



---

**Universidad de Valladolid**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE  
SORIA**

**Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**LA SALUD COMO FACTOR SOCIAL DE  
RELEVANCIA EN LA EMPRESA**

**Presentado por Andrea Tejada García**

**Tutelado por: Juan Romay Coca**

**Soria, [13/07/2022]**

**CET**

FACULTAD de CIENCIAS EMPRESARIALES y del TRABAJO de SORIA

## **RESUMEN**

El presente trabajo trata, en términos generales, la salud laboral de los trabajadores. Se explican y analizan los aspectos fundamentales que afectan a ésta, por un lado, desde el punto de vista psicosocial, siendo importante la relación que el empleado tiene con su entorno laboral y social; y por otro la influencia de la sociedad y los aspectos sociales que le rodean y pueden afectarle.

Se desarrollan los factores psicosociales presentes en el trabajo que pueden alterar el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores, para así entender el cómo se puede llegar a padecer cualquier tipo de riesgo psicosocial, analizando concretamente en esta presente investigación el estrés, el burnout y el mobbing.

El apoyo social que recibe el trabajador, tanto de compañeros como de familiares o amigos también se comenta en esta presente investigación, ya que es relevante para el empleado a la hora de desarrollar efectos positivos o negativos, siendo los segundos consecuencias perjudiciales para su salud.

También se examina la idea de que sufrir enfermedades o tener accidentes laborales no sólo depende del propio individuo y sus acciones, sino que el ambiente que le rodea y su situación social es muy relevante sobre la tendencia de padecerlos. Entre ese entorno se encuentran los determinantes biológicos, ambientales, económicos y el contexto sociocultural en el que vive. En relación, se habla también sobre el trabajo decente, un concepto defensor del empleo digno y todo lo que éste significa.

Por último, acerca de esta investigación, hay un análisis de la evaluación de las relaciones sociales en el trabajo a través de un cuestionario de 22 preguntas, concretamente sobre el entorno laboral y grado de satisfacción de un grupo de profesores del Campus Duques de Soria (Universidad de Valladolid).

**Palabras clave:** salud laboral, factores psicosociales, riesgos psicosociales, aspectos sociales, profesorado.

## ÍNDICE

BLOQUE 1.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
CONTEXTUALIZACIÓN. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA SALUD LABORAL.....	1
JUSTIFICACIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.....	3
 BLOQUE 2. ANÁLISIS Y DESARROLLO .....	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	4
FACTORES DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	4
LOS RIESGOS PSICOSOCIALES .....	7
LOS FACTORES SOCIALES RELACIONADOS CON LA SALUD.....	16
 CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO.....	18
MÉTODO .....	18
RESULTADOS .....	21
 BLOQUE 3. CONCLUSIONES .....	29
 BLOQUE 4. BIBLIOGRAFÍA.....	31
 BLOQUE 5. ANEXOS .....	36

## **BLOQUE 1.**

### **INTRODUCCIÓN**

El presente Trabajo de Fin de Grado se centra en el estudio de los aspectos sociales influyentes en la salud que existen hoy en día en nuestra sociedad. Por otro lado, también se menciona, desde el punto de vista psicosocial, los factores y riesgos psicosociales que existen en el entorno laboral, dándole importancia a las relaciones y apoyo sociales del individuo.

Para ello, no sólo consistirá en el estudio teórico de tales conceptos, sino también en la investigación a través de un cuestionario dirigido al profesorado del Campus Duques de Soria (Universidad de Valladolid) para recoger información relacionada con su entorno laboral y relaciones interpersonales, como también su grado de satisfacción.

En cuanto a los factores sociales y ambientales que tienen que ver con la salud, los avances científicos en los últimos años determinan que hay personas con mayor o menor vulnerabilidad de contraer enfermedades debido a la intervención de factores ambientales, bio-psicosociales y genéticos. Por ello, cada vez más se relacionan áreas como la social o económica como determinantes de la salud. (Arozarena, A).

Por otro lado, no hay tanta preocupación por los peligros psicológicos que pueden adoptar los trabajadores como la hay por los riesgos físicos, la higiene o la seguridad en el puesto de trabajo. No obstante, aunque, como veremos, haya avanzado la investigación de cómo prevenir estos riesgos, así como sus causas o consecuencias, hay organizaciones que no les tienen lo suficientemente en cuenta y no les da la gran importancia que tienen.

Me parece bastante interesante realizar este proyecto tratando la salud laboral desde el punto de vista tanto social como psicológico, contemplando los factores sociales y los psicosociales que pueden perjudicar la salud del individuo en el trabajo. Es lógica la importancia que el empleo supone para las personas, por ello es necesario que éstas cuenten con condiciones y derechos laborales básicos y seguros, remuneración justa y protección social; dichos elementos esenciales constituyen lo que defiende el trabajo decente y es por ello por lo que también se va a abordar en el presente Trabajo de Fin de Grado.

### **CONTEXTUALIZACIÓN. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA SALUD LABORAL.**

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud laboral como “Una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo”.

Según la definición adoptada por el Comité Conjunto OIT/OMS en 1950 y revisada en 1995, la salud laboral debe orientarse a la promoción y mantenimiento del más alto grado

de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; la prevención en los trabajadores de las alteraciones de la salud causadas por sus condiciones de trabajo; la protección de los trabajadores del riesgo resultante de ellos factores adversos a la salud; la ubicación y el mantenimiento de los trabajadores en un ambiente adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas, y la adaptación del trabajo al trabajador y de cada trabajador a su trabajo.

La salud laboral es un concepto relativamente reciente, pero el conocimiento de ésta hunde su historia en un pasado lejano. A lo largo de la historia ha sido una preocupación individual de cada trabajador y el trabajo se asociaba a condiciones duras y daños inevitables, las únicas preocupaciones se basaban en la disciplina, la productividad y los rendimientos favorables.

Desde que el hombre inició sus primeras actividades laborales, que se remontan a los orígenes de la Humanidad, como por ejemplo la construcción de estructuras donde cobijarse, le conllevaban a riesgos, accidentes, enfermedades o incluso la muerte. Hipócrates (siglo II a. C) ya describió el cuadro clínico de la intoxicación saturnina de los mineros y Pilino (siglo I a C) las condiciones laborales en las minas y la exposición a plomo, mercurio y polvos en general de los trabajadores.

Con el inicio del siglo XVIII, el médico italiano Bernardino Ramazzini publica la primera obra relacionada con la medicina laboral, “De morbis artificum diatriba” (Tratado sobre las enfermedades de los trabajadores). En él, examina más de cincuenta oficios y estudia las enfermedades que contraían los trabajadores junto a los remedios preventivos y medidas de protección que podían emplearse. Es por ello por lo que se le considera el iniciador de la Medicina del Trabajo, disciplina que en 1950, el Comité Mixto OIT/OMS definió como “La «medicina del trabajo» tiene como finalidad fomentar y mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”

Tras la Revolución Industrial (1744, Inglaterra), la salud laboral empieza a tener gran importancia con el desarrollo de las industrias y fábricas. Las condiciones laborales cambian junto a la manera de trabajar y avances técnicos, por lo que se originan nuevos riesgos profesionales (accidentes y enfermedades laborales). Pero, no fue hasta la llegada del siglo XIX cuando se empezaron a tomar medidas útiles, como la aprobación de la primera ley relacionada con la salud de los trabajadores “Ley de Salud y Moral de los Aprendices” en la que se regularon una serie de condiciones en las fábricas, como la ventilación de éstas. (Prieto, M<sup>a</sup>J).

Pero, no es hasta 1919 con la creación de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) cuando la preocupación e interés por la salud laboral existe. Una vez creada, en octubre se desarrolla la primera Conferencia Internacional del Trabajo en Washington y se

aceptan seis Convenios Internacionales del Trabajo, afines a ciertas condiciones laborales, como las horas de trabajo en la industria, el desempleo, la protección de la maternidad, el trabajo nocturno de mujeres y menores y la edad mínima para trabajar.

Con el paso de los años la OIT generó más y más importancia, hasta día de hoy que cuenta con más de 40 normas específicas sobre seguridad y salud en el trabajo. (OIT, 1996-2022).

## **JUSTIFICACIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.**

El motivo por el cual he decidido desarrollar el trabajo en función de la salud laboral, concretamente los riesgos psicosociales que se pueden dar en el lugar de trabajo afines al apoyo social, es para indagar sobre la exposición que hay a estos riesgos y el peligro al que pueden conllevar. Además, en cuanto a los aspectos sociales, son factores para tener en cuenta a la hora de estudiar sus condicionantes porque la salud es un elemento fundamental, como ha mostrado la OIT, para así aumentar la productividad, mejorando la vida de los trabajadores y lograr la disminución de las bajas laborales.

He elegido concretamente a los profesores del Campus Duques de Soria como protagonistas de la evaluación porque me ha parecido realmente interesante el poder llegar a conocer la situación que tienen, relacionada con su entorno laboral y personal. A parte de, una vez obtenidas las conclusiones del estudio, poder contribuir (o intentarlo), a una mejora y unos cambios sobre los aspectos mal parados o negativos alcanzados.

Está claro que el hecho de trabajar con más personas es inevitable, sobre todo en ciertos oficios como los profesores o maestros, es por ello por lo que es indispensable conocer los riesgos que te puede generar tu entorno laboral, así como las consecuencias que éstos tienen.

A la hora de empezar con este trabajo, me propuse y delimité una serie de objetivos que quería lograr y concretamente fueron los siguientes:

- Definir, conocer y diferenciar los factores psicosociales, los factores de riesgo psicosocial y los riesgos psicosociales.
- Entender las relaciones sociales que tiene el trabajador, como apoyo en el trabajo y como factor de riesgo psicosocial, así como los tipos de apoyo social.
- Explicar y comprender los tipos más relevantes y comunes de riesgos psicosociales que puede adoptar el individuo en su trabajo.
- Conocer los aspectos sociales que hoy en día deben preocuparnos relacionados con la salud, y saber de lo que trata el trabajo decente, así como sus características y todo lo que comprende el concepto.
- Realizar el cuestionario para recoger información sobre el entorno laboral y grado de satisfacción del profesorado del Campus Duques de Soria.

En cuanto a la metodología a tener en cuenta para el desarrollo del trabajo, he tomado consideración, en primer lugar, la problemática que generan los riesgos psicosociales y el estrés laboral y la poca preocupación que hay sobre ellos en el trabajo. Por tanto, todo el primer capítulo de esta investigación trata de la fundamentación y contextualización teórica de los factores psicosociales, sus factores de riesgo y los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Para ello, he utilizado tanto artículos como modelos teóricos de gran cantidad de autores, trabajos de fin de grado o máster publicados, notas técnicas de prevención (NTP) y publicaciones de grandes instituciones, (como por ejemplo el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo o la Organización Internacional de Trabajo).

Relacionado con el tercer capítulo, se trata de la propuesta de evaluación, a través del cuestionario, al profesorado universitario del Campus Duques de Soria. Para analizar su entorno y satisfacción laborales, la encuesta trata de 22 preguntas en total, de las cuales 3 son introductorias (sobre el género, la edad y el tipo de contrato) y 19 concretas sobre la salud en el entorno laboral. Algunas de estas cuestiones son elaboración propia y otras obtenidas o referenciadas de dos cuestionarios (Ver Anexo I) planteados por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. El primero de ellos trata sobre los “Criterios de calidad para la PST, (1997)” y el segundo se titula “Salud y bienestar mental para PYMES, (2020)”.

