

**Trabajo Fin de Grado del Curso Puente de Relaciones Laborales  
y Recursos Humanos.**

**Título: Evaluación de Riesgos Psicosociales del personal de  
administración de una empresa agrícola.**

**Autor: M<sup>a</sup> Teresa Moreno Pérez.**

**Junio 2014.**

**V<sup>o</sup> B<sup>o</sup> Director:**

*Fdo. Enrique Alonso Morillejo.*

## **ÍNDICE**

RESUMEN.	4
1. INTRODUCCIÓN.	4
1.1. Concepto de riesgos psicosociales.	5
1.2. Las consecuencias de la no prevención en los riesgos psicosociales.	7
2. FUNDAMENTOS LEGALES PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	9
3. METODOLOGÍA. ISTAS 21 CoPsoQ...UNA BUENA PROPOSICIÓN.	11
3.1. Concepto de evaluación de riesgos y consecuencias para la metodología de evaluación de riesgos.	11
3.1.1. Valor de la viabilidad práctica de los métodos de evaluación de riesgos psicosociales.	13
3.1.2. Definición de método de evaluación de riesgos psicosociales.	13
3.1.3. Obligaciones científicas y operativas.	15
3.1.3.1. Término fiable y estar validado.	15
3.1.3.2. Importancia de la participación.	16
3.1.3.3. Propósito preventivo.	16
3.2. ISTAS 21 CoPsoQ.	17
3.2.1. Aplicación del Ista 21 CoPsoQ.	19
3.2.2 Dimensiones psicosociales del método Ista 21 CoPsoQ.	21
3.2.3. Directrices para abordar anticipadamente los factores psicosociales.	26

## ÍNDICE

4. ANÁLISIS DE LA EMPRESA EVALUADA.	27
4.1. Aplicación del método Ista 21 CoPSoQ (versión corta) al personal administrativo en una empresa agrícola.	27
4.1.1. Presentación de la empresa.	27
4.1.2. Área administrativa.	28
4.1.3. Preparativos para la aplicación del método Ista 21 CoPSoQ.	30
5. RESULTADOS OBTENIDOS.	31
5.1. Interpretación de los resultados.	34
6. CONCLUSIONES Y MEDIDAS PREVENTIVAS.	37
6.1. Conclusiones.	37
6.2. Medidas preventivas a tomar.	39
BIBLIOGRAFÍA.	42
ANEXO I.	44
ANEXO II.	45

## **RESUMEN.**

El objetivo de este trabajo de fin de grado es realizar una evaluación de riesgos psicosociales en una empresa agrícola situada en el poniente almeriense al departamento administrativo de dicha empresa. La evaluación de riesgos psicosociales se realizará mediante el método CoPsoQ Ista 21 versión corta. La muestra se ha realizado sobre 24 empleados administrativos pertenecientes a diferentes departamentos todos ellos ubicados en la misma planta.

A través de esta evaluación podremos identificar, medir y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial.

Con los resultados obtenidos podremos conocer si las condiciones de trabajo pueden ocasionar exposiciones a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial y proporcionar medidas preventivas de ser necesario.

## **1. INTRODUCCIÓN.**

La evolución en el entorno laboral ha conllevado cambios en la forma de trabajar, el trabajo pasa a ser más una actividad mental que física. Por tanto, en una economía cada vez más competitiva se realizan más horas de trabajo o se está más tiempo a disposición de la empresa, por consiguiente acarrea una mayor fatiga y se tiene menor tiempo de descanso y ocio.

Los Organismos Internacionales más prestigiosos en materia de salud laboral – Unión Europea, Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud- hacen referencia desde hace años en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia preventiva y atender así a riesgos profesionales emergentes derivados de las transformaciones del mercado laboral.

Estos riesgos profesionales emergentes son ya oficialmente el segundo problema de salud laboral en la Unión Europea, por tanto, hay que hacer un esfuerzo de concienciación y acción. Primero para llegar a identificar la incidencia de tales riesgos a través de una evaluación, mediante la cual podremos intervenir en ellos, promoviendo una eficaz acción preventiva.

Numerosos factores, tales como los estilos autoritarios de gestión, inestabilidad laboral, ritmos de trabajo intensos, la multiplicidad de las tareas, uso intensivo de recursos humanos, etc., hacen que la incidencia de estos riesgos sean de gran importancia. Los problemas van más allá de la insatisfacción laboral, pues se trata de factores que perjudican la salud de los empleados, poniendo en riesgo su integridad física y personal, inclusive, en ciertas ocasiones, su propia vida.

La progresiva implantación de la evaluación de los riesgos psicosociales a las prácticas preventivas de las organizaciones, como viene ocurriendo en diversos países limítrofes de nuestro entorno cultural y económico, es sin duda, un hito positivo que potencia una visión integral de la prevención dispuesta a aprovechar el abundante conocimiento disponible sobre el papel llamado “factor humano” en la seguridad y salud de las empresas, con repercusiones sobre la eficiencia organizacional y rentabilidad empresarial.

Por tanto, no cabe duda que esta prevención en los factores psicosociales es una responsabilidad empresarial ineludible. Ahora bien, para cumplir sus objetivos ha de contar tanto con la participación de los poderes públicos, desde la política de fomento y de control, cuanto de los sindicatos, a través de la gestión colectiva de estos políticos.

### **1.1. CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

La ignorancia sobre los riesgos psicosociales y la falta de reconocimiento de la importancia que puedan acarrear para la seguridad y salud en el trabajo, para los empresarios y directivos de las empresas, hacen que sea indispensable una concreción en los riesgos psicosociales a evaluar.

Se definen los factores psicosociales como 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 en el desarrollo del trabajo (Martín & Pérez, 1997).

Una aproximación legal al término de riesgos psicosociales la encontramos en el art. 4 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269.10/11/1995 que define condición de trabajo como *“cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador”* y se hace referencia de manera explícita a *“todas aquellas otras características del trabajo incluidas las relativas a su organización y ordenación que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”*.

Por lo tanto, podemos definir los riesgos psicosociales, como aquellos factores psicosociales que pueden adoptar valores (por exceso, por defecto o por configuración) adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente a la salud y seguridad de los empleados, tanto como al desarrollo del trabajo, entendiendo por factores psicosociales aquellas condiciones que estando presentes en una situación laboral y estén directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización del mismo.

Evaluar los riesgos psicosociales consiste en evaluar aquellos factores psicosociales presentes en una situación de trabajo que pueden adoptar valores negativos o desfavorables para la salud y seguridad de los empleados en ese contexto laboral. Tales valores deben valorarse en relación con las propiedades específicas del sector, la empresa y el puesto, así como la vulnerabilidad del trabajador.

La contribución de la Psicopsicología a la prevención se basa en el diseño del puesto y de la organización a partir del conocimiento de las habilidades individuales y su desarrollo al que también ha de contribuir: es decir, que este deberá tener un contenido suficiente y apropiado de manera que los trabajadores puedan desarrollar sus capacidades, puedan seguir aprendiendo en el puesto de trabajo, exista un espacio para la toma de decisiones y para las relaciones, se dé un reconocimiento a la tarea realizada y se sientan que la tarea lleva un futuro agradable y próspero.

Los riesgos psicosociales incluyen características ( p.e., monotonía/ repetitividad, cantidad de trabajo, prestigio social de la empresa, sencillez/ complejidad, aprendizaje de la tarea, automatización, formación requerida, ritmo de trabajo, iniciativa/ autonomía, precisión, desarrollo de actitudes, responsabilidad), estructura de la organización ( estilo de mando, definición de tareas, ayudas sociales, estructura jerárquica, desarrollo profesional, canales de comunicación e información, relaciones personales ), características del empleo ( condiciones físicas del trabajo, diseño del lugar del trabajo, estabilidad en empleo, salario), características de la empresa ( imagen social, tamaño, ubicación, actividad de la empresa), y organización del tiempo de trabajo ( trabajo a turnos y nocturnos, duración y tipo de jornada, trabajo en festivos, pausas de trabajo), siguiendo una enumeración del Instituto Navarro de Salud Laboral ( Lahera & Góngora, 2006).

Esta enumeración ilustra, manifiesta y ejemplifica algunos de los aspectos más importantes que se incluyen bajo la denominación de riesgos psicosociales, no siendo esta exhaustiva.

Los riesgos psicosociales afectan a situaciones o condiciones demandantes que por exceso, por defecto o por configuración, representan un peligro para la integridad bio-psico-social del empleado.

