

# ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DEL COMERCIO AL POR MAYOR

**Propuestas de mejora**

AS-0059/2015

Con la financiación de:



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES



Confederación Española de Comercio

**Financiado por:**

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

**Solicitado por:**

- Confederación Española del Comercio (CEC).
- Federación de Servicios para la Movilidad y el Consumo de la Unión General de Trabajadores (SCM UGT).
- Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO - Servicios).

**Ejecutado por:**

- Confederación Española del Comercio (CEC).

“El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de la Confederación Española del Comercio (CEC) y no refleja necesariamente la opinión de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales”.

# ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Metodología aplicable</b>	<b>6</b>
<b>3. Definiciones y conceptos</b>	<b>7</b>
<b>4. Estudio técnico</b>	<b>10</b>
4.1    Introducción	10
4.2    Principales factores de riesgo psicosocial en el sector del comercio al por mayor	10
4.3    Estudio cualitativo. Entrevistas en profundidad	11
4.3.1    Introducción	11
4.3.2    Resultados	11
4.4    Estudio cuantitativo. Método F-PSICO 3.1	19
4.4.1    Método de evaluación	19
4.4.2    Resultados	20
4.4.2.1    Datos generales	20
4.4.2.2    Perfil valorativo	22
4.4.2.3    Perfil descriptivo	25
<b>5. Propuestas de actuación</b>	<b>39</b>
<b>6. Bibliografía</b>	<b>47</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

La mejora continua de las condiciones de seguridad y salud dentro de las empresas es un valor esencial de la cultura del sector del comercio al por mayor.

El análisis se ha centrado en la actividad mayorista, basada en la compra de productos al fabricante o a otro mayorista y posteriormente los venderá a otro mayorista o a un minorista, pero nunca al consumidor final, por lo que a las empresas del sector del comercio al por mayor se les considera que forman parte de la cadena de distribución y se caracterizan por tener un gran poder de almacenaje y capacidad logística.

La variedad de productos que se comercializan es muy amplia: materias primas agrarias y de animales vivos, productos alimenticios, bebidas y tabaco, artículos de uso doméstico, equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones, otra maquinaria, equipos y suministros y productos especializados como por ejemplo los medicamentos.



Además el sector mayorista se caracteriza por ser un sector resiliente con la capacidad de adaptarse a las cambiantes condiciones económicas y sociales de nuestra sociedad, adaptándose a los nuevos tiempos, introduciendo nuevas tecnologías y automatizaciones, con el fin de mejorar la competitividad del sector, todo ello conlleva a la evolución de los lugares de trabajo.

La Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020, contempla como reto desarrollar y difundir metodologías de evaluación de riesgos psicosociales de referencia, que permitan un mejor conocimiento y prevención de dichos riesgos. En esta línea la Confederación Española de Comercio se hace eco y lleva a cabo el proyecto “ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DEL COMERCIO AL POR MAYOR. PROPUESTAS DE MEJORA”. AS-0059/2015”, financiado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, con el objetivo de promover la cultura preventiva en el sector comercio al por mayor, desde la perspectiva de la Psicosociología Aplicada.

Los riesgos laborales a los que se exponen los profesionales del sector del comercio al por mayor, en particular los riesgos psicosociales, deben contemplarse e integrarse en la Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, reflejando los diferentes elementos y sistemas que intervienen en el desarrollo de los trabajos, contribuyendo con todo esto en la economía y en la sociedad del sector, de forma positiva y significativa.

Los factores de riesgo psicosocial, implican todas aquellas situaciones presentes en el centro de trabajo que derivan de la organización de la empresa y pueden afectar de un modo negativo al trabajador/a.

Según la **Organización Internacional de Trabajo**, los riesgos psicosociales se definen como las “*interacciones entre las condiciones de trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas de los trabajadores que están influenciadas por las costumbres, por la cultura y por las condiciones personales fuera del trabajo*”.

Este concepto hace referencia tanto a las demandas de trabajo que pueden afectar al bienestar de los trabajadores y trabajadoras, desde el punto de vista físico, psíquico y social, y a las que pueden afectar al desarrollo en sí del trabajo y de la satisfacción del propio trabajador.

La intervención en materia de riesgos psicosociales, debe consistir en evitar que se den situaciones que puedan ocasionar cualquier problema sobre la salud o bienestar del trabajador. **Se trata de una disciplina que presenta una actividad preventiva muy escasa.** No existen límites de exposición, ni en cuanto a la dosis ni en cuanto al tiempo, no hay una metodología única de evaluación, ni criterios legales para establecer prioridades preventivas.

A pesar de las dificultades que puede haber para abordar la prevención de riesgos psicosociales/organizativos, todas las actividades que van dirigidas a actuar sobre las condiciones de trabajo del entorno psicosocial tienen consecuencias positivas tanto para la empresa como para los/as trabajadores/as:

- Supone una ventaja para la empresa, ya que revierte en las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral, se reducen los accidentes de trabajo y mejora la productividad.
- Aporta una ventaja para el trabajador en cuanto a la mejora de calidad de vida laboral.

Es importante ofrecer respuestas prácticas y sencillas adaptadas a la realidad del sector mayorista, que permitan clarificar las dudas existentes en torno a esta disciplina preventiva, para mejorar las condiciones de trabajo y gestionar los riesgos psicosociales.

Por todo ello, desde la Confederación Española de Comercio (CEC) consciente de la importancia que tiene clarificar las dudas existentes en torno a los riesgos psicosociales y facilitar el trabajo estableciendo las acciones a seguir para garantizar la salud de los trabajadores/as, se plantea la realización del presente **MANUAL SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DEL COMERCIO AL POR MAYOR. PROPUESTAS DE MEJORA.**

## 2. METODOLOGÍA APLICABLE

Para la realización del estudio, se ha seguido la siguiente metodología:

- Durante la **primera fase** se ha procedido al análisis de fuentes documentales y bibliográficas sobre los factores de riesgo psicosocial en el sector del comercio al por mayor a través de publicaciones y artículos de interés.
- En la **segunda fase** se ha llevado la investigación experimental a través de:
  - **Un estudio cualitativo (entrevistas en profundidad)** dirigidas a técnicos de prevención de riesgos laborales, mandos intermedios y responsables.

Mediante este estudio se han identificado los principales factores de riesgo psicosocial en el sector de comercio y se ha investigado, gracias a la experiencia de las empresas colaboradoras, aquellas propuestas preventivas, técnicas y organizativas adecuadas para hacer frente a este tipo de riesgos.

- **Un estudio cuantitativo (encuestas psicosociales)** a profesionales del sector. Este método tiene como característica principal la total garantía de que cumple con los requerimientos científicos, operativos y legales.

La finalidad del cuestionario sirve para conocer la percepción de los/as trabajador/as sobre aquellas actividades diarias/situaciones que inciden en su trabajo, y que pueden suponer un riesgo psicosocial.

Esta información ha permitido obtener un primer acercamiento sobre el conocimiento que los y las profesionales del sector mayorista tienen en relación a los riesgos psicosociales y cómo lo viven en primera persona, esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de cada uno de los factores psicosociales.

- Y para finalizar en la **tercera fase** se ha llevado a cabo la elaboración del contenido del documento técnico: **MANUAL SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DEL COMERCIO AL POR MAYOR. PROPUESTAS DE MEJORA** y su difusión.

### 3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales tiene como objetivo principal “**promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo**” art. 2

Por **PREVENCIÓN** se entiende el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. La **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES** es la disciplina cuyo objetivo es promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un entorno laboral, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del **trabajo**.

La posibilidad de que un/a trabajador/a sufra una enfermedad laboral o un accidente laboral es lo que entendemos por **RIESGO LABORAL**.

Ateniendo a su origen y causas se pueden clasificar de la siguiente forma:

- Seguridad: se estudian e intentan reducir los riesgos de accidente.
- Factor de origen: se determina por medio **agentes** encontrados en el ambiente de trabajo (agentes físicos, agentes químicos y agentes biológicos).
- Características del Trabajo: factores de tipo **ergonómico**.
- Organización del Trabajo: se estudian los **RIESGOS DE TIPO PSICOSOCIOLOGICOS**.

En los últimos años el sistema de trabajo ha evolucionado dejando atrás los sistemas de organización más tradicionales por otros más avanzados debido en gran parte, a los avances tecnológicos. Hoy en día se precisa un mayor esfuerzo mental de los/las profesionales y una rápida adaptación a los cambios organizativos que se están implantando en éste y otros sectores, cómo: ampliación horario de trabajo incorporando nuevos turnos, introducción de nuevas tecnologías, programas informáticos y dispositivos electrónicos, la automatización de almacenes, etc.

Estos cambios pueden derivar en una mayor exposición de los/as trabajadores/as a **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**.

Los **RIESGOS PSICOSOCIALES** son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.

Las principales causas que pueden dar lugar a este tipo de riesgos son:

- **Características de la tarea** (monotonía, repetitividad, excesiva o escasa responsabilidad, falta de desarrollo de aptitudes, ritmo excesivo de trabajo, etc).
- **Estructura de la organización** (falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada, pocas o conflictivas relaciones personales, estilo de mando autoritario, etc).
- **Particulares del trabajo** (el diseño no es el correcto, no cumple con las condiciones de ergonomía, de seguridad o higiene, salario adecuado, etc).
- **Organización del trabajo** (cambio en el turno de trabajo y en el horario, como el horario nocturno o en fines de semana, etc).
- **Causas externos a la empresa** (relaciones familiares, conciliación de la vida familiar y laboral, calidad de vida... ).