La estructura de este Trabajo de Fin de Grado está conformada por cinco bloques. El primero de ellos está formado por la introducción, una breve contextualización histórica del concepto “salud laboral”, la justificación, los objetivos y la metodología empleada para el desarrollo de todo el trabajo. El bloque número dos contempla el análisis y desarrollo de la investigación; dividido en dos capítulos, empezando por todo el marco teórico sobre los temas trascendentes de la salud como factor social de relevancia, tanto la parte psicosocial con los factores y riesgos, como la parte sociológica con la explicación de los factores sociales y el trabajo decente. Y, en segundo lugar, el capítulo II sobre el análisis de la evaluación, a través del cuestionario, de las relaciones sociales en el trabajo. En cuanto al tercer bloque, se encuentra la bibliografía ordenada alfabéticamente en Formato APA. Por último, el bloque cinco dónde se reflejan los anexos.

A parte de todo lo mencionado, las dos primeras páginas son la portada y el índice y, en una hoja aparte separada del Trabajo de Fin de Grado, se encuentra el resumen y las palabras clave de éste.

## **BLOQUE 2. ANÁLISIS Y DESARROLLO**

### **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

#### **FACTORES DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

El informe del Comité Mixto OIT/OMS que trata la Medicina del Trabajo, en 1984 ya fijó la definición de los factores psicosociales como *“las interacciones entre el*

*trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización, por un parte, y por otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”* (Informe Núm. 56 “Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención, 1984, pág. 12)

El Comité Mixto OIT/OMS desde 1984 define los factores psicosociales como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores, como al desarrollo del trabajo”. (NTP 926).

Mintzberg (1993) expone que dichas condiciones pueden afectar a la salud del trabajador de forma positiva o negativa. En el primer caso, las condiciones suponen la adecuación del individuo en el trabajo, ya que le facilitan el trabajo, desarrolla sus competencias personales, siente satisfacción laboral y motivación. Por lo contrario, cuando las circunstancias suponen al trabajador efectos negativos, siente inadaptación en el trabajo, insatisfacción, estrés, etc. Por ello, (Benavides, 2002) indica que cuando los factores psicosociales afectan de manera negativa al trabajador, son factores psicosociales de riesgo. (Gómez, Calvo et al., 2014).

Especificando, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son los factores (que veremos a continuación) que se encuentran presentes en una situación laboral y pueden afectar la salud psicológica y/o fisiológica del trabajador y su desempeño profesional. (Alastruey y Gómez, 2013)

En cuanto a la clasificación de los factores de riesgo psicosocial, nos guiaremos de la que impuso el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA):

- Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.)
- Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
- Relaciones personales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- Rol: ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- Interacción casa-trabajo: problemas de la doble presencia, conflicto de exigencias.

En una situación desfavorable ante dichos factores, no todos los individuos actúan de la misma manera ni les afecta por igual. Cada trabajador tiene su personalidad y cuenta con distintas condiciones y características (necesidades y expectativas laborales, capacidades y competencias, percepción, etc.). Por lo que, esos rasgos personales de cada uno son las que marcan el grado y características de respuestas a los factores de riesgo psicosocial.

### Las relaciones sociales (apoyo social) en el trabajo como factor de riesgo psicosocial

Ana Barrón López de Roda, en su artículo “Estructura social, apoyo social y salud mental” (2001. Vol. 13, nº1, pág. 17) menciona el hecho de que no existe definición exacta de apoyo social, aun sabiendo que es un tema muy estudiado y analizado a lo largo de los años y en la actualidad.

El apoyo social, como bien explican Gil-Monte y Peiró (1997) en su obra “Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse”, es una variable que puede tener efectos positivos o negativos sobre el trabajador y sus riesgos psicosociales. En el trabajo, si hay una buena comunicación interpersonal y el individuo cuenta con apoyo, existe bienestar por lo que se contribuye a evitar o reducir las consecuencias perjudiciales que conllevan los riesgos como el estrés; por lo contrario, si el trabajador tiene mala relación y conflictos con las personas de su alrededor, como compañeros o directivos, aumentarán los sentimientos negativos y los efectos que puedan generarse a raíz de la aparición de síndromes psicosociales, como “Burnout”.

A continuación, y para profundizar sobre el término del apoyo social y todo lo que conlleva, tendré de referencia la NTP N° 439: “El apoyo social”, la cual se trata de una Nota Técnica de Prevención elaborada por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), y concretamente sus redactores son Jesús Pérez y Félix Martín. Ésta se caracteriza por contener recomendaciones preventivas relacionadas con el apoyo social del trabajador, así como sus relaciones interpersonales establecidas en el ambiente personal y laboral (familia, amigos, compañeros de trabajo, etc.)

Dicha NTP, señala cuatro maneras de analizar el apoyo social, desde diferentes puntos de vista. Cada una es diferente, pero se complementan entre sí para conocer a fondo lo que significa dicho concepto.

En primer lugar, se entiende este apoyo como “integración social”. Hace referencia a la cantidad de personas que conforman el entorno social de la persona y el significado que tienen para ella. Es decir, la estructura de las relaciones sociales con las que cuenta (número de amigos o familiares, si está casada, etc.), sin tener en cuenta la calidad de éstas.

En segundo lugar, el apoyo social como “relaciones de calidad”. Tiene que ver con la definición anterior, ya que supone la calidad con la que se caracterizan las personas de las que recibe apoyo, independientemente de la cantidad que éstas sean. Es decir, se valora

más lo valioso que sea ese entorno que el número de amigos, familiares, compañeros, etc., que lo formen. Estas relaciones de calidad pueden ser influyentes sobre la salud y bienestar psicológico a través de varios aspectos: satisfacción de la necesidad de afiliación y afecto, control, etc.

En tercer lugar, nos encontramos con la “ayuda percibida”. Bastante relevante este punto en relación con la salud y bienestar psicológico de la persona ya que se refiere a la percepción de respuestas por parte del apoyo, en el momento que suceden situaciones problemáticas. O lo que es lo mismo, en quién se puede confiar para pedir ayuda cuando la necesitas.

Por otro lado, el apoyo social se puede expresar de distintos modos, según del tipo de apoyo que el individuo recibe por parte de su entorno social. Es decir, dependiendo de la finalidad con la que se define el apoyo recibido, será de tipo emocional, instrumental, informativo o evaluativo. (NTP N°439).

- Apoyo emocional: tiene que ver con el reconocimiento de emociones por parte del emisor, por lo que se caracteriza por mostrarle sentimientos afectivos como cariño, preocupación, ánimo y empatía. Como objetivo, tiene que la persona se sienta valorada y querida emocionalmente.
- Apoyo instrumental: se define como esa ayuda tangible, a través de acciones o servicios concretos, como por ejemplo el favor que te hacen al terminar un trabajo. Hay que tener cuidado con este tipo de apoyo ya que puede generarle al individuo efectos negativos al pensar que necesita ayuda porque no sirve para sobrellevar esa situación o hacer esa tarea.
- Apoyo informativo: hace referencia a la información que recibe el individuo cuando le surgen problemas y la necesita para sobrellevar situaciones. Ese tipo de ayuda que la persona capta no le soluciona el problema, sino que le orienta para saber resolver ella misma su situación.
- Apoyo evaluativo: también se trata de dar información al individuo, pero no para resolver situaciones problemáticas como pasa en el apoyo informativo, sino para que él se autoevalúe.

## **LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

Los riesgos psicosociales son “aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores” (EU-OSHA, 2021).

La UGT de Aragón, indica en su manual de Riesgos Psicosociales la definición de éstos, dada por la OIT desde 1986 como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una

influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias”.

Añade que la exposición a dichos riesgos ha aumentado, y en consecuencia también su importancia y frecuencia tras las transformaciones organizacionales y el proceso de globalización, siendo necesaria su evaluación y control con el objetivo de promover la salud y seguridad en el trabajo. (Raffo, Ráez y Cachay, 2013).

Por tanto, deben evitarse o ser eliminados para así favorecer la salud de los trabajadores, así como lo expone la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales en el artículo 5.1 “la política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras en el trabajo”. (Gómez, Calvo et al., 2014)

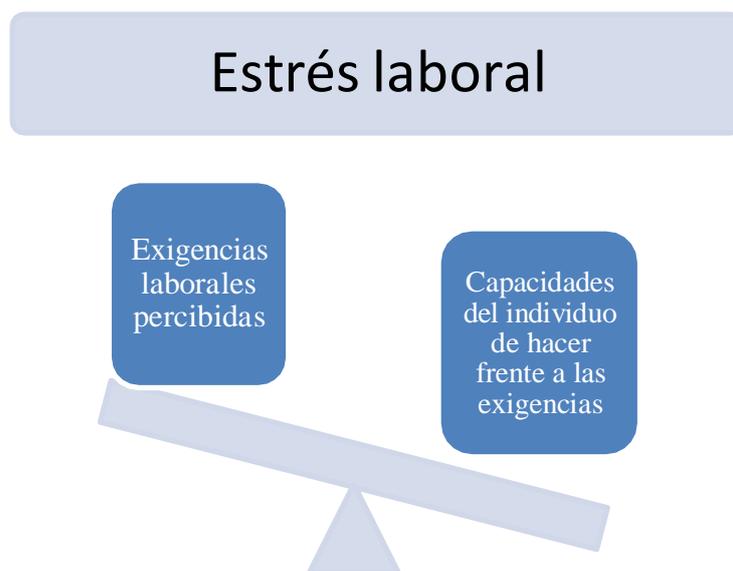
Hay que entender que el riesgo psicosocial es el hecho o situación que afecta al estado de salud del trabajador, con consecuencias importantes y perjudiciales, mientras que el factor psicosocial es la condición organizacional que conlleva a ese riesgo. (Moreno y Baez, 2010).

### Los tipos de riesgos psicosociales a nivel relacional

- *El estrés laboral*

Existe gran cantidad de definiciones relativas al concepto, pero podemos atenernos a la que proporciona el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST) en su portal web, dónde ha publicado la información básica acerca de este fenómeno. Según él, el estrés laboral es uno de los resultados originados por la exposición a varios o algún riesgo psicosocial desfavorable en el trabajo. Es la respuesta, tanto emocional como física, a una situación desequilibrada entre las exigencias laborales percibidas y las capacidades que el trabajador tiene para enfrentarse a ellas. (Ver Figura 1)

Figura 1



*Fuente: elaboración propia*

Desde otro punto de vista, cómo bien indica Inés Piñeiro en su artículo “prevención del estrés laboral”, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, el estrés laboral se define como “*las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador*”. Es decir, es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y el control que el trabajador tenga sobre ellas; sus aspiraciones y la realidad de las condiciones laborales, lo que genera una reacción individual (Durán, 2010, pág. 74).

Según datos de la Eurostat (Oficina Europea de Estadística de la Unión Europea), el estrés es el segundo problema de salud más común entre los trabajadores. Debido al aumento considerable de dicho fenómeno, cada vez es mayor el interés internacional por prevenirlo y afrontarlo (INSST). Y es que, no sólo es dañino para la salud del trabajador que lo padece, sino también para la propia empresa. Los efectos perjudiciales que el estrés laboral puede causar en ella se resumen en un mal rendimiento, gran absentismo, trabajo ineficaz y mayor cantidad de accidentes y enfermedades. Los costes que se generan para las organizaciones y sociedad se aproximan a millones de euros a nivel nacional. (EU-OSHA, 2021).

