el puesto de mandos intermedios, **en general se percibe que los puestos de jefe de obra, encargado y capataz son los que mayor carga de trabajo**

soportan. Esta carga de trabajo se encuentra íntimamente relacionada con el factor de desempeño de rol, estos trabajadores suelen tener una sobrecarga del rol. Una de las intervenciones más a corto plazo debería ser la **formación de los mandos intermedios en habilidades sociales y gestión de equipos.** Tradicionalmente los trabajadores más capacitados profesionalmente desempeñan estos puestos pero esta capacitación no conlleva saber dirigir equipos de trabajo, ni gestionar la presión que esto conlleva.

A las demandas de la tarea se unen la definición de funciones y los conflictos de rol que afectan a todos los colectivos en el desarrollo de su actividad. Hay un consenso, sobre todo desde los puestos de mandos intermedios, de la **necesidad de definir** desde un punto de vista más funcional y práctico las **funciones de cada puesto de trabajo** para evitar así las sobrecargas y conflictos de rol.

De los factores que aparecen con exposición moderada, los que han despertado mayor interés entre los participantes del estudio son relaciones y apoyo social e Interés por el trabajador-compensación. El primero de ellos refleja que la percepción de **las relaciones sociales dentro del sector es buena**, aun así, tiene un nivel de exposición moderado debido a que no suelen existir en las organizaciones **procedimientos formales para la resolución de conflictos.** Por lo general se suele dejar que los propios implicados resuelvan el problema entre ellos o suele depender de la "mano izquierda" que tenga el inmediato superior. En segundo lugar, el factor de interés por el trabajador-compensación, se relaciona directamente con la carga de trabajo. Los trabajadores demandan por parte de sus superiores **un mayor reconocimiento por los sobreesfuerzos realizados** a la hora de ejecutar las tareas. Este reconocimiento no tiene por qué ser salarial, aunque también puede serlo. En general, todos los colectivos valoran a modo de recompensa que la empresa invierta en su **formación** o se les informe de las vías de **promoción.** Se percibe que la carga de trabajo sería más llevadera si existieran este tipo de compensaciones.

Los factores de riesgo de autonomía y tiempo de trabajo son los mejores valorados. Los distintos colectivos perciben que el grado de autonomía que tienen para realizar sus trabajos es el adecuado, el grado de profesionalización que ha alcanzado el sector favorece dicha autonomía. Respecto al tiempo dedicado al trabajo, la nota discordante surge cuando los trabajadores se encuentran **desplazados geográficamente** respecto de donde viven.

Este estudio pone de manifiesto **que todavía no hay extendida una cultura preventiva** respecto a lo psicosocial, aunque **se aprecia un interés creciente por trabajar sobre este tipo de riesgos**, lo que sin duda, es un buen punto de partida.



3.5 MEDIDAS PREVENTIVAS

Una vez realizado el diagnóstico del sector, el objetivo sería elaborar un programa concreto de actuaciones preventivas¹⁸. Debido a que las propuestas de mejora deben adaptarse y ser concretas según el contexto de cada empresa, en este punto, se esbozan ideas que pueden ayudar a que las organizaciones realicen su propia planificación.

No hay que olvidar que en esta guía orientadora se tratan los factores de riesgo psicosocial que en general afectan al sector de la construcción, y que **las recomendaciones que aquí se proporcionan tienen el objetivo de orientar sobre aspectos importantes a considerar. Las medidas de intervención de cada empresa respecto de los riesgos psicosociales deben estar vinculadas con los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial.** Además, estas medidas las deben sentir como propias los trabajadores, mandos intermedios y altos responsables de la organización, para incrementar así sus probabilidades de éxito.

a. Medidas de prevención primarias

Se llaman medidas de prevención primarias aquellas que **intervienen sobre la organización**, eliminando o minimizando las fuentes de riesgos inherentes al entorno de trabajo, con el fin de establecer mejoras que ayuden a generar un ambiente laboral saludable, estable y cómodo para el trabajador.

A continuación se desarrollan las medidas preventivas consideradas más necesarias en base a los resultados obtenidos en el estudio sobre los factores de riesgos psicosocial del sector construcción:

■ Reorganización del trabajo

La empresa centra sus esfuerzos en optimizar la distribución de los materiales, recursos y personal asignado a cada tarea para desarrollar un trabajo de calidad y eficiente. Esta organización de la actividad también tiene que tenerse en cuenta para prevenir los riesgos psicosociales, **ya que una inadecuada organización de trabajo influye en la generación de factores de riesgo psicosocial.**

Los ejes sobre los que puede actuar una empresa para reorganizar adecuadamente los puestos de trabajo de sus empleados son:

- a) Condiciones de trabajo.
- b) Diseño de tareas.
- c) Entorno y equipos de trabajo.

¹⁸ La clasificación de las medidas preventivas seguida en este epígrafe sigue la establecida por la ITSS. En el anexo I de este documento se facilita la serie de medidas preventivas según los factores de riesgo psicosocial que establece el método FPSICO 3.1.

a) Condiciones de trabajo:

Algunas medidas que pueden ayudar a mejorar las condiciones de trabajo son:

- La **plantilla** de la empresa debería estar **suficientemente dimensionada** en relación a las tareas que se tienen que desarrollar.
- La empresa **no debería fomentar el exceso de competitividad entre los trabajadores**, proporcionando trabajos con autonomía, capacidad de decisión y control sobre el propio trabajo.



Condición de trabajo: cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador".

Art. 4 de la Ley 31/1995 (Ley Prevención de riesgos laborales)

- Se recomienda **evitar el trabajo en solitario** o, al menos, establecer un mecanismo para mantenerse en contacto con el trabajador que esté solo.
- Los valores de los factores ambientales (iluminación, ruido, temperatura,...) deben estar dentro de los niveles de confort.
- Se recomienda evaluar el puesto de trabajo periódicamente para comprobar la ausencia de riesgos psicosociales (entrevistas con los trabajadores, encuestas,...).
- Es aconsejable que las condiciones del puesto de trabajo favorezcan las oportunidades para el **desarrollo personal y profesional**.
- La empresa procurará facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. Recomendación: tener en cuenta las preferencias de los trabajadores, hay trabajadores sin familia que prefieren trabajar fines de semana, etc. "siempre es mejor consensuar que imponer"
- La empresa debería facilitar en la medida de lo posible que el **trabajo** desarrollado sea **variado** y ofrezca oportunidades de contacto social y cooperación, entre diferentes operaciones. Ejemplo: no dar siempre a los mismos trabajadores los "tajos" con tareas más monótonas o pesadas o que en general resulten más desagradables.

b) Diseño de tareas:

El diseño de las tareas debe tratar de asegurar asegurar un **equilibrio entre las exigencias del trabajo y las capacidades de la persona** que debe desarrollarlo.



Hay que adaptar el trabajo a la persona.

Principio de acción preventiva



En el diseño de tareas es necesario tener en cuenta:

- Desarrollar con **claridad y transparencia las tareas y las competencias de cada puesto**, evitando burocratizar demasiado los procesos de trabajo.
- La creación de espacios para coordinar las tareas, promoviendo **el trabajo en equipo**. Ejemplo: realizar reuniones al comienzo de los “tajos” para planificar la jornada de trabajo, ver si ha habido cambios en la planificación general, planificación de recursos, etc.
- En la medida de lo posible, se debería combinar tareas especializadas y novedosas, que promuevan la formación continua, con las tareas repetitivas y/o monótonas.
- Si se detecta una actividad de alto riesgo psicosocial, se debería intentar la **rotación del puesto** para evitar que la misma persona esté siempre sujeta a dicho riesgo.
- Si existen **tareas muy exigentes**, se deberían establecer pausas que permitan una recuperación adecuada. También se pueden **combinar con tareas menos exigentes** que ayuden a esa recuperación.
- Las capacidades del trabajador para que éste perciba el trabajo como un estímulo y una oportunidad de desarrollo. Las **tareas serán razonablemente exigentes y variadas** y tendrán en cuenta los ritmos y los tiempos necesarios para cumplimentarlas.

c) Entornos y equipos de trabajo:

- El entorno, los recursos y los equipos de trabajo deben ser adecuados a las tareas que realizan los trabajadores.

■ Clarificación de funciones

Para evitar los conflictos de rol o función entre los trabajadores es necesario que todos sepan cuáles son sus tareas y funciones dentro de la empresa. A continuación se detallan una serie de medidas que pueden ayudar a mejorar esta clarificación:

- Disponer de un **organigrama** claro, con las funciones y responsabilidades de cada puesto, evitando las incoherencias.
- Adaptación del nivel jerárquico a la formación y capacidad del trabajador.
- Es recomendable que la dirección de la empresa traslade a los trabajadores un **feedback sobre su desempeño laboral**, acentuando los aspectos positivos, lo que evita las actitudes de desesperanza, desconsuelo y desmoralización. Ejemplo: premiar el trabajo bien hecho, no tiene por qué ser un premio económico, puede valer el reconocimiento público, proporcionar posibilidades de promocionar, invertir en su formación.
- **Establecer objetivos y directrices de trabajo claras y asumibles.**
- Implicación efectiva de la dirección de la organización: política de empresa, aportación de recursos, intervención visible en los distintos procesos productivos, etc.
- Disponer de **mecanismos de consulta** en relación con las decisiones que afecten a la unidad o departamento donde se trabaja. Ejemplo: reuniones diarias al inicio de la actividad.

