



Universidad de Valladolid



ESCUELA DE INGENIERÍAS  
INDUSTRIALES

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES

MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE LA PRL,  
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Título del TFM:

**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
DE MODERADOR DE CONTENIDOS**

Curso 2024-2025

**Autor:**

**Yolanda Caso Fernández**

Tutor Académico:

María del Carmen Viña Simón

Departamento de Anatomía Patológica, Microbiología,  
Medicina Preventiva y Salud Pública, Medicina Legal y Forense  
Facultad de Medicina

Valladolid, Julio 2025



## RESUMEN

Este Trabajo Fin de Máster (TFM) analiza los riesgos psicosociales asociados al puesto de moderador de contenidos digitales, una ocupación emergente marcada por la virtualidad, la exposición emocional y la fragmentación organizativa. Ante la escasez de datos reales, se diseñó un entorno simulado riguroso mediante inteligencia artificial generativa (IAG), que permitió aplicar los instrumentos FPSICO 4.1 y GHQ-12 a una muestra ficticia de 30 perfiles, estructurados con coherencia interna. La investigación identifica factores críticos como la supervisión deficiente, el bajo apoyo social y la ambigüedad de rol, asociados a síntomas como insomnio, inutilidad o anhedonia. La triangulación metodológica cualitativo-cuantitativa evidencia un patrón de riesgo emocional vinculado directamente al deterioro organizativo, y demuestra que la evaluación psicosocial puede adaptarse eficazmente a sectores digitales mediante modelos híbridos. El trabajo propone una vía metodológica practicable y replicable para anticipar riesgos en entornos laborales de difícil acceso, y formula recomendaciones preventivas centradas en el bienestar emocional del trabajador.

**Palabras clave:** riesgos psicosociales, moderación de contenidos, salud laboral digital, FPSICO 4.1, GHQ-12, simulación

## ABSTRACT

This Master's Thesis examines the psychosocial risks associated with the role of digital content moderator, a newly emerging occupation shaped by virtuality, emotional exposure, and organizational fragmentation. Due to limited access to real-world data, a structured simulated environment was created using artificial intelligence, allowing the application of FPSICO 4.1 and GHQ-12 to a fictitious yet coherent sample of 30 profiles. The study identifies critical risk factors such as poor supervision, low social support, and role ambiguity, strongly linked to symptoms like insomnia, uselessness, and anhedonia. The qualitative-quantitative triangulation confirms a multidimensional risk pattern where organizational dysfunction directly contributes to emotional distress. This research proposes a viable and replicable methodological path for anticipating occupational risks in hard-to-reach sectors, and offers preventive recommendations focused on emotional well-being in digital work environments.

**Keywords:** psychosocial risks, content moderation, digital occupational health, FPSICO 4.1, GHQ-12, simulation



## **AGRADECIMIENTOS**

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra forma, han contribuido al desarrollo de este TFM.

En primer lugar, a mi tutora académica, María del Carmen Viña Simón por su acompañamiento, sus orientaciones rigurosas y su disponibilidad constante durante el proceso. Su experiencia y mirada crítica han sido fundamentales para mantener la coherencia científica de este trabajo.

Agradezco especialmente la colaboración del profesor adjunto Arturo Lahera Sánchez, especialista en ergonomía, cuya intervención fue clave en la validación del entorno simulado con enfoque didáctico, así como en la revisión metodológica del enfoque aplicado. Si bien ha manifestado reservas legítimas respecto al uso de modelos de simulación basados en IAG —cuya fiabilidad y valor empírico aún están en proceso de debate académico—, su orientación ha resultado fundamental para afianzar los criterios de rigor técnico, coherencia metodológica y aplicabilidad preventiva en el desarrollo del presente TFM.

A los docentes y profesionales del Máster, por transmitir no solo conocimientos técnicos, sino también un compromiso ético con la prevención de riesgos laborales y el bienestar de los trabajadores.

Gracias también a mis compañeras y compañeros de promoción, por el apoyo mutuo, las conversaciones compartidas y la motivación constante.

Y, especialmente, a mi entorno personal, por su paciencia, comprensión y ánimo en los momentos de mayor exigencia. Este trabajo también es fruto de su presencia silenciosa y generosa.



# Índice

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS .....	3
2.1. Justificación científica, social y normativa del estudio .....	3
2.2. Marco normativo aplicable.....	3
2.3. Objetivo general del TFM .....	4
2.4. Objetivos específicos.....	4
3. ALCANCE Y LIMITACIONES .....	5
3.1. Medios humanos y IAG .....	6
3.2. Medios materiales .....	6
4. MARCO TEÓRICO.....	7
4.1. El trabajo de moderación de contenido: descripción, tareas y exigencias.....	7
4.2. Factores psicosociales: conceptualización y evolución normativa. ....	8
4.3. Panorama psicosocial en el entorno laboral europeo y español. ....	9
4.4. Riesgos psicosociales emergentes en la era digital: burnout, tecnoestrés y trauma secundario. ....	11
4.5. Referentes empíricos y científicos previos en profesiones digitales.....	12
5. METODOLOGÍA.....	15
5.1. Diseño general del entorno simulado y enfoque mixto de herramientas de evaluación.....	16
5.2. Instrumento FPSICO 4.1: estructura, aplicación y validez psicométrica.....	17
5.3. Cuestionario GHQ-12: Validación, estructura y aplicación. ....	21
5.4. Simulación del entorno y procedimiento de administración de cuestionarios. ....	22
5.5. Análisis de resultados y tratamiento estadístico .....	24
6. RESULTADOS .....	27
6.1. Resultados globales obtenidos con FPSICO 4.1 .....	27
6.1.1. Tiempo de trabajo (TT) .....	31
6.1.2. Autonomía (AU).....	31
6.1.3. Carga de trabajo (CT).....	32
6.1.4. Demandas psicológicas (DP).....	33
6.1.5. Variedad y contenido (VC) .....	34
6.1.6. Participación y supervisión (PS) .....	34
6.1.7. Interés y compensación (ITC).....	35
6.1.8. Desempeño de rol (DR).....	36
6.1.9. Relaciones y apoyo social (RAS).....	37



---

6.1.10.	Conclusiones del análisis FPSICO 4.1.....	38
6.2.	Resultados del cuestionario GHQ-12.....	39
6.2.1.	Conclusiones del análisis GHQ-12 .....	40
6.3.	Comparación entre factores psicosociales FPSICO y niveles de malestar psicológico GHQ-12 .....	41
6.4.	Análisis gráfico, síntesis de resultados y hallazgos clave .....	42
7.	DISCUSIÓN .....	47
8.	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	49
9.	EPÍLOGO.....	51
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
11.	ANEXOS .....	58
11.1.	Cuestionario FPSICO .....	58
11.2.	Cuestionario GHQ-12 validado en español.....	75
11.3.	Creación del entorno simulado en las tres IAG .....	76
11.4.	Tablas de resultados del entorno simulado por cada una de las IAG .....	79
11.5.	Informe extraído del software FPSICO .....	82
11.6.	Instrucciones y cuestionario entregado a los participantes del entorno real.....	130
11.7.	Resultado de los cuestionarios del entorno reales .....	131
12.	GLOSARIO .....	207





## 1. INTRODUCCIÓN

El presente TFM se origina motivado por la creciente preocupación por el impacto psicosocial en los trabajadores en entornos digitales, en especial aquellos caracterizados por una fuerte exposición a contenidos nocivos. La figura del moderador de contenidos, surgida del auge de las plataformas de redes sociales y servicios digitales, representa una de las ocupaciones contemporáneas más vulnerables a este tipo de riesgos. Frente a ello, este estudio busca aplicar herramientas validadas para identificar y analizar estos factores, con el objetivo de contribuir tanto a la prevención de daños como al diseño de intervenciones desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales.