Las causas que pueden originar estrés a los trabajadores, por parte de ellos dependen de su personalidad y rasgos, pero en la propia organización hay una serie de aspectos que provocan dicho sentimiento en sus empleados. Según el modelo de fuentes potenciales del estrés, planteado por Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge (2009), nos encontramos con tres bloques referidos a las fuentes potenciales de estrés en el trabajo: los factores

ambientales, los organizacionales y los personales. (Robbins y Judge 2009, págs. 638-640):

En cuanto a los factores ambientales, se relacionan con la estabilidad en el puesto de trabajo, los cambios políticos del país y las innovaciones tecnológicas. Es decir, estas causas tienen que ver con el ambiente que le rodea al trabajador, son elementos externos.

Los factores organizacionales, se resumen en las demandas de la tarea que tenga que desarrollar el trabajador y todo lo que éstas incluyan (condiciones laborales, autonomía, monotonía, etc.); las demandas de rol del puesto de trabajo y las presiones a las que conlleva (responsabilidad sobre otros trabajadores, carga de trabajo excesiva o insuficiente, etc.) y las demandas interpersonales, relacionadas con el apoyo social del resto del personal de la organización (compañeros, subordinados, etc.)

Por último, relacionado con el modelo de fuentes potenciales del estrés ya mencionado, se encuentran los factores personales. Éstos se corresponden a los aspectos derivados del ambiente familiar y personal del trabajador. Es decir, el entorno que le rodea (problemas familiares, rupturas conyugales, etc.) y su personalidad, la cual influye mucho a la hora de que ciertas situaciones te puedan estresar y afectar más o menos dependiendo de tu manera de ser (por ejemplo, si eres una persona nerviosa e impaciente, te conllevará a estresarte más fácilmente).

La Organización Internacional del Trabajo referencia a este tipo de estrés como: *“una enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”*. (Rivera-Flores J, 2013, pág. 173). De hecho, la Organización Mundial de la Salud, desde 2005 considera el estrés laboral como una de las máximas prioridades ya que se prevé una subida de casos de trabajadores con estrés laboral a nivel mundial, conllevando a efectos negativos para las economías de los países industrializados, con bajada de la productividad y competitividad, a parte de lo perjudicadas que se verán tanto la salud física como la mental de los individuos estresados. (Del Pino, 2005).

Respecto a las consecuencias, María Martha Durán las describe y divide en dos bloques, en su artículo *“Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”*, siendo éstas las siguientes:

1. En el ámbito personal, siendo las repercusiones que le afectan directamente al propio trabajador. Dichas consecuencias se dividen en cuatro apartados, según las características de éstas:
  - Salud física. Entre los efectos negativos que afectan físicamente al individuo, se encuentran los trastornos gastrointestinales, cardiovasculares respiratorios, musculares, aparición de alergias y úlceras, insomnio, incremento del consumo de medicamentos (como sedantes o ansiolíticos), etc.

- Salud mental, haciendo referencia a lo emocional o cognitivo. En estos casos se encuentran sentimientos como la frustración, ansiedad, depresión, culpa, disminución de la autoestima, etc.
  - Dimensiones conductuales. Aumento de irritabilidad, apatía, agresividad, mal humor, etc.
  - Entorno social, el cual se ve bastante mal parado y perjudicado. El trabajador se distancia de su alrededor, independientemente de personas relacionadas o no con el trabajo. Por lo que, se deterioran las relaciones sociales que el individuo tiene, con amigos, familiares, pareja, compañeros de trabajo, etc.
2. En el ámbito organizativo, refiriéndose a las consecuencias que acarrea la organización. Por un lado, hay repercusiones que le afectan al trabajador, pero tienen que ver con su desarrollo profesional por lo que indirectamente son consecuencias para la empresa. Entre ellas, son muy comunes la disminución del rendimiento o retraso en las tareas, absentismo, aumento de quejas y accidentes o enfermedades laborales, retrasos, etc. Y por otro, las consecuencias que afectan directamente a la empresa como la petición de rotación de puesto del personal, necesidad de mayor supervisión, subida de gastos en materia de salud laboral y conflictos interpersonales entre los trabajadores, disminución de calidad y productividad general, mayor índice de errores, etc.

Centrándonos en la relación que tiene el estrés laboral con las relaciones personales del trabajador, desarrollaremos la importancia que tienen las relaciones interpersonales dentro del trabajo (compañeros, superiores, etc.) como fuera de él, en su entorno (familiares, amistades, etc.) para el estrés laboral, ya que tienen mucho que ver con el apoyo social con el que cuenta el trabajador.

El apoyo social, como bien explica Anastasio Ovejero en su obra “Psicología del trabajo en un mundo globalizado” (Apoyándose en la obra de James S. House, 1981), puede intervenir sobre el estrés en el trabajo de tres formas: mejorando la salud del trabajador satisfaciendo sus necesidades (sentimientos de pertenencia, agradecimiento, seguridad, etc.); reduciendo o evitando situaciones estresantes cuando hay roces y conflictos inevitables, (para ello es importante que las relaciones interpersonales sean buenas y haya buen ambiente laboral o familiar) y por último, intentando que los efectos negativos que provoca el estrés sean lo menos perjudiciales posible (bienestar psicológico).

El hecho de contar con un positivo clima laboral y tener apoyo por parte de las personas de tu entorno te proporciona saber que existe “ayuda disponible” y que no estás solo/a. Esto conlleva a que se cuente con fuentes de apoyo y los niveles de estrés laboral puedan reducirse o incluso desaparecer. (Contreras, 2011).

- *El “Burnout”*

El “Burnout”, también conocido como el síndrome de quemarse por el trabajo (a partir de ahora SQPT), lo explica Gil-Monte (2003, pág. 183) como *“la respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo profesional”*.

En cuanto a los síntomas, hay gran cantidad de teorías y modelos realizados por diferentes autores, como Farber (1991), Edelwich y Brodsky (1980), Golembiewski, Sun, Lin y Budreau (1995), entre tantos. (Martínez, 2010, pág. 8). Depende de autores, los síntomas hacen referencia a las fases desde el inicio de aparición del burnout hasta el final, lo que significa que ya has adoptado el síndrome plenamente. Prácticamente todos ellos los identifican de la misma manera. En este caso, nos guiaremos por los autores Maslach y Jackson (1981) que explican el síndrome tridimensional con las siguientes características:

1. El agotamiento. Sinónimo del sentimiento de estar sobre exigido, perdiendo poco a poco la energía. No sientes ganas de continuar con el trabajo ya que sientes que no puedes dar más de ti.
2. El cinismo. El síntoma en el que manifiestas actitudes negativas y apáticas hacia el resto de las personas (clientes, compañeros, subordinados, etc.). Es una conducta impersonal, por lo que se manifiesta de manera general, independientemente de la persona sobre la que se tiene esas actitudes irritables y cínicos.
3. La ineficacia. Se identifica con la falta de realización personal. Sensación de incompetencia y carencia de productividad; no te sientes realizado como trabajador y estás desmotivado laboralmente. Dicho coloquialmente, sientes que “no sirves para nada”.

En cuanto a las causas que pueden darse que generen el sentimiento “quemado por el trabajo” al individuo, es complicado establecer una lista concreta pero sí hay una serie de factores que pueden provocarlo. (Forbes, 2011).

En primer lugar, se hace referencia a los servicios directos con clientes, es decir, trabajos cara al público o dedicados a tener contacto con personas, como por ejemplo pueden ser los enfermeros, profesores o médicos. También puede darse con el entorno laboral, sobre todo cuando aparecen comparaciones con compañeros o hay falta de apoyo. Dicho agotamiento emocional que caracteriza este síndrome puede surgir a raíz de circunstancias de incertidumbre o falta de control del trabajador.

En segundo lugar, a nivel cognitivo, se encuentran las siguientes variables:

- Factores organizacionales que problematizan el desarrollo de la labor del individuo, como la falta de recursos.

-Expectativas de la actividad profesional diferentes a la realidad, provocando no sólo estrés, sino también frustración y falta de motivación, lo que conllevará más tarde al burnout.

-Falta de ciertos factores clave para que el trabajador se sienta eficiente y valorado en la empresa, como pueden ser el control, la retroalimentación o adecuado apoyo social.

Referente a las consecuencias que genera el Burnout, Merino (págs. 17-19) las clasifica en tres grupos, siendo estos: las consecuencias individuales (los síntomas que desarrolla el individuo a raíz de sufrir dicho síndrome); las consecuencias sociales y familiares (efectos que se producen a nivel social para el trabajador y su entorno); y las consecuencias organizacionales (los problemas que pueden surgirle a la propia empresa).

1. Consecuencias individuales. Los síntomas que pueden surgirle al trabajador se dividen en los siguientes tipos:
  - 1.1. Síntomas afectivo-emocionales. A este grupo pertenecen la mayoría de las manifestaciones provocadas por el burnout. Entre éstas, los más comunes son la depresión, pérdida de autoestima, agresividad, sentimiento de fracaso, etc.
  - 1.2. Síntomas cognitivos. Son de gran importancia porque marcan la iniciación del síndrome, ya que el trabajador siente incoherencia entre sus expectativas y la realidad en el trabajo. Eso le provoca la desvalorización personal, la desconfianza y la frustración. (Citado de Martínez-Pérez, 2010)
  - 1.3. Síntomas conductuales. Se asemeja a la despersonalización, desarrollando actitudes negativas impersonales, e incluso violentas. Las consecuencias más comunes son la pérdida de la capacidad de planificación y de la actitud proactiva; y el consumo de estimulantes y/o sustancias perjudiciales para la salud.
  - 1.4. Síntomas físicos. Entre ellos, se encuentran las cefaleas, los dolores musculares (sobre todo dorsales), la pérdida de apetito, la fatiga crónica, etc. Mientras que entre los trastornos psicofisiológicos se mencionan posibles trastornos alérgicos, gastrointestinales, úlceras, trastornos cardiovasculares y respiratorios.
2. Consecuencias sociales y familiares. Como ya he comentado anteriormente, el individuo tiende a tener actitudes negativas y agresivas, lo que también conlleva al aislamiento y desprecio a cualquier interacción social. Las relaciones interpersonales con su entorno se deterioran y eso provoca pérdida de apoyo social. No sólo ocurre en el trabajo con compañeros, superiores, etc., sino también en el ámbito familiar, amistades, relaciones sentimentales, etc. Este tipo de consecuencias son las que más importancia tienen
3. Consecuencias organizacionales. Para la empresa, que el trabajador esté afectado por el Burnout es perjudicial ya que el individuo puede acabar abandonando el

puesto; se registran muchas bajas laborales lo que conlleva al descenso de la productividad y actividad económica; las actitudes nefastas que desarrolla provocan el descenso del rendimiento, mala calidad y eficacia a la hora de trabajar, insatisfacción laboral, pasividad, etc.

En relación con estas consecuencias, adjunto un cuadro resumen (Tabla 1) de los síntomas del SQPT que el trabajador desarrolla y los efectos para la propia organización:

Tabla 1

PARA EL TRABAJADOR
<p>A. Psicosomáticos: cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.</p> <p>B. Conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.</p> <p>C. Emocionales: predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.</p> <p>D. Actitudinales: actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.</p> <p>E. Sociales y de relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extralaboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).</p>
PARA LA ORGANIZACIÓN
<p>Se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja); disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, se da un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, etc.</p>

*Fuente: NTP 705: “Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II)*

- El “Mobbing”

En cuanto a su definición, como bien señala la NTP N.º 854 (2009) “Acoso psicológico en el trabajo”, hay muchas definiciones del concepto hoy en día. Por ello, nos centraremos en la que esta guía indica en la página 3. El mobbing, también conocido como acoso laboral o acoso psicológico en el trabajo (APT) es *“la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas (acosado/s o víctima/s) por parte de otra/s (acosador/es) que actúan frente a aquellas desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”*.