A continuación se presentan diferentes tipos de riesgo psicosocial:

## El Estrés Laboral

“El ESTRÉS en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.” (Comisión Europea, 2000)

Se puede decir que es el riesgo psicosocial con mayor incidencia, ha sido entendido como una interacción entre las características de una estímulo o situación y la respuesta de la persona.

El estrés se puede clasificar en dos tipos, ESTRÉS CRÓNICO y el ESTRÉS TEMPORAL y los dos tienen consecuencias negativas en la salud de los trabajadores.

## El Burnout o síndrome de estar quemado

El síndrome burnout se puede definir como el “Síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y reducida realización personal que puede aparecer en personal que trabajan con gente de alguna forma”.

Los síntomas producidos por este síndrome derivan en un **progresivo agotamiento físico y mental** que conlleva una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de conducta en quienes lo padecen.

## Mobbing o Acoso en el Trabajo

*El acoso laboral o mobbing se basa en una serie de conductas excesivas y abusivas dirigidas a humillar y degradar a un/a trabajador/a, minándole la autoestima y la moral, mediante una situación de violencia psicológica continuada. (Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo, 2001)*

Se podría decir también que es un comportamiento negativo entre compañeros/as o entre superiores jerárquicos y subordinados.

## Acoso sexual

*“La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: Dicha conducta es indeseable, irracional y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte del empresarios o trabajadores.” Recomendación 92/31 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.*

## Violencia laboral

*La Organización Internacional del Trabajo la define 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”.*

Esta situación normalmente pone en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Existen dos tipos de violencia laboral: la violencia física y la psicológica.

## 4. ESTUDIO TÉCNICO

### 4.1. Introducción

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

El estrés, la fatiga mental y física, insomnio, dificultad de concentración, dolor de cabeza, problemas digestivos, pérdida del sentido del humor, frustración, desmotivación, etc. se pueden ocasionar por la exposición a riesgos psicosociales.

Cada trabajador/a puede identificar una realidad diferente que pone de manifiesto el grado o nivel en que se perciben y experimentan las condiciones de trabajo que objetivamente se producen en la jornada de trabajo.

### 4.2. Principales factores de riesgo psicosocial en el sector del comercio al por mayor

En la actualidad, la realización de trabajos en el sector del comercio al por mayor, puede exigir:

- Mayor polivalencia de actividades y funciones debido principalmente a que las plantillas son cada vez más escasas y ajustadas,
- Ritmos elevados de trabajo,
- Mayor carga de la carga física y mental durante la jornada de trabajo,

- Liberación de horarios y ampliación de horarios,
- Trabajo a turnos y en ocasiones festivos,
- Mayor conocimiento de recursos tecnológicos, etc.

Todos estos factores aumentan el estrés emocional y físico en los/las trabajadores/as que conlleva consecuencias como daños para la salud y la imposibilidad de conciliar su vida laboral y personal.

Para conocer con más detalle, la opinión y percepción que tiene los/las profesionales del sector del comercio al por mayor respecto a su exposición de factores de riesgo psicosocial, a continuación vamos a presentar los resultados de los estudios cualitativos y cuantitativos realizados.

## 4.3. Estudio cualitativo

### 4.3.1. Introducción

El estudio cualitativo se ha realizado a través entrevistas en profundidad dirigidas a técnicos de preventión de riesgos laborales, mandos intermedios y responsables de empresas mayoristas, a fin de que realicen las propuestas preventivas, técnicas y organizativas adecuadas frente a estos tipos de riesgos.

Las preguntas formuladas están relacionadas con los riesgos psicosociales que se identifican bajo el punto de vista de los/as entrevistados/as, reflejando de qué manera estos riesgos suponen un impacto sobre la seguridad y la salud de los trabajadores/as.

Las entrevistas han facilitado una visión más real sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en su empresa: situaciones reales sobre las jornadas laborales, tipología de turnos, polivalencia de tareas, cargas de trabajo, etc.

### 4.3.2. Resultados

A continuación se presentan los principales resultados reforzados mediante transcripciones literales de aquellos comentarios que se han considerado relevantes y de interés para el estudio. Se agrupan en torno a los siguientes bloques temáticos que se han tratado:

- Concepto y visión integral inicial los riesgos psicosociales.
- Organización y clima empresarial frente a los riesgos psicosociales.
- Riesgos laborales vs riesgos psicosociales: política.
- Siniestralidad del sector.
- Evolución de la Prevención de Riesgos Laborales. Propuesta de mejora para hacer frente a los riesgos psicosociales.

- **Concepto y visión integral inicial los riesgos psicosociales.**

El personal entrevistado coincide en que los riesgos psicosociales sí bien es un tema que preocupa a la dirección de la empresa, no se han realizado estudios específicos para identificar el riesgo psicosocial y evaluarlo.

**- Experiencia:**

En cuanto a la identificación de riesgos psicosociales como estrés, violencia, acoso laboral, acoso sexual, inseguridad contractual, el burnout o desgaste profesional, conflicto familia-trabajo, trabajo emocional, comentan que no se han dado casos en los que se haya identificado ninguno.

*“En almacenes hay cero estrés, es cierto que hay trabajo pero se desarrolla dentro de la jornada de trabajo”.*

**- Política de empresa en RP:**

Si bien no se han desarrollado estudios específicos relativos a los riesgos psicosociales, todas las empresas que han participado en el estudio han comentado que en su empresa se implementan medidas que permiten inhibir la aparición previniendo la aparición de riesgo psicosociales, estas medidas mejoran el funcionamiento de la empresa y del clima laboral.

**- Estrategia:**

Las medidas implementadas responden a cada uno de los factores expuestos:

- Tiempos de trabajo
- Autonomía
- Carga de trabajo
- Demandas psicológicas
- Variedad/contenidos
- Participación/supervisión.
- Interés por el trabajador/compensación
- Desempeño del rol
- Relaciones y apoyo social

**- Dirección de empresa:**

El personal entrevistado comenta que tanto la dirección de la empresa como los trabajadores en cuestión, se preocupan por mejorar cada día y que el clima laboral sea el mejor. Comentan que no se han dado casos de accidentes o enfermedades causantes de baja derivados de los riesgos psicosociales, por lo que no se trabaja de modo directo en la prevención de estos riesgos.

Además se ha comentado, que de modo indirecto, cuando se trata de una microempresa se pone en común entre todos los trabajadores aquellas cuestiones que pueden originar la exposición a riesgos psico-

sociales, (por ejemplo la organización del trabajo, horario de trabajo... ), por el contrario en las pequeñas y medianas empresas se ha detectado que normalmente hay una persona encargada de resolver estas cuestiones, bien la persona encargada de los RR.HH, o bien desde la gerencia.

- **Organización y clima empresarial frente a los riesgos psicosociales.**

**- Situación tipo:**

Las empresas colaboradoras en el estudio cualitativo, expresan que en el caso que algún trabajador tengan algún problema personal que puede afectar al trabajo (por ejemplo: problemas familiares que le afectan en el trabajo), éstos disponen de una persona dentro de la empresa para atenderles e intentar resolver esta cuestión.

En una de ellas comenta que el estilo de mando es cercano:

*“Los trabajadores incluso tienen el teléfono del gerente y le pueden llamar directamente”, “el gerente es hiper cercano”.*

En otra empresa la persona entrevistada como responsable de RRHH dice:

*“Intento ser una persona asequible y que puedan comunicarse contigo de la forma más fácil posible, me preocupa mucho. Es en mi despacho donde atiendo a los trabajadores para cualquier incidencia o cualquier cosa que necesiten, y estoy a su disposición para esto y además siempre se lo digo.”*

**- Condiciones Laborales:**

Se coincide en que la organización del trabajo en los almacenes es la adecuada de modo que se mantenga el ritmo de trabajo. Las tareas a desarrollar en el almacén suelen ser diversas: recepcionar el producto que viene de fábrica, preparar el producto para la venta (poner las etiquetas sobre el producto y el envase en su caso), colocar el producto en estanterías, paletizar... además de tareas de mantenimiento.

Hay establecidos descansos, y que normalmente disponen de un lugar para comer.

**- Vinculación y estabilidad laboral:**

Las plantillas normalmente tienen contrato indefinido para aquellos puestos en oficinas y en el almacén también, si bien es cierto que en periodos de campaña, o temporadas altas de venta, se contrata a personal para estos períodos.

Aquellas empresas que han participado en el estudio que además disponen de comercios de venta al por menor, indican que los dependientes empiezan con contratos temporales y que al año y medio, sí la persona se ha adaptado bien al funcionamiento de la empresa, el contrato se convierte en indefinido.

Con respecto a los horarios son diversos en función del puesto de trabajo y de la empresa en cuestión.

*“En oficinas los horarios suelen ser de lunes a viernes jornada completa (8 horas) con turno partido, las horas extras se suelen pagar o bien compensar con días de vacaciones, (incluye también la venta on-line).”*

*“En almacenes también jornada completa (8 horas) de lunes a viernes a turno partido, y los fines de semana hay turnos.”*

Aquellas empresas que disponen de tiendas de venta al por menor, el personal trabaja de jornada parcial (4 horas) o completa (8 horas). El personal trabaja de lunes a sábado y se rotan los domingos.

Por lo general las horas extras trabajadas son retribuidas o bien compensadas por días libres. Las empresas colaboradoras expresan que prefieren que se compense por días libres, de modo que contribuye al descanso de los trabajadores.