■ Mejorar las comunicaciones

Uno de los retos a los que se enfrenta una empresa hoy en día es el de **mejorar su comunicación interna**. Es importante que todos los mensajes lleguen a los trabajadores de una manera clara, concisa y rápida. Una inadecuada comunicación, desde el punto de vista del riesgo psicosocial, puede generar conflictos, malestar entre los trabajadores, confusión, frustración, etc. No resolver estos problemas a tiempo puede terminar afectando tanto a los objetivos de negocio de la empresa como a los propios trabajadores. Algunas medidas para mejorar este intercambio de información son:

- Realizar **reuniones de trabajo periódicas**. Ejemplo: Comunicación de los accidentes a toda la organización. Analizar causas y proponer medidas preventivas para evitar su repetición.
- **Transmitir a los trabajadores información relevante, clara y específica de las actividades** que deben desarrollar, los objetivos que deben alcanzar y los medios disponibles para ello.
- Procurar que la información proporcionada sea **sencilla** y que pueda llegar a los **trabajadores mediante carteles, fichas, documentos, charlas...**Ejemplos:
 - Entregar información relativa a prevención de riesgos laborales junto con la entrega de la nómina para que el trabajador se lo lea.
 - Realizar campañas informativas de prevención de riesgos laborales a través de fichas, carteles que puedes encontrar en las mutuas de accidentes, los servicios de prevención y la Fundación Laboral de la Construcción.
- Transmitir las normas y valores a todos los niveles de la organización de manera efectiva. Ejemplo: usar boletines informativos, reuniones...
- Establecer un sistema de aviso de incidencias. Ejemplo: Cuando se detecte un incidente en un "tajo", parar el trabajo y convocar una reunión breve con los trabajadores para informar del suceso y proponer una solución.
- Establecer un mecanismo de retroalimentación o **feedback del resultado del trabajo**, tanto del trabajador hacia la empresa como de la empresa hacia el trabajador.
- **Informar a los trabajadores de los cambios tecnológicos** o la introducción de nuevas tecnologías que se vayan a dar en la organización.
- Establecer **canales de comunicación** formales entre los distintos niveles de la organización: vertical **ascendente** (de los subordinados hacia el superior), vertical **descendente** (del superior hacia los subordinados) y **horizontal** (entre compañeros). Ejemplos: el tablón de anuncios, buzón de sugerencias, el correo electrónico o, si es posible, la intranet. Estos canales de comunicación también tienen que establecerse con las subcontratas, ejemplo: realizar reuniones de coordinación entre **subcontratas** para planificar la ejecución de los trabajos. Comunicación de incidentes y accidentes entre subcontratas.



■ Mejorar la participación

A continuación se esbozan algunas de las medidas que pueden mejorar la participación dentro de las organizaciones:

- **Formar a los mandos** en estilos de liderazgo más participativos.
- Establecer sistemas de **supervisión orientados a la ayuda y el desarrollo a los trabajadores** y no al control excesivo. Ejemplo: nombrar un “encargado” de la seguridad entre los trabajadores, por un tiempo determinado, para que notifique los riesgos que identifique y haga propuestas de mejora. “prevencionista por un día”.
- Crear y **fomentar medios de participación**: Ejemplo: “observatorio de la seguridad”, se trata de un buzón de sugerencias o tablón de anuncios donde los trabajadores puedan notificar riesgos, situaciones inadecuadas (adjuntando fotos, etc.) y hacer propuestas correctoras.
- Fomentar la **participación de los trabajadores** mediante la toma de **decisiones** en aspectos **relacionados con su trabajo**. Ejemplo consensuar con ellos la cantidad de trabajo que tiene que realizar en una jornada, o la rotación de los distintos trabajos intentando tener en cuenta sus preferencias.

■ Establecer procedimientos de gestión sobre situaciones potencialmente conflictivas

Algunos de los procedimientos que sería conveniente desarrollar son:

- Procedimientos de comunicación de cambios organizativos.
- **Programas de acogida e integración a los nuevos trabajadores** con la explicación de las normas formales y de los valores culturales de la organización. Ejemplo: cuando se incorpora un nuevo trabajador que su responsable lo acompañe por sus “tajos” para explicarle donde se han dado algunas incidencias.
- Programa de atención al cliente y proveedores, especialmente para el manejo de reclamaciones.
- **Procedimientos de comunicación y resolución de conflictos**. Ejemplo: Creación de un equipo de resolución de conflictos, para intentar resolver los problemas de forma participativa.
- Procedimiento de comunicación entre las diferentes empresas del centro de trabajo.

■ Medidas de ordenación del tiempo

Una de las condiciones de trabajo que más influyen en la vida diaria de un trabajador es su tiempo de trabajo. La duración y su distribución pueden repercutir positiva o negativamente, tanto en el desempeño de su actividad como en su vida privada. A continuación se exponen una serie de medidas relacionadas con la ordenación del tiempo de trabajo que pueden contribuir al control de los riesgos originados por una mala gestión de dicho tiempo:

- **Planificación del tiempo de trabajo**. El trabajador debe conocer su calendario laboral con antelación. En el caso de que los turnos sean rotarios, es recomendable que estos sean estables y predecibles, para que los trabajadores puedan descansar adecuadamente y organizar su vida personal. Ejemplo:
 - Consensuar los días no laborales del calendario con los trabajadores puede ser una buena práctica que además aumenta su participación.

- Incluir en los horarios de trabajo los periodos de descansos (regulares y suficientes).
- Desarrollar programas de manejo de tiempo: capacidad de establecer objetivos y prioridades en las decisiones (saber decir no, saber delegar de forma eficaz, no querer ser omnipotente, programar tiempo para ordenar ideas, propósitos y valores).

- **Reducir la carga de trabajo cuando se realice un turno de noche.**
- Dotar al trabajador de sistemas o herramientas que le permitan conocer información relacionada con el trabajo: rendimiento, trabajo pendiente, tiempo disponible para finalizar el trabajo,...

b. Medidas de intervención o secundarias

Son aquellas medidas dirigidas a las personas, tratan de proporcionar al individuo herramientas para afrontar los factores de riesgo psicosocial. Las más comunes son:

■ **Acciones de formación, información y sensibilización**

La formación e información debe aportar al trabajador los conocimientos y habilidades para que sea capaz de desarrollar sus funciones con las mayores garantías de seguridad y salud. Los trabajadores deberán utilizar los conocimientos adquiridos en la realización de su actividad laboral. La formación será más efectiva si se encuentra dentro de un programa general de intervención y está orientada al problema real.

En el ámbito de lo psicosocial frecuentemente se emplea el **coaching, formación encaminada al desarrollo de habilidades sociales**. Este tipo de formación suele estar relacionada con los siguientes aspectos:

- Formar a los directivos y mandos intermedios en liderazgo, dirección de personas, resolución de conflictos, comunicación, habilidades sociales, desarrollo de recursos humanos, prevención de estrés laboral, autocontrol.
- Formar en técnicas de relajación.

La información transmitida será completa y precisa, de fácil comprensión. Debe llegar y estar disponible para todos los interesados. Esto se puede hacer mediante carteles, fichas, documentos, charlas... Ejemplo: fichas informativas colocadas en puntos estratégicos: junto a equipos de trabajo, áreas de descanso, etc.

En cuanto a la sensibilización sobre los riesgos psicosociales, ejemplos:

- Realizar campañas de sensibilización continuadas en el tiempo con jornadas presenciales, trípticos, pegatinas, etc. donde se difunda claramente el mensaje.
- Realización de monográficos sobre alguno de los riesgos psicosociales mostrando causas y consecuencias de los mismos.



■ Códigos éticos o de conducta

La elaboración de códigos éticos o de conducta sirven para que el empresario pueda plasmar por escrito sus intenciones de **garantizar el respeto y el trato justo entre todas las personas que componen la organización y mostrar su implicación y compromiso con la erradicación de conductas abusivas o inapropiadas**. En su redacción es necesario que el empresario refleje cómo atajar los problemas que puedan surgir e, incluso, anticiparse a ellos. Algunas de estas medidas preventivas que deberían incluirse en el código son:

- El código ético o de conducta deberá garantizar el respeto y la consideración a los trabajadores.
- El empresario fomentará políticas dirigidas a desarrollar un entorno de confianza entre los trabajadores para facilitar la colaboración y cooperación.
- Dejar claro el rechazo de las prácticas insidiosas o las conductas de acoso, estableciendo las posibles medidas disciplinarias a tomar por la empresa.
- Eliminar la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole.
- Garantizar un entorno laboral libre de los riesgos laborales procedentes del acoso laboral. Dotar de herramientas que permitan a los jefes ser capaces de identificar y manejar los conflictos y su resolución.

c. Medidas de protección o terciarias.