Hay una serie de conductas violentas (Tabla 2), por parte del acosador hacia su víctima, tipificadas que dan significado a dicho acoso.

Tabla 2

## Acciones de violencia psicológica en el trabajo sobre la víctima

Ataques con medidas organizativas  
Ataques a sus relaciones sociales  
Ataques a su vida privada  
Ataques a sus actitudes  
Amenazas de violencia física  
Agresiones verbales  
Rumores

*Fuente: elaboración propia con información de NTP N°854*

También hay que tener en cuenta, como bien dice la propia definición, que no se trata de APT situaciones concretas no prolongadas en el tiempo, como por ejemplo un hecho violento puntual; o circunstancias que realmente no impliquen destrucción psicológica, como puede ser una crítica constructiva. (NTP 854, 2009).

Por otro lado, y también interesante, Iñaki Piñuel y Zabala, psicólogo y experto en este tipo de acoso, aparte de otras materias, considera el mobbing como *“un continuado y deliberado maltrato verbal o modal que recibe una persona por parte de otro u otros, con vistas a reducirlo, someterlo, apocarlo, amilanarlo o destruirlo psicológicamente y que consiste en comportamientos de hostigamiento frecuentes, recurrentes y sistemáticos contra él”*.

La característica más importante de este tipo de acoso (Ovejero, 2006, págs.196-197), es el hecho de que un grupo de personas relacionadas con la empresa (independientemente de su posición jerárquica) colabora en la acción acosadora hacia la víctima, hasta que ésta acaba completamente sola y sin apoyo. Es un proceso premeditado, intencionado y destructivo. Las secuelas que el acosado adopta pueden ser tan graves que a veces duran años o incluso, hay casos en los que nunca se recupera del todo y genera incapacidad temporal. (Piñuel, 2002, pág. 82).

En cuanto a las consecuencias que genera el mobbing para el trabajador, son parecidas a las generadas por el estrés laboral o el Burnout, pero más intensas y de peor pronóstico. Ovejero (2006, págs. 192-193) menciona los cinco grupos de síntomas generados (citado por Leymann y Gustafsson (1996):

1. Síntomas cognitivos: depresión, apatía, irritabilidad, agresividad, inseguridad, sensibilidad, etc.
2. Síntomas psicósomáticos: dolor abdominal, diarrea, vómitos, pérdida de apetito, etc.
3. Síntomas derivados de la producción de hormonas del estrés: dolor torácico, sudores, sequedad de la boca, palpitaciones, dificultades respiratorias, etc.
4. Síntomas relacionados con la tensión muscular: dolores de espalda, cervicales y musculares.
5. Trastorno del sueño: insomnio, pesadillas, etc.

En casos de acoso en el trabajo, la organización debería tener preocupación ya que también se ve fuertemente afectada, y no sólo económicamente. Una serie de factores como el ritmo de trabajo, la cantidad y calidad laborales y la eficacia disminuyen, conllevando a peores resultados. También, y cómo es lógico, el clima social de la empresa se ve negativamente perjudicado, la comunicación y trabajo en equipo llegan a ser inexistentes, al igual que la cooperación y calidad de las relaciones interpersonales entre los trabajadores. (López-Cabarcos y Vázquez, 2003, págs. 169-172).

A diferencia con otros riesgos psicosociales como el estrés laboral, la personalidad de la víctima que lo sufre no tiene a penas transcendencia ni importancia con la causa, ya que los factores de esa personalidad pueden ser diversos y diferentes entre trabajadores que hayan sido acosados. Aunque, cómo bien se explica en la NTP 854, científicamente se ha intentado llegar a un perfil concreto de ciertas características comunes de los acosadores, víctimas y cómplices, no se cuenta dicha personalidad como condición “necesaria” para ser participante en un acoso laboral ya que el carácter y perfil de cada persona es subjetivo y distinto. Lo importante ante un caso de APT, es tener en cuenta los factores de riesgo que generan negativamente daños, ya que son hechos objetivos.

## **LOS FACTORES SOCIALES RELACIONADOS CON LA SALUD**

Ante cualquier ambiente hay personas que tienen mayor posibilidad de sufrir enfermedades o tener accidentes que otras. Tras avances científicos en los últimos años se ha podido establecer que la tendencia a padecerlos con mayor probabilidad no ocurre aleatoriamente, sino que hay factores ambientales y sociales que influyen en los individuos. Es por ello por lo que cada vez se tiene más en cuenta la idea de que los determinantes de la salud no sólo se encuentran en el interior de las personas, sino que las situaciones o elementos que les rodean son también responsables. (Arozarena, A).

Estos determinantes sociales, definidos por la Organización Mundial de la Salud en el año 2008, son “las circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven y envejecen, incluido el sistema de salud”. Las circunstancias son la consecuencia de la distribución del dinero, poder y recursos a nivel mundial, nacional o local. (De la Guardia y Ruvalcaba, 2020).

Por lo tanto, existen diferentes condicionantes externos al individuo que repercuten en su salud. La Fundación de Educación para la Salud (FUNDADEPS), señala los siguientes factores sociales influyentes en la salud:

1. Los determinantes biológicos. Se refiere a las circunstancias que la persona hereda genéticamente de sus ascendientes. Éstas pueden ser enfermedades, carencias de componentes nutricionales o mayor probabilidad de sufrir alguna alteración en la salud en el futuro.

2. Los determinantes ambientales. Contemplan factores externos al individuo, aunque se tenga cierto control sobre ellos. Estos factores pueden ser la vivienda, la exposición de contaminación, el entorno urbano, etc.
3. Los determinantes económicos. Son los que ofrecen la posibilidad de acceder a los bienes o servicios relacionados con la salud, como el acceso a la atención sanitaria, la educación, el trabajo o una alimentación suficiente.
4. El contexto sociocultural. Determina la cultura de la sociedad, siendo situaciones que condicionan las decisiones del día a día de esa persona, las cuales pueden repercutir en su salud. Este contexto engloba aspectos como los hábitos cotidianos, el estilo de vida, las creencias religiosas, las relaciones personales, etc.

Cómo bien expone el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), la clase social también tiene influencia sobre la salud y hay variedad de estudios que indican que las personas que pertenecen a clases más bajas tienen mayor probabilidad de enfermar y vivir menos años, ya que viven en ambientes insalubres. Pertenecer a una clase social alta o baja condiciona tanto el entorno social como el laboral, ya que los individuos con menores estratos socioeconómicos tienen menos acceso a servicios sanitarios, no cuentan con las mismas oportunidades de seguir conductas saludables ni accesibilidad a trabajos con buenas condiciones laborales.

ISTAS también indica que el desempleo o la inseguridad en el empleo conllevan a mayores tasas de mortalidad, ingresos hospitalarios, enfermedades mentales y adicciones. Por lo que, las personas que se encuentran en dichas situaciones desarrollan efectos negativos en su salud.

### El trabajo decente

El trabajo decente es una concepción que pretende expresar lo que tendría que ser un trabajo o empleo digno. No es decente el que se desarrolla sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales; ni el que cuenta con una remuneración desproporcional al esfuerzo ejecutado; ni el que no cuenta con protección social o excluye el diálogo social y el tripartismo; ni el que presenta situaciones discriminatorias de cualquier tipo (OIT, 1996-2022).

Dicho concepto recoge las ambiciones de los trabajadores a lo largo de su vida laboral. La OIT refleja en su Programa de Trabajo Decente, que significa “la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas y la igualdad de oportunidades y trato para todos, hombres y mujeres” (OIT, 1996-2022).

Juan Somavia (director general de la OIT desde 1999 hasta 2012), en la Memoria presentada en la 87ª Conferencia Internacional del Trabajo en junio de 1999, estableció que el objetivo primordial de la OIT era “promover oportunidades para que los hombres

y mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana”.

El trabajo decente trata de cumplir con las expectativas laborales y de futuro que todo trabajador debería alcanzar, con relación a los siguientes aspectos: (Rodgers, 2002).

-El trabajo y el empleo en sí mismos (remuneración, jornada laboral, precariedad en el lugar de trabajo, condiciones adecuadas, oportunidad del desarrollo personal, etc.)

-Existencia de los derechos laborales fundamentales (Libertad de asociación, igualdad entre hombres y mujeres, prohibición de trabajo forzoso u obligatorio y trabajo infantil, etc.)

-La seguridad, encargada de velar por el bienestar de los trabajadores, a través de mecanismos legislativos de protección (como el convenio colectivo), prevención laboral en los lugares de trabajo, medidas y ayudas ante casos de enfermedades, accidentes o cualquier situación que sea negativa para la salud laboral, etc.

-La representación y el diálogo para los empleados, pudiendo dar voz a sus necesidades o reclamaciones, con ayuda de organizaciones sindicales y representantes para así llegar a acuerdos y negociaciones colectivas.

## **CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO.**

### **MÉTODO**

- *Participantes*

Para el desarrollo de la investigación, a través de un cuestionario relacionado con el entorno laboral y el grado de satisfacción, han participado 13 profesores/as del Campus Duques de Soria, perteneciente a la Universidad de Valladolid. Entre ellos, ocho son mujeres y cinco hombres. Esta realidad puede ser porque la profesión de profesor/a es altamente feminizada, aunque en cargos universitarios no lo es tanto como en docencia no universitaria.

De la muestra total, tres de ellos/as tienen una edad comprendida entre los 30 y 40 años; seis entre 41 y 50 y los cuatro restantes entre 51 y 60 años. En cuanto al tipo de contrato también se les preguntó y las respuestas reflejan que cinco participantes son funcionarios (38,5% del total), cinco son indefinidos en el campus (38,5% del total) y tres cuentan con contrato laboral a término (23,1% del total).

- Instrumentos y variables

Cómo ya he comentado anteriormente, el instrumento utilizado para la investigación del trabajo ha sido un cuestionario de 22 preguntas en total, de las cuales 3 son introductorias sobre el género, la edad y el tipo de contrato, 16 (ya que hay dos que se repiten como “preguntas de control” y así verificar que las respuestas de los encuestados son verdaderas) concretas sobre la salud en el entorno laboral y la última totalmente libre para dar opción a cualquier sugerencia, indicación o aclaración que el participante quiera aportar. A parte, se integraba antes las preguntas una pequeña descripción en la que se informaba a los participantes sobre la finalidad del cuestionario, la voluntariedad para colaborar en él y el anonimato de los datos y respuestas.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo propuso una serie de cuestionarios de promoción de la salud en el trabajo y he tenido de referencia a la hora de crear el definitivo para esta investigación dos de ellos (Ver Anexo I). El primero de ellos se titula “Criterios de calidad para la PST” y trata una autoevaluación de las acciones sobre la promoción de la salud que se estén desarrollando en la empresa. El segundo, llamado “Salud y bienestar para PYMES” y consta de preguntas para conocer la contribución a la salud y bienestar psicológico del entorno laboral, enfocado a micro y pequeñas empresas.

En cuanto a las 16 preguntas, en general, se relacionan con el ambiente de los participantes, (tanto personal y familiar como laboral). En 7 de ellas se pregunta sobre la formación, orientación y actuación por parte de la Universidad ante ciertas situaciones que desarrolla el profesorado; referentes a la salud laboral, los factores y riesgos psicosociales; la implicación en casos causantes de algún tipo de riesgo psicosocial, (como estrés o acoso laboral). También se les pregunta acerca de la oportunidad que se les da de flexibilización a la hora de organizarse ellos mismos su trabajo y si el Campus Duques de Soria invierte en recursos humanos, materiales o económicos para promover acciones sobre el bienestar en el trabajo.