*“Procuramos que no las hagan, si es razonable, se recompensan en días de vacaciones, preferimos que descansen. Aunque las paguemos es mejor que las descansen.”*

*“En el comercio los sueldos no son altos, muchos prefieren cobrar las horas, para la empresa es mejor que las descansen, imagínate una persona que esté trabajando todos los días de la semana hasta las 20.30 de lunes a sábado con turno partido, el domingo siempre hay algo que hacer, si se encuentran con un día entero para descansar, vienen con otro ánimo.”*

#### **- Protagonismo del trabajador:**

Es habitual que los horarios estén establecidos por la gerencia / persona encargada de los RR.HH. En alguna de las empresas participantes lo que se hace al respecto, es ponerlo en común solicitando además la participación de los trabajadores para determinar si se trabaja tres sábados para poder compensarlos con disfrutar de días libres para las fiestas locales.

Con respecto a la conciliación de la vida familiar con la laboral, por lo general, las personas entrevistadas comentan, que se establecen turnos de trabajo seguido.

*“Los turnos de mañana y tarde, en vez de hacer un turno partido, un turno seguido hasta las 3 de la tarde, para que no tengan que venir mañana y tarde.”*

- **Riesgos laborales vs riesgos psicosociales: política.**

#### **- Organización:**

En cuanto a la prevención de riesgos laborales los participantes en el estudio han coincido en que normalmente se asume por la gerencia en el caso de la micropyme, el resto de empresas cuentan con un servicio de prevención ajeno, e internamente se ocupa de este tema bien desde gerencia o una persona del departamento de calidad, prevención y recursos humanos.

Las aportaciones por parte de este tipo de departamentos y/o figuras son resolver cualquier cuestión relacionada con los riesgos laborales, incluyendo los riesgos psicosociales. Las acciones acometidas son diversas aunque no vienen determinadas por una identificación/evaluación previa de los riesgos psicosociales. Las medidas implementadas que contribuyen a la mejora del clima laboral, han sido implantadas con el transcurso de los años, adaptando los procedimientos de la empresa, a las normativas legales en cuestión de horarios, salarios, y a las demandas de los trabajadores.

#### - Diagnóstico:

La totalidad de las empresas que han participado en el estudio disponen de la evaluación de riesgos y el plan de prevención (plan de acción), ahora bien, también hay que destacar que en la mayoría de estas evaluaciones no se contemplan los riesgos psicosociales.

En una de las empresas entrevistadas, la persona responsable de los RR.HH explica que hace años contrató a una consultora externa para realizar un estudio por puestos de trabajo, donde una psicóloga iba persona por persona y fue preguntando.

*“Hace unos años contratamos a una empresa externa para realizar el estudio por puesto de trabajo, los resultados del estudio fueron poner en orden cuáles son las funciones de cada puesto de trabajo y cuáles son las exigencias de cada persona y a la vez detectó aquellas personas que bien no rendían bien o tenían problemas.”*

*“Nosotros en nuestra empresa no hemos realizado ningún análisis relacionado con los riesgos psicosociales. Este es un tema pendiente y que debido a mi reciente incorporación no he podido hacerlo antes.”*

#### - Información-formación:

No se han desarrollado acciones formativas o se ha informado acerca de los riesgos psicosociales. Se argumenta que la plantilla sabe que la persona de RRHH está a su disposición para atenderles y resolver sus necesidades.

*“No hemos realizado ningún curso como tal, normalmente ante los temas psicosociales acudimos al departamento de RRHH.”*

*“No sé si lo tenemos incluso incorporado, en el plan de prevención”.*

- **Siniestralidad del sector.**

#### - Porcentaje de absentismo, principales causas de las bajas del sector

En particular destacan las bajas maternales, además, otros causas de las bajas identificadas a través de las entrevistas en profundidad han sido las caídas, golpes o accidentes in itinere. Cabe destacar por lo tanto que las bajas no están relacionadas con los riesgos psicosociales.

*“Una trabajadora que se cayó en la entrada de la tienda. Y otro se resbaló la moto con la cera de las procesiones.”*

- **Evolución de la Prevención de Riesgos Laborales. Propuesta de mejora para hacer frente a los riesgos psicosociales.**

## PROPIUESTA DE MEJORA IMPLEMENTADAS POR LA EMPRESAS PARA HACER FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Entrevista en profundidad	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4
TIEMPOS DE TRABAJO:	Los horarios dependen del puesto de trabajo, en oficinas los horarios suelen ser de lunes a viernes jornada completa (8 horas) con turno partido, las horas extras se suelen descontar de los viernes tarde. En almacenes también jornada completa (8 horas) de lunes a viernes a turno partido, y los fines de semana hay turnos. En las tiendas el personal trabaja de jornada parcial (4 horas) o completa (8 horas) de lunes a sábado y se rotan los domingos.	Fomentar la conciliación de la vida familiar y la laboral. Horarios adecuados a las particularidades de cada trabajador, en especial, madres trabajadoras.	Los horarios están adaptados a la venta en el mercado de abastos, iniciando la jornada de trabajo de forma escalonada y en función de las necesidades de la venta, el puesto de contabilidad es el caso más sencillo para conciliación de la vida familiar y la laboral.	Horarios flexibles, los viernes por la tarde se descansa en para gastar las horas extras acumuladas a lo largo de la semana, se trabajan 3 sábados para no trabajar el lunes, martes, miércoles santo, porque todos los trabajadores los quieren pasar con sus familias, en verano se hace horario intensivo, que aunque no esté establecido, si no hay una exigencia por los pedidos, si se suele hacer cogen las horas, cada año se determina, no está establecido.
AUTONOMÍA	Definición de tareas y funciones: fueron identificadas mediante un estudio específico realizado por una consultora externa especialista en psicología.	Tareas y funciones bien definidas para cada puesto de trabajo.	Tareas y funciones bien definidas para cada puesto de trabajo y consensuadas por todos los trabajadores.	Tareas y funciones, los trabajadores de oficina saben hacer todas tareas y en planta también los trabajadores saben hacer todas las tareas. Aunque comenta que cada uno tiene su función establecida.
CARGA DE TRABAJO	Se aumenta la plantilla cuando hay puntas de trabajo.	Ampliación de plantilla en las temporadas que aumentan las ventas, con el fin de mantener el ritmo de trabajo adecuado.	En temporadas de melocotones, fresas, se intensifican las tareas, para subsanarlo, amplían la jornada de trabajo, compensándola cuando la carga de trabajo es menor.	Se amplía la plantilla para las campañas, con el fin de no aumentar el ritmo de trabajo adecuado.
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Si un trabajador tiene un problema se pone en contacto con RRHH o el gerente. El estilo de mando es cercano.	La persona de RRHH escucha y busca la solución para resolver los conflictos entre empleados.	La dirección y la persona que hemos entrevistado atienden cualquier duda o situación de conflicto para resolverla entre todos los trabajadores.	En el caso de que hubiera algún problema en planta, se busca solución, por ejemplo reorganizar los puestos. Se escucha y se atiende a los trabajadores para resolver cualquier situación que pueda llevar a conflicto.

Riesgos psicosociales en el sector del comercio al por mayor				
VARIEDAD/ CONTENIDOS:	El almacén esta semi automatizado. El movimiento de caja de zapatos es manual, que si esta automatizados es el software de gestión que agiliza mucho el trabajo, este software gestiona los datos de los zapatos para hacer las etiquetas (pegatinas), éstas hay que pegarlas en el zapato y éstos han de ser envasados. Tareas de las personas que están en el almacén son diversas y rotativas.	Los almacenes no están automatizados, por lo que las tareas son variadas.	Las tareas están muy bien compartimentadas, los dos mozos se suplen entre ellos, las dos personas auxiliares también se complementan, la persona de compatibilidad si sabe trabajar de auxiliar, pero los mozos no saben trabajar de auxiliar, y los auxiliares no pueden trabajar de mozos por tener problemas de espalda.	Las tareas a desarrollar en planta son sencillas, quizás en oficinas si se exige más esfuerzo intelectual.
PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN	Las iniciativas para mejorar el funcionamiento de la empresa aportada por los trabajadores, se valora desde gerencia y se adopta si es óptimo.	Las aportaciones de mejoras en el desarrollo de trabajo son valoradas y tenidas en cuenta para su implementación.	Se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para mejorar el proceso.	Si los empleados presentar mejoras en la forma de desarrollar los trabajos, se valoran por dirección y se implementan.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN:	Se adopta un sistema de objetivos en las tiendas de venta al por menor, en base a una tabla de objetivos por tiendas en función de las ventas del mismo día del año anterior, si se supera, un porcentaje de la diferencia está dirigido para el personal que ha trabajado ese día en la tienda.	Las recompensas por hacer horas extras, se convierten en días libres, para el descanso del personal.	Las gratificaciones son modestas y no viene establecidas, (cafés, almuerzos.).	Se realizan formaciones de manipulación de alimentos, de cocina, de prevención de riesgo laborales.  En cuanto a la realización de horas extras, se cambian por horas libres o bien se retribuyen.
DESEMPEÑO DEL ROL:	El estudio realizado, contempla las distintas funciones y tareas que han sido explicadas a cada trabajador/a.	Las distintas funciones, responsabilidades están bien divididas, el responsable de tienda tiene mayor responsabilidad en la tienda que el resto.	Las tareas están bien distinguidas y por falta de tiempo no se ha formado a los mozos para que realicen las pesadas y las facturas.	Las principales funciones de cada trabajador están asignadas, aunque todos los empleados saben realizar todas las tareas, tanto en las tareas desarrolladas en planta como las realizadas en oficina.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	El acceso al mando es directo y cercano a todo el personal.  Para mejorar el clima laboral: se hacen eventos para mejorar este aspecto, por ejemplo la cena navideña, que si se realiza, y en días donde se producen cargas de trabajo importantes donde el personal se ha quedado todo el día, a la hora de comer la empresa ha preparado una barbacoa, o se han comprado bocadillos, o los cafés o los helados, se crean momentos de 15 o 16 personas comiendo lo mismo, se crean vínculos personales. Sirve para crear un buen clima.	En caso de conflicto entre empleados en la persona de recursos humanos quien desarrolla los mecanismos para resolverlos.	Todos los trabajadores son escuchados y en caso de conflicto entre empleados, se resuelven entre ellos y si no es la persona que hemos entrevistado quien les escucha e intenta resolverlo.	En planta si hay algún problema se comenta con el responsable, en oficinas con la persona entrevistada. Se ha establecido un buzón de sugerencias donde se puede informar de forma anónima cualquier situación. Se realizan dos comidas fuera de la empresa, en Navidad y al principio del verano.  Si un empleado pide un día libre, se valora si se habla con él tanto si es para decirle que si como para explicarle el porqué si no es viable que lo pueda coger, básicamente porque no hay otra persona que sepa hacer lo que él hace o bien porque no hay suficiente personal para suplir su falta.