La evaluación de factores psicosociales, no ha de reducirse a una lista de factores psicosociales, sino a una adecuada estructuración de los mismos considerando sus diferentes patrones y sus interacciones, sus orígenes y sus efectos diferenciales significativos sobre la salud del trabajador

## **1.2. LAS CONSECUENCIAS DE LA NO PREVENCIÓN EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.**

Las consecuencias de la no prevención de dichos riesgos pueden ser tanto el plano físico como el psíquico, si bien la gravedad y extensión de los mismos dependerán de diferentes factores, como el tiempo que se esté expuesto, la intensidad de la situación e

incluso la propia vulnerabilidad de la persona afectada, atendiendo a sus características personales y situación personal.

La forma de manifestarse en los trabajadores pudieran ser a través de conductas agresoras o violentas.

Las enfermedades, alteraciones y/o dolencias que se relacionan con estos factores de riesgos psicosociales respecto al trabajador se pueden simplificar en dos planos:

- **Plano físico:** alteraciones de sueño, hipertensión, dolores de cabeza, dolores musculares, enfermedades cardiovasculares, fatiga crónica, estrés, urticarias, impotencia...
- **Plano psicológico:** ansiedad, alteraciones de conducta, falta de motivación, tendencias suicidas, irritabilidad, agresión, frustración, depresión, agobio, rabia, desesperanza...

Pero no sólo influye en el trabajador sino también en el funcionamiento de las organizaciones. Puesto que los trabajadores que reciben mayor incidencia de estos riesgos su rendimiento también se ve afectado, disminuyendo éste. Estos efectos se reflejan en el coste que le supone a la empresa, a través de costes directos o indirectos, por ejemplo:

-Aumenta el absentismo.

-Mayor número de bajas voluntarias, con trabajadores ya formados.

-Trabajan sin motivación, lo que implica menor productividad.

-Mal clima entre ellos, deteriorando el trabajo.

-Posible denuncias por parte del trabajador, puede haber sanciones administrativas.

-Mala imagen de la empresa.

-Etc...

Por todo ello, podemos decir, sin ninguna duda, que es muy importante la prevención de los riesgos psicosociales.



## **2. FUNDAMENTOS LEGALES PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

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

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

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

*de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo como causa exclusiva la ejecución del mismo.*

Incluso la Inspección de Trabajo de la Seguridad Social tienen aprobado un Protocolo específico para comprobar y verificar que las Evaluaciones de Riesgos tienen incorporado también los factores psicosociales.

Es importante resaltar como consideración legal el Acuerdo Europeo sobre estrés laboral, de 8 de octubre de 2004, que reconoce expresamente la obligación del empresario de prevenir el estrés laboral, aunque dicho acuerdo no sea vinculante para el trabajador, si le sirve de guía para comprobar el cumplimiento del empresario del deber legal de protección de la salud hacia sus empleados en el trabajo, incluyendo por tanto los factores de riesgo psicosocial.

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

En consecuencia, el empresario tiene la obligación de adoptar una serie de medidas preventivas a los riesgos psicosociales. Pese a ser prioritaria, la acción preventiva no es la única forma de tratar en el plano normativo estos riesgos, también es necesario una acción reparadora.

La acción reparadora sería cuando se ha producido el daño a la salud entonces es cuando acudiremos las normas jurídicas para reparar el daño o al menos la compensación o indemnización de dicho daño. En el Derecho español son:

- *“las normas de Seguridad Social relativas a la tutela frente a los accidentes y enfermedades del trabajo, cualidad que, como se ha dicho, la jurisprudencia reconoce a las secuelas causadas por los riesgos psicosociales”.*
- *“y, complementariamente, las llamadas normas de responsabilidad indemnizatoria del empleador- civil (según recoge el Real Decreto de 24 de Julio de 1889 publicación del Código Civil. Ministerio de Gracia y Justicia. Boletín Oficial del Estado Nº 206, 25/06/1889, en los artículos 1902 sgs. del Código Civil)y/o laboral (según recoge el art. 50 de Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, del texto refundido*

de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Boletín Oficial del Estado Nº 75, 29/03/1995), *a través de las cuales el trabajador puede exigir al empleador la cuantía de una indemnización por daños a su salud psíquica.*”.

Una forma de protección también sería la acción sancionadora, a través de un tercer sujeto que no sería el trabajador o el empresario. Puesto que sí es por vía de la sanción administrativa sería a petición del Inspector de Trabajo de la Seguridad Social y aplicada por la autoridad laboral y si es por vía de la sanción penal sería a petición de la Fiscalía y aplicado por los jueces penales. La tutela penal ha sido practicada sólo respecto del acoso moral en el trabajo en España.

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

### **3. METODOLOGÍA. ISTAS 21 CoPsoQ...UNA BUENA PROPOSICIÓN.**

#### **3.1. CONCEPTO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONSECUENCIAS PARA LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS.**

Un principio en prevención, es que para prevenir es necesario conocer, es por tanto necesario identificar los riesgos, con el propósito de eliminarlos, medirlos, reducirlos y controlarlos.

En el art.3.1, del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, BOE nº 27, 31/01/1997 establece la definición legal de evaluación de riesgos, como *“el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”*.

En la definición hay tres elementos a tener en cuenta desde el punto de vista de la actividad preventiva como el del técnico de prevención:

1.-Para poder hacer una evaluación de los riesgos será necesario aplicar una metodología, es decir, una serie de pasos guiados. Ya que no es un acto aislado, ni un mero informe o una simple mediación, sino un proceso articulado y/o guiado con el propósito que se describe en los siguientes puntos.

2.- En este punto se intenta estimar la magnitud de todos los riesgos que no han podido eliminarse. Esto implica primero identificar cuáles son los riesgos que no se han podido evitar y segundo hay que estudiar su magnitud. Para poder saber de dichos riesgos se llevará a cabo una evaluación que puede ser cualitativa o cuantitativa. Para poder estimar la magnitud del riesgo se deberá aproximar a una mediación, de modo que una vez identificados los riesgos, debe establecerse una definición operativa de la magnitud de ese riesgo, y elaborarse un procedimiento que permita cuantificarlo. Por tanto es necesario contar con una metodología que permita estimar su magnitud, ya que el objetivo será establecer la existencia de relación de los riesgos sobre la salud de los trabajadores a ellos expuestos.

3.-Para los riesgos que no se han podido evitar, se le aportará toda la información al empresario para que pueda adoptar la decisión adecuada sobre las medidas preventivas a implantar. No basta con disponer de una metodología que permita saber la magnitud de los riesgos, sino que además se debe de proveer la información necesaria que permita decidir qué actividades de prevención son necesarias. Por tanto, la metodología debe de contener la evaluación de riesgos y las acciones de prevención, que sean concretas y específicas.

No basta establecer la magnitud de cierto riesgo o cierta configuración de riesgos, hay que establecer qué acción preventiva o que configuración de acciones preventivas se corresponden con esa situación de riesgo (Meliá, 1995).

El objeto de la evaluación de los riesgos psicosociales sería identificar factores de riesgo y establecer medidas para prevenir los daños. La evaluación de riesgos psicosociales pretende identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo para poder eliminar o si no fuese posible atenuar tales riesgos estableciendo unas medidas preventivas adecuadas para la organización del trabajo. En definitiva, la evaluación de riesgos psicosociales tiene como objetivo mejorar la

seguridad y salud de todos los empleados de la empresa (Meliá, 2006b). Debido a la naturaleza de los riesgos psicosociales el eliminarlos o atenuarlos pueden contribuir al aumento de calidad de vida laboral, mejorar el clima y la cultura de seguridad (Meliá & Sesé 1999) y por tanto tener organizaciones saludables (Murphy,1999, Peiro 2001a, Salanová 2005).

Por todo ello, la evaluación de los riesgos psicosociales se enmarca dentro de la evaluación de riesgos, donde es necesario una metodología que implique identificar los riesgos y estimar la magnitud de los riesgos psicosociales que pueden estar presente en la organización del trabajo, y debe de aportar la información necesaria para realizar una intervención preventiva y en su caso qué medidas preventivas serían necesarias.

### **3.1.1. VALOR DE LA VIABILIDAD PRÁCTICA DE LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

Para realizar un método de evaluación se deberá atender a la experiencia profesional de quién lo realiza cuya formación y preparación técnica deben ayudarle a escoger la metodología más idónea para la empresa que está evaluando y saber interpretar el resultado obtenido. También se deberá tener en cuenta las características concretas de la empresa, y tampoco hay que olvidar que unos de los objetivos es proteger al trabajador.