Son las dirigidas a la **recuperación y rehabilitación del trabajador tras su baja por Incapacidad Temporal**. Estas medidas deberían encaminarse a:

- Adaptar el puesto a la persona (art.15.1.d LPRL) mediante cambios funcionales o mejora de los recursos materiales y personales para realizar las tareas.
- Adscribir a la persona a un puesto compatible (art. 25.1 LPRL).

Como hemos visto anteriormente, los riesgos psicosociales son los menos tratados en materia de prevención de riesgos laborales, sobre todo en aquellos sectores de actividad como el de la construcción donde los riesgos asociados a la seguridad han sido siempre los grandes protagonistas. **La gestión de la seguridad y salud laboral en la empresa debe integrar de forma global todos los factores de riesgo, por lo que la evaluación de riesgos laborales debe incluir también los de riesgo psicosocial.** Estos deben ser tratados igual que el resto de riesgos, adoptando los principios y procedimientos que se utilizan en la prevención.

A lo largo de este documento se intenta ayudar a la comprensión de esta clase de riesgos a las pequeñas empresas del sector que no suelen tener personal cualificado en esta materia y que se encuentran con multitud de incógnitas a la hora de abordar los riesgos psicosociales. Si en el punto anterior se esbozaban las líneas preventivas para mejorar la situación en las cuestiones referidas a la exposición a estos riesgos, en esta última parte, se facilitan una serie de **pautas con el objetivo de que las organizaciones adquieran:**

- Una primera **aproximación**, “una foto”, de cuáles son **los factores de riesgo laboral psicosocial** sobre los que hay que trabajar dentro **de su organización**, aquellas condiciones de trabajo que pueden ser susceptibles de generar daños a la salud.
- **Conciencia** sobre cuál puede ser el origen de algunos **problemas organizativos** dentro de su empresa y cómo abordarlos, determinando la urgencia de las actuaciones.
- **Conocimientos** suficientes para saber qué puede contratar el empresario a la hora de externalizar la realización de la evaluación de riesgos psicosocial, así como para supervisarla. Es importante el trabajo conjunto entre el servicio de prevención ajeno (SPA) y la empresa para una efectiva integración de la seguridad y salud en el entorno laboral.

Este procedimiento no tiene carácter vinculante, es sólo un medio de **apoyo orientativo** que busca contribuir a la reducción de que aparezcan factores de riesgo psicosocial, así como a mejorar la capacidad de afrontar los riesgos que de ellos se derivan. **No exime del requisito legal** que tienen todas las empresas **de tener una evaluación de riesgos psicosociales** realizada por personal técnico cualificado¹⁹.

¹⁹ Para realizar una evaluación de riesgos psicosocial se tiene que estar en posesión del título de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales con la especialidad de Ergonomía y Psicología aplicada.



La Inspección de Trabajo y Seguridad Social distingue entre una evaluación psicosocial de carácter básico, exigible a todas las empresas, y una evaluación de nivel avanzado (guía de actuación en factores psicosociales 2012). La primera utiliza métodos o prácticas de carácter cuantitativo (principalmente cuestionarios) y cualitativo (grupos de discusión, entrevistas...). La evaluación de riesgos psicosociales de “nivel avanzado” se centra sobre todo en el análisis de la carga mental, estrés laboral, mobbing y el trabajo a turnos y nocturno.

4.1 DIFICULTADES PARA REALIZAR UNA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

■ GENERALIDADES

La evaluación de riesgos psicosociales busca el mismo objetivo que cualquiera de las disciplinas que componen la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas para prevenir posibles daños al trabajador. Sin embargo, la evaluación de esta clase de riesgos puede comprender una mayor dificultad por los siguientes motivos:

- La **ambigüedad y complejidad** para definir cuáles son los factores y riesgos psicosociales.
- La **escasa normativa** existente referida a esta clase de riesgos.
- La **diversidad de métodos** existentes para llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales.
- La **dificultad** existente para establecer una **relación directa causa-efecto** entre el factor de riesgo y el daño que el trabajador puede sufrir, normalmente suelen ser un cúmulo de factores, de circunstancias, las que originan que el trabajador tenga una pérdida de salud debido a la materialización de un riesgo psicosocial.
- La dificultad de **homogeneizar criterios** sobre cuáles pueden ser las situaciones estresantes dentro de una empresa. Como ya se ha mencionado la percepción del trabajador sobre este tipo de riesgo, así como sus capacidades o habilidades personales para afrontarlos influyen en el grado de afectación sobre el mismo.

- Los riesgos laborales psicosociales afectan a la salud física, psíquica y social del trabajador, por lo tanto el análisis de estos factores de riesgo tiene que **integrar todos estos ámbitos**.
- Complejidad para establecer **medidas preventivas** orientadas a la organización del trabajo que sean **compatibles con el proceso productivo**.

■ El caso particular de la pequeña empresa

El empresario de una **pequeña empresa** tiene también la **obligación legal de evaluar los riesgos laborales psicosociales**, igual que cualquier empresa de gran tamaño. Además de las dificultades señaladas anteriormente, estas organizaciones tienen **complicaciones añadidas**:

- Derivadas de la propia metodología para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Los distintos métodos existentes para su realización se basan, principalmente, en obtener información a través de cuestionarios que han de cumplimentar los trabajadores garantizándose el **anonimato** y la confidencialidad de los mismos. En empresas donde el número de empleados es reducido cuesta preservar dicha privacidad. Además, la **realización** de estos **cuestionarios es voluntaria** por parte del trabajador, por lo que en una empresa pequeña puede darse el caso de que no tenga una muestra representativa para poder obtener resultados si los trabajadores se niegan a participar. Esta voluntariedad entra, en cierta medida, en conflicto con el deber de cooperación que los trabajadores tienen en materia preventiva.



El trabajador está obligado a: "Cooperar con el empresario para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores".

Art. 29. Apartado 2.6 de la LEY 31/1995

- La necesidad de garantizar el anonimato y la confidencialidad unida a la cualificación exigida para poder realizar una evaluación de riesgos psicosociales hace que los empresarios tengan que recurrir de forma casi obligada a la **externalización** de esta actividad preventiva.
- Además, en aquellas empresas basadas en una **estructura familiar**, pueden existir conflictos psicosociales no derivados de la propia actividad laboral, sino de **conflictos interpersonales familiares**, externos a la organización empresarial, los cuales influyan en la realización de la actividad laboral.

4.2 PASOS PARA AFRONTAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

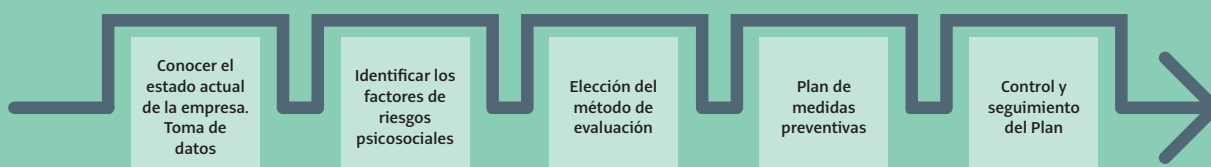
El siguiente procedimiento no pretende ser exhaustivo, sino ofrecer pautas generales para que ayuden al empresario a saber por donde empezar para prevenir los riesgos psicosociales en su empresa.



Premisas que favorecen el desarrollo del procedimiento de análisis de los factores de riesgo psicosocial:

- La dirección tiene que estar dispuesta a investigar posibles causas de estrés derivadas de la carga y organización del trabajo, lo que en ocasiones implicaría intervenir sobre aspectos organizativos para implantar acciones correctoras. La dirección tiene que comprometerse a diagnosticar problemas y actuar sobre ellos.
- Los empleados tienen que estar implicados en el procedimiento participando, tanto en la identificación de los factores de riesgo, como en la búsqueda de medidas preventivas específicas.
- La acción preventiva debe analizar las condiciones de trabajo, no analizar los efectos de unas inadecuadas condiciones de trabajo (ansiedad, estrés...).
- Es importante ofrecer confianza y confidencialidad en el proceso.
- Es aconsejable formar un grupo de trabajo, su composición será variable en función del tamaño y estructura de la empresa, pero siempre debe representar al conjunto de la plantilla e incluir, en caso de existir, a los representantes de los trabajadores. En el grupo habrá, al menos, un miembro de la directiva, trabajadores voluntarios que representen a los diferentes servicios/colectivos de la empresa, responsables de seguridad y salud, etc.