El moderador de contenidos es el profesional encargado, en las plataformas digitales, de revisar, filtrar y eliminar publicaciones que infringen normativas internas o legales, lo que incluye imágenes violentas, discursos de odio, contenido sexual explícito, autolesiones, entre otros. Esta tarea, intensiva en exposición emocional, se desarrolla muchas veces en condiciones de baja autonomía, ritmo elevado y supervisión continua. Tal como recogen estudios recientes<sup>1</sup> este perfil profesional presenta riesgos específicos relacionados con el agotamiento emocional, el estrés postraumático secundario y el síndrome de burnout.

La pertinencia de esta investigación se sustenta en múltiples dimensiones convergentes. En primer lugar, desde el plano jurídico, comienzan a consolidarse precedentes que reconocen la afectación psíquica de los moderadores de contenidos como consecuencia directa de su actividad laboral. Este tipo de iniciativas judiciales contribuyen a visibilizar una problemática históricamente invisibilizada, reforzando la urgencia de su abordaje desde el ámbito preventivo.

En efecto, conforme a la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997, de los Servicios de Prevención, las empresas tienen la obligación legal de identificar, evaluar y mitigar los riesgos entre ellos los psicosociales, sin distinción del sector productivo o del canal en el que se ejerza la actividad. Esto exige desarrollar instrumentos de análisis específicos para ocupaciones emergentes, como la moderación de contenidos digitales, en las que el riesgo no siempre se manifiesta de forma visible ni convencional.

Desde una perspectiva académica, este trabajo contribuye a cubrir un vacío aún poco explorado en la literatura científica en lengua española. La escasa atención investigadora dedicada a los efectos psicosociales del trabajo digitalizado, especialmente en tareas invisibles como la moderación algorítmica, otorga al presente estudio un carácter pionero y una utilidad proyectiva tanto en el campo preventivo como en el organizacional.

Para facilitar la comprensión terminológica, se incluye un glosario de conceptos clave al final del trabajo (capítulo 12) debidamente referenciados a través de numeración romana correlativa.

---

<sup>1</sup> Miró, M. T. I. (2024). Síndrome de burnout de moderador de contenidos en línea como accidente de trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, (472), 172–180 y Vicente-Herrero et al., 2014



## 2. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

### 2.1. Justificación científica, social y normativa del estudio

El análisis de los riesgos psicosociales asociados al puesto de moderador de contenidos responde a una triple necesidad: científica, social y normativa. Desde la visión científica, se constata una escasez de investigaciones sistemáticas que aborden el impacto psicosocial de esta profesión emergente, a pesar del notable auge de su demanda y del reconocimiento creciente de sus efectos en la salud mental. A ello se suman recientes sentencias judiciales, como la dictada por el Juzgado de lo Social n.º 28 de Barcelona<sup>2</sup>, que reconocen la existencia de patologías derivadas de esta labor como accidente laboral según recogen estudios recientes<sup>3</sup> además de la reciente querrela presentada en junio de 2025 por 29 moderadores de contenidos de Meta en Barcelona<sup>4</sup>.

En el ámbito social, diversos informes y medios especializados han visibilizado la experiencia de los moderadores de contenido como una labor emocionalmente exigente<sup>i</sup>, caracterizada por la exposición reiterada a violencia, abuso y contenidos perturbadores. Esta exposición continuada, sin mecanismos adecuados de protección o recuperación, puede generar consecuencias como el estrés postraumático secundario<sup>ii</sup>, el síndrome de burnout o estados de hipervigilancia<sup>iii</sup> y desvinculación afectiva<sup>iv</sup>, fenómenos ampliamente descritos en la literatura clínica<sup>5</sup>.

Desde una perspectiva legal y preventiva, la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 16, impone a los empresarios la obligación de evaluar todos los riesgos del puesto de trabajo, incluidos aquellos de carácter psicosocial. Esta obligación se refuerza a través del Real Decreto 39/1997 (Reglamento de los Servicios de Prevención), que reconoce expresamente la necesidad de evaluar y controlar los factores psicosociales mediante técnicas validadas y criterios objetivos.

En definitiva, la elección de este objeto de estudio responde al vacío empírico existente, a la urgencia social de visibilizar condiciones de trabajo precarias en lo emocional y al imperativo normativo de implementar una prevención eficaz e integral.

### 2.2. Marco normativo aplicable.

El marco legal de referencia para esta evaluación está constituido principalmente por:

Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, que en su artículo 14 reconoce el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud.

Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, que establece los criterios para la evaluación de riesgos psicosociales.

<sup>2</sup> JUZGADO DE LO SOCIAL N.º 28 DE BARCELONA Sentencia 13/2024 de 12 de enero, n.d.

<sup>3</sup> Miró, M. T. I. (2024). Síndrome de burnout de moderador de contenidos en línea como accidente de trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, (472), 172–180 y *La Justicia Española Reconoce Los Problemas de Salud Mental Causados a Un Moderador de Facebook Por Su Trabajo, 2024*

<sup>4</sup> *29 Moderadores de Contenido de Facebook En Barcelona Presentan Una Querrela Criminal Contra Meta | Tecnología | EL PAÍS, n.d.*

<sup>5</sup> Vicente-Herrero et al., 2014 y Kessler et al., 2018.



Directrices de la OIT y de la OMS<sup>6</sup> sobre salud mental en el trabajo, que insisten en la necesidad de adaptar las herramientas preventivas a nuevas formas de empleo digital.

Jurisprudencia emergente<sup>7</sup>, que reconoce judicialmente la afectación psíquica derivada de la exposición a contenidos violentos como accidente laboral.

### 2.3. Objetivo general del TFM

Evaluar los principales riesgos psicosociales asociados al puesto de moderador de contenidos, mediante la aplicación combinada de dos instrumentos validados: FPSICO 4.1<sup>8</sup>, para el análisis de condiciones organizativas, y GHQ-12<sup>9</sup>, para la detección de malestar psicológico.

### 2.4. Objetivos específicos

- Identificar los factores psicosociales de riesgo presentes en el entorno laboral del moderador de contenidos, según las dimensiones establecidas en el FPSICO.
- Detectar posibles indicios de malestar psicológico a través de los resultados del cuestionario GHQ-12.
- Contrastar ambos instrumentos para obtener una visión holística sobre las condiciones de salud mental en este puesto, concretamente este estudio ha seguido una estrategia metodológica de triangulación intramétodo desarrollada en detalle en el apartado 5.5.
- Interpretar los hallazgos en relación con la normativa vigente y con estudios previos en el ámbito del trabajo digital.
- Proponer medidas preventivas específicas para la mejora del entorno laboral de los moderadores de contenido.

---

<sup>6</sup> WHO Guidelines on Mental Health at Work, n.d.

<sup>7</sup> JUZGADO DE LO SOCIAL N.º 28 DE BARCELONA Sentencia 13/2024 de 12 de enero 2024., n.d.

<sup>8</sup> FPSICO 4.1. Método de Evaluación de Factores Psicosociales. Manual Técnico y de Uso de La Aplicación Informática, n.d.