### **3.1.2. DEFINICIÓN DE MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

En la práctica preventiva de las empresas es poco habitual el tema psicosocial, y cuando se aborda dicho tema se hace con poco rigor y utilizando a veces metodologías que consisten la mayoría de veces, en un simple cuestionario, que valora solamente la exposición pero no se sabe cómo, y que identifica aspectos sobre los que no hay evidencia suficiente de que tengan relación con la salud en el trabajo.

Un método de evaluación de riesgos psicosociales es un procedimiento guiado y protocolizado que mediante su utilización a través de instrumentos fiables y adecuadamente válidos y con un fundamento científico, empírico y legal, cumple unos requisitos profesionales que permiten dar a las empresas y a los profesionales de la

prevención una evaluación de los riesgos psicosociales que afectan a la seguridad y salud de los trabajadores, y a su vez a las organizaciones, y por tanto como incidir en ellos, para eliminarlos o atenuarlos.

Un método de evaluación de riesgos psicosociales define: qué corresponde evaluar los factores psicosociales, bajo qué condiciones de sector y naturaleza, los pasos concretos del proceso de evaluación, guiando al técnico a lo largo de todo el proceso, y la interpretación de resultados y la propuesta de medidas de intervención basadas en resultados contrastados en estudios de validez, considerando experiencia profesional en prevención. Existe más de una opción razonablemente fundada para cada una de estas cuatro cuestiones, por lo que la elección de un método de evaluación de riesgos psicosociales y la elección de las diversas opciones o modalidades que un método puede permitir debe basarse en el conocimiento del método, de la empresa y de la situación que debe ser evaluada. Esa elección requiere una cualificación adecuada y una formación y capacitación profesional de los técnicos de prevención implicados, especializados en riesgos psicosociales (Peiró & Bravo, 1999).

Los riesgos psicosociales deben evaluarse de forma práctica. Un método de evaluación de dichos riesgos puede definirse como una metodología que propone unos pasos que deben darse para evaluar los riesgos psicosociales. Como hay diferentes contextos, situaciones y empresas, es posible disponer de diversos métodos y técnicas de evaluación de riesgos psicosociales con diferentes características y a la vez con importantes elementos en común.

Por último mencionar que para poder trabajar bien en el Área psicosocial en prevención, deberemos empezar a usar y exigir con rigor en la elección de método que cumpla los requisitos científicos, operativos y normativos mínimos que garanticen que la evaluación de los riesgos psicosociales y la acción preventiva sean los más adecuados para la empresa.

### **3.1.3. OBLIGACIONES CIENTÍFICAS Y OPERATIVAS.**

Hasta el día de hoy, algunos técnicos de prevención enfrentan los riesgos psicosociales empleados a teorías de Psicología Clínica, centradas en la Gestión de Recursos Humanos o centradas en la personalidad de los trabajadores (clima laboral, motivación,.....), estas teorías no son totalmente adecuadas en el campo de la prevención ya que hasta ahora no se han aportado pruebas empíricas de que los aspectos en que se centran tengan un nexo con la salud cuando se considera en el ámbito laboral.

La prevención de riesgos laborales debe fundamentarse en el conocimiento científico. Sobre estos riesgos hay varias teorías, pero hasta el día de hoy sólo dos han conseguido aportar pruebas fiables y válidas a través de estudios con población trabajadora sana y enferma. La teoría “demanda-control-apoyo social” formulada por Karasek y Johnson sería una de ellas y la otra “esfuerzo-recompensa” formulada por Siegrist.

A través de estas dos teorías se sustenta la “base conceptual” que es la que determina los contenidos del método de evaluación, donde el método debe de contener estos cuatro grandes grupos de riesgo psicosocial, que son:

- Exigencias.
- Influencia y posibilidades de desarrollo.
- Calidad de liderazgo.
- Compensaciones.

#### **3.1.3.1. TÉRMINO FIABLE Y ESTAR VALIDADO.**

El término de “Validado” quiere decir, es la técnica utilizada que mide efectivamente lo que dice medir. “Fiable” este término significa en este caso, cuando se ha comprobado que todos los ítems de la técnica empleada son importantes y que los resultados son repetibles. Por todo ello, en cualquier manual de método psicosocial no solamente deberá de contener pruebas sino que también deberá de demostrar tanto su fiabilidad como su validez.

### **3.1.3.2. IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN.**

Es fundamental la participación de los trabajadores, no sólo por ser un elemento que implique motivación, sino también para que los objetivos logrados sean eficaces. Ya que a la hora de evaluar los riesgos psicosociales consiste en evaluar el cómo se trabaja dentro de una organización de trabajo, si implica un desgaste emocional, si permite o no poner en práctica conocimientos o habilidades, si hay apoyo o no por partes de los jefes inmediatos o si los objetivos de las tareas son claras.

Todos estos aspectos no pueden identificarse solamente a través de la observación, por lo que será necesario en una metodología de evaluación de riesgos psicosociales, la participación de los trabajadores aportando ellos su experiencia en el trabajo, no podemos olvidar que ellos son los protagonistas, y a través de ellos obtendremos los datos necesarios. Lo conveniente es usar la técnica de cuestionario anónimo, dicho cuestionario se ha construido tras una rigurosa observación del puesto de trabajo, y que sea anónima porque protege al trabajador y proporciona que estos den la información con plena libertad. En este tipo de técnica el problema que se presenta es que es subjetiva, ya que se recogen las opiniones de los trabajadores, que deben ser contrastadas con la estimación externa de los especialistas, pero no hay otra manera de hacerlo, una manera de eliminar los posibles engaños por parte de los trabajadores, es pasando el cuestionario a todo la plantilla protagonista de una situación.

La técnica participativa es necesaria en el caso de evaluar los riesgos psicosociales, no sólo para obtener datos, sino también para poder interpretarlos y proponer así la medida preventiva más adecuada a la situación.

### **3.1.3.3. PROPÓSITO PREVENTIVO.**

Como hemos mencionado anteriormente un método de prevención en los riesgos psicosociales debe de permitir identificar los riesgos y su magnitud.

Para elegir un buen método tendremos en cuenta que éste nos permita cubrir o identificar todos los posibles factores de riesgos psicosociales, así podremos usar el mismo instrumento para todos los puestos.



El método que valore el riesgo psicosocial en la empresa deberá de presentar los resultados de la evaluación por distintas condiciones de trabajo, como puede ser por sexo, antigüedad en el puesto, edad... Así nos va a permitir localizar la exposición y plantear las medidas preventivas más adecuadas y específicas.

### **3.2. ISTAS 21 CoPsoQ.**

Es necesario puntualizar que la norma obliga a que todas las empresas tenga la evaluación de riesgos psicosociales hecha y la planificación de su prevención, a parte de la obligación legal, el intervenir sobre los riesgos psicosociales, además de los efectos evidentes en la salud, también tiene unas consecuencias favorables para la empresa aumentando su productividad y calidad de servicio.

Hay varios métodos de estudio de los riesgos psicosociales, pero solamente mencionaremos dos metodologías en nuestra sociedad:

***La metodología Factores psicosociales.*** Es un método de evaluación conocida también como F-Psico, elaborada y publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo en el año 1998, está en fase de actualización y se suele usar en Cataluña.

***La metodología CoPsoQ.*** Es un método para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial, es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) elaborado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca en el año 2000. La adaptación a España de este método se denomina ISTAS 21 CoPsoQ en mención al nombre de quienes lo han adaptado que son el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud y por las 21 dimensiones psicosociales que valora.

**¿Porque he utilizado el método CoPsoQ para evaluar e intervenir preventivamente ante los riesgos psicosociales?** por las siguientes razones:

- Identifica y mide factores de riesgo, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente que puede dañar a la salud. Está basado en evidencias científicas con una base conceptual clara y explícita. Se fundamenta en la teoría general del estrés y el uso del método epidemiológico y los cuestionarios estandarizados. Es compatible con los modelos demanda-control-apoyo

social de Karasek, Tehorell, Johnson, esfuerzo y recompensa de Siegrist y exigencias del trabajo reproductivo y productivo de Hall.