- **Resultados**

Las empresas colaboradoras no han desarrollado medidas específicas para resolver los riesgos psicosociales pero si se aplican aquellas medidas necesarias para mantener un buen clima laboral, principalmente medidas encaminadas a escuchar y dar soluciones a las necesidades de la plantilla.

Recientes estudios publicados en 2015, argumentan que una buena **gestión del riesgo psicosocial** es sinónimo de buen negocio. Las buenas prácticas en la gestión psicosocial reflejan buenas prácticas en gestión de la organización, aprendizaje, desarrollo, responsabilidad social y promoción de la calidad de vida en el trabajo. Y todo eso conduce a mayor productividad y calidad del servicio, en el caso del comercio al por mayor.

Por otro lado, se trata de una estrategia práctica de resolución de problemas, sistemática e informada por la evidencia. Es un proceso continuo, que debe formar parte de las actividades habituales de la empresa. No existen soluciones estándar ni rápidas: el carácter multifactorial de este tipo de necesidades hace muy útil el “traje a medida” a la hora de diseñar y aplicar las acciones preventivas.

La gestión de los riesgos psicosociales está estrechamente relacionada con la manera en que el trabajo se organiza y se lleva a cabo. Como consecuencia, la dirección y los trabajadores, como responsables de que el trabajo se realice, son siempre los actores más relevantes. Es muy importante que esos protagonistas (la dirección, los trabajadores y sus representantes) se apropien del proceso de gestión del riesgo, que lo haga suyo y se sientan sus dueños. Los proveedores externos de servicios son a veces necesarios, pero no debe externalizarse en ellos la “propiedad” del proceso.



Contextualizar y adaptar el proceso facilita el impacto práctico de las intervenciones y ayuda a hacer efectivos los planes de acción. Cuando se planifica la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en una organización deben tomarse numerosas decisiones, en las que conviene tener en cuenta el tamaño de la empresa, el sector, las características de la plantilla o el contexto macro (socio-económico, etc.).

Se trata de prácticas basadas en la evidencia. Lo más importante es que las soluciones elegidas resulten adecuadas para los objetivos. Para ello, los problemas deben ser analizados mediante una evaluación de riesgos rigurosa, que proporcione una cantidad de información razonable lo suficientemente buena en términos de consenso práctico y evidencia disponible como para permitir que empresarios y trabajadores avancen en la solución de los problemas y cumplan con sus obligaciones legales. La evidencia científica es importante, pero debe buscarse también un equilibrio entre el conocimiento que ofrece y la practicidad que requiere, por ejemplo, su aplicación en una microempresa.

## 4.4. Estudio cuantitativo

El estudio cuantitativo se realizó a través de la distribución de 50 cuestionarios a profesionales del sector para su cumplimentación de forma anónima, y responde a la necesidad de conocer su percepción sobre aquellas actividades o situaciones diarias que inciden en su trabajo y que pueden suponer un riesgo psicosocial.

Para ello, se ha utilizado el método “Factores Psicosociales. Método de Evaluación (F-PSICO). Versión 3.1” publicado por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

### 4.4.1. Método de evaluación

Este método se compone de un cuestionario de valoración que consta de:

- Una parte variable que se ha diseñado de modo específico para el sector del comercio mayorista que consta de un bloque de 6 preguntas y
- Una parte fija del cuestionario con 44 preguntas que con sus respuestas permiten obtener la información sobre los 9 factores de riesgo psicosocial que se indican a continuación:

FACTOR PSICOSOCIAL	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR
TIEMPO DE TRABAJO	Tiene 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 ( <b>días laborales, descanso semanal y conciliación laboral-familiar</b> ).
AUTONOMÍA	Capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones sobre aspectos de la estructuración temporal de la jornada y sobre aspectos de procedimiento y organización del trabajo:  - <b>Autonomía temporal</b> : ausencias, ritmo y pausas. - <b>Autonomía decisiomal</b> : tareas, distribución, métodos y procedimientos, cantidad, calidad, turnos).
CARGA DE TRABAJO	Nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador a de hacer frente; es decir, grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral:  - <b>Presiones de tiempo</b> : tiempos asignados y ritmo de trabajo; - <b>Esfuerzo de atención</b> : tiempo, intensidad; - <b>Cantidad y dificultad de la tarea</b>
DEMANDAS PSICOLOGICAS	Naturaleza de las distintas exigencias a las que ha de hacer frente en el trabajo. Las demandas pueden ser de <b>naturaleza cognitiva</b> : grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador (aprendizaje, adaptación, iniciativa, memoria y creatividad) o de <b>naturaleza emocional</b> , cuando el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones (trato con personas, ocultación de emociones, situaciones de impacto emocional).
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	Tiene que ver con 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, más allá de las contraprestaciones económicas: <b>variedad y sentido del trabajo, importancia y reconocimiento</b> .

FACTOR PSICOSOCIAL	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR
SUPERVISION/ PARTICIPACION	Se refiere a la valoración que el trabajador hace del <b>nivel de control</b> que sus superiores inmediatos ejercen sobre la ejecución de su trabajo; y a los <b>niveles de implicación, intervención y colaboración</b> del trabajador respecto al desempeño del trabajo.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACION	Grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador ( <b>promoción, formación, desarrollo de la carrera profesional, estabilidad en el empleo, información, etc.</b> ).
DESEMPEÑO DE ROL	Mide la <b>claridad</b> de la información que el trabajador posee sobre su papel en la organización y la posible existencia de <b>demandas de trabajo conflictivas</b> .
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	<b>Calidad de las relaciones</b> de tipo personal entre compañeros, jefes y subordinados; y la exposición a <b>conflictos interpersonales</b> (físicos, psíquicos o sexuales).

#### 4.4.2. Resultados

A continuación se presentan los resultados más relevantes obtenidos tras la aplicación del “Cuestionario de Factores Psicosociales siguiendo el método (FPSICO) específico para el comercio mayorista”.

Para ello, dividimos los resultados en tres partes:

- Datos generales
- Perfil valorativo
- Perfil descriptivo

##### 4.4.2.1 Datos generales

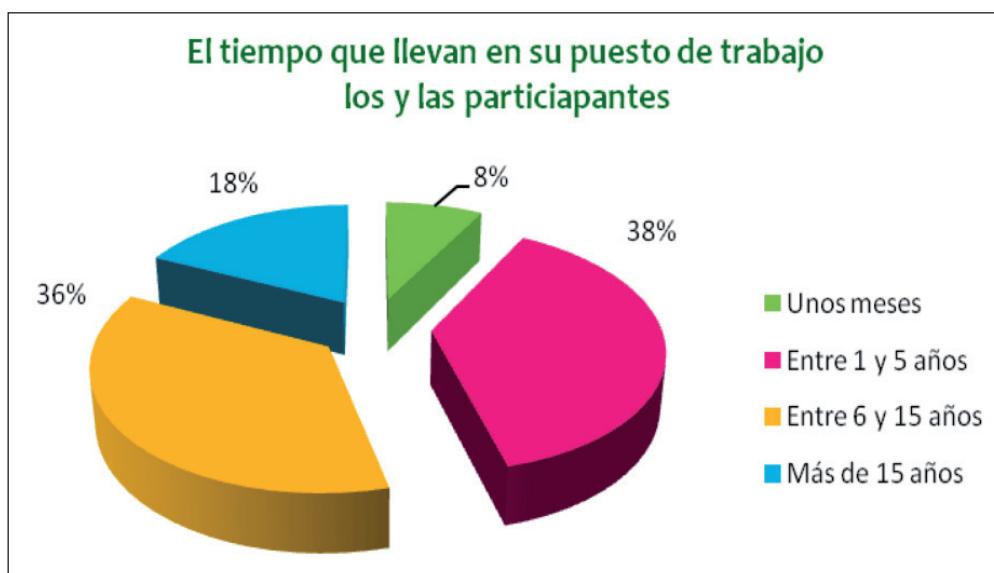
- En el **42%** de los cuestionarios cumplimentados, las **edades** de los participantes oscilan entre los 45 y 54 años, el **40%** entre los 25 y 34 años y el **16%** corresponden al rango de edad entre 45 y 54 años.