<sup>9</sup> En el presente estudio se ha utilizado la versión validada para población española por (Sánchez López & Dresch, 2008)



### 3. ALCANCE Y LIMITACIONES

El presente estudio se inscribe dentro del marco de la evaluación de riesgos psicosociales desde una perspectiva técnica, aplicada y preventiva. Se parte de la definición establecida por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), que considera los factores psicosociales como: *“aquellas condiciones organizativas, del contenido del trabajo o del entorno relacional que pueden afectar la salud física, mental o social de los trabajadores”*<sup>10</sup>

Metodológicamente, este estudio adopta un diseño exploratorio, descriptivo y de corte transversal, orientado al análisis de los riesgos psicosociales asociados al trabajo de moderación de contenidos digitales. En una primera fase, se diseñó un cuestionario compuesto por los instrumentos FPSICO 4.1 y GHQ-12, que fue difundido entre profesionales en activo del sector con el objetivo de realizar una recogida de datos empírica directa. No obstante, la escasa participación y las dificultades de acceso a una muestra suficiente y representativa —derivadas del carácter transnacional, la precariedad contractual y la invisibilidad del colectivo— hicieron inviable la implementación de un estudio de campo con garantías logísticas y analíticas.

Ante este escenario, se optó por la construcción de un entorno simulado metodológicamente controlado, sustentado en la recreación de perfiles laborales verosímiles mediante herramientas de IAG: ChatGPT (OpenAI), Copilot (Microsoft) y Gemini (Google)<sup>11</sup>. Las respuestas simuladas fueron elaboradas a partir de fuentes documentales y testimoniales previamente analizadas, y configuradas para mantener la coherencia con los patrones de respuesta descritos en la literatura científica especializada en riesgos psicosociales en entornos digitales. Cabe subrayar que la bibliografía utilizada para alimentar los modelos de simulación no ha sido empleada en fases posteriores de análisis ni en la interpretación directa de resultados, garantizando así su independencia conceptual respecto al análisis empírico. Por lo tanto, este enfoque ha permitido mantener, en la medida de lo posible, la fidelidad teórica del análisis, asegurando al mismo tiempo la viabilidad técnica del estudio planteado para el desarrollo del TFM. Esta estrategia, diseñada para resolver las dificultades de acceso directo al colectivo profesional objeto de estudio, se expondrá con mayor detalle en el epígrafe 5, donde se justifica la construcción del entorno simulado de evaluación y se describen los procedimientos utilizados para preservar la coherencia entre el marco teórico, los instrumentos aplicados y el diseño analítico adoptado.

Dado el carácter simulado del entorno de trabajo, los resultados obtenidos no pueden extrapolarse directamente a contextos reales sin precaución crítica. Si bien el diseño incorpora elementos basados en casos documentados, artículos divulgativos y entrevistas,

---

<sup>10</sup>Cita extraída de: Técnicas De Prevención & Bilbao, n.d.

<sup>11</sup> Para el diseño del entorno simulado de evaluación se optó por el uso combinado de herramientas de IAG como ChatGPT (OpenAI), Copilot (Microsoft) y Gemini (Google), en tanto que representan soluciones avanzadas, ampliamente accesibles y con capacidad multilingüe, lo que ha permitido generar perfiles verosímiles, consistentes y coherentes con el marco teórico establecido. Estas plataformas han sido seleccionadas frente a otras alternativas debido a su versatilidad en la generación de lenguaje natural, su capacidad para mantener coherencia semántica entre múltiples ítems y su adaptación a entornos profesionales específicos. Además, su fiabilidad ha sido contrastada en contextos académicos y científicos, siendo integradas con precaución metodológica y bajo criterios técnicos acordes con los objetivos del estudio.

la simulación no puede captar la variabilidad emocional, biográfica y cultural que caracteriza a los trabajadores reales. Por ello, otra limitación relevante es la imposibilidad de validar empíricamente las respuestas simuladas con reacciones emocionales auténticas, por lo tanto, los niveles de afectación deben entenderse como proyecciones potenciales y no como diagnósticos clínicos.

### 3.1. Medios humanos y IAG

- La autora del TFM, responsable del diseño del cuestionario, difusión, ejecución de la simulación con herramientas IAG, análisis y redacción del estudio.
- La tutora académica, encargada de la supervisión metodológica del proyecto.
- Profesor adjunto especialista en ergonomía, cuya colaboración fue esencial para la validación del entorno simulado con enfoque didáctico, así como para la supervisión crítica del planteamiento metodológico. Su participación permitió garantizar la coherencia técnica del estudio, aportando observaciones clave sobre los límites y posibilidades del uso de modelos generativos en contextos de evaluación preventiva.
- Soporte técnico de tres IAG, como herramienta para la construcción de respuestas verosímiles: ChatGPT (OpenAI), Copilot (Microsoft) y Gemini (Google).

### 3.2. Medios materiales

- Cuestionario sobre riesgos psicosociales FPSICO elaborado por el INSST que consta de 44 preguntas relacionadas con los aspectos psicosociales y en las que se evalúan distintas variables asociadas a la presencia o no de salud psicosocial en el puesto de trabajo.
- Aplicación informática FPSICO 4.1 (INSST) para la evaluación psicosocial. Este es una aplicación informática en la que se registran los resultados obtenidos en el cuestionario para generar una serie de resultados en distintos formatos, facilitando así su interpretación.
- GHQ-12 (versión validada en español) en formato Excel para la codificación numérica de ítems compuesta por 12 ítems es una herramienta psicométrica de cribado ampliamente utilizada en el ámbito de la salud mental para detectar de forma rápida y eficaz síntomas de malestar psicológico en población general y en contextos laborales.
- Aplicación de Google Forms para difusión anónima y digital del cuestionario del entorno real.
- Microsoft Excel y entorno SPSS para el análisis de datos cuantitativos.
- Recursos bibliográficos especializados: manuales técnicos del INSST (NTP 443 y 926)<sup>12</sup>, publicaciones científicas y estudios previos del sector digital.

Este conjunto metodológico permite garantizar una aproximación técnicamente válida a los factores de riesgo psicosocial más relevantes, respetando los principios de proporcionalidad, ética investigadora y adaptabilidad contextual, claves en los estudios de simulación con fines académicos.

---

<sup>12</sup> Técnicas De Prevención & Bilbao, n.d. y NTP 443: Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación, n.d.

## 4. MARCO TEÓRICO

### 4.1. El trabajo de moderación de contenido: descripción, tareas y exigencias.

Las personas trabajadoras encargadas de moderar contenidos son responsables de analizar, filtrar y gestionar contenidos generados por usuarios en plataformas digitales, redes sociales, servicios de mensajería o sitios web interactivos. Esta labor implica revisar publicaciones, imágenes, vídeos y comentarios, a menudo en tiempo real, evaluando su adecuación conforme a los criterios establecidos por las políticas internas de la plataforma y la legislación vigente. El análisis incluye la identificación de expresiones ofensivas, violentas o discriminatorias; el filtrado supone aplicar herramientas automáticas o semiautomáticas para marcar contenido potencialmente sensible; y la gestión conlleva la toma de decisiones sobre la eliminación, restricción, derivación o reporte de dicho contenido. Su función principal consiste en detectar y retirar publicaciones que contravengan los términos de uso, inciten al odio, promuevan la violencia, atenten contra los derechos humanos o resulten perturbadoras para otros usuarios, protegiendo así la integridad del espacio digital.