Por otro lado, a los participantes se les hacen 9 preguntas enfocadas al entorno, tanto laboral como familiar, ya que son cuestiones relacionadas con los compañeros o superiores de trabajo y sobre amigos y familiares. En este caso, he hecho más hincapié en las relaciones laborales con compañeros porque considero que, en este tipo de trabajo, son las personas con las que más tiempo se pasa y más conocen, en comparación a los superiores. Por lo que, se entiende que hay más probabilidad de ambientes laborales negativos o perjudiciales por parte de los compañeros, y, por el contrario, también se les considera la mayor fuente de apoyo en el trabajo. Los temas principales por los que se pregunta son el trato que reciben por parte de sus compañeros o superiores, al igual que si alguna vez se han visto en conflicto con ellos y si consideran a los compañeros de trabajo amigos, pasando con ellos tiempo libre más allá de lo que se ven en la Universidad.

- Procedimiento

Lo primero que se hizo fue la búsqueda de información sobre los temas centrales del trabajo, para así encaminar las preguntas del cuestionario que se iban a hacer.

A continuación, se seleccionó el instrumento que se iba a usar para recabar la información necesaria de análisis, en este caso, el cuestionario. Una vez decididas las cuestiones oportunas, se trasladaron a la página “GoogleForms” o “Formularios de Google” para formalizar las preguntas en lo que ha sido el cuestionario final. Éste fue distribuido a través de correo electrónico a diferentes docentes del Campus, solicitándoles su participación. Los correos electrónicos institucionales son públicos (en la web de la Universidad) y se fueron obteniendo de esta fuente. Por otro lado, se solicitó que los participantes difundieran también la información entre sus compañeros, siguiendo el modelo de “bola de nieve”.

- Diseño y plan de análisis

La investigación tiene carácter cuantitativo y se realiza en un único momento. Asimismo, se trata de un cuestionario cerrado, que por pregunta sólo acepta una opción como respuesta y con obligatoriedad de contestación en todas ellas.

En cuanto a las opciones de contestación, en la mayoría de las cuestiones hay 5 tipos de respuesta, que forman una escala, siendo ésta:

- Nada de acuerdo
- Poco de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

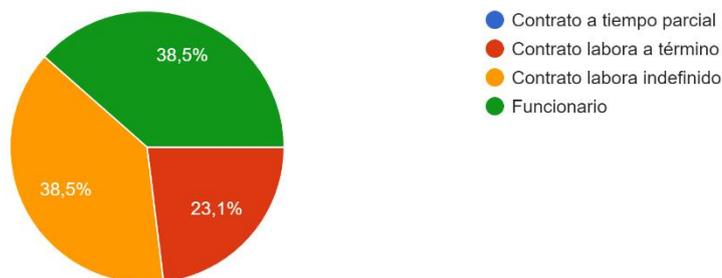
Esta escala se da, cómo ya he dicho, en la mayoría de las preguntas, pero hay algunas que cuentan con más opciones (como “No sé” o “Lo desconozco”), dado el tema del que trata la pregunta y la probabilidad de que la contestación pueda ser otra opción diferente al sentirse o no de acuerdo.

Para ejecutar la interpretación y análisis de los resultados obtenidos de las preguntas, se ha tenido en cuenta los propios gráficos otorgados por el “Google Forms”, en los cuales están los resultados de las respuestas sintetizados y ordenados, junto al porcentaje de coincidencias de los participantes y lo que ha votado cada uno.

A continuación, adjunto un ejemplo (Gráfico 1) de una respuesta a una de las preguntas para así ver claramente cómo nos proporciona el “Google Forms” las contestaciones.

Gráfico 1

Tipo de contrato  
13 respuestas



*Fuente: Google Forms*

## RESULTADOS

Los objetivos de la presente investigación y del trabajo en general se basan en conocer la importancia y desarrollo de los factores sociales y psicosociales que afectan a la salud laboral de los trabajadores. Más concretamente, y por ello se ha evaluado al profesorado del Campus Duques de Soria (Universidad de Valladolid), se ha querido llegar a conocer su situación respecto a la implicación por parte de la entidad sobre riesgos y factores psicosociales y las relaciones interpersonales entre los docentes participantes y sus compañeros y superiores. Tras todo el análisis, se pretende mejorar, en el futuro, aquellos puntos débiles o cuestiones que podrían readaptarse o transformar para lograr al máximo el bienestar y satisfacción laborales de los profesores.

En cuanto a los resultados, se analizarán diferenciados en dos bloques: los que tienen relación con el Campus Duques de Soria (Universidad de Valladolid) y los afines al entorno, tanto laboral como personal, de los participantes en la investigación.

Cómo ya he dicho en el apartado de los instrumentos y variables de este capítulo del trabajo, el cuestionario se divide en dos temas centrales; por un lado, las 7 preguntas vinculadas a la Universidad (orientación, implicación, actuación ante situaciones de riesgo, flexibilización, etc.); y por otro, 9 cuestiones enfocadas al entorno laboral y familiar de los participantes.

En la Universidad, casi todos los participantes (concretamente 11 de ellos, lo que es el 84,7% del total) están de acuerdo con que sí se adoptan medidas a favor de la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar. Cuentan con horario flexible, disposición de días libres cuando se necesiten, acompañamiento de familiares al médico, etc. En cambio,

hay tres profesores que se sienten nada y poco de acuerdo con esta premisa. Contar en tu puesto de trabajo con una adecuada conciliación entre la vida laboral, personal y familiar es realmente importante, ya que te permite el disfrute de ciertos permisos, (como el ajuste de horarios, reducción de la jornada de trabajo o días libres), lo que origina motivación en el puesto y gran satisfacción y bienestar laboral, conllevando a la reducción de estrés.

Bastante vinculada con la conciliación, se les ha preguntado sobre la libertad de poder decidir por sí mismos la manera de trabajar, en cuánto a organización (orden, resolución de problemas, pausas, etc.). La valoración ha sido bastante parecida, ya que un único participante ha votado que se siente poco de acuerdo con esa libertad. El resto, son el 53,8% (7 profesores) los que son mayoría sintiéndose muy de acuerdo con la cuestión. Esta apreciación es bastante positiva ya que contar con la autonomía de poder adaptar el trabajo a tus necesidades y gustos aporta confianza en ti mismo y bienestar psicológico, ya que no sientes la presión o malestar de estar trabajando de una manera incompatible a tu forma de trabajar.

Acto seguido, comparto la tabla (Tabla 3) que muestra el porcentaje de votos que ha tenido cada respuesta por parte de los 13 participantes del cuestionario.

Tabla 3

<b>CUESTIÓN</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Adaptación en la Universidad de las condiciones laborales para conciliar la vida laboral, personal y familiar	15,4%	7,7%	30,8%	30,8%	23,1%
Libertad de decisión para que cada uno pueda organizar su trabajo como quiera	-	7,7%	7,7%	53,8%	23,1%

En cuanto a las acciones formativas sobre la salud laboral, los factores de riesgo y el bienestar mental para el profesorado (gestión del estrés o conflictos, prevención de riesgos, etc.) y los recursos (materiales, humanos y/o económicos) destinados a la promoción de éstas, ambas preguntas coinciden, más o menos, en las respuestas. La valoración de los resultados muestra que, sobre las acciones formativas, 5 de los profesores sienten que no están de acuerdo con que la Universidad las promueve; 6 sí lo están y los 2 restantes no saben sobre el tema. Con relación al destino de recursos para promover dichas acciones, es casi la mitad de la muestra (concretamente 7 personas) la que está de acuerdo en que no se destinan; a diferencia de 4 participantes que sí están de acuerdo y 2 que lo desconocen, puede ser que no se hayan interesado realmente porque no les ha hecho falta conocer sobre ello.

Todo esto quiere decir, que la institución universitaria no cuenta con el apoyo unánime por parte de sus docentes para confirmar que es un organismo promotor de formación sobre salud laboral o preocupación de los factores psicosociales y bienestar mental, ni tampoco que invierte en recursos para la promoción de éstas. Sí es cierto que me llama la atención que no haya coincidencia porque el tema por el que se pregunta es objetivo, es decir, las acciones formativas y los recursos existen o no existen en la Universidad, por lo que me sorprende el hecho de que haya profesores que afirmen que están de acuerdo y otros que no. Esto puede significar que la adquisición o mejora de las competencias y conocimientos relacionados con la salud laboral y factores psicosociales no sean iguales para todos, ya que no todos ellos lo disfrutan.

A continuación, adjunto una tabla (Tabla 4) que refleja las respuestas, a nivel global, de los participantes respecto a estas dos variables que acabo de comentar.

Tabla 4

<b>CUESTIONES</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé	Lo desconozco
Promoción de acciones formativas sobre salud, factores de riesgo y/o protección del bienestar mental.	15,4%	23,1%	38,5%	7,7%	-	7,7%	7,7%
Existencia de recursos humanos, materiales y económicos para la promoción de acciones de salud y bienestar	15,4%	38,5%	15,4%	15,4%	-	7,7%	7,7%

Sobre situaciones en las que están presentes riesgos psicosociales, como el acoso, violencia o intimidación, se les ha preguntado acerca de la orientación, por parte de la Universidad, de cómo actuar. Es destacable la evaluación de esta cuestión ya que han sido 11 participantes los que han coincidido en que no están de acuerdo con que la institución les sepa orientar o se haya preocupado en hacerlo cuando hay casos de riesgos

psicosociales. Sólo uno de los restantes opina lo contrario y el otro no lo sabe porque no se ha interesado por el tema.

Debería preocuparle a la Universidad no contar con la orientación de su profesorado en estos casos, ya que, cómo he comentado a lo largo del trabajo, el problema de los riesgos psicosociales no tiene importancia únicamente para quién lo sufre. La entidad en la que el afectado trabaja debe ser consciente del riesgo y proponer soluciones porque puede salir muy perjudicada.

Cómo en cuestiones anteriores, anexo la tabla (Tabla 5) dónde se resumen las respuestas globales de los profesores en cuánto a la orientación sobre la actuación ante casos de aparición de riesgos psicosociales.

Tabla 5

<b>CUESTIÓN</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
Orientación de la Universidad al profesorado sobre cómo actuar ante situaciones de acoso, violencia o intimidación.	23,1%	61,5%	7,7%	-	-	7,7%

Para finalizar las cuestiones relacionadas con la Universidad, otro punto para tener en cuenta es la implicación por parte de la entidad universitaria por actuar y así corregir aquellos factores que generen estrés. Bastante similar a la cuestión que acabo de comentar, han sido 11 personas las que sienten no estar de acuerdo con dicha implicación, siendo estas el 84,6%. Sobre el resto, un participante está de acuerdo y otro no sabe.

Pero, a pesar de esa falta de implicación por parte de la entidad, el 92,3% de la muestra, es decir, 12 profesores, han afirmado que nunca han estado de baja por padecer algún riesgo psicosocial (estrés laboral, acoso, violencia, etc.). El otro participante ha votado estar poco de acuerdo, resultando que sí estuvo de baja.

Coincido con la opinión anterior sobre que la Universidad debe ser consciente de que la generación de estrés en el profesorado es un hecho que le repercute a ella también.

A continuación, se adjunta la tabla (Tabla 6) con los resultados de ambas cuestiones.