- La **participación** ha sido de un **58%** de mujeres y un **42%** de hombres.
- Respecto a las distintas **categorías profesionales** que ocupan los participantes en el estudio cuantitativo se distingue que el **54%** es personal de oficinas, el **24%** son dependientes o bien con atención al público. Y el **22%** corresponde a personal de logística: reponedores y operarios de almacén.
- Según el **tipo de contrato** bajo el cual desarrollan su actividad profesional los participantes del estudio cuantitativo ha sido de un **74%** de contratos fijo o indefinidos., en un **18%** trabajan con un contrato de obra o servicio y el **8%** disponen de un contrato eventual.



- También se consultó a los participantes respecto al **tiempo que llevaban cada uno en el puesto de trabajo**, las respuestas fueron que un **8%** de los participantes llevaban unos meses trabajando en su puesto, el **38%** entre 1 y 5 años, el **36%** entre 6 y 15 años y el **18%** más de 15 años.



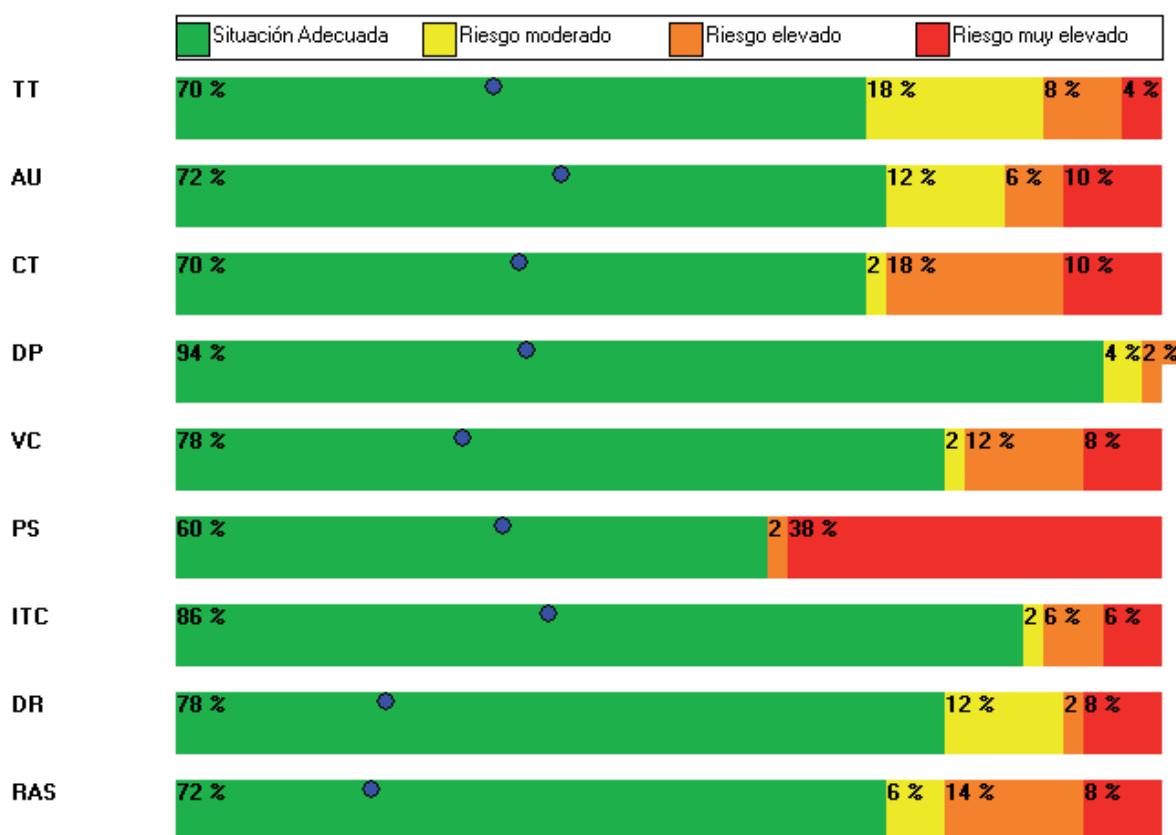
- Para finalizar este apartado, se consultó a los participantes sí siempre **habían estado trabajando para el comercio al por mayor**, la respuesta es que el **68%** han trabajado siempre en este sector y el **32%** han trabajado además en otros sectores.

#### 4.4.2.2 Perfil valorativo

El **perfil valorativo** muestra de forma gráfica por cada factor de riesgo psicosocial, el porcentaje de participantes que se posiciona en cada uno de los cuatro niveles de riesgo.

En el siguiente gráfico se observa el porcentaje de los participantes situados en cada nivel de riesgo para cada uno de los nueve factores evaluados.

**Resultados de los 50 participantes en el estudio cuantitativo**



**TT:** Tiempo de Trabajo

**AU:** Autonomía

**CT:** Carga de Trabajo

**DP:** Demandas Psicológicas

**VC:** Variedad/ Contenido

**PS:** Participación-Supervisión

**ITC:** Interés por el trabajador-a/Compensación

**DR:** Desempeño de rol

**RAS:** Relaciones y Apoyo social

Cabe destacar que ninguno de los factores analizados de forma general en la muestra total, presenta una valoración nociva que hagan previsible que exista entre los trabajadores participantes del sector del comercio al por mayor una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

Factor de riesgo psicológicos	Porcentaje de participantes que se posicionan en un nivel satisfactorio
TT: Tiempo de Trabajo	70%
AU: Autonomía	72%
CT: Carga de Trabajo	70%
DP: Demandas Psicológicas	94%
VC: Variedad/ Contenido	78%
PS: Participación-Supervisión	60%
ITC: Interés por el trabajador-a/Compensación	86%
DR: Desempeño de rol	78%
RAS: Relaciones y Apoyo social	72%

Sin embargo, nos hemos encontrado con algunos factores que presentan una valoración intermedia, es decir, las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata.

A continuación se presenta el **perfil valorativo** de cada uno de los subgrupos de participantes en función de su edad, sexo, categoría profesional, tipo de contrato, tiempo trabajando en el sector del comercio al por mayor y si siempre han trabajado o no para este sector.

**Nota:** Abreviaturas para los niveles de riesgo

**SA:** Situación adecuada

**RM:** Riesgo moderado

**RE:** Riesgo elevado

**ME:** Riesgo muy elevado

#### A. Datos descriptivos de todos los participantes en el estudio cuantitativo.

Si se toma como objeto de estudio todos los casos, es decir todos los cuestionarios recibidos y validos, el factor de riesgo psicosocial menos valorado positivamente es el factor “**participación/supervisión**” alcanzando el **40%** de los participantes, quedando el resto de factores psicosociales de la siguiente forma:

Carga de Trabajo (30%), Tiempo de Trabajo (30%), Autonomía (28%), Relaciones y Apoyo social (28%), Variedad/Contenido (22%), Desempeño de rol (22%), Interés por el trabajador-a/Compensación (14%), Demandas Psicológicas (6%).

**B. Datos descriptivos de todos los participantes en función de la edad.**

Analizando los distintos rangos de edad de los participantes en el estudio cuantitativo, para el 45% de los trabajadores de edad comprendidas entre 25 y 34 años el riesgo psicosocial menos valorado positivamente es el de la **participación/supervisión** coincidiendo con el 50% de los trabajadores de entre 45 a 54 años, sin embargo para el grupo 43% de los trabajadores de entre 35 y 44 años es el de “**relaciones y apoyo social**”.

**C. Datos descriptivos de los participantes en función del sexo.**

En el caso de los hombres que han participado en el estudio, cabe destacar que el 52% considera la **participación/supervisión** como el riesgo psicosocial menos valorado positivamente y para el 42% de las mujeres que han colaborado en el estudio es el “**tiempo de trabajo**”.

**E. Datos descriptivos de los participantes en función del tipo de contrato.**

El 55% de los trabajadores que han colaborado con contrato fijo consideran también el factor psicosocial **participación/ supervisión** como el menos valorado positivamente.

Respecto a las cuatro personas que han participado y disponen de un contrato eventual destacar que el factor psicosocial que menos valoran positivamente es el de **relaciones y apoyo social**.

Por último comentar que el 85% del grupo de participantes que trabajan por obra o servicio han destacado la **carga de trabajo** como el factor de riesgo menos valorado positivamente.

**F. Datos descriptivos de los participantes en función del tiempo trabajando en el sector del comercio al por mayor.**

Los factores de riesgos menos valorados positivamente por los trabajadores que trabajan unos meses solo en el sector son: **tiempo, autonomía, carga, desempeño** y el **factor relación**.

Para los trabajadores que llevan trabajando entre 1 y 5 años en el sector del comercio los factores menos valorados son: **tiempo, autonomía, variedad**.

Y para el grupo de trabajadores que llevan entre 6 y 15 años trabajando en el sector del comercio es el de **participación/ supervisión**, coincidiendo en parte con los trabajadores que llevan más de 15 años que además del de **participación** destacan el de **carga de trabajo**.