Esta labor se desarrolla habitualmente en entornos digitalizados, con una alta carga de trabajo automatizada y procedimientos protocolizados<sup>13</sup>, lo que limita la creatividad o la toma de decisiones individual. Aunque muchas empresas externalizan esta función a terceros, los moderadores actúan como primera línea de defensa contra la toxicidad digital, revisando miles de imágenes, vídeos o textos a diario, con plazos extremadamente ajustados -los moderadores disponen de entre 30 segundos y 2 minutos para verificar la infracción y aplicar sanción (eliminación, reportar, escalar), existe una excepción en los casos de suicidio que el plazo aumenta- y presión por indicadores de productividad.

Según informes<sup>14</sup> las tareas específicas de un moderador de contenido suelen incluir:

- Clasificación y etiquetado de contenido según categorías sensibles (como violencia, sexualidad, suicidio, abuso, explotación infantil, discurso de odio y desnudos entre otras): esta tarea constituye una de las fases más críticas del proceso de moderación, ya que implica identificar de forma precisa la naturaleza del contenido expuesto, determinar su nivel de gravedad y asignarle una etiqueta taxonómica predefinida en función de los protocolos internos y de las directrices comunitarias

---

<sup>13</sup> Esta labor se desarrolla habitualmente en entornos altamente digitalizados, caracterizados por una elevada carga de trabajo automatizada y el seguimiento estricto de procedimientos protocolizados. Dichos protocolos establecen criterios específicos de revisión —basados en los términos de servicio de cada plataforma y en normativas internacionales sobre contenidos sensibles— y definen secuencias operativas que deben seguir las personas trabajadoras moderadoras. El proceso suele comenzar con la asignación automatizada de fragmentos de contenido (textos, imágenes, vídeos) a través de sistemas algorítmicos, que priorizan según indicadores de riesgo. A continuación, el moderador o la moderadora debe verificar manualmente si el contenido infringe las normas comunitarias mediante el uso de guías internas, taxonomías de infracción y herramientas de marcado. Finalmente, debe aplicar una decisión codificada (eliminar, archivar, escalar a supervisión o mantener), registrando cada acción en sistemas de trazabilidad digital, todo ello bajo presión de tiempo y estándares de productividad cuantificados.

<sup>14</sup> ¿Qué Hace Un Moderador de Contenidos o Content Moderator? | UNIR, n.d.-a , Spence et al., 2023 y Steiger et al., 2021

de la plataforma. El etiquetado no solo determina la acción inmediata sobre el contenido (retirada, limitación, derivación), sino que también influye en el entrenamiento de sistemas algorítmicos, en la elaboración de informes y en las decisiones legales o comerciales que puedan derivarse. Las etiquetas deben ser aplicadas con rapidez, en un entorno de alta presión, donde los moderadores o moderadoras disponen habitualmente de entre 30 segundos y 2 minutos por pieza de contenido, en función de su complejidad y del nivel de riesgo. Esta labor exige una exposición continua a material potencialmente perturbador y demanda un equilibrio constante entre criterios objetivos, valoraciones contextuales y ritmos de productividad cuantificados mediante indicadores internos.

- Aplicación de políticas comunitarias en base a decisiones de revisión rápida.
- Redacción de informes de incidente o escalado de casos dudosos.
- Evaluación repetitiva de material gráfico o textual de alto impacto emocional.

Con exigencias laborales que suelen desarrollarse en turnos prolongados, interacción mínima o nula con otros trabajadores, en entornos altamente individualizados, bajo vigilancia digital constante y con escasa posibilidad de recuperación emocional entre tareas. A ello se suma la ambigüedad normativa respecto al estatus profesional de estos trabajadores: en muchos casos, no se les reconoce como empleados internos de la plataforma que modera, lo que dificulta su acceso a servicios preventivos y a garantías legales estables<sup>15</sup>.

Las condiciones descritas configuran un entorno especialmente vulnerable desde el punto de vista psicosocial: elevada carga emocional<sup>v</sup>, baja autonomía<sup>vi</sup>, escaso reconocimiento<sup>vii</sup>, exposición a trauma vicario -impacto emocional negativo que sufre una persona al estar expuesta de manera continuada al sufrimiento, dolor o experiencias traumáticas de otras personas, aunque no las haya vivido en primera persona- y una creciente disociación<sup>viii</sup> entre el contenido gestionado y el apoyo recibido. Esta configuración sustenta la necesidad de evaluar de forma sistemática sus condiciones laborales, tanto desde un enfoque organizativo (FPSICO) como desde una perspectiva de salud mental (GHQ-12).

#### 4.2. Factores psicosociales: conceptualización y evolución normativa.

Los factores psicosociales son condiciones del entorno laboral que afectan a la salud mental, al bienestar emocional y al funcionamiento social del trabajador. De acuerdo con la definición operativa adoptada por el INSST, estos factores se derivan de la organización del trabajo, el contenido del puesto y la realización de la tarea, y pueden convertirse en riesgos psicosociales cuando su gestión inadecuada origina consecuencias adversas para la salud<sup>16</sup>.

Históricamente, el interés por esta dimensión ha evolucionado desde enfoques clínico-individuales hacia perspectivas organizacionales y estructurales. En Europa, la Agencia

<sup>15</sup> *Salvados | ATRESPLAYER TV, n.d. y Un Juez Considera Como Accidente Laboral El Trastorno Mental de Un Moderador de Contenidos – Abogacía Española, n.d.*

<sup>16</sup> NTP 443: Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación, n.d.; Técnicas de Prevención & Bilbao, n.d.

Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha promovido directrices específicas sobre la gestión de estos riesgos, instando a su integración en la evaluación de riesgos del sistema preventivo de cada organización<sup>17</sup>.

A nivel normativo, en España, la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y su desarrollo reglamentario en el RD 39/1997 reconocen explícitamente la necesidad de evaluar y controlar los riesgos psicosociales. Así mismo, organismos internacionales como la OIT y la OMS han subrayado que el deterioro psicosocial en el trabajo constituye una amenaza global para la salud pública y los derechos laborales<sup>18</sup>.

La evidencia acumulada confirma que los entornos laborales caracterizados por una elevada carga de trabajo, baja autonomía, falta de reconocimiento<sup>ix</sup>, ambigüedad de rol<sup>x</sup> o conflictos interpersonales<sup>xi</sup> están asociados con trastornos del sueño<sup>xii</sup>, ansiedad<sup>xiii</sup>, depresión<sup>xiv</sup>, agotamiento<sup>xv</sup> y otras formas de malestar psicológico.

#### 4.3. Panorama psicosocial en el entorno laboral europeo y español.

Diversos organismos públicos, tanto a nivel europeo como nacional, han alertado sobre la presencia persistente y creciente de riesgos psicosociales en el mundo del trabajo, especialmente en sectores caracterizados por alta presión productiva, exposición emocional, y organización digitalizada del trabajo.

En el ámbito europeo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), a través del informe OSH Pulse 2022, señala que el 27 % de los trabajadores europeos afirma experimentar síntomas de estrés, ansiedad o depresión directamente relacionados con su actividad laboral. Además, más del 30 % declara no contar con apoyo suficiente por parte de sus superiores o compañeros para gestionar dicha carga emocional<sup>19</sup>.