- La fiabilidad y validez de este método son muy altos, “mide lo que dice medir y además lo mide bien”.
- Es un método universal y no muy complejo que se puede aplicar en cualquier trabajo o actividad.
- Se utiliza la técnica de cuestionario individual, anónimo, confidencial y se garantiza la voluntariedad, y se amolda a la unidad de evaluación.
- Es una metodología de utilización pública y gratuita, cuya aplicación informática se obtiene a través de una página web.
- Ante la inexistencia de valores límites de exposición, el problema que surge es que no hay un parámetro a seguir, este método toma de referencia los valores obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada, los valores poblacionales de referencia que aporta la metodología permite superar este escollo.
- Es un método que permite mejorar áreas dentro de la organización de trabajo referente a la salud mediante el cálculo de indicadores.
- Es un método que tiene reconocimiento europeo y forma parte de un proyecto internacional. Actualmente está adaptado o en proceso de adaptación al Reino Unido, Bélgica, Brasil, Alemania, Países Bajos y Suecia.
- Es un método que se adapta a las características de la empresa. Así en la versión media se requiere la adaptación de varias preguntas a la empresa, como puede ser de departamento, puesto...y da la posibilidad de quitar preguntas sobre sexo, edad....para protección de la confidencialidad.
- Es un método de participación por parte de los empleados para obtener valores, pero hay que resaltar que no produce informes de resultados cerrados, por lo que permite realizar aportaciones, matizaciones y discusión en el grupo creado para ello previamente.
- La metodología prevé la evaluación de riesgos, así como el proceso de actuación basado en cómo llevar a cabo esta metodología.

- El método ofrece un programa de tratamiento de datos y análisis estandarizados.
- Permite ofrecer los resultados cruzados por una serie de unidades de análisis anticipadamente decididas y adecuadas a la realidad concreta de cada una de las organizaciones (ejemplo departamentos/secciones), por lo tanto, permite identificar mejor el riesgo y adaptar una medida preventiva adecuada.
- Es un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubre la mayor parte posible de la multitud de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo actual. La importancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre los diferentes trabajos y sectores de actividad puede ser distinta, pero en todos los casos se utilizan los mismos instrumentos y definiciones. Es más práctico, porque se puede utilizar en distintas ocupaciones.
- Otra consideración de gran importancia es la de la equidad, ya que sólo con métodos universales se puede garantizar que otorguemos a la salud de los trabajadores en peores condiciones la misma relevancia que a la de los colectivos más favorecidos.
- Es una metodología que tiene tres versiones. Una diseñada para la investigación, que sería la versión larga, y otras dos para la valoración psicosocial en empresas, la versión media que se utiliza en empresas de más de 25 trabajadores y la versión corta que se utiliza en empresas de 25 o menos trabajadores que es la que he elegido. Las versiones identifican y valoran los cinco grandes grupos de factores de riesgo psicosocial para los cuales existe evidencia científica suficiente de afectación negativa a la salud. Las 21 dimensiones que identifica la versión media son más abordables desde el punto de vista de la empresa, facilitando las medidas preventivas más saludables.

### **3.2.1. APLICACIÓN DEL ISTAS 21 CoPSoQ.**

El procedimiento para la aplicación del IstaS 21 CoPSoQ. no es muy complejo, si requiere de un protocolo de ejecución que debe ser personalizada en cada empresa. La utilización del método IstaS 21 CoPsoQ para poder evaluar riesgos psicosociales en una organización requiere seguir un proceso evaluativo, una completa metodología de la que no debemos saltarnos ninguno de los pasos siguientes que a continuación enumeramos. De forma general ponemos el siguiente esquema\*:

**MODELO DE SECCIÓN DE SALUD LABORAL, DE COMISIONES OBRERAS  
DE ASTURIAS.**

<b><i>PROCESO DE INTERVENCIÓN ISTAS 21 CoPSoQ.</i></b>	<b><i>QUIEN</i></b>	<b><i>PLAZOS</i></b>
<p><b><i>LOS PREPARATIVOS</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un acuerdo por escrito.</li> <li>• Designación grupo de trabajo Tri o Cuatripartito: representantes de los trabajadores/as, empresa, servicio de personal.</li> </ul>		
<p><b><i>PREPARACIÓN TRABAJO DE CAMPO</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptar el cuestionario teniendo en cuenta el alcance y las unidades de análisis y la preservación del anonimato.</li> <li>• Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencial y anonimato y garanticen la participación</li> <li>• Preparar canales de comunicación, información y sensibilización.</li> </ul>		
<p><b><i>TRABAJO DE CAMPO</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar el material y hacer reuniones informativas.</li> <li>• Entregar, responder y recoger el cuestionario.</li> </ul>		
<p><b><i>ANÁLISIS.</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de datos.</li> <li>• Análisis de datos.</li> <li>• Preparación de informe preliminar.</li> <li>• Aportaciones de informe preliminar</li> <li>• Redacción informe final de evaluación de riesgos psicosociales.</li> </ul>		
<p><b><i>PRESUPUESTO DE CAMBIO</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar: tenemos propuestas preventivas.</li> <li>• Propuestas de cambio de condiciones de trabajo.</li> <li>• Hacer públicas las propuestas</li> <li>• Realizar informe propuestas preventivas.</li> </ul>		

<b>PROCESO DE INTERVENCIÓN ISTAS 21 CoPSoQ.</b>	<b>QUIEN</b>	<b>PLAZOS</b>
<b>APLICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realización seguimiento de la aplicación de la medidas preventivas.</li> <li>Valoración de la eficacia de las medidas preventivas.</li> </ul>		

### 3.2.2 DIMENSIONES PSICOSOCIALES DEL MÉTODO ISTAS 21CoPsoQ.

Como hemos mencionado anteriormente el método IstaS 21 CoPsoQ permite identificar los riesgos psicosociales de forma específica y precisa, subdividiendo los 4 grupos de dichos riesgos en un total 21 dimensiones, ayudando así a la acción preventiva.

Estas 21 dimensiones suponen una situación de riesgo para la salud, en algunos casos cuando sea inexistente y otras cuando su presencia es muy elevada, dependerán si la dimensión es negativa o positiva.

<b><u>TABLA P1. MODELO DE DIMENSIONES PSICOSOCIALES.</u></b>		
<b>GRUPO DE FACTORES PSICOSOCIALES</b>	<b>DIMENSIONES PSICOSOCIALES (PSQ CAT 21 COPSOQ)</b>	
	<b>VERSIÓN MEDIA</b>	<b>VERSIÓN CORTA</b>
<b>Exigencias Psicológicas.</b>	Exigencias cuantitativas. Exigencias cognitivas. Exigencias emocionales. Exigencias de esconder emociones Exigencias sensoriales.	Exigencias psicológicas.
<b>Trabajo activo de posibilidades de desarrollo.</b>	Influencia. Posibilidades de desarrollo. Control sobre el tiempo de trabajo Sentido de la tarea. Integración en la empresa	Trabajo activo de posibilidades de desarrollo. Control.

<b>TABLA P1. MODELO DE DIMENSIONES PSICOSOCIALES.</b>		
<b>GRUPO DE FACTORES PSICOSOCIALES</b>	<b>DIMENSIONES PSICOSOCIALES (PSQ CAT 21 COPSOQ)</b>	
	<b>VERSIÓN MEDIA</b>	<b>VERSIÓN CORTA</b>
<b>Relaciones sociales en la empresa y liderazgo.</b>	Previsibilidad. Claridad de rol. Conflicto de rol. Calidad de liderazgo. Refuerzo. Apoyo social. Posibilidades de relación social. Sentimiento de grupo.	Apoyo social y calidad de liderazgo.
<b>Compensaciones.</b>	Inseguridad (control de estatus). Estima (respeto, reconocimiento, apoyo, adecuado).	Inseguridad. Estima.
<b>Doble presencia.</b>	Doble presencia.	Doble presencia.

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

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

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

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

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

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

- Seguidamente explico los cinco riesgos psicosociales de forma más detalladamente:

❖ **EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS.**

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

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

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

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

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

## ❖ **CONTROL.**

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

**Posibilidades de desarrollo en el trabajo:** Trata de la posibilidad de desarrollo de la persona dentro de la organización empresarial creciendo sus conocimientos profesionales.

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

**Sentido del trabajo:** Valorar que el trabajo que se realiza tiene significado.

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

## ❖ **RELACIONES SOCIALES Y LIDERAZGO.**

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

**Claridad de rol:** Poseer bien definidas cuáles son las tareas o funciones de nuestro trabajo y que tareas se puede extralimitar del mismo.

Además está características engloba la independencia de cada empleado en la tarea diaria.

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

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



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

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

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

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

#### ❖ **COMPENSACIONES.**

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

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

#### ❖ **DOBLE PRESENCIA.**

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

### **3.2.3 DIRECTRICES PARA ABORDAR ANTICIPADAMENTE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.**

Esta evaluación acarrea obligatoriamente trabajar para solucionar los problemas que se hayan detectado y esto se lleva a cabo con la aplicación de medidas que reduzcan o minimicen los problemas o factores que se hayan evidenciado.