#### 4.4.2.3 Perfil descriptivo

A continuación, en el **perfil descriptivo**, se puede ver cómo se posicionan los participantes del estudio cuantitativo ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta:

#### A. Participación / Supervisión

Este factor contempla dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo:

1. El que ejerce el trabajador a través de su **participación** en diferentes aspectos del trabajo.
2. El que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la **supervisión** de las tareas recomendadas por medio de sus supervisores jerárquicos.



El 60% de los participantes se posicionan en un nivel de riesgo adecuado respecto al factor de “participación/supervisión”, pero el 40% se posicionan en situaciones de riesgo de distinto grado (riesgo elevado un 2% y riesgo muy elevado un 38%).

Las respuestas a las preguntas del cuestionario relacionadas con este factor, son las siguientes:

- **Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales**

Los resultados a esta pregunta no muestran una tendencia clara, siendo las respuestas muy variadas, se puede concluir que el 58% participan en la introducción de cambios en equipos y materiales, teniendo en cuenta las repuestas: Puedo decidir y se me consulta.

- **Participación en la introducción de métodos de trabajo**

El 48% de los participantes señalan ser consultados para la introducción de métodos de trabajo, cabe destacar que el 28% indican no participar en esta tarea. En general, el 58% participan en la introducción de métodos de trabajo, según las repuestas: Puedo decidir y se me consulta.

- **Participación en el lanzamiento de nuevos productos**

El 60% de los colaboradores en el estudio cualitativo indican poder decidir o ser consultados para el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios, frente a un 40% que sólo reciben información o no participan en esta tarea.

- **Participación en la reorganización de áreas de trabajo**

Los resultados a esta pregunta no muestran una tendencia clara, siendo las respuestas muy variadas, se puede concluir que el 54% si participan en la reorganización de las áreas de trabajo, teniendo en cuenta las respuestas: Puedo decidir y se me consulta.

- **Participación en la introducción de cambios en la dirección**

En la mayoría de los casos, el 74% de los participantes pueden decidir o son consultados cuando hay cambios en la dirección o entre sus superiores. Cabe destacar que el 18% señala no tener ninguna participación y el 8% sólo reciben información sobre estos cambios.

- **Participación en contrataciones de personal**

En el 72% de los casos se pone de manifiesto que pueden decidir o se les consulta para la tarea de contrataciones de personal. Frente al 28% de los trabajadoras que sólo reciben información o bien no participan en esta tarea.

- **Participación en la elaboración de normas de trabajo**

Los resultados a esta pregunta no muestran una tendencia clara, siendo las respuestas muy variadas, en este caso las respuestas puedo decidir y se me consulta aglutan el 54% de las respuestas.

- **Supervisión sobre los métodos de trabajo**

La mayoría del personal que ha cumplimentado el cuestionario (80%) considera que la supervisión por su mando inmediatamente superior en los métodos de trabajo es adecuada, mientras que el 2% entiende que incluso es excesiva.

- **Supervisión sobre la planificación**

Los participantes consideran en la mayoría de los casos (74%), que la supervisión que se realiza sobre la planificación es la adecuada.

- **Supervisión sobre el ritmo**

Más de la mitad del colectivo de trabajadores que ha cumplimentado el cuestionario entiende que la supervisión efectuada sobre el ritmo de trabajo es la adecuada (60%), frente al 18% de trabajadores que señalan que el mando inmediato superior no interviene en el ritmo de trabajo o bien es insuficiente su intervención, además en el 12% de los casos se señala que la intervención es excesiva.

- **Supervisión sobre la calidad**

El 76% del personal considera que la supervisión sobre la calidad del trabajo realizado es la adecuada, mientras que el 2% entiende que incluso es excesiva.

## B. Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador tiene que hacer frente. Es decir, es el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).



En el estudio cuantitativo realizado se recoge que el 70% de los participantes afrontan este riesgo psicosocial “carga de trabajo” bajo una situación adecuada, el 30% restante se posicionan en situaciones de riesgo de distinto grado (riesgo moderado un 2%, riesgo elevado un 18% y riesgo muy elevado un 10%).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- *Presiones de tiempos*
- *Esfuerzo de atención*
- *Cantidad y dificultad de la tarea*

### • *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. Abordan estas cuestiones las siguientes preguntas del cuestionario:

#### • *Tiempo asignado a la tarea*

El 50% de los encuestados indican que siempre disponen del tiempo adecuado y es el suficiente para realizar las tareas, frente al otro 50% que señalan que no disponen del tiempo adecuado para realizar el trabajo.

#### • *Tiempo de trabajo con rapidez*

El 54% de los colaboradores responden que la ejecución de las tareas impone a menudo, siempre o casi siempre trabajar con rapidez.

#### • *Aceleración del ritmo de trabajo*

El 100% de las respuestas señalan la tendencia de que en algún momento si es necesario acelerar el ritmo de trabajo, el 50% responde que a menudo, siempre o casi siempre lo aceleran, mientras que el resto responden que sólo a veces lo aceleran.

- **Esfuerzo de atención**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral.

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. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- **Tiempo de atención**

El 62% de los encuestados responden que a veces deben mantener una exclusiva atención a su trabajo de modo que les impide hablar, desplazarse o pensar en cosas ajenas a la tarea, el 32% indican que siempre, casi siempre o a menudo deben prestar atención en exclusiva.

- **Intensidad de la atención**

En el 70% de los trabajadores consideran muy altos y altos los niveles de atención que se deben mantener en el trabajo y el resto indican que es necesario un nivel medio de atención.

- **Atención múltiples tareas**

El 76% de los que han cumplimentado el cuestionario consideran que a veces y a menudo durante el trabajo se deben atender varias tareas al mismo tiempo.

- **Interrupciones en la tarea**

El 48% de los trabajadores indican que a veces hay que interrumpir la tarea que se está realizando para efectuar otra no prevista, y el 32% indican que lo hacen a menudo.

- **Efecto de las interrupciones**

El 40% de los participantes señalan que el hecho de tener que interrumpir la tarea para realizar otra no prevista a veces altera seriamente la tarea inicial. Y para el 16% siempre, casi siempre o a menudo les altera seriamente la tarea inicial.

- **Previsibilidad de las tareas**

El 72% de los colaboradores identifican que siempre, a menudo o a veces la cantidad de trabajo que tienen suele ser irregular o imprevisible.

- **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 suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en las preguntas siguientes del cuestionario:

- **Cantidad de trabajo**

El 74% de los encuestados consideran que la cantidad de trabajo es adecuada, frente al 24% que señala que es elevada y el 2% excesiva.

- **Dificultad del trabajo**

El 66% de los trabajadores consideran que el trabajo que realizan nunca o casi nunca es complicado o difícil, frente al 26% que indica que a veces sí lo es, y el 8% señala que a menudo.

- **Necesidad de ayuda**

El 54% de los colaboradores necesita a menudo o a veces ayuda o pedir consejo para desarrollar tareas debido a su dificultad.

- **Trabajo fuera del horario habitual**

Siempre, a menudo o a veces (60%), se hace necesario trabajar más tiempo del horario habitual.

## **C. Tiempo de trabajo**

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 períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.



El 70% de los participantes se posicionan en este factor en una situación adecuada, el 18% presentan un riesgo moderado, el 8% un riesgo elevado y un 4% un riesgo muy elevado.

A continuación se indican las respuestas del cuestionario sobre las preguntas que se formularon relacionadas con la adecuación y la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio:

- **Realización del trabajo en sábado**

El 40% de los participantes que han cumplimentado el cuestionario ponen de manifiesto que trabajan en sábado siempre, casi siempre o a menudo.

- **Tiempo de descanso semanal**

El descanso semanal es habitual, el 78% señala que se realiza siempre, casi siempre o a menudo, el 18% presentan que no es habitual el descanso semanal y en algunos casos (4%) se realiza a veces.

- **Compatibilidad de la vida familiar y social**

En el 72% de los participantes señalan que siempre o casi siempre el horario laboral les permite compaginar su tiempo libre con el de su familia y amigos. El 24% señala que solo a veces y el 4% responde que nunca o casi nunca.

## D. Autonomía

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 estudio cuantitativo desarrollado muestra que el 72% de los colaboradores se encuentran en una situación adecuada frente al factor de riesgo “Autonomía”, el 12% se posiciona en el nivel de riesgo moderado el 6% está expuesto a un nivel de riesgo elevado y el 10% a un nivel de riesgo muy elevado.

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal.**

- **Posibilidad de atender asuntos personales**

El 58% de los trabajadores responden que a veces tienen la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal. Destacar que el 24% lo pueden hacer siempre o casi siempre y el 12% responden que nunca o casi nunca.

- **Distribución de pausas reglamentarias**

La tendencia no está definida ya que el 54% responde que a menudo, siempre o casi siempre, pueden decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo), frente al 46% que responden que a veces, nunca o casi nunca pueden hacer pausas reglamentarias.

- **Adopción de pausas no reglamentarias**

El 50% de los trabajadores responden que a veces durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias pueden detener su trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitan. Destacar que el 26% responden que siempre o casi siempre lo pueden hacer, frente al 18% que expresan que nunca o casi nunca pueden hacer pausas no reglamentarias.

- **Determinación del ritmo (Pregunta 9)**

La respuesta mayoritaria (44%) es que siempre o casi siempre los trabajadores pueden marcar el ritmo de trabajo a lo largo de la jornada, el 14% lo hacen a menudo, el 30% lo puede hacer a veces, frente al 30% que no pueden marcar el ritmo nunca o casi nunca.