En el contexto español, la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo elaborada por el INSST (2023)<sup>20</sup> refuerzan esta preocupación. Entre los principales indicadores destacan:

- El 28 % de los encuestados refiere una actividad mental exigente durante la jornada laboral.
- Un 32 % afirma sentirse estresado frecuentemente en el trabajo.
- El 25 % manifiesta insatisfacción con sus condiciones laborales, siendo más elevada en entornos con tareas repetitivas o emocionalmente intensas.
- El 15 % señala conflictos interpersonales o tensiones jerárquicas como parte habitual de su experiencia laboral.
- Hasta un 24 % admite el uso de ansiolíticos, hipnóticos o psicofármacos como estrategia para afrontar el estrés asociado al trabajo

Estos datos reflejan una interacción estructural entre la organización del trabajo y la salud mental de los trabajadores, con un impacto especialmente acentuado en profesiones

<sup>17</sup> *New OSHA Fact Sheet Outlines Workplace Mental Health Concerns | AIHA, n.d.*

<sup>18</sup> WHO Guidelines on Mental Health at Work, n.d.

<sup>19</sup> Eurobarómetro Flash Seguridad y Salud Ocupacionales Postpandémicas En Los Centros de Trabajo, n.d.

<sup>20</sup> Salud mental y trabajo Autor: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo

invisibilizadas, con alta exposición emocional, como la de moderador de contenidos digitales.

A esta evidencia estadística se suman ya pronunciamientos jurídicos recientes que reconocen esta problemática. En particular, la Sentencia 13/2024 del Juzgado de lo Social n.º 28 de Barcelona<sup>21</sup> constituye un precedente relevante al calificar la afectación psicológica derivada del trabajo de moderación de contenidos como accidente laboral, reconociendo así la relación causal directa entre las condiciones laborales y el deterioro emocional del trabajador.

Este marco se ha visto reforzado por la querrela criminal interpuesta en junio de 2025 por 29 moderadores de contenido de Meta en Barcelona, quienes han denunciado públicamente a la empresa por los efectos devastadores que sus condiciones de trabajo han tenido sobre su salud mental<sup>22</sup>. Este caso pone de relieve no solo la magnitud del problema, sino también su creciente visibilidad pública, jurídica y social.

En conjunto, tanto las encuestas oficiales como las decisiones judiciales recientes y las acciones legales en curso apuntan a una redefinición urgente del concepto de riesgo psicosocial, que debe adaptarse a los desafíos emergentes de un trabajo que, aunque digital y deslocalizado, no está exento de carga emocional<sup>xvi</sup> ni de consecuencias sobre la salud. En este contexto, resulta imprescindible llevar a cabo una evaluación específica del colectivo de personas moderadoras de contenido, que permita identificar con precisión los factores de riesgo presentes en su actividad y proponer medidas preventivas ajustadas a las particularidades de este entorno laboral digital.

A partir del análisis de los informes institucionales mencionados y de la literatura científica reciente sobre salud mental en entornos digitales, podrían identificarse como especialmente relevantes en el puesto analizado de moderación de contenidos los siguientes riesgos psicosociales estructurales, ampliamente documentados en el ámbito académico:

- Altas demandas cognitivas y emocionales: la exposición sostenida a contenido violento, discriminatorio o sexualmente explícito supone una exigencia cognitiva extrema y un impacto emocional acumulativo<sup>xvii</sup> que puede derivar en fatiga por compasión<sup>xviii</sup>, anestesia emocional<sup>xix</sup> o desgaste psíquico<sup>xx</sup> <sup>23</sup>. Estas tareas requieren toma de decisiones rápida y repetitiva, frecuentemente bajo presión de tiempos y métricas cuantificables.
- Estrés laboral crónico: el trabajo de moderación suele estar estructurado mediante sistemas algorítmicos de control del rendimiento<sup>xxi</sup>, con escasas pausas, objetivos productivos estrictos y retroalimentación limitada<sup>xxii</sup>, lo que genera condiciones ideales para el desarrollo de estrés crónico<sup>xxiii</sup> y trastornos psicosomáticos<sup>xxiv</sup> <sup>24</sup>.
- Insatisfacción laboral estructural: la baja autonomía, la repetición mecánica de tareas, la falta de variedad y la percepción de inutilidad social del trabajo incrementan el riesgo de desmotivación<sup>xxv</sup> y distanciamiento emocional<sup>25</sup>. La

<sup>21</sup> JUZGADO DE LO SOCIAL N.º 28 DE BARCELONA Sentencia 13/2024 de 12 de enero, n.d.

<sup>22</sup> *29 Moderadores de Contenido de Facebook En Barcelona Presentan Una Querrela Criminal Contra Meta | Tecnología | EL PAÍS*, n.d.

<sup>23</sup> Roberts, 2019 *The Lasting Effects Of Moderating YouTube Content | Texas Standard*, n.d. Ruckenstein & Granroth, 2020.

<sup>24</sup> Zayid et al., 2024

<sup>25</sup> Casilli, n.d.

despersonalización de la tarea<sup>xxvi</sup>, unida a la invisibilidad del rol<sup>xxvii</sup>, limita el sentido de propósito profesional<sup>xxviii</sup>.

- Conflictos relacionales e invisibilización del rol: el aislamiento funcional,<sup>xxix</sup> la supervisión automatizada<sup>xxx</sup> y la ausencia de espacios para el reconocimiento o el intercambio emocional<sup>xxxi</sup> con compañeros o superiores conducen a sentimientos de abandono organizativo<sup>xxxii</sup>, una forma de riesgo relacional creciente en entornos digitalizados<sup>26</sup>.
- Dificultad de desconexión y tecnoestrés: la organización asincrónica del trabajo, la disponibilidad permanente y la vigilancia algorítmica dificultan la separación efectiva entre vida laboral y personal, favoreciendo fenómenos como la hiperconectividad, la ansiedad digital o la fatiga por alerta continua<sup>xxxiii</sup> <sup>27</sup>.

Estos factores configuran un perfil de riesgo elevado para la salud mental en profesiones tecnológicamente mediadas y emocionalmente intensas, como la de moderador de contenidos, donde el trabajo invisible genera consecuencias visibles para la salud psicosocial.

La identificación y valoración de estos factores ha sido tenida en cuenta en el diseño metodológico del presente trabajo, y su evaluación se ha llevado a cabo a través de:

- El instrumento FPSICO 4.1, que permite valorar de forma estructurada nueve dimensiones clave relacionadas con la organización y el entorno laboral.
- El cuestionario GHQ-12, que recoge la experiencia subjetiva del malestar psicológico y los efectos potenciales de estos factores sobre la salud mental del trabajador.

Ambos instrumentos, aplicados de forma complementaria, han permitido construir un modelo interpretativo coherente con el estado actual del riesgo psicosocial en Europa y España, adaptado a un entorno profesional poco explorado como es la moderación de contenidos digitales.

#### 4.4. Riesgos psicosociales emergentes en la era digital: burnout, tecnoestrés y trauma secundario.

La transformación digital del trabajo ha redefinido de forma estructural las condiciones organizativas, intensificando las demandas cognitivas<sup>xxxiv</sup>, desdibujando los límites espacio-temporales del trabajo y generando nuevas formas de exposición psicosocial. Esta reconfiguración ha dado lugar a riesgos emergentes que, aunque inicialmente sutiles, están cobrando creciente visibilidad clínica y normativa en sectores como el de la moderación de contenidos digitales.