No hay que olvidar que la organización del trabajo no es intocable, puesto que continuamente se producen cambios en las empresas para adaptarse a las necesidades productivas y procesos de mejora de calidad. Según Di Martino y Karasek, OIT 1992 *se debe introducir los cambios necesarios en las empresas para favorecer la salud pues diversas experiencias avalan que aumentar la democracia y la justicia en el trabajo es una forma de aumentar el bienestar y la salud de los trabajadores*. La prevención psicosocial lo que pretende es diseñar una organización del trabajo más equitativa y democrática.

La dimensión psicosocial de las actuaciones preventivas no es universal, debido a que todos los casos no son iguales y por ello se ha de tener en cuenta la organización de la empresa y las condiciones del trabajo. La propuesta y la aplicación de las medidas preventivas dependerán del grupo de trabajo compuesto por representantes de trabajadores, empresa y personal del servicio de prevención.

#### **❖ Pautas y líneas de trabajo para abordar previamente los factores psicosociales:**

1. Para fomentar el apoyo social de los trabajadores: evitar el trabajo aislado, promover el trabajo en equipo y las relaciones entre trabajadores.
2. Para incrementar las posibilidades desarrollo personal: Suprimir el trabajo excesivamente pautado, diversificando y enriqueciendo las tareas de trabajo.
3. Para incrementar la autonomía: aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones relacionadas con la metodología de la empresa, como son los procesos y métodos de producción, dar a los trabajadores el control sobre el ritmo, tareas y tiempo de trabajo. Es decir, que sean los propios trabajadores los que lleguen a planificar su trabajo.

4. Para fomentar el desarrollo profesional: ayudar a la formación y promover las posibilidades de promoción.

5. Para garantizar el respeto y el trato justo a los trabajadores: promover la estabilidad en el empleo, dar salarios justos, en cuanto a las tareas y la cualificación del puesto de trabajo, promoviendo la equidad e igualdad de oportunidades entre géneros y etnias.

6. Para lograr definir adecuadamente las tareas de los trabajadores: especificar de manera clara y concreta los lugares de trabajo, el trabajo a desempeñar por cada persona, adecuando la cantidad de trabajo a la duración de la jornada.

7. Para que los trabajadores puedan adaptarse a los cambios que pueda surgir en el día a día; dar la información necesaria, adecuada y a tiempo, así como proporcionar recursos técnicos y humanos para llevar a cabo cada situación.

8. Para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar; hay que tener en cuenta las necesidades familiares de cada empleado como pueden ser, la hora de entrada y salida, la jornada laboral y no solamente tener en cuenta las necesidades de producción.

9. Para fomentar la claridad y transparencia organizativa; hay que poseer una información fluida y clara, tener una cultura de jerarquía establecida con unos procedimientos para gestionar personas y mejorar la calidad de liderazgo.

#### **4. ANÁLISIS DE LA EMPRESA EVALUADA.**

##### **4.1. APLICACIÓN DEL MÉTODO ISTAS 21 CoPSoQ (VERSIÓN CORTA) AL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA.**

###### **4.1.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.**

Es una empresa con una experiencia de veinte años en el sector de la producción y comercialización de hierbas aromáticas.

Comenzó su andadura hacia el año 1985 constituyéndose como una empresa familiar en el Poniente de Almería con no más de 30 empleados y una 35 Has aproximada de superficie cultivada.

Con el paso del tiempo la producción fue creciendo de una manera significativa tanto en cantidad como en número de variedades de producto, llegando a tener en la actualidad unos 400 empleados y cultivar cerca de 500 Has, distribuidas por distintas partes de España, teniendo la oficina central en la localidad de El Ejido, donde se ha realizado el estudio.

La producción y la comercialización de los productos están sometidas a tres premisas, Calidad-Seguridad, Servicio y Rapidez. Los productos de la empresa están sometidos a rigurosos controles de calidad, tanto internos como externos. Las fincas están acreditadas según la certificación de Global-Gap y Tesco-Nurture, Leaf y Field To Fork, por lo que el objetivo de la empresa es ofrecer al consumidor un producto seguro,

La empresa ofrece un servicio durante todo el año gracias al cultivo en diferentes lugares de la Península, Islas Canarias y Marruecos.

Otra característica de la empresa es entregar el producto a clientes nacionales en un corto plazo (24 horas).

#### **4.1.2.ÁREA ADMINISTRATIVA.**

La empresa tiene sus oficinas en un edificio de dos plantas, situado en la zona del Poniente Almeriense, ocupando las oficinas la segunda planta.

La primera planta está ocupada por el almacén de manipulado de las hierbas aromáticas.

En la segunda planta se ubican recepción, departamento de recursos humanos, departamento de costes, departamento internacional, departamento nacional, departamento calidad, departamento de contabilidad y despacho del gerente.

La separación de los diferentes departamentos está realizada por mamparas como se demuestra en el siguiente plano:

**PLANO DE LA SEGUNDA PLANTA**  
**ÁREA ADMINISTRATIVA.**

<b>DEPARTAMENTO INTERNACIONAL</b>  ( Jesusa, Lidia, María José, Vanessa, Soledad y María Luz)		<b>GERENCIA</b>	
<b>PASILLO</b>			
<b>ENTRADA</b>	<b>RECEPCIÓN</b> (Daniela)	<b>DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS</b> (Ana, Margarita y Amparo)	<b>DEPARTAMENTO DE COSTES</b> (Abraham y Juan)
<b>PASILLO</b>			
<b>DEPARTAMENTO NACIONAL</b>  (Roberta, Bienvenida, Carmen, Desiré y Susana)	<b>DEPARTAMENTO DE CALIDAD</b>  (Boujemari, Fátima, Mari y Leticia)	<b>PASILLO</b>	<b>CONTABILIDAD</b> (Pepe, Loreto y Gabriela)
			<b>ARCHIVO GENERAL</b>

Los trabajadores realizan de forma general las siguientes tareas:

- Uso intensivo del ordenador como herramienta de trabajo, los departamentos internacional y nacional complementan su trabajo con el teléfono.
- Manejo importante de documentos en papel, fundamentalmente la introducción de datos en el ordenador y realización de estudios según departamento.
- Un nivel moderado de relaciones con otros individuos en el mismo puesto de trabajo, como atender clientes o proveedores, consultas con los compañeros, atención telefónica, etc. Dependiendo del departamento en el cual ejerzan su labor.
- La jornada laboral por regla general tiene una duración de 8 horas, con un receso de 30 minutos para comer.

#### **4.1.3. PREPARATIVOS PARA LA APLICACIÓN DE ISTAS 21 CoPSoQ.**

Tras observar las diferencias entre una Pyme y una gran empresa, decidí estudiar el estado psicológico de los trabajadores respecto a los factores psicosociales. El estudio se realizó a la plantilla administrativa de esta empresa, con un total de 24 trabajadores, por lo cual se utilizó el Iistas 21 CoPsoQ versión corta.

Una vez que decidí el método más idóneo para la realización de dicho estudio, que dependió de las características anteriormente mencionadas, pasé a reunirme con la Dirección de la empresa, para explicarles la metodología y beneficios que podría acarrear el estudio una vez realizado.

La respuesta de la Dirección de la empresa, fue satisfactoria, obteniendo un acuerdo verbal para la realización de la evaluación, siempre respetando la funcionalidad y producción de la empresa. Por esto decido pasar una circular explicando el método (**ver anexo I**) y hacer un planning por departamentos (**tabla nº 1**) para dar el cuestionario (**ver anexo II**), para así ocasionar el menor obstáculo posible para el desempeño de la labor diaria de los trabajadores.

Para garantizar el anonimato de los trabajadores y que pudiesen responder a las preguntas con libertad y sin presión, el estudio se realizó en su propio puesto de trabajo a

primera hora de la mañana entregando el cuestionario en sobre cerrado y sin nombre, que una vez cumplimentado se depositó en una caja, cuya vigilancia y custodia estaba a mi cargo (departamento de Recursos Humanos), sin ser posible que nadie modificara o eliminara respuestas.