PASOS PARA AFRONTAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES



PASO 1º

■ Conocer el estado actual de la empresa. Toma de datos

Según la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, la evaluación psicosocial debe de ir precedida de una **identificación de los potenciales riesgos** que pueden existir en la empresa y que serán objeto de análisis. Para determinar qué factores son los que pueden estar afectando de forma negativa en la organización hay que comenzar recopilando toda la información posible que se crea relevante para saber cuál es el punto de partida. Esta **información**, como mínimo, debe hacer referencia a la **organización**, al **contenido del trabajo** y a la **realización de la tarea**.



La recogida de información o toma de datos se puede obtener por distintas vías que se complementan:

- Indicadores que ya existen en la organización y que pueden dar pistas de la presencia de estrés y/u otros riesgos derivados de unas inadecuadas condiciones de trabajo. Este tipo de indicadores suelen ser solicitados por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social cuando realiza comprobaciones sobre la evaluación de riesgos psicosociales.

INDICADORES GENERALES DE LA EMPRESA
Organigrama de la empresa
Sistema de promoción
Características de la plantilla (edad, sexo, listado de los puestos de trabajo, etc.)
Horario de trabajo, tipo de jornada
Actividad que se desarrolla
Relación de puestos existentes y tareas principales
Organización de la empresa en materia preventiva
INDICADORES RELACIONADOS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA
Tiempo de trabajo: Índice de absentismo y su duración media, número de trabajadores con horarios atípicos, rotación de personal, tasa de temporalidad, permisos personales,....
Aspectos relacionados con la producción: calidad de la producción, intervenciones de mantenimiento, averías....
Relaciones laborales: quejas de los trabajadores, causas de conflictos reiterados....
INDICADORES RELACIONADOS CON LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES
Accidentes de trabajo: número, frecuencia, gravedad....
Enfermedades profesionales
Patologías: trastornos musculoesqueléticos, hipertensión, depresión,....
Situaciones de acoso, violencia,....

- **Consulta de estudios o datos estadísticos** oficiales que estén relacionados con el tema o con el sector de actividad. Estas son algunas páginas web que se pueden consultar:
 - Observatorio estatal de condiciones de trabajo. <http://www.oect.es/portal/site/Observatorio/>
 - Portal de Riesgos psicosociales del Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/>
 - Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://osha.europa.eu/es>
 - Línea prevención. <http://www.lineaprevencion.com/>
 - Fundación Laboral de la Construcción. <http://www.fundacionlaboral.org/>
 - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (ISTAS). <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>
 - Observatorio de riesgos psicosociales UGT <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/catalogo2015/inicio.html>



- Confederación española de organizaciones empresariales, CEOE. <http://prl.ceoe.es/es>
- Confederación Nacional de la Construcción, CNC. <http://www.portal-cnc.com>

- **Observación directa** de la realización **del trabajo** para obtener una imagen de cómo se desarrolla el mismo. Se puede detectar si los procedimientos de trabajo son adecuados, si existe concordancia entre los procedimientos de trabajo teóricos y la práctica real de la actividad, si se llevan a cabo, si pueden ser fuente de riesgo laboral, etc.
- También es interesante como fuente de información tener en cuenta la **opinión de los diversos grupos que conforman la empresa**: dirección, departamento de personal, mandos intermedios, trabajadores... Para obtener las impresiones de los diversos colectivos se pueden realizar cuestionarios que recojan las distintas opiniones, mantener reuniones, hacer entrevistas, etc.

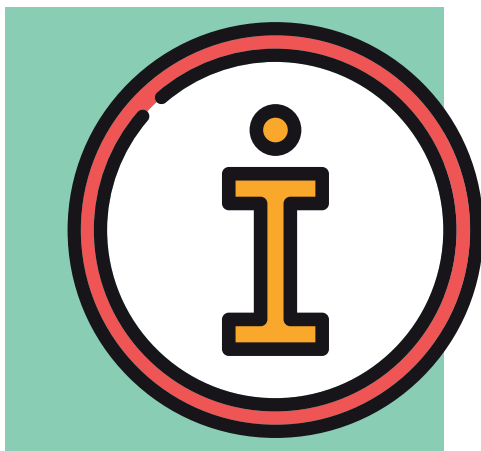
Estos indicadores obtenidos antes de realizar la evaluación de riesgos psicosociales tienen que ser revisados después de llevar a cabo la implementación de las medidas preventivas, con el fin de compararlos con los primeros y ver si ha habido variación de los mismos.

PASO 2º

■ Identificar los factores de riesgo psicosocial

Identificación de los factores de riesgo

Los indicadores de riesgo obtenidos anteriormente se pueden considerar como los posibles efectos de los factores de riesgo que estén afectando a la organización. Serían los síntomas que alertan de la presencia de dichos factores, los cuales pueden desencadenar en cualquiera de los riesgos psicosociales existentes.



Se entienden los factores de riesgo psicosocial como las posibles o potenciales causas de los daños a la salud.

Como se ha visto en el primer bloque de esta guía orientadora, existen una gran cantidad de **factores de riesgo**. **Resulta necesario estimar cuáles serán los que hay que evaluar dentro de cada organización**. La ITSS establece que para pequeñas y medianas empresas será preciso, al menos, aplicar la “lista de Identificación Inicial de Riesgos” establecida en el “Manual para evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales para Pymes del INSHT”.

En el **punto 4.3** de este documento se facilita un cuestionario a cumplimentar por el empresario que **ayudarán a conocer las condiciones de trabajo potenciadoras de riesgo psicosocial** que se encuentran presentes en la organización. En el **anexo III del documento** se facilita el cuestionario utilizado para realizar el estudio del sector. Este cuestionario se puede pasar a los **trabajadores** para conocer su percepción respecto a los factores de riesgo.

Relación de los factores de riesgos psicosocial con los puestos de trabajo

Los artículos 4.2 y 7a) del Reglamento de los servicios de prevención (RSP) establecen que la evaluación de riesgos debe hacerse por puestos de trabajo. Sin embargo, **en empresas donde su tamaño les dificulte garantizar la confidencialidad de los trabajadores, puede ser más conveniente que la evaluación de riesgos psicosociales se realice por grupos o unidades organizativas o bien se sigan los criterios que hayan sido consensuados con los trabajadores** (art. 33.1.b y LPRL y art. 5.1²⁰ RSP); ya que la finalidad de esta evaluación es analizar factores referidos al diseño de tareas y la organización de las mismas.



El empresario deberá consultar a los trabajadores, con la debida antelación, la adopción de las decisiones relativas a: la organización y desarrollo de las actividades de protección de la salud y prevención de los riesgos profesionales en la empresa, incluida la designación de los trabajadores encargados de dichas actividades o el recurso a un servicio de prevención externo.

Art. 33.1 LPRL

²⁰ Art. 5.1 RSP: A partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores, se procederá a la determinación de los elementos peligrosos y a la identificación de los trabajadores expuestos a los mismos, valorando a continuación el riesgo existente en función de criterios objetivos de valoración, según los conocimientos técnicos existentes, o consensuados con los trabajadores, de manera que se pueda llegar a una conclusión sobre la necesidad de evitar o de controlar y reducir el riesgo. A los efectos previstos en el párrafo anterior se tendrá en cuenta la información recibida de los trabajadores sobre los aspectos señalados.



Según el método de evaluación psicosocial CoPsoQ-ISTAS, para favorecer el anonimato es conveniente realizar la evaluación agrupando los puestos de trabajo. Para realizar esta agrupación hay que tener en cuenta que²¹:

- No se pueden agrupar puestos que impliquen mando sobre personas con otros que no.
- No se pueden agrupar puestos con distintos grados de autonomía a la hora de realizar la actividad laboral.
- No se pueden agrupar puestos cuyas tareas no tengan nada que ver.

Salvo que la empresa tenga una estructura muy simple o uniforme, no es conveniente que se agrupe por centro de trabajo sin hacer ninguna distinción entre distintos grupos o colectivos de trabajadores o unidades organizativas.

Una vez establecida la relación de cuáles son los factores de riesgo que afectan a cada puesto de trabajo, hay que elegir el método que se va a utilizar para realizar la evaluación de riesgos para cuantificar la gravedad del riesgo.

PASO 3º

■ Elección del método de evaluación

El método que se elija para realizar la evaluación de riesgos psicosociales ha de ser conforme al art. 5.3. RSP sobre los métodos de evaluación de riesgos psicosociales. No existe guía técnica del INSHT, tampoco una norma UNE, (salvo en lo relativo a la carga mental²²), ni normas internacionales. Por lo tanto, son de aplicación las disposiciones de los arts. 5.2²³ y 5.3.d²⁴ del RSP que establecen que ante estos supuestos se deben utilizar guías de entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente siempre que proporcionen confianza en el resultado.

²¹ Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015). Ángel Lara. INSHT.