Uno de los conceptos clave en este escenario es el tecnoestrés, entendido como el conjunto de respuestas psicológicas disfuncionales derivadas del uso intensivo de tecnologías en el trabajo. Según la literatura especializada<sup>28</sup>, el tecnoestrés se manifiesta en distintas formas:

- Tecnoansiedad: tensión o miedo ante el uso obligatorio de tecnologías complejas.
- Tecnoinvasión: percepción de intromisión digital en la vida personal.

<sup>26</sup> Gray & Suri, 2019

<sup>27</sup> Salanova et al., 2013; Srivastava et al., 2015; Tarafdar et al., 2019

<sup>28</sup> Moreno Jiménez & León, n.d.

- Tecnofatiga: agotamiento emocional y cognitivo tras una exposición prolongada a plataformas digitales.
- Tecnoinseguridad: sensación de inestabilidad laboral frente al reemplazo por sistemas automatizados o a errores bajo vigilancia algorítmica.

A este fenómeno se suma el síndrome de burnout, que, siguiendo la conceptualización de Maslach & Jackson, 1981, incluye agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal<sup>xxxv</sup>. En el contexto digitalizado, estas dimensiones adquieren formas específicas: la automatización de tareas, la exposición continuada a contenido perturbador y la ausencia de interacción humana significativa favorecen una fatiga emocional crónica y silenciosa. En el ámbito jurídico, este cuadro ya ha sido reconocido como accidente laboral, tal y como recoge la Sentencia 13/2024 del Juzgado de lo Social n.º 28 de Barcelona<sup>29</sup>.

Otra dimensión crítica es el estrés postraumático secundario o trauma vicario, que afecta a quienes, sin haber vivido directamente una experiencia traumática, procesan repetidamente relatos, imágenes o escenas de sufrimiento. La literatura científica ha documentado que los moderadores de contenido expuestos a material gráfico de violencia o abuso pueden desarrollar síntomas comparables al trastorno de estrés postraumático (TEPT): insomnio, hipervigilancia, disociación emocional o evitación cognitiva<sup>xxxvi</sup> <sup>30</sup>.

Este conjunto de alteraciones se ve reforzado por factores organizativos estructurales: la falta de autonomía, la supervisión algorítmica, la invisibilización del rol y la presión por objetivos cuantificables, conformando un ecosistema psicosocial de alta exigencia y bajo soporte emocional<sup>xxxvii</sup>.

Desde el punto de vista preventivo, la detección precoz de estas condiciones resulta crucial. El método FPSICO 4.1 permite identificar factores organizativos de riesgo, mientras que el GHQ-12 ofrece un sistema de cribado psicológico para detectar signos tempranos de malestar emocional. La complementariedad metodológica entre ambos instrumentos refuerza la capacidad diagnóstica del presente estudio, aportando una mirada integrada y adaptada a los riesgos específicos del trabajo digital contemporáneo.

#### 4.5. Referentes empíricos y científicos previos en profesiones digitales

La evaluación de los riesgos psicosociales en entornos digitales ha cobrado relevancia en los últimos años, especialmente a raíz del crecimiento del trabajo remoto, la automatización de procesos y la intensificación de tareas cognitivas en plataformas tecnológicas. Si bien existe un cuerpo consolidado de literatura sobre factores psicosociales en sectores tradicionales, los estudios aplicados al ámbito digital siguen siendo incipientes, fragmentarios y, en su mayoría, de origen anglosajón.

Diversos trabajos internacionales han puesto el foco en las consecuencias psicológicas del trabajo digital intensivo. En el ámbito de la salud global<sup>31</sup>, en el marco de las encuestas mundiales de salud mental<sup>32</sup>, han documentado la creciente incidencia de trastornos de

<sup>29</sup> JUZGADO DE LO SOCIAL N.º 28 DE BARCELONA Sentencia 13/2024 de 12 de e...</i>, n.d.-b

<sup>30</sup> Kessler et al., 2018a; Vicente-Herrero et al., 2014

<sup>31</sup> Alonso et al., 2019; Kessler et al., 2018a

<sup>32</sup> World Mental Health Surveys



ansiedad, depresión y estrés en trabajadores sometidos a entornos exigentes desde el punto de vista cognitivo y emocional, donde se incluyen perfiles del ecosistema digital.

En el caso específico de los moderadores de contenido, los estudios de Roberts, n.d.; Scholarship@western & Roberts, 2016a han sido pioneros en denunciar la exposición sistemática a material traumático como un riesgo laboral estructural, no como un fenómeno incidental. Estos estudios, centrados en Estados Unidos y Filipinas, revelan que muchos trabajadores de esta categoría sufren alteraciones del sueño, trastornos adaptativos y síntomas compatibles con el trauma vicario, pero rara vez reciben atención especializada o compensación psicológica.

En el contexto hispanohablante, la producción científica es aún muy escasa, aunque comienzan a emerger trabajos relevantes. La reciente sentencia judicial en España que reconoce como accidente laboral el trastorno mental sufrido por un moderador de Facebook<sup>33</sup> ha motivado un incipiente interés académico y jurídico por esta problemática<sup>34</sup>. También se han publicado informes divulgativos que vinculan la labor de moderación con condiciones de trabajo precarias, sobrecarga emocional y vacíos preventivos.

Pese a su heterogeneidad, estos referentes coinciden en señalar tres elementos críticos comunes: alta intensidad emocional sin soporte psicológico estructurado<sup>xxxviii</sup>, vulnerabilidad organizativa por externalización o subcontratación y desconocimiento institucional del impacto psicosocial como riesgo profesional. Este panorama subraya la necesidad de investigaciones como la presente, que apliquen métodos validados en entornos digitales, y que integren el enfoque preventivo con la perspectiva clínica, con el objetivo de avanzar hacia un modelo de trabajo tecnológicamente eficiente pero también psicosocialmente sostenible<sup>35</sup>.

---

<sup>33</sup> *Un Juez Considera Como Accidente Laboral El Trastorno Mental de Un Moderador de Contenidos – Abogacía Española, n.d.*

<sup>34</sup> Miró, M. T. I. (2024). Síndrome de burnout de moderador de contenidos en línea como accidente de trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, (472), 172–180

<sup>35</sup> *¿Qué Hace Un Moderador de Contenidos o Content Moderator? | UNIR, n.d.-b*





## 5. METODOLOGÍA

Antes de adoptar el diseño definitivo basado en un entorno simulado construido a través de IAG, se exploraron diversas estrategias para obtener datos empíricos directamente del colectivo profesional objeto de estudio. En una primera fase, se elaboró un cuestionario que integraba los instrumentos FPSICO 4.1 y GHQ-12, adaptado al contexto específico de la moderación de contenidos digitales. Este cuestionario fue distribuido inicialmente entre una red interna y controlada, compuesta por aproximadamente cien profesionales en activo con experiencia directa en plataformas tecnológicas.

A pesar de la adecuación del formato y del canal de difusión —mediante Google Forms, con garantía de anonimato (adjunto enlace<sup>36</sup> a cuestionario) —, únicamente se obtuvieron dos respuestas válidas, lo que imposibilitaba cualquier análisis estadístico conforme a criterios de validez, fiabilidad y generalización. Una posible explicación para esta baja tasa de participación podría encontrarse en las cláusulas contractuales de confidencialidad habituales en el sector de la moderación, que limitan la posibilidad de declarar información sensible relativa al entorno laboral o a los contenidos tratados.