### **PLANNING POR DEPARTAMENTO PARA REALIZAR EL CUESTIONARIO.**

<b><i>DEPARTAMENTO</i></b>	<b>DÍA DE ENTREGA</b>	<b>HORA DE COMIENZO</b>	<b>HORA MÁXIMA DE ENTREGA</b>
<i>INTERNACIONAL</i>	05/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>NACIONAL</i>	06/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>CONTABILIDAD</i>	07/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>CALIDAD</i>	08/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>COSTES</i>	9/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>RR.HH Y RECEPCIÓN</i>	12/05/2014	8:00 H	9:00 H

### **5. RESULTADOS OBTENIDOS.**

Una vez cumplimentado todos los trabajadores el cuestionario el siguiente paso fue pasar los resultados a una tabla que fue dividida por trabajador y por apartado (cada apartado correspondía a un riesgo psicosocial) para poder posteriormente analizarlos. Véase la siguiente tabla de resultados por trabajador.

**TABLA DE RESULTADOS OBTENIDOS POR TRABAJADOR.**

	Apartado 1						Apartado 2						Apt.3				Apartado 4						Apt.5				Apt.6											
TRABAJADOR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
X1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	0	0	0	4	4	2	2	3	2	4	3	2	3	4	4	0	0	2	2	1	0
X2	2	2	2	3	3	3	1	0	1	1	1	2	3	2	2	2	3	0	0	0	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	1	2	2	2
X3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	0	1	2	2	1
X4	3	3	1	2	2	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	2	3	0	1	1	4	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	0	0	0	2	1	2	0
X5	2	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	0	0	0	3	3	3	1	2	2	4	3	2	2	3	3	2	1	1	1	3	1
X6	3	3	1	1	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	4	1	2	1	0	0	3	3	2	1	2	1	4	3	1	1	3	3	2	1	1	1	3	0
X7	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	0	0	1	3	3	2	1	2	1	4	3	2	2	2	0	0	0	1	1	1	0
X8	2	2	0	0	3	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	0	0	0	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	0	0	0	2	2	2	0
X9	2	2	0	0	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	0	0	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	0	0	0	2	2	2	1
X10	3	2	1	0	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	0	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	0	0	1	2	2	1
X11	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	0	0	0	4	4	3	2	1	2	4	2	2	3	4	4	0	0	2	1	3	1
X12	3	3	2	2	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	2	2	0	0	0	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	0	2	1	3	1
X13	3	2	1	1	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	1	2	1	0	0	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	0
X14	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	4	2	1	0	0	0	3	3	3	3	1	1	4	3	2	2	4	4	2	1	2	2	3	1
X15	3	3	2	3	3	4	4	3	3	1	2	3	3	3	4	2	2	0	0	0	4	4	3	3	1	2	4	3	2	3	4	4	0	0	2	2	2	0
X16	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	0	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	3	2	1	2	2	0
X17	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	0	0	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	1	0	0	0	1	2	2	0
X18	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	0	0	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	0
X19	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	2	2	1	0	0	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2
X20	4	3	3	2	4	3	0	1	3	0	0	3	3	3	3	2	2	0	0	0	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	2
X21	3	2	1	0	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	0	0	1	2	2	0
X22	0	2	1	0	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	0	0	3	3	2	2	1	2	4	3	2	2	3	2	0	0	1	2	2	0
X23	2	1	1	0	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	0	0	3	3	2	2	1	2	4	3	2	2	4	4	1	1	1	2	3	0
X24	4	3	3	2	4	3	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	0	1	0	0	1	4	0

Apartado 1 mide la dimensión psicosocial de las exigencias psicológicas.

Apartado 2 mide la dimensión psicosocial del control sobre el trabajo.

Apartado 3 mide la dimensión psicosocial de la inseguridad sobre el futuro.

Apartado 4 mide la dimensión psicosocial del apoyo social y calidad de liderazgo.

Apartado 5 mide la dimensión psicosocial de la doble presencia.

Apartado 6 mide la dimensión psicosocial de la estima.



**PROMEDIO DE LOS RESULTADOS.**

APARTADOS	DIMENSIÓN PSICOSOCIAL	$\Sigma$ 24 TRABAJADORES.	PROMEDIO 24
APARTADO 1 (1 a 6 ítems)	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	325	13,54
APARTADO 2 (7 a16 ítems)	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	513	21,37
APARTADO 3 (17 a 20 ítems)	INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO	77	3.20
APARTADO 4 (21 a 30 ítems)	APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	680	28.33
APARTADO 5 (31 a 34 ítems)	DOBLE PRESENCIA	168	7
APARTADO 6 (35 a 38 ítems)	ESTIMA	145	6.04

**PUNTUACIONES PARA LA POBLACIÓN DE REFERENCIA.**

APARTADOS	DIMENSIÓN PSICOSOCIAL	FAVORABLE	INTERMEDIO	DESFAVORABLE
APTDO.1 (1 a 6 ítems)	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	De 0 a 7	De 8 a 11	De 12 a 24
APTDO 2 (7 a16 ítems)	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	De 26 a 40	De 19 a 25	De 0 a 28
APTDO 3 (17 a 20 ítems)	INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO	De 0 a 4	De 5 a 9	De 10 a 16
APTDO 4 (21 a 30 ítems)	APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	De 32 a 40	De 25 a 31	De 0 a 24
APTDO 5 (31 a 34 ítems)	DOBLE PRESENCIA	De 0 a 2	De 3 a 6	De 7 a 16
APTDO 6 (35 a 38 ítems)	ESTIMA	De 13 a 16	De 10 a 12	De 0 a 9

## 5.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

APARTADOS	PROMEDIO 24	RESULTADO
APARTADO 1 (1 a 6 ítems)	13,54	DESFAVORABLE
APARTADO 2 (7 a 16 ítems)	21,37	INTERMEDIO
APARTADO 3 (17 a 20 ítems)	3.20	FAVORABLE
APARTADO 4 (21 a 30 ítems)	28.33	INTERMEDIO
APARTADO 5 (31 a 34 ítems)	7	DESFAVORABLE
APARTADO 6 (35 a 38 ítems)	6.04	DESFAVORABLE

En el apartado 1 que mide las exigencias psicológicas se ha obtenido un resultado desfavorable en el conjunto del área administrativa, puede ser debido:

- Sobrecarga desigual de tareas en trabajadores de un mismo departamento.
- No se sustituyen las bajas de enfermedad común, accidentes o maternidad aumentado así la presión de trabajo.
- En los departamentos comerciales hay una presión debido a las quejas de los clientes por retraso en la llegada del pedido, deteriorándose así el producto final, no cumpliendo una de las premisas de la empresa (la frescura del producto).
- Los trabajadores tienen en ocasiones un ritmo de trabajo frenético.
- Hay cambios tecnológicos implantados, los cuales no se han explicado a los usuarios generando así fallos e ineficacia de estos cambios.
- Órdenes contradictorias.

- No existe una planificación del trabajo.
- En diversas épocas del año se produce acumulaciones de trabajo. Ejemplo en Navidad exceso de pedidos y en verano con las auditorias en los departamentos de recursos humanos, contabilidad y calidad, aumentando así el trabajo.
- No existen objetivos claros dentro de los departamentos.
- Los trabajadores que realizan horas extras demuestran cansancio.
- Hay muchas interrupciones en el trabajo.

En el apartado 2 que mide el control sobre el trabajo ha obtenido un resultado intermedio, puede ser debido:

- Los trabajadores opinan como punto positivo que no ejercen un trabajo monótono debido a que las leyes, programas de informática y gestión evolucionan constantemente por lo cual les conlleva un continuo reciclaje.
- Pero como parte negativa los subordinados creen que no se escucha suficiente sus opiniones.
- Desconocimiento de las tareas propias y el límite de responsabilidad de esas tareas.
- Los trabajadores no pueden expresar su opinión en la detección de necesidades formativas.
- Falta de formación de los trabajadores en el puesto de trabajo.
- Falta de información sobre la marcha de trabajo.

En el apartado 3 que mide inseguridad sobre el futuro ha obtenido un resultado positivo, debido a:

- Estos puestos de trabajo tienen una consolidación en el turno, en el horario, forma de pago, salarios, en general podríamos decir que los trabajadores en este aspecto se encuentran seguros.

En el apartado 4 que mide apoyo social y liderazgo ha obtenido un resultado intermedio, esto puede ser debido a:

- Como parte positiva observamos que entre compañeros la mayoría se sienten apoyados entre ellos.
- Pero como negativo los trabajadores no se sienten apoyados por su jefe inmediato.
- Imposibilidad de aportar nuevas ideas y desarrollarse profesionalmente (iniciativa propia).
- Lo canales de comunicación presentan problemas, debido que hay que utilizar el teléfono para el trabajo diario y en ocasiones el interlocutor (encargados de fincas, conductores de camiones, jefe superior) no está disponible causando así una paralización del trabajo.