²² Norma UNE-EN ISO 10075-1 y norma UNE-EN ISO 10075-3

²³ El procedimiento de evaluación utilizado deberá proporcionar confianza sobre su resultado. En caso de duda deberán adoptarse las medidas preventivas más favorables, desde el punto de vista de la prevención. La evaluación incluirá la realización de las mediciones, análisis o ensayos que se consideren necesarios, salvo que se trate de operaciones, actividades o procesos en los que la directa apreciación profesional acreditada permita llegar a una conclusión sin necesidad de recurrir a aquéllos, siempre que se cumpla lo dispuesto en el párrafo anterior. En cualquier caso, si existiera normativa específica de aplicación, el procedimiento de evaluación deberá ajustarse a las condiciones concretas establecidas en la misma.

²⁴ En ausencia de los anteriores, guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente que cumplan lo establecido en el primer párrafo del apartado 2 de este artículo y proporcionen un nivel de confianza equivalente.



Recordar que la evaluación de riesgos psicosociales sólo la puede realizar un técnico superior en prevención de riesgos laborales con la especialidad de ergonomía y psicología aplicada.

Como se viene señalando a lo largo de este documento, la finalidad del mismo es que una pequeña empresa del sector de la construcción pueda valorar cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan a su organización para poder adoptar e implantar medidas preventivas. Por lo tanto, en aquellas empresas donde no haya personal cualificado, este tercer paso no podrían realizarlo. Sin llegar a realizar la evaluación de riesgos psicosociales, **utilizando los cuestionarios propuestos por la Fundación Laboral de la Construcción en esta guía orientadora, se pueden conocer qué factores de riesgo psicosocial están afectando negativamente a la organización.** La información recogida en los dos primeros pasos de este procedimiento permitirá a la empresa planificar e implementar medidas preventivas.

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social reconoce las siguientes metodologías para evaluar los riesgos psicosociales.

- Metodología FPSICO 3.1.
- Metodología CoPsoQ-ISTAS 21.
- Método Red. Cuenta con una versión básica para la evaluación global de los riesgos psicosociales y diferentes versiones dirigidas a colectivos concretos. Grupo WONT, Universidad Jaume I.
- Batería Valencia Prevacc. Universidad de Valencia.
- El método Prevenlab-Psicosocial para el diagnóstico y prevención de riesgos psicosociales. Universidad de Valencia.
- DECORE, Cuestionario multidimensional para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. L. Luceño y J. Martín. (UCM).
- Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES de MC- Mutual y Universidad de Barcelona (MC-UB).
- INEMAP. Programas informáticos para la evaluación de los riesgos psicosociales en diferentes sectores.



A continuación se desarrollan brevemente los dos primeros por ser los más utilizados y estar disponibles de forma gratuita.

■ Método FPSICO 3.1²⁵

Se trata del método oficial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. Dispone de un programa informático donde se aportan instrucciones detalladas para su utilización.

El método estudia los siguientes factores de riesgo psicosocial: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad-contenido, participación-supervisión, interés por el trabajador-compensación. La explicación sobre la definición de cada uno de los factores se encuentra en el apartado 3.2 de este manual.

Este método tiene cinco posibles aplicaciones:

- Para la evaluación de situaciones concretas.
- Para la localización de fuentes de problemas.
- Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones.
- Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos.
- Para tomar conciencia de la situación.

■ Método COPSQ-ISTAS 21

Se trata de la versión al castellano del cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Ha sido desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de distintas instituciones:

- Instituto Sindical de trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Instituto Nacional de Salud de Dinamarca, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mutua Fraternidad Muprespa.
- Gabinete de Seguridad e Higiene en el trabajo, con la colaboración del Departamento de Salud Laboral de Comisiones Obreras de Cataluña y de Gabinete de Estudios CC.OO. de Navarra.

Se trata de un método que evalúa 21 dimensiones. Identifica riesgos psicosociales, facilita la localización de problemas y el diseño de soluciones adecuadas. Existen diversas versiones en función del tamaño de la entidad evaluada o según los fines de investigación.

²⁵ NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación y manual del método FPSICO.

Cuadro resumen de las dimensiones psicosociales que incluye este método²⁶:

Grandes grupos	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas
	Ritmo de trabajo
	Exigencias emocionales
	Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia
	Posibilidades de desarrollo
	Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros
	Apoyo social de superiores
	Calidad de liderazgo
	Sentimiento de grupo
	Previsibilidad
	Claridad de rol
	Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento
	Inseguridad sobre el empleo
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	Justicia
	Confianza vertical

PASO 4º:

■ Plan de medidas preventivas

Una vez identificados los puestos de trabajo y los factores de riesgo psicosocial que afectan negativamente a los trabajadores del centro de trabajo, hay que **tomar medidas para la corrección de las deficiencias detectadas**, esto implicará introducir cambios en la organización del trabajo. A este respecto, caben diferentes intervenciones, en función de la problemática existente y de la realidad económica de la empresa. En el apartado 3.5 de este documento se facilitan una serie de medidas preventivas respecto a los factores de riesgo psicosocial.

Es conveniente en esta fase **contar con la participación de los trabajadores**, ya que son los que mejor conocen la realidad del trabajo realizado en el puesto y la viabilidad de muchas de las modificaciones

²⁶ Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departamento d’Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CoPsoQ-istas 21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014.



posibles. Para que los trabajadores participen es necesario **comunicarles los resultados de la evaluación de riesgos**. Esta comunicación puede ser más o menos formal dependiendo de la estructura de la empresa y de si tiene o no representación de los trabajadores. Para que la implantación de las medidas tenga éxito también es fundamental contar con el apoyo de la dirección.

Con las medidas finalmente aprobadas, debe elaborarse un **plan de acción concreto y práctico**.



A continuación se facilita un ejemplo de ficha para la planificación de medidas preventivas²⁷:

NOMBRE DE LA EMPRESA												
Fecha de realización de la evaluación de riesgos psicosociales:												
Fecha de planificación:												
Objetivos	Factores sobre los que actúa	Acciones y destinatarios	Plazo de realización	Agentes implicados		Recursos			Seguimiento de la acción			Observaciones
				Responsables	Otros	Materiales	Temporales	Económicos	Iniciada	En proceso	Finalizada	

Fuente: Tabla Modificada a partir del Modelo F0 del manual del método FPSICO 3.1.

Las soluciones pueden ser de aplicación inmediata, o a medio-largo plazo. Para planificar la implantación de las medidas preventivas hay que **establecer un criterio de prioridad** para la ejecución de las mismas. Este puede ser cuantitativo, como número o porcentaje de personal expuesto, o cualitativo, como coste de la acción, disponibilidad de recursos, tiempo necesario, entre otros, siempre teniendo en cuenta la gravedad del riesgo.

Se aconseja iniciar algunas acciones preventivas de forma rápida para que la intervención se haga visible para el conjunto de la organización, y los trabajadores mantengan la confianza y motivación en el proceso.

²⁷ En el caso de ser una empresa muy pequeña que no disponga de recursos para realizar los tres primeros pasos, se pueden realizar para prevenir los riesgos psicosociales las medidas propuestas en este documento. La implantación y seguimiento de las medidas tomadas debe quedar reflejada de forma documental.

PASO 5º

■ Control y seguimiento de la planificación

El seguimiento y control de las acciones preventivas se realizará durante y después de la aplicación de las mismas. Tiene como objetivos asegurar **la supervisión y control de las acciones, y establecer las correcciones y ajustes que sean necesarios.**

Este seguimiento tiene que tener en cuenta:

- El grado de implantación alcanzado.
- El cumplimiento de los plazos.
- Las dificultades en la implantación.
- La comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.



A través de este control se analiza la **eficacia real** conseguida con las medidas con el fin de determinar si se ha conseguido mejorar las condiciones psicosociales que pueden afectar a la seguridad y salud de los trabajadores. Para esto, tal y como se avanzaba en el primer paso de este procedimiento, habrá que **analizar la evolución de los indicadores: absentismo, rotaciones, incidentes, accidentes, conflictividad, etc.**

Hay que tener en cuenta que los resultados de las actuaciones preventivas o correctivas no son inmediatos y se requiere cierto tiempo para que los cambios se consoliden y normalicen dentro de la organización.



4.3 CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Esta herramienta permite al empresario identificar sobre qué aspectos tiene que trabajar para prevenir los riesgos psicosociales en su organización. Respondiendo a las preguntas se obtiene una valoración sobre cada uno de los factores de riesgo psicosocial que pueden estar afectando negativamente a los trabajadores de la empresa.

La dinámica del cuestionario está basada en el código de colores utilizado en el método FPSICO 3.1:

- **Celda roja:** todas las respuestas que se encuentren en una casilla roja necesitarán acciones de mejora. En el apartado 4.5 se facilitan medidas preventivas.
- **Celda amarilla:** las acciones con respuesta en las celdas amarillas no se llevan a cabo correctamente en todos los casos. Hay que identificar por qué a veces funcionan y a veces no y aplicar acciones de mejora.
- **Celda verde:** la presencia de este factor en la organización se da de manera adecuada. Las acciones que estén en estas celdas hay que potenciarlas.