Ante esta limitación, se valoró la posibilidad de ampliar la muestra a través de canales adicionales, como redes sociales profesionales, foros especializados o grupos cerrados en plataformas colaborativas. No obstante, esta alternativa fue finalmente descartada por dos motivos: en primer lugar, la imposibilidad de verificar que las respuestas provinieran efectivamente del colectivo profesional de interés, lo que hubiera comprometido la validez interna de los datos; en segundo lugar, el acceso a dichos grupos resultó infructuoso, al no obtener respuesta por parte de los administradores ni de los potenciales participantes. Estos obstáculos, sumados a las restricciones de tiempo y recursos disponibles para el desarrollo del TFM, motivaron la adopción de un modelo simulado de evaluación mediante perfiles generados por IAG.

Este entorno simulado fue estructurado de forma controlada, con el fin de mantener la coherencia teórica y metodológica del proyecto. Permite, además, demostrar la capacidad del estudio para diseñar una intervención preventiva técnicamente fundamentada, aplicar correctamente herramientas de evaluación y analizar sus resultados en clave ergonómica y psicosocial. En este sentido, diversos estudios<sup>37</sup> recientes avalan la utilización de simulaciones generadas por inteligencia artificial (IA) como recurso metodológico emergente en contextos de difícil acceso poblacional, al tiempo que destacan sus ventajas para la generación de perfiles verosímiles, la validación de instrumentos y la reducción de sesgos asociados a la participación real.

No obstante, también se reconocen las limitaciones epistemológicas, técnicas y éticas inherentes al empleo de respuestas simuladas generadas por IAG, especialmente en lo relativo a su capacidad de generalización, trazabilidad y control de sesgos algorítmicos<sup>38</sup>. A ello se suma la posibilidad de que los modelos generativos produzcan “alucinaciones” — esto es, afirmaciones verosímiles pero infundadas, inconsistencias internas o respuestas construidas sin base empírica—, un fenómeno ampliamente documentado en la literatura

<sup>36</sup><https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2XNZVT2sg20BQ7rlc69cb1XPM2jZkBXaERAFews2vzJT57A/viewform?usp=header> *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, n.d.*,

<sup>37</sup> Manning et al., 2024, Li et al., 2025, J. Li et al., 2024 y Park et al., 2023

<sup>38</sup> Weidinger et al., 2023, Zhang et al., 2024 y Petrov et al., 2024



reciente sobre LLMs<sup>39</sup>. Este riesgo exige una vigilancia crítica constante por parte del investigador o investigadora, que debe contrastar, verificar y depurar las salidas generadas para asegurar su coherencia con el marco teórico, las propiedades de los instrumentos utilizados y las condiciones realistas del puesto simulado.

Por estas razones, la elección del modelo simulado no pretende en modo alguno sustituir la investigación empírica directa con participantes reales, sino que se plantea como una aproximación metodológicamente razonable y didácticamente útil en el contexto de un TFM, que permite ejercitar de forma completa las fases de diseño, aplicación, interpretación y planificación preventiva. En las secciones siguientes se describe con detalle el diseño adoptado, los instrumentos empleados y la estrategia de simulación implementada, orientada a replicar, con el mayor rigor posible, las condiciones psicosociales que caracterizan la actividad profesional del colectivo objeto de análisis.

#### 5.1. Diseño general del entorno simulado y enfoque mixto de herramientas de evaluación.

El presente TFM adopta un diseño metodológico descriptivo, transversal y no experimental, basado en la simulación de un entorno organizativo estructurado que pretende reproducir, de forma verosímil, las condiciones laborales del puesto de moderador de contenidos digitales. Tal como se ha expuesto en los apartados anteriores, y tras descartarse la viabilidad de un estudio empírico directo, se optó por el diseño de una muestra simulada mediante IAG.

La muestra está formada por 30 perfiles simulados, cuya elección no responde a un criterio aleatorio, sino estimativo y justificado: este número equivale a los trabajadores implicados en la Sentencia 13/2024 del Juzgado de lo Social n.º 28 de Barcelona, en la que por primera vez se reconocen judicialmente los riesgos psicosociales asociados al trabajo de moderación digital en régimen de subcontratación.

Los perfiles fueron generados mediante tres modelos de IAG —ChatGPT (OpenAI), Gemini (Google) y Copilot (Microsoft)—, con 10 perfiles aportados por cada motor, a partir de un corpus documental cerrado compuesto por entrevistas, artículos de divulgación y reportajes testimoniales de moderadores de contenido. Para garantizar la coherencia narrativa, se diseñaron prompts específicos adaptados a cada herramienta, tanto para la generación de los perfiles como para simular sus respuestas a los instrumentos FPSICO 4.1 y GHQ-12. El procedimiento completo de generación, junto con ejemplos representativos de los prompts empleados y los criterios de control utilizados, se detalla en el Anexo 11.3. Creación del entorno simulado en las tres IAG.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio adopta un enfoque mixto que combina dos herramientas complementarias:

---

<sup>39</sup> LLMs es el acrónimo de Large Language Models, o en español, Modelos de Lenguaje de Gran Tamaño. Son sistemas de IA entrenados con enormes cantidades de texto para comprender, manipular y generar lenguaje natural coherente a partir de instrucciones textuales. Funcionan prediciendo la palabra más probable que sigue en una secuencia de texto, pero gracias a su escala y arquitectura, pueden realizar tareas complejas.

- FPSICO 4.1, software desarrollado por el INSST, que permite la evaluación cuantitativa estructurada de nueve factores psicosociales críticos relacionados con el contenido, la organización y el entorno del trabajo.
- GHQ-12, Cuestionario de Salud General, en su versión validada en español, diseñado para la detección cualitativa de síntomas de malestar psicológico. Aunque su naturaleza es subjetiva y exploratoria, sus ítems se codifican mediante una escala tipo Likert, lo que permite su posterior transformación numérica para el análisis estadístico.

La lógica de simulación ha permitido integrar ambos instrumentos de forma coherente, generando un conjunto de datos homogéneo y susceptible de análisis multivariado, capaz de vincular la exposición a determinados factores organizativos con la aparición de indicadores de malestar psicológico. Este diseño proporciona una estructura metodológica sólida y replicable, especialmente adecuada para el estudio de profesiones emergentes de difícil acceso, y cumple con los principios de proporcionalidad, operatividad y adecuación metodológica al contexto digital contemporáneo. No obstante, se ha prestado especial atención a los riesgos metodológicos asociados al uso de IAG, en particular a la posibilidad de generar información ficticia o errónea —conocida como alucinación— que pudiera afectar a la verosimilitud interna de los perfiles simulados<sup>40</sup>.

#### 5.2. Instrumento FPSICO 4.1: estructura, aplicación y validez psicométrica.

El método FPSICO 4.1, desarrollado por el INSST<sup>41</sup>, constituye una herramienta de referencia en España para la evaluación técnica de factores psicosociales de riesgo. Se enmarca en los métodos cuantitativos de evaluación de riesgos laborales, permitiendo obtener un diagnóstico estandarizado de las condiciones psicosociales de un colectivo mediante un cuestionario estructurado y su correspondiente tratamiento informático mediante aplicación AIP.<sup>xxxix</sup>

El cuestionario FPSICO se compone de 44 preguntas distribuidas en nueve bloques temáticos, cada uno de los cuales está asociado a un factor psicosocial específico. Las respuestas se recogen mediante una escala de frecuencia de cinco niveles tipo Likert, y se introducen posteriormente en el software oficial del INSST, que permite la clasificación automatizada de los niveles de riesgo en cada dimensión evaluada.