Tabla 6

<b>CUESTIONES</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
-------------------	-----------------	-----------------	------------	----------------	-----------------------	-------

Implicación de la Universidad para actuar en la corrección de los factores que generen estrés laboral	53,8%	30,8%	7,7%	-	-	7,7%
“Nunca he estado de baja laboral por causa de algún riesgo psicosocial como el estrés laboral, el acoso o la violencia”	-	7,7%	-	15,4%	76,9%	

En referencia al entorno, tanto laboral como personal, de los participantes en la investigación, veremos a continuación los asuntos por los que se les ha preguntado, para así conocer un poco sus puntos de vista en relación con el apoyo social y a sus relaciones interpersonales.

“Nunca he tenido conflicto con mis superiores” fue el primer supuesto al que tuvieron que responder, para así saber sobre sus conflictos personales con la autoridad jerárquica. Las respuestas de los profesores implicados fueron, por un lado, 61,6% (lo que se refiere a 8 personas) el porcentaje que afirmó estar de acuerdo; y por otro, los 5 profesores restantes que votaron no estar de acuerdo con la situación planteada. Esto conlleva al hecho de que la mayoría de ellos no se han visto envueltos en algún conflicto con sus superiores jerárquicos, algo que cabe destacar positivamente.

También se les propuso la misma situación, pero con compañeros, a lo que 5 de ellos respondieron no haber tenido conflicto y los 8 restantes, al contrario. Llama la atención la comparativa entre ambas posturas ya que las respuestas están invertidas. En este caso, son la mayoría los que han tenido conflicto con algún o algunos compañeros. La diferencia y por lo que ha habido más casos de problemas entre compañeros, puede verse en el tiempo que se pasa con unos y otros. Al fin y al cabo, con los compañeros se está más horas a lo largo del día que con los superiores, y se comparten más momentos.

Sí es cierto que las disputas o desacuerdos en el lugar de trabajo entre empleados, ya sean o no compañeros de puesto o de distinta jerarquía, son inevitables e incluso pueden llegar a ser necesarios para que así los implicados aprendan a solucionarlo y crezcan personal y profesionalmente. Pero, a pesar de ello, pueden ser muy peligrosos, perjudicándoles a ellos mismos y a la entidad dónde trabajan ya que conlleva consecuencias negativas, como mal clima laboral, inconformidad de los trabajadores o incluso riesgos psicosociales.

Por lo que lo importante en una organización no es evitar que haya conflictos entre el personal, superiores o compañeros, sino saber sobrellevarlos y ponerles solución hasta que todos estén conformes.

En la siguiente tabla (Tabla 7) se plasman los resultados sobre los conflictos entre compañeros o superiores y los profesores encuestados.

Tabla 7

<b>CUESTIONES</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
“Nunca he tenido conflicto con mis superiores”	15,4%	23,1%	38,5%	7,7%	15,4%
“Nunca he tenido conflicto con mis compañeros”	15,4%	46,2%	30,8%	-	7,7%

A raíz de esto, se les preguntó a cerca de la actuación entre las partes implicadas en situaciones conflictivas. En el caso de que las hubiera, si se actúa para conseguir una solución satisfactoria entre los implicados. El estar o no de acuerdo ha estado bastante igualado, siendo el sí el 53,9% (7 personas) y el no el 38,5% (5 personas). Respecto al individuo restante, optó por la opción “no sé”. Esto supone la mayoría, aunque no por mucho, para el caso de actuación por parte de las partes implicadas en poner solución satisfactoria a los conflictos. Como ya he dicho anteriormente, lo esencial e importante ante situaciones conflictivas no es evitarlas o echarse las manos a la cabeza, sino ser conscientes e intentar a toda costa y cuanto antes ponerlas solución y así evitar consecuencias negativas para los involucrados y la entidad.

Seguidamente, agrego la tabla (Tabla 8) con los resultados globales de los participantes.

Tabla 8

<b>CUESTIÓN</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
Intervención ante situaciones conflictivas de las partes implicadas para solucionarlo	23,1%	15,4%	46,2%	7,7%	-	7,7%

Otro punto para analizar que me ha parecido bastante relevante es el trato que reciben los profesores de sus compañeros de trabajo y superiores. De la mano de lo anterior, me parece esencial el respeto y amabilidad en el entorno laboral. Por parte de los participantes del cuestionario, ha habido unanimidad con estar de acuerdo en que sí que lo reciben,

algo bastante positivo y confortante. En todo trabajo es importante y debería ser imprescindible un clima laboral respetuoso y en armonía, para así garantizar el bienestar entre compañeros y superiores, lo que conllevará al bienestar personal de cada trabajador.

Con relación a ese bienestar en el lugar de trabajo, se les preguntó si reciben ayuda por parte de sus compañeros cuando tienen problemas relacionados con las labores profesionales. En esta pregunta no fueron tan unánimes, ya que 4 de ellos votaron estar poco de acuerdo con esa situación. El resto (9 personas), sin embargo, sí se sienten identificados y reciben esa ayuda cuando la necesitan.

El apoyo social por parte de la gente que trabaja contigo en tu misma entidad, cómo ya he comentado a lo largo del trabajo, es primordial y verdaderamente importante para que el desarrollo profesional vaya bien. Por ello, y más siendo compañeros, es fundamental involucrarse en los problemas de los demás e intentar echar una mano cuando alguien lo requiere. Además, la interacción entre compañeros genera nuevas ideas y permite el intercambio de conocimientos para aplicar en el día a día y ser más productivos.

En la siguiente tabla (Tabla 9) se plasman los resultados del cuestionario referentes a las cuestiones que acabo de comentar.

Tabla 9

<b>VARIABLES</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Trato amable y respetuoso por parte de los compañeros y superiores	-	-	69,2%	23,1%	7,7%
Recibimiento de ayuda por parte de los compañeros ante problemas con el trabajo	-	30,8%	23,1%	23,1%	23,1%

También, en el cuestionario, se ha hecho hincapié a conocer la relación que los participantes tienen con el resto de los profesores. Por ello, se les ha preguntado si les gusta ir a trabajar porque pasan tiempo con el resto de los compañeros. La mayoría, concretamente 10 de ellos, han estado de acuerdo y se sienten identificados. Este hecho te permite disfrutar de tu entorno laboral, ya que se te hace más ameno trabajar. Pensar en que en el trabajo tienes a compañeros con los que te gusta pasar tiempo, te entretienen o te caen bien es crucial para sentirte a gusto en tu puesto de trabajo y sentir bienestar mental.

Además, 7 profesores confirmaron en otra de las preguntas que les gusta pasar tiempo con sus compañeros fuera del horario laboral. En este caso no han sido todos los participantes los que han opinado de la misma manera, ya que los 5 restantes han indicado

estar nada y poco acordes con esa socialización en su tiempo libre. Y, por último, también se les ha preguntado acerca de su consideración como amigos a los compañeros. De nuevo, 11 de ellos sí que tienen como amigo a alguno de sus compañeros, sin especificar si son muchos o pocos. Los otros 2 participantes no se sienten de acuerdo.

Tener amigos en el trabajo puede aumentar la satisfacción y bienestar laborales, ya que sentir a personas de tu entorno más cercano cerca es una fuente de apoyo necesaria, y en estos casos, esas personas te apoyan como amigo y como compañero, por lo que aumenta la satisfacción y además fomenta el trabajo en equipo y la comunicación.

Seguidamente, adjunto las tablas (Tabla 10 y Tabla 11) con los porcentajes oportunos de las respuestas que han aportado los participantes en esta investigación.

Tabla 10

<b>VARIABLES</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
“Me gusta ir a trabajar porque paso tiempo con el resto de los profesores”	7,7%	15,4%	38,5%	23,1%	15,4%
“Me gusta pasar tiempo con el resto de los profesores fuera del horario laboral”	7,7%	30,8%	46,2%	15,4%	-

Tabla 11

<b>VARIABLES</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	“Algún profesor siempre hay; que sean varios o muchos es distinto”
“Considero a algún profesor amigo mío”	7,7%	7,7%	-	23,1%	53,8%	7,7%

Para finalizar el análisis de los resultados de las preguntas concretas del cuestionario, está la cuestión relacionada con el orgullo que sienten los familiares y amistades de los participantes con su trabajo. Toda la muestra está de acuerdo con que su entorno se siente orgulloso de que sean docentes universitarios. Exactamente, es el 53,8% los que indicaron

estar totalmente de acuerdo con ello. El apoyo social por parte de tu círculo más cercano es algo que, evidentemente, conlleva a grandes beneficios para el trabajador como el fomento de autoestima, sentimiento de prestigio, alivio ante situaciones perjudiciales y tranquilidad.

Como siempre a lo largo de este apartado, añado la tabla (Tabla 12) con el porcentaje de votos del profesorado en cada una de las respuestas.

Tabla 12

<b>VARIABLES</b>	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
“Mi familia y amigos se sienten orgullosos de mi trabajo”	-	-	7,7%	38,5%	53,7%

Por último, se ha analizado la pregunta abierta, la cual era opcional para quien quisiese sugerir cualquier comentario. Esta cuestión era la siguiente: “¿Desea hacer algún comentario, aclaración o indicación? Si es así, adelante”.

Sólo dos participantes indicaron su opinión y escribieron al respecto. El primero, comentó acerca del acoso por parte del alumnado, ya sean amenazas, comentarios violentos o actitudes que desautorizan. En estos casos, el profesor en cuestión no tiene ni idea de qué protocolo de actuación seguir (en caso de que lo hubiera), ni a quién dirigirse para ponerle solución. Esta situación, que perfectamente podría darse, me parece muy interesante a tratar e investigar en otra ocasión, ya que, en oficios como este no sólo te rodeas del resto de profesores o personal que trabaje en la Universidad, sino que también tienes el factor del alumnado, quien puede ser también un factor de riesgo psicosocial.

La otra indicación trata la confirmación de que la institución a nivel docente sí es flexible pero las exigencias de investigación para lograr la consolidación del puesto de trabajo son elevadas y requieren mucho tiempo de vida personal.

### **BLOQUE 3. CONCLUSIONES**

A lo largo del presente Trabajo de Fin de Grado, he podido darme cuenta de la gran importancia que cobran los factores psicosociales en el trabajo, tanto su revisión y mejora como la buena organización para así poder evitar lo máximo posible la aparición de riesgos psicosociales.

En cuanto a estos riesgos, he podido observar la poca relevancia que tienen en las empresas, muy poca en comparación a otros tipos como por ejemplo los físicos. El simple hecho de no exista legislación vigente sobre los riesgos psicosociales y los síndromes que se pueden padecer, da mucho que pensar sobre la poca importancia que cobran en el trabajo. Sobre esto se debería hacer hincapié y avanzar para así lograr que, tanto trabajadores como empresarios, sepan sobre ellos y se evite a toda costa su aparición. Como conclusión, creo que en muchas ocasiones la manifestación de este tipo de riesgos se debe a la poca información que se tiene sobre ellos, así pues, la formación en los lugares de trabajo es primordial.

En relación, cómo he desarrollado, tienen mucho que ver las relaciones interpersonales y el apoyo social con los que cuenta el trabajador, y más todavía en oficios como la docencia, dónde mantener todo el tiempo relaciones personales tanto con profesores como con alumnos es inevitable. Por ello, es imprescindible tener en cuenta la existencia de riesgos emocionales, sobre todo el estrés, el burnout y el acoso laboral, que de acuerdo con la investigación y desarrollo de dichas situaciones se puede ver que son los más comunes y notables. El perfeccionamiento de medidas preventivas para evitar la aparición de dichos síndromes, para así que también sean los propios trabajadores los que sepan controlar sus situaciones y logren impedir sufrirlos.