FACTOR	PREGUNTA	SÍ	A MEDIAS	NO
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
TT	¿Los trabajadores disponen del descanso semanal establecido legalmente?			
	¿Los trabajadores conocen sus horarios con antelación?			
	Si uno de los trabajadores tiene que atender una necesidad personal, ¿puede comunicarlo y disponer del tiempo necesario, aunque luego compense las horas de trabajo?			
	¿Cuándo se asignan trabajadores a proyectos que implican la pernoctación fuera de casa, ¿informan a sus trabajadores con tiempo suficiente para que puedan organizarse a nivel personal?			
AU	¿Los trabajadores pueden tomar decisiones acerca de cómo realizar su trabajo?			
	¿Los trabajadores pueden compaginar tareas que requieran esfuerzos de atención altos con otras que no lo requieran?			
	¿Los trabajadores disponen de descansos establecidos y adecuados a la intensidad del esfuerzo?			
CT	¿Está organizados los trabajos para no tener que atender a varias tareas a la vez?			
	¿Son los imprevistos tan frecuentes (cambio de fechas, obtención materiales...) que impiden que las tareas estén planificadas y organizadas?			
	¿Los trabajadores están realizando horas extras o llevándose trabajo a casa?			
	¿La cantidad de trabajo es adecuada al tiempo y los recursos disponibles para realizar el trabajo?			
	¿Los trabajadores disponen de los conocimientos y habilidades necesarios para realizar las tareas?			
DP	¿La cantidad de trabajo es tan elevada que no permite cumplir los plazos de entrega con el cliente?			
	¿Los trabajadores realizan tareas que requieren esfuerzos mentales altos?			
	¿Los trabajadores disponen de descansos establecidos y adecuados a la intensidad del esfuerzo?			
VC	¿Los trabajadores que tienen que atender a personas (clientes, proveedores, personas ajenas a la empresa, trabajadores, etc.) disponen de la formación suficiente para poder realizar esta actividad adecuadamente?			
	¿Está organizada la jornada para poder alternar tareas monótonas o rutinarias con tareas más variadas?			
	¿Los trabajadores conocen el sentido y la importancia de su trabajo?			

FACTOR	PREGUNTA	SÍ	A MEDIAS	NO
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
PS	¿Si un trabajador quisiera aportar una sugerencia o idea, o comunicar alguna incidencia se siente cómodo para hacerlo?			
	¿Se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo?			
	¿La valoración que hacen los trabajadores acerca de la supervisión de su jefe inmediato es adecuada?			
	¿Conocen los trabajadores los compromisos de entrega y fechas con el cliente, de forma que se dé sentido e importancia a su trabajo?			
ITC	¿Se facilita a los trabajadores información acerca de: posibilidades y criterios de promoción, facilidades de formación, situación de la empresa...?			
	¿La valoración que hacen los trabajadores acerca de la formación recibida es adecuada?			
	¿Se felicita a los trabajadores por las tareas bien realizadas?			
DR	¿Están los trabajadores informados de las tareas/funciones que deben realizar y cómo realizarlas?			
	¿Existen procedimientos por escrito acerca de cómo realizar las tareas?			
	¿Perciben los trabajadores que estén recibiendo instrucciones contradictorias, incompatibles?			
	¿Existen trabajadores que estén realizando tareas que deberían realizar otros trabajadores?			
RAS	¿Se están dando situaciones de: conflictos, discriminación, violencia, acoso...?			
	¿Existe un procedimiento para gestionar estas situaciones?			
	¿Los trabajadores conocen y utilizan los procedimientos?			
	¿Se proporciona ayuda para la realización de las tareas a aquel trabajador que lo necesite?			
	¿Existe un procedimiento de acogida para nuevos trabajadores?			

Observaciones:

Celda roja = Necesita acción de mejora

Celda amarilla = Hay que identificar por qué a veces funciona y a veces no y aplicar acciones de mejora.

Celda verde = Adecuada. Potenciar las acciones positivas.

El método FPSICO propone medidas preventivas según los distintos factores de riesgo psicosocial que evalúa.

■ Tiempo de trabajo

- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes...).
- Limitar el trabajo en fines de semana y festivos y cuando sea inevitable, compensarlo con tiempo de descanso.
- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Facilitar el teletrabajo, siempre que sea posible.
- Evitar las horas extra y la prolongación de jornada más allá de lo establecido en la normativa específica correspondiente.
- Evitar los cambios repentinos de horario y organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible.

■ Autonomía

- Potenciar un mayor control del trabajador acerca del orden y cantidad de tareas y ritmo de trabajo, así como del tiempo de descanso.
- El conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y los ya logrados en cada momento permiten al trabajador establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.
- Prestar especial atención a aquellos puestos en que el ritmo de trabajo viene impuesto externamente: por la máquina, la tecnología, el proceso de trabajo, el público, el tráfico, etc. En estos casos, debe limitarse la exposición a este factor de riesgo, mejorar el apoyo social de compañeros y superiores, disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo, etc.
- Favorecer la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, la distribución del espacio y mobiliario, etc.

■ Carga de trabajo

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar y corregir las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (materiales, humanos, económicos, etc.).
- Prestar especial atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para la producción o el servicio que se presta.

- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como un defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.
- Formar a los responsables en herramientas de gestión, planificación, etc. que les permita optimizar sus esfuerzos y mejorar sus resultados y la organización del trabajo.

■ Demandas psicológicas (cognitivas y emocionales)

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo (incluyendo la dotación de personal).
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, asertividad, etc.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias (atención a usuarios, memorización, tareas de precisión, etc.).
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo, el momento de realizar las pausas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos, etc.
- Proporcionar soporte psicológico y/o legal, cuando sea necesario (por ejemplo en exposición habitual a situaciones de elevado impacto emocional; en casos de agresiones, amenazas, situaciones de conflicto, etc.).

■ Variedad/Contenido

- Proporcionar tareas significativas, con sentido, que impliquen retos.
- Evitar los trabajos estrictamente controlados o pautados, así como los trabajos monótonos y repetitivos.
- Diseñar el contenido del trabajo ampliando al máximo las capacidades que deben ponerse en juego para desarrollarlo. Cuando se trate de un rediseño, practicar la ampliación y el enriqueciendo de tareas.
- Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
- Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar feed-back sobre el proceso y los resultados.

■ Participación/Supervisión

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta o a la propuesta y en cuáles se dispone también de capacidad decisoria.
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.) ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?.



- Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...) generen una supervisión excesiva.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.
- Formar a los mandos en habilidades de gestión de equipos para que puedan ejercer una supervisión adecuada.
- Aplicar herramientas informáticas de gestión interdepartamental de incidencias.

■ Interés por el trabajador/Compensación

- Practicar políticas de estabilidad en el empleo.
- Establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades. Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional.
- Establecer una política de personal sensible a las necesidades y circunstancias individuales (facilitando traslados de personal, planes de conciliación, etc.).
- Actualizar las remuneraciones atendiendo a la diversidad de colectivos ocupacionales dentro de la empresa.
- Establecer compensaciones complementarias (ayudas por hijos, gastos médicos, para transporte o para estudios, etc.).

■ Desempeño de rol

- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos a seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad, y el ámbito de autonomía disponible.
- Asegurarse de que esa información e instrucciones han llegado efectivamente a los trabajadores y comprobar que son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y agentes que tienen un papel clave en ese proceso.
- Algunas situaciones que producen gran ansiedad y que es preciso evitar son las siguientes: realización de tareas innecesarias o de tareas que no pueden realizarse por no disponer de los recursos necesarios; encomienda de tareas que, para llevarse a cabo, exigen saltarse los métodos establecidos; recepción de instrucciones incompatibles entre sí; realización de acciones que supongan un serio conflicto para el trabajador (moral, de sus creencias y valores, etc.).

■ Relaciones y apoyo social

- Para que existan relaciones personales es preciso que previamente exista contacto. El diseño del proceso de trabajo, la planificación de tareas y horarios, la distribución de los espacios de trabajo, las condiciones ambientales, deben contribuir a favorecer tal contacto.
- Revisar el papel de los mandos respecto a sus equipos de trabajo, proporcionando las condiciones necesarias para que ofrezcan: asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento del trabajo realizado.

- Disponer del personal adecuado y suficiente para cubrir bajas, permisos y descansos.
- Proporcionar formación específica adecuada sobre el trabajo en equipo.
- Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Establecer medidas que impidan conductas competitivas entre compañeros (sistemas de remuneración, acceso a información y formación, sistemas de promoción, etc.).
- Difundir, por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia, y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan.