- **Autonomía decisional.**

- **Actividades y tareas**

La respuesta mayoritaria (42%) es que siempre o casi siempre las trabajadoras pueden tomar la decisión de lo que deben hacer (actividades y tareas a realizar), el 28% responden que a veces lo pueden hacer.

- **Distribución de tareas**

El 38% de los participantes responden que siempre o casi siempre pueden tomar la decisión de distribuir las tareas a lo largo de la jornada, el 32% indica que a menudo lo pueden hacer.

- **Distribución del espacio de trabajo**

La mitad de los colaboradores indican que siempre o casi siempre pueden decidir a cerca de la distribución del entorno directo de su puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.), sin embargo el 32% no lo pueden hacer nunca o casi nunca.

- **Métodos, procedimientos y protocolos**

El 58% de las respuestas han sido que siempre o casi siempre tienen decisión sobre cómo tienen que hacer su trabajo, frente al 22% que marcan que nunca o casi nunca lo pueden hacer.

- **Cantidad de trabajo**

Las respuestas son variadas, el 38% responde que siempre o casi siempre puede tomar la decisión sobre la cantidad de trabajo que tiene que realizar, el 28% indica que a menudo, frente a un 14% que marca a veces y el 20% señala que nunca o casi nunca decide sobre la cantidad de trabajo.

#### • **Calidad del trabajo**

La respuesta mayoritaria (48%) es que siempre o casi siempre pueden tomar la decisión sobre la calidad del trabajo, el 18% lo pueden hacer a menudo, el 22% a veces, frente al 12% que nunca o casi nunca pueden decidir sobre la calidad del trabajo.

#### • **Resolución de incidencias**

Las respuestas son variadas siendo las mayoritarias que siempre o casi siempre (32%) y a veces (36%) los trabajadores pueden tomar decisiones acerca de las resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en el trabajo.

#### • **Distribución turnos**

La respuesta mayoritaria es que no se realizan turnos (74%). En el caso de las personas que realizan turnos: el 12% nunca o casi nunca pueden decidir acerca de la distribución de los turnos rotativos, el 10% responde que sólo a veces y el 4% responde que a menudo puede decidir sobre la distribución de los turnos.

### **E. Relaciones y apoyo social**

El factor “relaciones interpersonales” hace referencia a todos aquellos aspectos relacionados con las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos 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 de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, etc.) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Las relaciones entre personas pueden ser origin, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, etc., ante los cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.



El 72% de los trabajadores considera que se encuentra en una situación adecuada, pero el 28% restante se encuentra expuesto a un riesgo moderado.

Las preguntas del cuestionario relacionadas con este factor de riesgo son las siguientes:

- ***Calidad de las relaciones***

En cuanto a las relaciones con las personas que hay que trabajar, la mayoría señala que son buenas (86%), y únicamente el 14% señalan que son regulares.

- ***Exposición a conflictos interpersonales***

Con relación a la frecuencia de conflictos interpersonales en el trabajo, la mayoría indica que raras veces se producen (66%), con frecuencia el 16%.

- ***Exposición a violencia física***

El 94% de los trabajadores señalan que no existen situaciones en las que intervenga la violencia física, y el 6% señala que en raras ocasiones se producen.

- ***Exposición a violencia psicológica***

Con relación a la frecuencia con la que se producen situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales) la respuesta mayoritaria (82%) es que no existen. El 14% señala que raras veces se producen y un 4% indica que se producen con frecuencia.

- ***Exposición a acoso sexual***

Los encuestados responden que no existe situaciones de acoso sexual para el 98%, y el 2% señalan que raras veces.

- ***Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto***

La respuesta mayoritaria con respecto a resolver una situación de conflicto, es que la empresa pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema en un 42% de los casos.

## F. Variedad / Contenido del trabajo

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 preguntas 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.



En el estudio cuantitativo realizado, se observa que el 78% de los participantes se posicionan en una situación adecuada, el 2% en un riesgo moderado, el 12% en un riesgo elevado y el 8% en muy elevado.

Las preguntas que comprenden este factor son:

- **Trabajo rutinario**

El 76% de los trabajadores responden que si les resulta rutinario el trabajo que realizan, siendo a veces rutinario para el 46%, bastante rutinario para el 24% y muy rutinario para el 6%.

- **Sentido del trabajo**

El 90% de los encuestados responden que mucho (40%) y bastante (50%) y el resto responden que tiene poco sentido el trabajo que realizan (6%) y nada para el 4%.

- **Contribución del trabajo**

El 80% de los trabajadores responde que es importante el trabajo que realizan para la organización, un 10% responde que no es muy importante y el otro 10% responde que no lo saben.

- **Reconocimiento del trabajo por superiores**

El 78% tienen reconocimiento por parte de los superiores frente a los que nunca o casi nunca tienen reconocimiento el 18% de los trabajadores y el 4% que no tienen reconocimiento o no tienen trato.

- **Reconocimiento del trabajo por clientes**

Del 90% de los encuestados que tienen acceso a los clientes, el 82% si tienen el conocimiento de los clientes, siempre (50%), a menudo (14%) y a veces (18%).

- **Reconocimiento del trabajo por familia**

El 98% tienen reconocimiento del trabajo por parte de la familia y amistades, siempre para el 74%, a menudo para el 20% y a veces para el 4%.

## G. Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos 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 cometido y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.



El 78% se posicionan en una situación adecuada, frente al 12% que presentan un riesgo moderado, el 2% un riesgo elevado y el 8% un riesgo muy elevado del factor de riesgo “desempeño del rol”.

El método aborda este factor a partir de las siguientes preguntas:

- **Especificaciones de los cometidos**

La información que recibe el 96% respecto a sus cometidos (lo que tiene que hacer: funciones, competencias y atribuciones) muy clara (56%) y es clara para el 40%, frente al 4% que no la tiene nada clara.

- **Especificaciones de los procedimientos**

La información que recibe el 92% respecto a sus procedimientos (lo que deben hacer: métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) es muy clara (38%) y están clara para el 54%, frente al 4% dice que es poco clara y el otro 4% no la tiene nada clara.

- **Especificaciones de la calidad e trabajo**

La información que recibe el 92% respecto a la calidad de trabajo que se espera que hagas es muy clara (42%) y es clara para el 50%, frente al 8% que no la tiene nada clara.

- **Especificaciones de los tiempos de trabajo**

La información que recibe el 50% respecto al tiempo asignado para realizar el trabajo es muy clara (50%) y es clara para el 32%, y poco clara para el 18%.

## **H. Interés por el trabajador-a / Compensación**

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.



El 86% de los encuestados se encuentran en una situación adecuada, frente al 2% que se posicionan en el riesgo moderado, el 6% en el riesgo elevado y otro 6% en el riesgo muy elevado.

Las preguntas que comprende este factor son:

- **Información sobre la formación**

El 78% de los participantes valoran la información sobre las posibilidades de formación como adecuada, el 12% responde que esta información no es suficiente, frente al 10% que contestan que no hay información.

- **Información sobre las posibilidades de promoción**

El 64% de los trabajadores valoran la información sobre las posibilidades de promoción es adecuada, el 20% responde que esta información es insuficiente, frente al 16% que contestan que no hay información.

- **Facilidades para el desarrollo profesional**

El 32% responde que la empresa les facilita adecuadamente el desarrollo profesional (promoción, plan e carrera, etc.), el 38% responde que se les facilita de forma regular, el 16% indica que estas facilidades son insuficientes y no existe posibilidad de desarrollo profesional para el 14%.

## I. Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo.



Para el 94% de los/las participantes la situación frente al factor de riesgo “Demandas psicológicas” se encuentran en una situación adecuada, el 4% sufren un riesgo moderado y el 2% un riesgo elevado, no existe ningún caso de riesgo muy elevado.

Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de las siguientes preguntas:

- **Requerimientos de aprendizajes**

A la pregunta ¿En qué medida tú trabajo requiere aprender cosas y métodos nuevos? , la respuesta mayoritaria (46%) es que a veces se requiere de aprendizaje.

- **Requerimientos de adaptación**

En cuanto a la pregunta ¿En qué medida tú trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones? El 50% responde que a veces se deben adaptar a nuevas situaciones.

- **Requerimientos de iniciativas**

A la pregunta ¿En qué medida tú trabajo requiere tomar iniciativas? El 50% responde que a veces deben tomar iniciativas.

- **Ocultación de emociones ante superiores**

Del 92% de las personas que han participado en el estudio cuantitativo que tienen superiores, responden que la frecuencia con la que el encuestado tiene que ocultar sus emociones es para el 42% nunca o casi nunca, el 24% a menudo, el otro 24% responde que a veces, y el 2% responde que es siempre o casi siempre cuando tienen que ocultar sus emociones ante superiores.

## 5. PROPUESTAS DE MEJORA

En este capítulo, se exponen una serie de propuestas para la mejora de las condiciones de trabajo con el fin eliminar o bien reducir en la medida de lo posible los factores de riesgo psicosocial.

Ya que, para las empresas mayoristas, unas condiciones de trabajo que propicien la existencia de riesgos de origen psicosocial en los/las trabajadores/as puede tener una relación directa con: absentismo, impuntualidad, aumento de la rotación, menor desempeño y menor productividad, falta de motivación, clima laboral tenso y negativo, situaciones de acoso y violencia, pérdida de imagen, creación de condiciones favorables a la producción de accidentes e incidentes... Todas estas variables y otras, tienen como consecuencia directa con el aumento de costes en general.