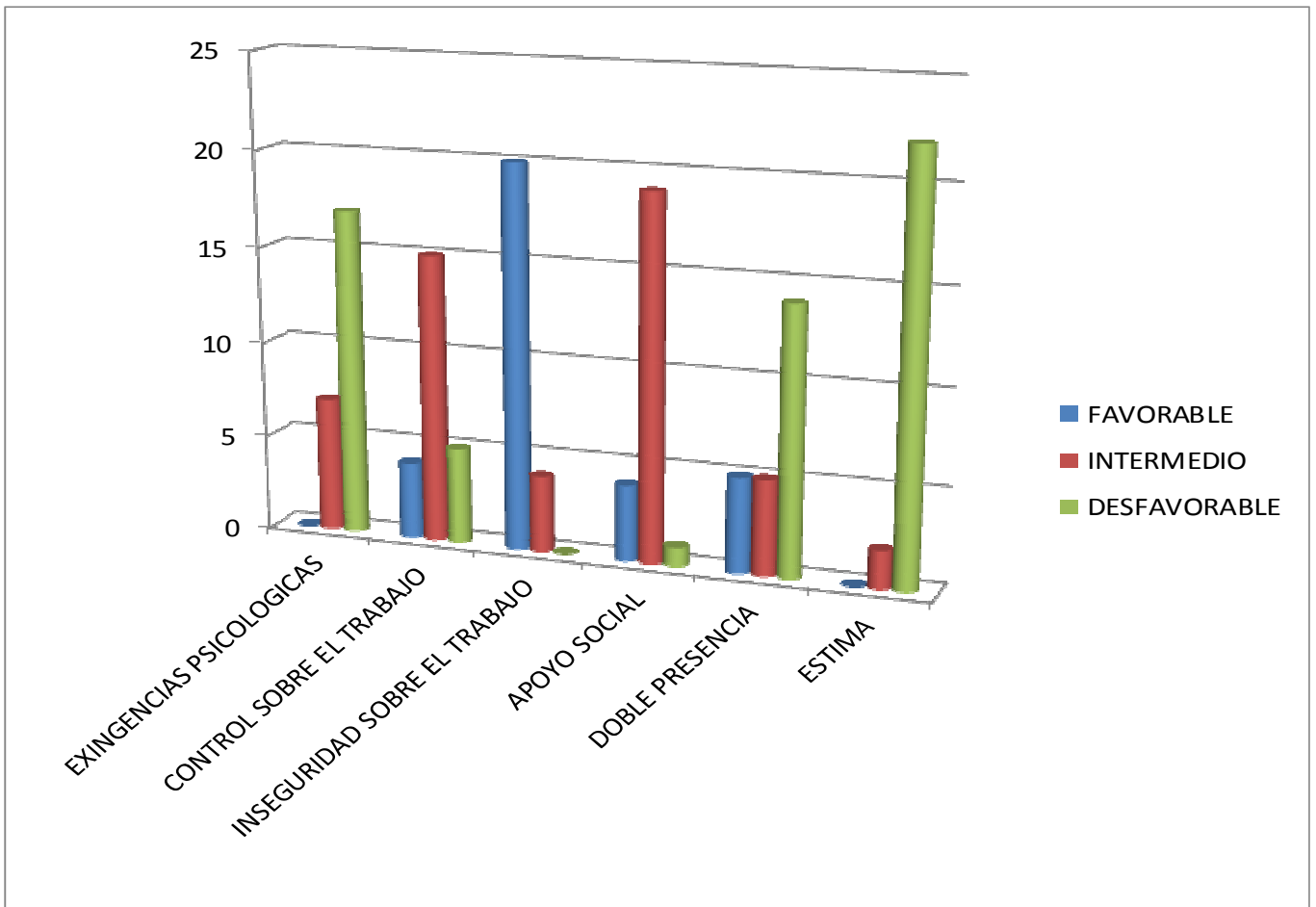
En el apartado 5 que valora la doble presencia ha obtenido un resultado desfavorable, puede ser debido:

- La gran mayoría del personal en esta área son mujeres, algunas de ellas son mujeres sin pareja por lo cual llevan todas las tareas de su casa y otras por su cultura musulmana se encargan ellas de todas las tareas del hogar.

En el apartado 6 que valora la estima ha obtenido un resultado desfavorable, puede ser debido:

- Los trabajadores no se sientan valorados por el esfuerzo que realizan y creen que nunca han sido recompensados (con palabras de gratitud) por un trabajo bien hecho.

### **GRÁFICA DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJADORES.**



## **6. CONCLUSIONES Y MEDIDAS PREVENTIVAS.**

### **6.1. CONCLUSIONES.**

Tras realizar dicho trabajo y con los datos obtenidos en esta empresa, anotamos las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que en la empresa no debería ser tan importante el tipo de actividad económica sino el modo de organizar el trabajo, las condiciones del puesto y “ la forma de gestión” que son los factores que más repercuten en los riesgos psicosociales.
- En segundo lugar, se observa a través de los resultados desfavorables obtenidos, que los trabajadores están bajo una gran carga mental. Lo que conlleva

a realizar la actividad a un ritmo alto de trabajo, con un nivel alto de presión sobre el tiempo de trabajo o ausencia de tiempo para terminar la tarea de modo satisfactorio. Se confirma a través del estudio que en las actuales condiciones de organización de trabajo no hay un clima de trabajo equitativo entre los objetivos de la empresa y las personas, por todo ello, podemos deducir que se antepone la productividad y rentabilidad a costa de un buen clima laboral.

- En tercer lugar, teniendo en cuenta que el trabajador es indispensable en la empresa, se hace necesario introducir el estudio de los factores de riesgos psicosociales periódicamente en la empresa.
- En cuarto lugar, en base los resultados obtenidos el empresario no tiene en cuenta las opiniones de los trabajadores, es una problema puesto que es importante el escuchar a los trabajadores sobre las funciones que realizan en la empresa y que medidas preventivas propondrían ellos, debido que son ellos los que mejor saben las deficiencias que puede tener su puesto de trabajo.
- En quinto lugar, tras el resultado negativo en las exigencias psicológicas, al observar y al conversar con ellos he notado que hay trabajadores que no cumplen con los requisitos mínimos exigidos en su puesto de trabajo, repercutiendo así en los demás trabajadores. No hay que olvidar que el empresario es el responsable de la buena marcha y de buen clima laboral en la empresa, por tanto, es quien debería tomar medidas al respecto.
- Por todo ello recomiendo que la empresa intente cumplir las medidas preventivas propuestas y que se haga un seguimiento periódico con el fin que todos los empleados y empresario tengan mayor beneficio posible.
- Para terminar, aunque el empresario sea el principal responsable de los riesgos psicosociales que puede tener la empresa no hay que olvidar que debería haber más implicación por parte de los agentes sociales en forma de regulación (Convenios y acuerdos colectivos) como poderes públicos (normativas, leyes) y el propio trabajador participando en la prevención.

## **6.2. MEDIDAS PREVENTIVAS A TOMAR.**

Respecto a las medidas preventivas a adoptar sobre las exigencias psicológicas se propone varias medidas:

- Definir la carga de trabajo por puesto y dar recursos materiales y humanos suficientes.
- Estudiar la carga de trabajo que pueda darse debido a la ausencia de trabajador/es por baja analizando si es viable incorporar nuevo personal o asumir el trabajado por los demás trabajadores.
- Confección de un documento y reparto del mismo con dirección exacta y mapa de situación de cada cliente para los conductores responsables de llevar el producto.
- Estimación de los tiempos de llegada a los clientes e información de cuando ha salido el pedido.
- Planificar el trabajo semanalmente y diariamente con la/s persona/s implicada/s
- Implantar un periodo de formación en el puesto de trabajo en caso de incorporar nuevas tecnologías.
- Canalizar las órdenes de trabajo bajo una sola persona.
- Priorizar el trabajo diario realizando así el trabajo más inmediato e importante.
- Estudiar la posible ampliación de la plantilla en épocas de acumulación de trabajo para posibilitar que los trabajadores tengan más tiempo en la realización de sus tareas.
- Establecer objetivos para cada trabajador a cumplir en el mes.
- Adaptar volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución, intentado eliminar horas extras.

- Establecer un horario para tratar temas con el superior. También sería conveniente que el departamento de Recursos Humanos estableciera un horario para atender a los demás trabajadores (ejemplo: dudas sobre la nómina, entrega de contratos, etc.).

- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.