Según puesto de trabajo ²⁵

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
GENERAL	1,38	1,42	2,14	1,63	1,52	3,04	1,61	2,09	1,87
Directivos	1,42	1,06	2,75	2,13	1,15	2,00	1,12	1,33	1,48
Jefes de obra y técnicos	1,29	1,15	2,78	2,10	1,31	2,55	1,86	2,33	1,63
Encargados y capataces	1,41	1,12	2,41	1,71	1,38	2,50	1,70	1,95	1,76
Personal de administración	1,06	1,31	2,55	1,81	1,25	2,91	1,68	2,00	1,80
Oficiales	1,45	1,40	1,92	1,45	1,48	3,19	1,58	2,04	1,96
Peones	1,44	1,70	1,87	1,52	1,81	3,35	1,55	2,24	1,98

Según empresa

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
GENERAL	1,38	1,42	2,14	1,63	1,52	3,04	1,61	2,09	1,87
De 1 a 9 trabajadores	1,40	1,40	2,02	1,64	1,50	2,92	1,54	1,93	1,84
De 10 a 49 trabajadores	1,42	1,54	2,12	1,64	1,56	3,05	1,62	2,22	1,88
Más de 50 trabajadores	1,32	1,34	2,30	1,59	1,53	3,20	1,65	2,21	1,92

Según edad

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
GENERAL	1,38	1,42	2,14	1,63	1,52	3,04	1,61	2,09	1,87
Menos de 25 años	1,29	1,60	1,87	1,54	1,78	3,28	1,46	2,09	1,90
De 25 a 34 años	1,42	1,49	2,17	1,58	1,57	3,09	1,54	2,16	1,95
De 35 a 44 años	1,38	1,38	2,33	1,68	1,52	3,08	1,67	2,12	1,87
De 45 a 54 años	1,45	1,41	2,05	1,63	1,48	2,87	1,63	2,10	1,77
De 55 en adelante	1,37	1,45	1,79	1,78	1,45	2,99	1,56	1,89	1,95

Según sexo

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
GENERAL	1,38	1,42	2,14	1,63	1,52	3,04	1,61	2,09	1,87
Mujer	1,14	1,24	2,37	1,88	1,30	2,73	1,71	1,97	1,71
Varón	1,41	1,45	2,11	1,59	1,57	3,07	1,59	2,12	1,92

²⁵ TT: Tiempo de trabajo

VC: Variedad-contenido del trabajo

AU: Autonomía

PS: Participación-supervisión

CT: Carga de trabajo

ITC: Interés por el trabajador-compensación

DP: Demandas psicológicas

RAS: Relaciones y apoyo social

Según titulación

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
GENERAL	1,38	1,42	2,14	1,63	1,52	3,04	1,61	2,09	1,87
E. Universitarios (grado, licenciatura, máster, doctorado)	1,24	1,23	2,67	1,90	1,30	2,63	1,72	2,18	1,69
FP (Medio o superior), módulo de formación profesional	1,39	1,39	2,07	1,64	1,55	3,16	1,81	1,96	1,94
Título de bachiller	1,52	1,32	2,32	1,49	1,58	2,97	1,53	2,21	2,00
Estudios primarios (ESO/Graduado)	1,40	1,54	1,88	1,49	1,58	3,14	1,46	2,08	1,91
Sin titulación	1,58	1,71	1,87	1,76	1,85	3,37	1,53	2,18	1,89

Según nacionalidad

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
GENERAL	1,38	1,42	2,14	1,63	1,52	3,04	1,61	2,09	1,87
UA1 Española	1,36	1,40	2,14	1,65	1,49	2,99	1,64	2,05	1,85
UA2 Extranjera	1,54	1,64	2,06	1,49	1,82	3,26	1,36	2,46	2,04

Según CCAA

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
GENERAL	1,38	1,42	2,14	1,63	1,52	3,04	1,61	2,09	1,87
UA1 Andalucía	1,41	1,15	2,24	1,75	1,22	2,99	1,59	2,00	1,89
UA2 Aragón	1,46	1,43	2,06	1,71	1,40	3,08	1,57	1,87	1,97
UA3 Cantabria	1,33	1,42	1,87	1,42	1,61	3,05	1,65	2,06	1,83
UA4 Castilla y León	1,21	1,42	2,36	1,48	1,33	3,25	1,63	1,63	1,78
UA5 Castilla-La Mancha	1,00	1,17	2,84	1,85	1,68	2,50	2,02	2,50	1,61
UA6 Cataluña	1,59	1,56	2,08	1,56	1,62	3,15	1,60	2,13	1,99
UA7 Comunidad de Madrid	1,36	1,38	2,44	1,77	1,54	3,00	1,58	2,01	1,63
UA8 Comunidad Valenciana	1,35	1,42	2,15	1,74	1,65	3,25	1,81	2,36	2,00
UA9 Extremadura	1,75	1,75	2,25	1,75	1,75	3,25	1,25	3,25	2,25
UA10 Galicia	1,33	1,12	2,18	1,87	1,31	2,94	1,67	2,76	2,27
UA11 Islas Baleares	1,38	1,23	1,85	1,55	1,47	2,46	1,20	1,76	1,93
UA12 Islas Canarias	1,02	1,56	2,54	1,66	1,54	2,75	1,35	2,03	1,97
UA13 La Rioja	1,26	1,62	2,27	1,54	1,62	2,95	1,81	2,62	1,56
UA14 Navarra	1,72	1,44	2,16	1,68	1,68	3,16	1,84	2,36	1,82
UA15 País Vasco	1,25	1,25	2,00	1,25	1,75	3,25	2,75	3,25	2,50



Según tamaño empresa y puesto de trabajo

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
UA1 De 1 a 9 trabajadores	1,40	1,40	2,02	1,64	1,50	2,92	1,54	1,93	1,84
Directivo	1,48	1,12	2,84	2,08	1,24	1,90	1,08	1,40	1,72
Jefes de obra y técnicos de ejecución	1,60	1,20	2,54	1,77	1,04	2,22	1,69	1,81	1,50
Encargados y capataces	1,60	1,10	1,60	1,80	1,30	2,40	1,50	1,40	1,60
Personal e administración	1,18	1,06	2,31	2,37	1,24	2,43	1,44	1,88	1,78
Oficiales	1,34	1,32	1,83	1,48	1,37	3,07	1,50	1,83	1,78
Peones	1,43	1,73	1,89	1,61	1,90	3,24	1,65	2,27	2,07

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
UA2 De 10 a 49 trabajadores	1,42	1,54	2,12	1,64	1,56	3,45	1,62	2,22	1,88
Directivo	1,49	1,00	2,99	2,62	1,00	1,74	1,12	1,00	1,00
Jefes de obra y técnicos de ejecución	1,14	1,15	2,42	2,05	1,20	2,59	1,88	2,34	1,66
Encargados y capataces	1,36	1,27	2,73	1,63	1,36	2,29	1,54	1,45	1,79
Personal e administración	1,00	1,37	2,88	1,87	1,37	3,23	1,89	2,14	1,64
Oficiales	1,52	1,50	1,88	1,62	1,52	3,21	1,59	2,18	1,96
Peones	1,50	1,88	1,98	1,51	1,86	3,36	1,58	2,43	2,00

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
UA3 Más de 50 trabajadores	1,32	1,34	2,30	1,59	1,53	3,20	1,65	2,21	1,92
Directivo	1,00	1,00	1,99	1,67	1,00	2,82	1,34	1,51	1,00
Jefes de obra y técnicos de ejecución	1,24	1,14	3,23	2,38	1,62	2,74	1,99	2,66	1,70
Encargados y capataces	1,28	1,00	2,72	1,66	1,42	2,73	1,95	2,66	1,80
Personal e administración	1,00	1,41	2,57	1,56	1,23	3,05	1,76	2,01	1,87
Oficiales	1,54	1,39	2,12	1,41	1,68	3,27	1,73	2,27	2,25
Peones	1,43	1,48	1,72	1,38	1,61	3,54	1,39	1,96	1,85

BIENVENIDO

La presente encuesta tiene como objetivo conocer los factores psicosociales que pueden generar riesgos laborales en el puesto de trabajo.

La información aquí recabada es completamente anónima.

Por favor contesta las preguntas seleccionando la opción que mejor refleje tu caso particular.

1. Indique su edad:**2. Sexo:**

- ☐ Mujer
☐ Varón

3. Titulación actual:

- ☐ Sin titulación
☐ Estudios primarios (ESO/Graduado)
☐ Título de Bachiller
☐ FP (Medio o superior), módulo de formación profesional
☐ E. Universitarios (grado, licenciatura, máster, doctorado)

4. Nacionalidad:

- ☐ Española
☐ Extranjera

5. Comunidad Autónoma:



6. Indique su puesto de trabajo:

- ☐ Personal de administración
- ☐ Encargados y capataces
- ☐ Jefes de obra y técnicos de ejecución
- ☐ Directivo
- ☐ Peón
- ☐ Oficial

7.Cuál es el tamaño de su empresa:

- ☐ De 1 a 9 trabajadores
- ☐ De 10 a 49 trabajadores
- ☐ Más de 50 trabajadores

8. Indica la respuesta que más se asemeje a tu caso:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
¿Trabajas los sábados?	☐	☐	☐	☐
¿Trabajas los domingos y festivos?	☐	☐	☐	☐
¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?	☐	☐	☐	☐
¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?	☐	☐	☐	☐
¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)	☐	☐	☐	☐
¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?	☐	☐	☐	☐
¿Puedes decidir cuándo hacer las pausas reglamentarias (pausas para comida o bocadillo)?	☐	☐	☐	☐
Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?	☐	☐	☐	☐
¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?	☐	☐	☐	☐

9. ¿Puedes tomar decisiones relativas a?