Además de producir en los/las trabajadores/as afectados por estos riesgos psicosociales daños a la salud física (trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos... ), mental y emocional (confusión, desorientación, bloqueos mentales, trastornos en el sueño, ansiedad, alteraciones alimentarias... ) e incluso potenciar una conducta adictiva.



La **IDENTIFICACIÓN DE UN RIESGO** supone la reducción e incluso la eliminación de los posibles factores de riesgo, así como de los riesgos laborales que pueden poner en peligro la salud de los trabajadores.

El elemento principal para poder identificar un riesgo es la **EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Que es el **instrumento fundamental** que permite a la gerencia (empresario/a) tomar una decisión sobre la necesidad de realizar todas aquellas medidas y actividades encaminadas a la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo.

La evaluación de riesgos permite **estimar aquellos riesgos que no se hayan podido evitar** obteniendo la información necesaria para que la directiva (empresario/a) esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de **adoptar medidas preventivas**.

En esta evaluación de los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgo, incluidos los **RIESGOS DE CARÁCTER PSICOSOCIAL**.

Puede parecer, que en el ámbito de la prevención de riesgos laborales las actuaciones en el **área psicosocial** **puedan resultar un poco más complejas** que en el resto de áreas (Seguridad, Higiene y Ergonomía) **ya que suele existir alguna dificultad en establecer una relación causal directa entre el factor de riesgo y el daño**.

**La perdida de salud debido a una situación psicosocial** no tratada no se debe normalmente a una causa/efecto directa, sino que **suele ser multicausal**.

## Evaluación psicosocial

Para realizar una **evaluación psicosocial** se deberá tener en cuenta los elementos que entran en juego como: las **CONDICIONES DE TRABAJO QUE PUEDEN PROVOCAR DAÑO**, los **FACTORES MODERADORES Y LAS CONSECUENCIAS**, ya sean sobre la **PERSONA** o sobre la **ORGANIZACIÓN**.

Las ACTUACIONES a realizar para llevar a cabo una EVALUACIÓN PSICOSOCIAL son:

### 1. Identificación de los factores de riesgo considerando el nivel organizacional e individual

En primer lugar es necesario conocer y definir el/los problema/s a investigar teniendo en cuenta además, que los diferentes aspectos del trabajo interactúan entre sí.



#### Fuentes de información:



- Conocer la opinión de los grupos implicados tanto en representación de la empresa como de los/las trabajadores/as.
- Observar el trabajo mientras se está ejecutando.
- Toma de datos de las posibles desviaciones o incidencias durante el desarrollo de los trabajos.
- Análisis de informes o estadísticas relacionados con el tema, que puedan aportar algo de información:
  - Información general sobre la empresa: antigüedad, organigrama, equipamientos y servicios, sistemas de horarios, de salarios, de promoción, etc.
  - Información sobre las características de la plantilla de trabajo: sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.
  - Información relacionada con el absentismo, enfermedades, formación, siniestralidad, rotación del personal (medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados), sanciones, etc.
  - Información relacionada con la producción: productividad, calidad del trabajo realizado y productos comercializados, etc.

## 2. Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar

En cuanto a la METODOLOGÍA y TÉCNICAS aplicables dependerá del problema concreto que la empresa quiera EVALUAR para ello es muy importante:

1. Tener definidos los OBJETIVOS que se persiguen,
2. Éstos ayudará a elegir las TÉCNICAS ADECUADAS.

En cuanto a las técnica de evaluación cabe destacar que ninguna a priori puede ser considerada la mejor, es frecuente, en una misma evaluación de factores psicosociales, la UTILIZACIÓN DE VARIOS “MÉTODOS”, siendo, en muchos casos, la combinación de información de tipo tanto CUANTITATIVO como CUALITATIVO la elección más adecuada.

 Un riesgo psicosocial debe evaluarse mediante el **cruce de datos de técnicas diferentes**. Las técnicas de recogida de información se pueden clasificar, en función de tres tipos de fuentes principales:

- A través de información interna como **estadísticas o informes de siniestralidad** y externa sobre análisis bibliográfico para conocer la situación de la organización en un momento dado.
- A través de la información recogida en **test o cuestionarios** y de la información recogida a través de **entrevistas o grupos de discusión** para conocer la opinión incluso las propuestas de mejora que se proponen.
- A través de la **observación, lista de chequeo** que puede realizar una persona experta.

## 3. Análisis de los resultados y puesta en marcha de un programa de intervención (medidas preventivas)

### Resultados

 El análisis de la información recogida debería permitir conocer la/s CAUSA/S del problema/s y por lo tanto, debe ser el inicio para plantear un **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN** a través de **MEDIDAS PREVENTIVAS CORRECTORAS**.

#### 4. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

---

Seguidamente se debe definir un protocolo o **procedimiento para control** y asegurase de que la implantación de todas aquellas **medidas preventivas** recogidas en el programa de intervención se realizan correctamente y en los plazos previstos.

Para un mayor control sería conveniente llevar registro de esta actividad a través de un check-list de seguimiento y verificación.

#### 5. Propuestas de mejora generales por factores de riesgo psicosocial.

---

Se presentan una serie de propuestas, recomendaciones y medidas preventivas para eliminar y minimizar al máximo los factores de riesgo psicosocial.

##### 1. Tiempo de Trabajo

- Establecer mecanismos que permitan a los/las empleados/as la participación en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
- Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral, por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria, prioritariamente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes...).

##### 2. Autonomía

- Promocionar la autonomía del personal en la realización de las tareas, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo, por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo.

- Atender aquellos puestos en los que el ritmo de trabajo viene impuesto externamente: por la tecnología, el proceso, etc.
- Mejorar el apoyo social de compañeros y superiores y disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.

### 3. Carga de Trabajo

- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos (físicos y/o mentales) intensos y continuados durante toda la jornada laboral.
- Evaluar si los tiempos asignados para la realización de las tareas son adecuados en función de su dificultad, cantidad y asignación de recursos.
- Favorecer la formación en nuevas tecnologías y equipos de trabajo más modernos con el fin de que puedan resolver tareas en con mayor agilidad.
- Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

### 4. Demandas Psicológicas

- Facilitar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo, estableciendo para ello mecanismos o aplicaciones informáticas que faciliten al mando tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método o el momento de realizar las pausas.
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación, formando a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, habilidades de autocontrol, afrontamiento de conflictos, etc.

### 5. Variedad/ Contenido del trabajo

- Proporcionar tareas que impliquen retos. Por ejemplo favoreciendo la utilización de habilidades y conocimientos diversos y la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
- Reconocer adecuadamente el trabajo realizado.

## 6. Participación-Supervisión

- Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar personas de forma saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
- En muchas ocasiones y por motivos de seguridad, el sistema de trabajo está basado en procedimientos, dejando poco margen para fomentar la participación de los trabajadores en el día a día. Aprovechando que la mayoría de empresas dispone de sistemas de gestión normalizados (calidad, medio ambiente o prevención) sería interesante tratar de seguir potenciando la participación de los trabajadores en los procesos de implantación, mantenimiento y mejora de los mismos.
- Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades; por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
- Analizar los medios actuales existentes en cada organización para canalizar la participación (bulzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.); ¿Qué aspectos podrían mejorarse?, ¿Sería preciso crear nuevos canales de participación?.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual, en la medida que sea posible por criterios de seguridad.
- En caso de no estar ya implantados se recomienda la utilización de indicadores de desempeño que reconozcan el trabajo realizado por las diferentes unidades de trabajo.

## 7. Interés por el trabajador-a/Compensación

- Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.
- Mantener al trabajador informado sobre las políticas estratégicas de la empresa, además de establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades.
- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.
- Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional.

## 8. Desempeño de rol

- Impulsar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad 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.
- Procurar que la información e instrucciones lleguen a los trabajadores y comprobar que son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y responsables que tienen un papel clave en ese proceso.

## 9. Relaciones y Apoyo social

- Fomentar el apoyo entre los/las trabajadores/as y sus responsables en la realización de las tareas; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social.
- 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.
- 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.).

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos Laborales.
- ✓ 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- ✓ NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación
- ✓ NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación
- ✓ NTP: 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT.
- ✓ INSHT (2002). *La carga mental de trabajo*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- ✓ Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.
- ✓ Bernardo Moreno-Jiménez “Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio – económico”. Universidad Autónoma de Madrid. ORP journal. Para la mejora e innovación de la empresa. Núm.1 (2014).
- ✓ En Leka, S. y Cox, T. 2009. The European Framework for Psychosocial Risk Management.
- ✓ S.L. Sauter y otros. Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo. OIT.
- ✓ Moreno, B. Báez, C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.
- ✓ Benach, J., Gimeno, D & Benavides, F. G .(2002). Types of employment and health in the European Union. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.
- ✓ Benach, J., Amable, M., Muntaner, C., & Benavides, F. G. (2002). The consequences of flexible work for health: are we looking at the right place? Journal Epidemiology Community Health, 56.
- ✓ Bandura, A. Human agency in social cognitive theory. American Psychologist, 44, 9, 1175-1184.

- ✓ Bestratén, M. Economía Social y Prevención de Riesgos Laborales. Revista INSHT Seguridad y Salud en el Trabajo. N°79. Oct. 2014.
- ✓ Trabajos saludables: “Gestionemos el estrés”.
- ✓ Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos Psicosociales.
- ✓ Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.



AS-0059/2015

Con la financiación de:



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES



Confederación Española de Comercio