Por otro lado, cómo objetivo me propuse conocer los aspectos sociales que hoy en día hay en el panorama laboral y que pueden ocasionar problemas para la salud, así como la comprensión del trabajo decente. Una vez lo he conseguido, me doy cuenta de que estaba equivocada en cuanto a la probabilidad de padecer enfermedades o accidentes. El hecho de que hay circunstancias externas a nosotros mismos que nos rodean y son condicionantes que repercuten en la salud. No pensaba que fueran tan graves, siempre les he dado más importancia a los rasgos o actos personales de los trabajadores que desencadenan los riesgos. Por ello, la función de los sindicatos y sus manifiestos son relevantes en el país, intentando luchar por un trabajo decente general y la reducción al máximo de aspectos sociales que repercutan en la salud laboral.

Sobre la participación de los profesores en el cuestionario del trabajo, sí es cierto que me hubiera gustado que participase más gente, debido a que la muestra es pequeña y se hubiera sacado mucha más información si los participantes aumentaran. Los datos son bastante limitados, por lo que, de cara al futuro, se debería profundizar más en el tema, haciendo más estudios para así captar más información. En cuanto a las conclusiones generales, en la mayoría de los casos se ha visto una mayoría a favor de buen ambiente laboral, caracterizado por respeto e incluso ambiente amistoso. Pero, en relación con la Universidad, sí he visto tras las respuestas de los participantes, que hay poca implicación por su parte en cuanto a los riesgos psicosociales. Esto, debería servir para un futuro de cambios y prosperidad, para así evitar la aparición de éstos a toda costa. La formación e inversión en recursos para promover y entender sobre los factores, riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo es esencial. De esta manera, sería más fácil la prevención de cualquier situación negativa para la salud de los trabajadores, así como su eliminación lo más rápidamente posible.

## **BLOQUE 4. BIBLIOGRAFÍA**

- Acoso Psicológico. (2021). Acoso laboral o mobbing. Instituto Iñaki Piñuel.  
<https://www.acosopsicologico.com/acoso-laboral-mobbing/acoso-laboral/>
- Alastruey, J.C., & Gómez, M. Guía de introducción a los Riesgos Psicosociales Organizativos.  
[https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia\\_201305/es\\_200905/adjuntos/guia\\_psicosociales\\_2013.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201305/es_200905/adjuntos/guia_psicosociales_2013.pdf)
- Aliste, Á. M. F. (2002). Reseña de " Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo" de Iñaki Piñuel y Zabala. *Psicothema*, 14(1), 187-189.  
<https://www.redalyc.org/pdf/727/72714128.pdf>
- Álvarez, R.F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.  
[https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Arozarena, A. Factores sociales y ambientales que influyen en la salud y en los procesos de enfermedad. <https://dependentia.es/factores-sociales-y-ambientales-que-influyen-en-la-salud-y-en-los-procesos-de-enfermedad/>
- Azzi, M. (2019). 100 años contribuyendo a la mejora de la seguridad y la salud en el trabajo. OIT. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_703381/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_703381/lang--es/index.htm)
- Ballesterero Bascuas, C. (2016). El trabajo decente: ¿la aspiración del siglo XXI?.  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/18147/TFG-N.439.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barón Duque, M., Munduate Jaca, L. & Blanco Barea M.J. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 23(84). <https://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=1057>
- Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Barrón López de Roda, A., & Sánchez Moreno, E. (2001). Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema*, 13(1), 17-23.
- Bastida Aramburu, R. (2013). Factores de riesgo psicosocial a través del método FPSICO en una empresa de automoción navarra. <https://core.ac.uk/download/pdf/18429106.pdf>
- Bonilla, P. (2022). Las 7 principales causas del estrés laboral. *Blog Acsendo a Crehana Company*. <https://blog.acsendo.com/causas-del-estres-laboral>
- Buendía, J. (2003). Riesgos psicosociales en la Universidad. El síndrome de Burnout y el Mobbing. LA MUTUA, 5-21. [https://www.fraternidad.com/sites/default/files/descargas-fm/FM-REVLM-9-2\\_127\\_Riesgos\\_psicosociales\\_en\\_la\\_universidad\\_El\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_y\\_el\\_mobbing.pdf](https://www.fraternidad.com/sites/default/files/descargas-fm/FM-REVLM-9-2_127_Riesgos_psicosociales_en_la_universidad_El_sindrome_de_burnout_y_el_mobbing.pdf)
- Carranco Madrid, S., Pando Moreno, M. & Aranda Beltrán, C. (2020). Riesgos psicosociales en docentes universitarios. *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*. 316-331. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-RiesgosPsicosocialesEnDocentesUniversitarios-7402299.pdf>

- Comité Mixto OIT-OMS (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Núm. 56. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Contreras Casado, D. (2011). El apoyo social; relaciones de las personas con los demás. TISOC. <https://www.tisoc.com/apoyo-social/>
- Daza, F. M., & Bilbao, J. P. (1999). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España-Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 1-5. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-443-Factores-psicosociales-Metodolog%C3%ADa-de-evaluaci%C3%B3n.pdf>
- De la Guardia Gutierrez, M.A., & Ruvalcaba Ledezma, J.C. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Scientific Electronic Library Online*, 5(1). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2529-850X2020000100081#B4](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020000100081#B4)
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- EU-OSHA. (2009). Estrés laboral y evaluación de riesgos. Ficha práctica N°54. <https://www.insst.es/documents/94886/378393/Estr%C3%A9s+laboral+y+evaluaci%C3%B3n+de+riesgos+-+A%C3%B1o+2009+%28Ficha+pr%C3%A1ctica+54%29/e55e0e75-9a40-45bf-bc2e-73e1eceb769d>
- EU-OSHA. (2021). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Fernández Peña, R. (2005). Redes sociales, apoyo social y salud. *Perifèria: revista de recerca i formació en antropologia*, (3). <https://ddd.uab.cat/pub/periferia/18858996n3/18858996n3a4.pdf>
- FUNDADEPS. Determinantes sociales de la salud. <http://www.atlasdelasalud.org/seccion.aspx?idbloque=1>
- García, E. (2011). Apoyo social e intervención social y comunitaria. En I. Fernández, J. F. Morales y F. Molero (Coords.), *Psicología de la intervención comunitaria*. Bilbao: Desclée De Brouer. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ApoyoSocialIntervencionSocialyComunitaria.pdf>
- García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 173-182. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596216300184>
- García, M.M., Iglesias S., Saleta, M., & Romay J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3): 173-182. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596216300184>
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Guía de prevención de riesgos psicosociales. (2014). OSALAN (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales). Bizkaia. [https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia\\_201410/es\\_200905/adjuntos/guia\\_r\\_riesgos\\_psicosociales\\_para\\_delegados\\_y\\_delegadas.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201410/es_200905/adjuntos/guia_r_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf)
- Herrera Acosta, M., de León Cruz, L. & Pérez, Morales M. (2021). El síndrome de burnout y el estrés en el personal sociosanitario de las residencias de mayores de la isla de La Palma. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/El%20sindrome%20de%20burnout%20y%20el%20estres%20en%20personal%20sociosanitario%20de%20las%20residencias%20de%20mayores%20de%20la%20isla%20de%20La%20Palma%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/El%20sindrome%20de%20burnout%20y%20el%20estres%20en%20personal%20sociosanitario%20de%20las%20residencias%20de%20mayores%20de%20la%20isla%20de%20La%20Palma%20(2).pdf)
- INSST. (2022). ¿Cómo se produce el estrés en el trabajo? <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral/como-se-produce-el-estres-en-el-trabajo>
- INSST. (2022). ¿Qué es el estrés laboral? <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral/que-es-estres-laboral>
- INSST. Riesgos Psicosociales. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>
- ISTAS. Inserción laboral, clase social y salud. <https://istas.net/salud-laboral/trabajos-trabajadores-y-colectivos/insercion-laboral-clase-social-y-salud>
- Manassero, M. A., García Buades, E., Torrens, G., Ramis, C., Vázquez, Á., & Ferrer Pérez, V. A. (2005). Burnout en la enseñanza: aspectos atribucionales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 21(1-2), 89-105. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/96809.pdf>
- Martínez, S. V. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). *Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo. Disponible en www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\_603.pdf*. Consultado el, 22, 2015. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-603-Riesgo-psicosocial-El-modelo-demanda-control-apoyo-social-1.pdf>
- Merino Revilla, I. (2021). El síndrome de Burnout. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/51797/TFG-E-1345.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social. Salud laboral. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/salud-laboral/que-es/>
- Moreno Jiménez, B., & Baez Leon, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
- Moreno-Jiménez, B., & Garrosa Hernández, E. (2013). Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.), Madrid.

- Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9158>
- Nieto, H., & Mazzáfero, V. (1999). Salud laboral. *Mazzáfero et al. Medicina y salud pública Buenos Aires: Eudeba.* [http://www.medicos-municipales.org.ar/cymat/salud\\_laboral1.pdf](http://www.medicos-municipales.org.ar/cymat/salud_laboral1.pdf)
- OIT. (1999). Trabajo decente. Memoria del Director General para la 87ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra. <http://www.oit.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>
- OIT. (2004). ¿Qué es el trabajo decente? [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm)
- OIT. Historia de la OIT. <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/history/lang--es/index.htm>
- OIT. Trabajo forzoso. <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/forced-labour/lang--es/index.htm>
- OPS. Determinantes sociales de la salud. <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>
- Ovejero Bernal, A. (2006). Psicología del trabajo en un mundo globalizado. Cómo hacer frente al *mobbing* y al estrés laboral. Editorial Biblioteca Nueva, S.L., Madrid.
- Peiró, J.M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)*, 3(2): 179-186. [https://www.researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/26455963\\_THE\\_WORK\\_SYSTEM\\_AND\\_ITS\\_IMPLICATIONS\\_FOR\\_THE\\_PREVENTION\\_OF\\_PSYCHOSOCIAL\\_RISKS\\_AT\\_WORK/links/57daa14e08aeea1959329065/THE-WORK-SYSTEM-AND-ITS-IMPLICATIONS-FOR-THE-PREVENTION-OF-PSYCHOSOCIAL-RISKS-AT-WORK.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/26455963_THE_WORK_SYSTEM_AND_ITS_IMPLICATIONS_FOR_THE_PREVENTION_OF_PSYCHOSOCIAL_RISKS_AT_WORK/links/57daa14e08aeea1959329065/THE-WORK-SYSTEM-AND-ITS-IMPLICATIONS-FOR-THE-PREVENTION-OF-PSYCHOSOCIAL-RISKS-AT-WORK.pdf)
- Peña, R. D. P. (2009). Administración estratégica del estrés laboral: herramienta competitiva para las organizaciones latinoamericanas del Siglo XXI. *Revista OIKOS*, 13(27). [http://biblioteca-digital.ucsh.cl/greenstone/collect/revista1\\_old/index/assoc/HASH01a3/3e0fd2fc.dir/Administracion%20estrategica%20del%20estres%20laboral.pdf](http://biblioteca-digital.ucsh.cl/greenstone/collect/revista1_old/index/assoc/HASH01a3/3e0fd2fc.dir/Administracion%20estrategica%20del%20estres%20laboral.pdf)
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Piñeiro, I. (2018). Prevención del estrés laboral. *(Re)vista de Consultoría*.
- Psikipedia. (2019). Apoyo social e intervención social y comunitaria. Introducción. <https://psikipedia.com/libro/comunitaria/4358-apoyo-social-e-intervencion-social-y-comunitaria-introduccion>
- Raffo Lecca, Eduardo., Ráez Guevara, L., & Cachay Boza, O. (2013). Riesgos Psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 16(2): 70-79. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Riesgos\\_psicosociales.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Riesgos_psicosociales.pdf)
- Ramírez Moreno, K. M., Roperó Pabón, M., Barrios Martínez, S. Y., Bolívar Ayala, S. G., & Oviedo Torres, V. (2020). Factores de riesgo generadores del Síndrome de Burnout en funcionarios de CNT sistemas de información SAS. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElSindromeDeBurnout-3307970%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElSindromeDeBurnout-3307970%20(2).pdf)