Respecto a las medidas preventivas a adaptar sobre el control sobre el trabajo se proponen varias medidas:

- Al principio de semana cada jefe de departamento tendrá una reunión con sus subordinados para escuchar y tratar las opiniones vertidas por estos, dando conocimiento a la gerencia de las mismas.

- Dar información de responsabilidades y tareas del puesto de trabajo a desarrollar por cada trabajador.

- Junto al tablón de anuncios se colocará un buzón de sugerencias donde los empleados podrán proponer acciones formativas u otra sugerencia a realizar en la empresa siempre respetando el anonimato.

- Estudio de las carencias de los empleados en el puesto de trabajo, para eliminarlas a través de acciones formativas o mediante relevo del puesto de trabajo.

- Establecer una reunión trimestral para la información de la marcha del trabajo.

Respecto a la inseguridad sobre el futuro no se propondrá ninguna medida puesto que el resultado ha salido positivo.

Respecto a las medidas preventivas a adaptar sobre el apoyo social y liderazgo se propone varias medidas:

- Que los trabajadores encuentren apoyo a través de sus superiores en momentos difíciles como en inspecciones de trabajo, auditorias, problemas graves que pudieran surgir con un proveedor o cliente...

- Dotar de autonomía a los trabajadores dentro de sus posibilidades.



- Establecer un plan consensuado en la comunicación entre departamentos, encargados de fincas, camioneros, etc...para que haya una correcta comunicación.

Respecto a las medidas preventivas a adaptar sobre la doble presencia se propone las siguientes medidas:

- Flexibilidad de horario para conseguir una correcta conciliación laboral familiar.
- Se tendrá en cuenta para conceder vacaciones o permisos en época estival los trabajadores con hijos menores teniendo estos prioridad siempre y cuando no cause efectos negativos a sus compañeros ni en la empresa.

Respecto a las medidas preventivas a adaptar sobre la estima se proponen varias medidas:

- Apostar por el reconocimiento del trabajo como una política de gestión del personal.
- Proponer un procedimiento para el reconocimiento del trabajo realizado de forma regular.
- Protocolo de promociones: que según el perfil profesional así se adecuará los ascensos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002). Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas 4-10.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, (2006). Guía sobre los Factores y Riesgos Psicosociales. Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT, 7-62.
- Comisiones Obreras de Asturias, (2010). Cuestionario para la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo CoPsoQ istas 21 versión 1.5. Departamento de Salud Laboral, 3-14.
- Di Martino, V. & Karasek, R. (1992) Preventing stress at work. Conditions of work digest. Vol 11. OIT, Geneva.
- Lahera Martín, M. & Góngora Yerro, J.J. (2006). Factores Psicosociales: Identificación de Situaciones de Riesgo. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995). Instituto Nacional de Seguridad Social y Trabajo. Boletín Oficial del Estado N° 269 (10/11/1995). 32593 – 32596.
- Martín, F & Pérez, J. (1997). Factores Psicosociales: metodología de evaluación. NTP 443. INSHT. Barcelona, 1.
- Meliá, J.L. (1995). Un proceso de intervención para reducir los accidentes laborales. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 11, 51 – 65.
- Meliá, J.L. (2006b). La Psicologia de la seguretat Laboral com eina imprescindible en la prevenció de riscos laborals. Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia, 11.
- Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Salanova, M., & Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bajo, J.C. & Martínez-Losa, F. : Barcelona: Foment del Treball Nacional, 13-36.
- Meliá, J.L. & Sesé, A. (1999). La medida del Clima de seguridad y salud laboral. Anales de Psicología, 15(2), 269 – 289.
- Murphy, L.R. (1999). Organizaciones laborales saludables: Agenda de investigación. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15(2), 223 – 235.
- Peiró, J.M. (2001a). Estrés laboral. Una perspectiva individual y colectiva. Trabajo y salud, 13, 18-38.
- Peiró, J.M. & Bravo, M.J. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: Oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15, 2, 137 – 146.

Real Decreto Legislativo 1/1995 texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Boletín Oficial del Estado N° 75, 29/03/1995, 9666 - 9671.

Real Decreto Legislativo 1/1994 texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Boletín Oficial del Estado N° 154, 29/06/1994, 20681.

Real Decreto de 24 de Julio de 1889 publicación del Código Civil. Ministerio de Gracia y Justicia. Boletín Oficial del Estado N° 206, 25/06/1889, 246 – 247.

Real Decreto 39/1997 sobre Reglamento de los Servicios de Prevención (1997). Instituto Nacional de Seguridad Social y Trabajo. Boletín Oficial del Estado N° 27, 31/01/1997, 3032.

Romero Mirón, A. (2011). Cómo hacer más atractivas las evaluaciones psicosociales. Gestión práctica de Riesgos Laborales (81), 14-17.

Salanova, M. (2005). Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, 14, 22-32.

Serna Calvo, M (2006). Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales. Generalitat de Catalunya. Departamento de Trabajo. Dirección General de relaciones laborales, 155-200.

En URL:

Comisiones Obreras de Catalunya  
[www.copsoq.istas21.net](http://www.copsoq.istas21.net)

Comisiones Obreras  
[www.istas.ccoo.es](http://www.istas.ccoo.es)

Psicología Online  
[www.psicologia-online.com](http://www.psicologia-online.com)

**ANEXO I. CIRCULAR DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.**

En El Ejido; 02 de Mayo de 2014.

Muy Sr/es:

Se acuerda el 02 de Mayo de 2014 realizar una evaluación y prevención de riesgos psicosociales con el método Ista 21 CoPSoQ. Versión Corta.

Se pasará un cuestionario anónimo, después de contestarlo se introducirá en un sobre que se depositará en una caja precintada en la que se mezclarán todos los cuestionarios y quedarán custodiados en el departamento de Recursos Humanos, garantizando así el anonimato de las respuestas.

Estas sesiones se realizarán en horario laboral según el planning adjunto.

Con el fin de que los resultados sean útiles y se puedan aplicar soluciones a los problemas detectados, es imprescindible **una alta participación de la plantilla**, contestando el cuestionario. Cuanto más personas contesten el cuestionario, más fidedigna y útil será la evaluación de riesgos psicosociales.

**PLANNING POR DEPARTAMENTOS.**

<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>DÍA DE ENTREGA</i>	<i>HORA DE COMIENZO</i>	<i>HORA MÁXIMA DE ENTREGA</i>
<i>INTERNACIONAL</i>	05/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>NACIONAL</i>	06/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>CONTABILIDAD</i>	07/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>CALIDAD</i>	08/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>COSTES</i>	9/05/2014	8:00 H	9:00 H
<i>RR.HH Y RECEPCIÓN</i>	12/05/2014	8:00 H	9:00 H

**ANEXO II. MODELO DE CUESTIONARIO ISTAS 21 CoPSoQ.VERSIÓN 1.5.**

**Apartado 1**

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Sólo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo en general es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo requiere que escondas emociones?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 =	..... puntos				

**Apartado 2**

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Sólo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas	4	3	2	1	0

	las tareas?					
	¿Puedes decidir cuándo hacen un descanso?	4	3	2	1	0
	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora si tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
	¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 =					.....	puntos

### Apartado 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Muy preocupado</i>	<i>Bastante preocupado</i>	<i>Más o menos preocupado</i>	<i>Poco preocupado</i>	<i>Nada preocupado</i>
En estos momentos, ¿estás preocupado/a ...					
Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variables, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0

Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20 =					..... puntos

#### Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Sólo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30 =					..... puntos

### Apartado 5

DE LA SIGUIENTE PREGUNTA, ELIGE LA RESPUESTA QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACIÓN

PREGUNTA	RESPUESTAS
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? (Escoge una de estas cinco respuestas).	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago más o menos la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Sólo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 =					..... puntos



### Apartado 6

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Sólo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 =				..... puntos	

DIMENSIÓN PSICOSOCIAL	PUNTUACION	PUNTUACIONES PARA LA POBLACIÓN DE REFERENCIA		
		Favorable	Intermedio	Desfavorable
1. Exigencias psicológicas.		De 0 a 7	De 8 a 11	De 12 a 24
2. Control sobre el trabajo.		De 26 a 40	De 19 a 25	De 0 a 18
3. Inseguridad sobre el futuro.		De 0 a 4	De 5 a 9	De 10 a 16
4. Apoyo social y calidad de liderazgo.		De 32 a 40	De 25 a 31	De 0 a 24
5. Doble presencia.		De 0 a 2	De 3 a 6	De 7 a 16
6. Estima		De 13 a 16	De 10 a 12	De 0 a 9