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	☐	☐	☐	☐
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	☐	☐	☐	☐
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	☐	☐	☐	☐
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	☐	☐	☐	☐
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo que realizas	☐	☐	☐	☐
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	☐	☐	☐	☐
La distribución de los turnos rotativos	☐	☐	☐	☐

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de os turnos rotativos?

- ☐ Siempre o casi siempre
- ☐ A menudo
- ☐ A veces
- ☐ Nunca o casi nunca
- ☐ No hago turnos rotativos

11. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo?

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
Introducción de cambios en los equipos y materiales	☐	☐	☐	☐
Introducción de cambios en la manera de trabajar	☐	☐	☐	☐
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	☐	☐	☐	☐
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	☐	☐	☐	☐
Cambios en la dirección o entre tus superiores	☐	☐	☐	☐
Contratación o incorporación de nuevos empleados	☐	☐	☐	☐
Elaboración de las normas de trabajo	☐	☐	☐	☐



12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
El método para realizar el trabajo	☐	☐	☐	☐
La planificación del trabajo	☐	☐	☐	☐
El ritmo del trabajo	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo realizado	☐	☐	☐	☐

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	No hay información	Insuficiente	Adecuada
Las posibilidades de formación	☐	☐	☐
Las posibilidades de promoción	☐	☐	☐
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	☐	☐	☐
La situación de la empresa en el mercado	☐	☐	☐

14. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	☐	☐	☐	☐
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	☐	☐	☐	☐
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	☐	☐	☐	☐
La calidad de trabajo que se espera que hagas	☐	☐	☐	☐
El tiempo asignado para realizar el trabajo	☐	☐	☐	☐
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	☐	☐	☐	☐

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	☐	☐	☐	☐
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	☐	☐	☐	☐
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	☐	☐	☐	☐
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	☐	☐	☐	☐
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	☐	☐	☐	☐

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Tus jefes	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros	☐	☐	☐	☐
Tus subordinados	☐	☐	☐	☐
Otras personas que trabajan en la empresa	☐	☐	☐	☐

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- ☐ Buenas
- ☐ Regulares
- ☐ Malas
- ☐ No tengo compañeros

**18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:**

	Raras veces	Con frecuencia	Constantemente	No existen
Los conflictos interpersonales	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia física	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de acoso sexual	☐	☐	☐	☐

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- ☐ Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
- ☐ Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución formal al problema
- ☐ Tiene establecido un procedimiento formal de actuación
- ☐ No lo sé

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado (por razones de edad, sexo religión, raza, formación, categoría...)?

- ☐ Siempre o casi siempre
- ☐ A menudo
- ☐ A veces
- ☐ Nunca o casi nunca

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)?

- ☐ Siempre o casi siempre
- ☐ A menudo
- ☐ A veces
- ☐ Nunca o casi nunca

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- ☐ Muy alta
- ☐ Alta
- ☐ Media
- ☐ Baja
- ☐ Muy baja

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- ☐ Siempre o casi siempre
- ☐ A menudo
- ☐ A veces
- ☐ Nunca o casi nunca

24. La ejecución de tu tarea, ¿Te impone trabajar con rapidez?

- ☐ Siempre o casi siempre
- ☐ A menudo
- ☐ A veces
- ☐ Nunca o casi nunca

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- ☐ Siempre o casi siempre
- ☐ A menudo
- ☐ A veces
- ☐ Nunca o casi nunca

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- ☐ Excesiva
- ☐ Elevada
- ☐ Adecuada
- ☐ Escasa
- ☐ Muy escasa



27. En el trabajo que realizas:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?	☐	☐	☐	☐
¿Te resulta complicado o difícil?	☐	☐	☐	☐
En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir algún consejo o ayuda?	☐	☐	☐	☐
Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista	☐	☐	☐	☐
En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?	☐	☐	☐	☐
¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?	☐	☐	☐	☐

28. En qué medida tu trabajo requiere:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Aprender cosas o métodos nuevos	☐	☐	☐	☐
Adaptarse a nuevas situaciones	☐	☐	☐	☐
Tomar iniciativas	☐	☐	☐	☐
Tener buena memoria	☐	☐	☐	☐
Ser creativo	☐	☐	☐	☐
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	☐	☐	☐	☐

29. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Tus superiores jerárquicos	☐	☐	☐	☐
Tus subordinados	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros de trabajo	☐	☐	☐	☐
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	☐	☐	☐	☐

30. Por el tipo de trabajo que tienes:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
¿Estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?	☐	☐	☐	☐
¿Con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)?	☐	☐	☐	☐

31. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?

- ☐ No
- ☐ A veces
- ☐ Bastante
- ☐ Mucho

32. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?

- ☐ Mucho
- ☐ Bastante
- ☐ Poco
- ☐ Nada

33. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- ☐ No es muy importante
- ☐ Es importante
- ☐ Es muy importante
- ☐ No lo sé



34. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Tus superiores	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros de trabajo	☐	☐	☐	☐
El público, clientes, pasajeros, alumnos pacientes, etc. (si los hay)	☐	☐	☐	☐
Tu familia y tus amistades	☐	☐	☐	☐

35. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera...)?

- ☐ Adecuadamente
☐ Regular
☐ Insuficientemente
☐ No existe posibilidad de desarrollo profesional

36. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- ☐ Muy adecuada
☐ Suficiente
☐ Insuficiente en algunos casos
☐ Totalmente insuficiente

37. ¿Estás preocupado por...?

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
Si te despiden o no te renuevan el contrato	☐	☐	☐	☐	☐
Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro	☐	☐	☐	☐	☐

38. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho

39. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho



BIBLIOGRAFÍA

- Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales. Documento elaborado por la dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con la colaboración del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Año 2012.
- Estudio sobre riesgos Laborales emergentes en el sector de la construcción. Revisión bibliográfica. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Fernando Sanz Albert. 2013.
- Encuesta nacional de gestión de riesgos laborales en las empresas. ESENER-2. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 2014.
- Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgos psicosocial. Edición ampliada. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 2015
- Actividades económicas con mayor siniestralidad, penosidad, y peligrosidad: sector de la construcción. Estudio sobre el perfil demográfico, siniestralidad y condiciones de trabajo. Departamento de investigación e información INSHT, noviembre 2010.
- Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Universidad Autónoma de Madrid.
- NTP: 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT.
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. INSHT.
- NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. INSHT.
- NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT
- Manual método de evaluación psicosocial FPSICO 3.1. INSHT
- Guía de buenas prácticas sindicales en evaluación de riesgos psicosociales. Observatorio de riesgos psicosociales de UGT. Secretaría de salud laboral de la UGT-CEC.
- Manual del método CoPsoQ-istas 21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014. Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departamento d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya).
- Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas. Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo. Michiel Kompier y Lennart Levi.
- Guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales. Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo.
- La Prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación. Mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. Oficina Internacional del Trabajo.
- Manual de gestión de riesgos psicosociales. Sector construcción. Fevec (Federación Valenciana de empresarios de la construcción).
- Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Confederación de empresarios de Málaga. Octubre de 2013.
- Guía para la detección y control de riesgos psicosociales en la pyme. Gobierno de Aragón. Departamento de economía, hacienda y empleo.

- Informe y conclusiones del proyecto: estudio sobre la percepción del riesgo psicosocial. Metodología para la estimación e intervención. CREA (Confederación de empresarios de Aragón). 2013.
- Seguridad y salud en mi trabajo. Manual de buenas prácticas. Factores psicosociales. Fraternidad Muprespa.
- Factores de riesgos psicosocial en el trabajo. Publicación de Madrid+Salud. Fernando Mansilla Izquierdo y Alejandra Favieres Cuevas.
- Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo. Capítulo 34: Factores psicosociales y de organización. Directores del capítulo: Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, Josept J. Hurrell y Lennart Levi.
- Exposición a los factores psicosociales adversos en una muestra de trabajadores de la construcción de la provincia de Lugo. Rita Louzán Mariño. Confederación de empresarios de Lugo (CEL). Publicado en Seguridad y Salud en el trabajo, nº 77, abril 2014.
- Mapfre Seguridad nº 44. Artículo: Motivación para la seguridad de los trabajadores e incidencia del estrés en la siniestralidad del sector de la construcción. Carmen Lázaro Borja, Luis Mayor Martínez. Área de Psicología Básica. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.