Rivera-Flores, J. (2013). Estrés laboral y sus repercusiones. *Rev. Mex. Anestesiol*, 36, 173-175.  
<http://www.amawebs.com/storage/data/06/84/85/doc/g14hf26gjoj.pdf>

Robbins, Stephen, P & Judge, Timothy, A. (2009). *Comportamiento organizacional*, 13ª edición, 638-640.  
[https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf)

Rodgers, G. (2002). El trabajo decente como una meta para la economía global. CINTERFOR/OIT. [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_articulo/rodger.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_articulo/rodger.pdf)

Rodríguez Puerta, A. (2021). Apoyo social. Lifereder. <https://www.lifereder.com/apoyo-social/>

Rodríguez Rivero, Á. (2019). La percepción del apoyo social en los jóvenes de primero de bachillerato.  
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/17075/La%20percepcion%20del%20apoyo%20social%20en%20los%20jovenes%20de%20primero%20de%20bachillerato.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz Álvarez, M., Aginagalde Llorente, A.H., Del Llano, Señarís, J.E. (2022). Los determinantes sociales de la salud en España (2010-2021): una revisión exploratoria de la literatura. *Revista española de la salud pública*, 96.  
[https://www.sanidad.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL96/REVISIONES/RS96C\\_202205041.pdf](https://www.sanidad.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL96/REVISIONES/RS96C_202205041.pdf)

Solanas Pontaque, J.M. Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral. UGT Aragón. Pg 23. [http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl\\_riesgo-psicosocial.pdf](http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf)

UGT. Riesgos relacionados con la psicología, factores psicosociales. *Portal de los Riesgos Laborales de los trabajadores de la Enseñanza*. <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>

Valdespino Placer, S. (2020). El acoso psicológico en el trabajo: causas y consecuencias.  
[https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/47149/TFM-D\\_00262%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/47149/TFM-D_00262%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas Simal, D. (2019). Acercamiento a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral del fútbol. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42878/TFG-O-1924.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### **Notas técnicas de prevención:**

INSHT, NTP 439: El apoyo social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT, NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT, NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

INSHT, NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

## **BLOQUE 5. ANEXOS**

### **CUESTIONARIO DE SALUD Y BIENESTAR MENTAL PARA PYMES**

Nada (1) | Totalmente (4)

En mi empresa se adaptan las condiciones laborales para conciliar la vida laboral, personal y familiar. (ej. flexibilización de horarios, teletrabajo, días de libre disposición, acompañamiento de familiares al médico, vacaciones, etc.)	1	2	3	4
Las personas tienen la posibilidad de decidir cómo organizan su trabajo (ej. orden, priorización tareas, pausas, resolución de problemas, etc.)	1	2	3	4
Las jornadas (incluidos los turnos) y horarios laborales son estables y sólo se alteran ante una variación importante de trabajo.	1	2	3	4
Se transmiten de forma clara las tareas, tiempos, funciones y responsabilidades.	1	2	3	4
En mi empresa se organiza el trabajo teniendo en cuenta los ritmos, cargas y contenidos de las tareas.	1	2	3	4
Las personas se sienten seguras, pues conocen y se aplican sus condiciones laborales, contractuales y económicas. (ej. duración de contrato, salario, vacaciones, día de pago, realización de horas extras, etc.)	1	2	3	4
Mi empresa es sensible a la contratación de personas con problemas de salud mental.	1	2	3	4
En el día a día de la empresa, las personas se sienten valoradas y reconocidas por el trabajo realizado.	1	2	3	4
Se pregunta por los intereses formativos, laborales o de desarrollo profesional de las personas.	1	2	3	4
Ante situaciones conflictivas se actúa para conseguir una solución satisfactoria entre las partes implicadas.	1	2	3	4
Mi empresa sabría orientar a las personas sobre cómo proceder ante situaciones de acoso, violencia o intimidación.	1	2	3	4
En mi empresa se conocen los factores que pueden generar estrés laboral y se actúa para corregirlos.	1	2	3	4
En caso de ser necesario, se considera la posibilidad de adaptar el puesto de trabajo a la persona.	1	2	3	4
Con el propósito de facilitar la reincorporación después de una baja laboral por IT, se pide asesoramiento especializado (p.ej. Servicio de Prevención, Mutua Laboral, Servicio de Vigilancia de la Salud, u otros vinculados a la salud mental)	1	2	3	4

Durante una baja laboral se mantiene contacto con la persona afectada y se muestra interés por su estado de salud y recuperación.	1	2	3	4
Cuando las personas lo precisan, se les informa sobre cómo acceder a los servicios del entorno que puedan necesitar (ej. asesoramiento financiero, de salud, ayuda al empleado, formativos, etc.)	1	2	3	4
Se promueven las relaciones interpersonales dentro y fuera del ámbito profesional.	1	2	3	4
En mi empresa se promueven acciones formativas relacionadas con la salud o los factores de riesgo y/o protección de bienestar mental (por ej. Gestión de estrés, gestión de equipos, gestión de conflictos, salud mental, adicciones y su prevención, etc.)	1	2	3	4
Además de las acciones mencionadas, realizamos otras acciones de promoción de la salud.	1	2	3	4
Se destinan recursos (humanos, materiales y/o económicos) para la promoción de acciones de salud y bienestar.	1	2	3	4
En la toma de decisiones empresariales se tiene en cuenta la salud de las personas (incluida la mental)	1	2	3	4
Las personas reciben información de las decisiones y acciones empresariales que les puedan afectar.	1	2	3	4
Se facilitan espacios o mecanismos dónde las personas pueden comunicar situaciones que les generan preocupación y/o trasladar sugerencias.	1	2	3	4
Se analizan los resultados de las acciones de prevención y/o promoción de la salud para evaluar su impacto y detectar elementos de mejora.	1	2	3	4
La empresa dispone de un plan de salud y bienestar mental, más allá del plan de prevención de riesgos laborales.	1	2	3	4
Las políticas de empresa, los planes de acción y/o sus evaluaciones, relativos a la salud y el bienestar mental, están recogidos de forma escrita y se comunican.	1	2	3	4

## CUESTIONARIO CRITERIOS DE CALIDAD

A = Alcanzado totalmente | B = Progreso considerable | C = Algún progreso | D = No empezado

1. ESTRATEGIA Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN				
a) Se han formulado por escrito los principios en los que se basa la política de promoción de la salud en el trabajo, siendo visible el compromiso activo de la dirección y demás estructura jerárquica a través de su comportamiento habitual y su práctica de gestión.	A	B	C	D
b) Se ha integrado la PST en la estructura y procesos de la organización	A	B	C	D
c) Se han asignado los recursos necesarios (presupuesto, personal, formación, tiempo de dedicación) para el desarrollo de intervenciones de PST	A	B	C	D
d) La dirección revisa de forma periódica el desarrollo y los resultados de las intervenciones en PST	A	B	C	D
e) La PST se tiene en cuenta en los programas de formación tanto inicial como continua, incidiendo especialmente en los directivos y mandos de la organización.	A	B	C	D
f) Se han puesto a disposición del personal servicios de atención o ayuda o de salud (como lugares de descanso, cantina, facilidades para el ejercicio, ayudas sociales)	A	B	C	D

2. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO				
a) Se adecúan las capacidades del personal (incluidas las relacionadas con la salud) al puesto de trabajo o tareas a desempeñar o se realizan acciones para que adquiera/mejoren dichas capacidades.	A	B	C	D
b) Se ha organizado el trabajo de forma que las exigencias de este no sean ni escasas ni excesivas	A	B	C	D
c) Se promueven programas de desarrollo personal de los trabajadores.	A	B	C	D
d) Los trabajadores participan activamente en la toma de decisiones y el desarrollo de las acciones de PST	A	B	C	D
e) La dirección y demás estructura jerárquica tiene en cuenta y apoya a los trabajadores, promoviendo un buen clima de trabajo.	A	B	C	D
f) Existen mecanismos y medidas especiales para asegurar la reincorporación de los trabajadores después de una ausencia prolongada por enfermedad	A	B	C	D
g) Se han instaurado medidas específicas para la conciliación de la vida personal con la laboral	A	B	C	D

3. PLANIFICACIÓN DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO				
a) Las acciones de PST se planifican y comunican a través de toda la organización.	A	B	C	D
b) Las acciones de PST se basan en un análisis periódico y actualizado de la información disponible sobre datos de salud: como estrés laboral, indicadores de salud, quejas, factores de riesgo, índices de siniestralidad,	A	B	C	D

ausencias por enfermedad, expectativas de todos y cada uno de los integrantes de la organización, especialmente de los trabajadores.				
c) Se informa a todos los trabajadores de los proyectos de PST mediante unos canales ágiles y adecuados de comunicación interna.	A	B	C	D

4. RESPONSABILIDAD SOCIAL				
a) La organización ha tomado medidas concretas (ej. A través de un programa de protección ambiental) para prevenir los efectos nocivos de su actividad sobre la población y el ambiente.	A	B	C	D
b) La organización apoya de forma activa iniciativas sociales o relacionadas con la salud.	A	B	C	D

5. DESARROLLO DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO				
a) Se ha designado un grupo de personas responsables de la planificación, vigilancia y evaluación de las intervenciones de PST en el que se hallan representados todos los agentes clave de la organización.	A	B	C	D
b) Existe un sistema de recogida periódica de información (interna y externa) necesaria para la planificación y desarrollo de las acciones de PST.	A	B	C	D
c) Se han definido los destinatarios y unos objetivos cuantificables para todas las intervenciones de PST.	A	B	C	D
d) En las intervenciones de PST se consideran e interrelacionan las actuaciones a nivel del individuo, de las condiciones de trabajo y de la organización.	A	B	C	D
e) Se ha establecido un plan de evaluación sistemática y de mejora continua.	A	B	C	D

6. RESULTADOS DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO				
a) Se mide y evalúa de forma sistemática el impacto/efectos de las medidas de PST en la satisfacción de los clientes (en lo concerniente a productos/servicios)	A	B	C	D
b) Se mide y evalúa de forma sistemática el impacto/efectos de las medidas de PST en la satisfacción de las personas de la organización (condiciones de trabajo/organización del trabajo, estilo de mando y oportunidades para la participación, esquemas de salud y seguridad etc.)	A	B	C	D
c) Se mide y evalúa de forma sistemática el impacto/efectos de las medidas de PST en otros indicadores de salud como el absentismo, la siniestralidad, la mejora de las condiciones de trabajo, el número de sugerencias hechas y tenidas en cuenta, la participación en el programa para la mejora de los estilos de vida, el nivel de riesgo.	A	B	C	D
d) Se mide y evalúa de forma sistemática el impacto/efectos de las medidas de PST en los indicadores económicos (retención del	A	B	C	D

personal, productividad, estudios coste/beneficio etc.).				
f) Se han puesto a disposición del personal servicios de atención o ayuda o de salud (como lugares de descanso, cantina, facilidades para el ejercicio, ayudas sociales)	A	B	C	D