La elección del método FPSICO para este estudio se fundamenta en su capacidad para evaluar factores organizativos y relacionales que se manifiestan de forma especialmente intensa en el trabajo de moderación de contenidos digitales. Este puesto, caracterizado por su despersonalización de la tarea, exposición constante a material sensible y control algorítmico del desempeño, presenta una combinación de condiciones laborales que resultan directamente abordables mediante los nueve factores que integra el FPSICO: *participación y supervisión, carga de trabajo, variedad y contenido, autonomía, interés por*

<sup>40</sup> En el ámbito de la IAG, se entiende por alucinación la generación de información incorrecta, engañosa o fabricada que es presentada por el modelo como si fuera verdadera. A diferencia de una respuesta vaga o incompleta, una alucinación consiste en una afirmación falsamente confiada. Para una explicación técnica y ejemplos recientes, véase: Ordóñez, n.d., *Cómo Evitar Alucinaciones En IA: Estrategias Efectivas Para Modelos Generativos, n.d.*) y *¿Qué Son Las Alucinaciones de La IA? | Google Cloud, n.d.*

<sup>41</sup> FPSICO 4.1. Método de Evaluación de Factores Psicosociales. Manual Técnico y de Uso de La Aplicación Informática, n.d.



*el trabajo y compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social, interfaz persona-tarea y tiempo de trabajo.* Esta cobertura integral convierte al FPSICO en una herramienta especialmente adecuada para identificar zonas críticas de riesgo psicosocial en entornos tecnológicos, donde otras metodologías pueden resultar insuficientes o menos específicas.

A continuación, se describen los nueve factores que estructuran el método FPSICO 4.1, señalando su contenido evaluativo y los aspectos clave que permiten valorar:

*Tiempo de trabajo (TT):* Evalúa la organización y estructuración temporal de la actividad laboral semanal y diaria. Incluye la frecuencia de trabajo en fines de semana y festivos, la regularidad de los descansos, y la compatibilidad del horario laboral con la vida personal. Este factor permite valorar el grado en que el tiempo de trabajo puede interferir con el bienestar general y la vida social.

*Autonomía (AU):* Hace referencia a la capacidad del trabajador para organizar su tarea, decidir el ritmo de ejecución y aplicar sus propios métodos dentro del marco de su responsabilidad. Este factor evalúa el grado de libertad en la toma de decisiones, así como la rigidez o flexibilidad de la jornada laboral.

*Carga de trabajo (CT):* Mide la cantidad de trabajo asignada y la presión con la que este debe ser ejecutado. Valora la existencia de tareas acumuladas, plazos reducidos, ritmos acelerados y exigencias en volumen. Un exceso sostenido en este factor puede derivar en fatiga física o mental, así como en errores por sobrecarga.

*Demandas psicológicas (DP):* Evalúa el nivel de exigencia cognitiva, emocional y atencional requerido para el correcto desempeño del trabajo. Incluye aspectos como el esfuerzo mental sostenido, la toma continua de decisiones, y la necesidad de controlar emociones ante situaciones complejas o estresantes. En entornos digitales, este factor se relaciona estrechamente con el tecnoestrés.

*Variedad y contenido (VC):* Analiza el grado de diversidad de tareas, la posibilidad de emplear distintas competencias y el sentido que se atribuye al trabajo realizado. Un contenido laboral excesivamente repetitivo o desprovisto de significado puede favorecer la desmotivación y el desapego.

*Participación y supervisión (PS):* Este factor evalúa la implicación del trabajador en los procesos de toma de decisiones y la calidad del acompañamiento recibido por parte de los supervisores. También se considera la existencia de retroalimentación, disponibilidad de la dirección y acceso a información clara sobre la tarea.

*Interés por el trabajador y compensación (IT):* Se refiere a la percepción que tiene el trabajador sobre el grado de reconocimiento que recibe, el trato personal, la valoración de su esfuerzo y la adecuación entre lo que aporta y lo que recibe a cambio, tanto a nivel económico como simbólico. Desequilibrios prolongados pueden dar lugar a desafección organizativa.

*Desempeño de rol (DR):* Valora la claridad y coherencia de las funciones asignadas al trabajador, así como la compatibilidad entre distintas demandas de la organización. Se analiza si el empleado conoce sus objetivos, entiende sus funciones y no se encuentra atrapado en conflictos de rol o demandas contradictorias.



*Relaciones y apoyo social (RAS)*: Mide la calidad de las interacciones sociales en el trabajo, tanto con compañeros como con superiores jerárquicos. Incluye la existencia de apoyo mutuo, confianza, clima laboral favorable y ausencia de conflictos personales. Un entorno social deteriorado puede ser fuente de malestar psicológico y aislamiento.

Este instrumento consta de 44 preguntas divididas en nueve áreas y 89 ítems. En el punto 1.11. donde se adjuntan las preguntas en su totalidad.

Las preguntas están divididas como se indica a continuación:

- Tiempo de trabajo (TT): preguntas 1, 2, 5 y 6.
- Autonomía (AU): preguntas 3, 7, 8, 9 y 10.
- Carga de trabajo (CT): preguntas 4, 21, 22, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32.
- Demandas psicológicas (DP): preguntas de la 33 a la 36.
- Variedad/Contenido (VC): preguntas de la 37 a la 40.
- Participación/Supervisión (PS): preguntas 11 y 12.
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC): preguntas 13, 41, 42, 43 y 44.
- Desempeño de rol (DR): preguntas 14 y 15.
- Relaciones y apoyo social (RAS): preguntas de la 16 a la 20.

Para garantizar un mayor ajuste contextual y una mejor caracterización de los perfiles simulados, se ha incorporado un bloque de preguntas iniciales personalizadas, no puntuables en el sistema FPSICO 4.1, que permiten caracterizar el perfil sociodemográfico, organizativo y funcional de cada caso simulado. Estas variables, aunque no forman parte del sistema de valoración de riesgo, ofrecen información contextual esencial para interpretar adecuadamente la exposición a los factores psicosociales.

- Sexo
- Edad
- Antigüedad en el puesto
- Tipo de contenido que modera habitualmente (*Violento, sexual, suicidio/autolesión, múltiple, otros*)
- Turno de trabajo (*Mañana, tarde, noche, rotativo, partido*)
- Modalidad de trabajo (*Presencial, remoto, híbrido*)
- Tipo de contrato (*Temporal, indefinido, freelance, subcontratado*)
- Formación específica recibida en gestión del impacto emocional
- Disponibilidad de soporte psicológico

Estas variables se han incluido por su relevancia directa con el modelo organizativo del puesto de moderador de contenidos, donde el trabajo en turnos, la naturaleza del contenido, el nivel de apoyo disponible y el tipo de vínculo contractual constituyen elementos críticos en la exposición al riesgo psicosocial. Además, permiten generar perfiles verosímiles y diferenciados, ajustados a las condiciones reales de trabajo descritas en estudios previos. Enriquecen la lectura cualitativa del entorno simulado, permitiendo detectar relaciones entre factores como la formación recibida, el tipo de contenido moderado o el turno de trabajo, con los niveles de riesgo detectados en las dimensiones del FPSICO y sirven como base para futuras segmentaciones analíticas si se replicase el estudio con población real.

Una vez integrados estos datos en el sistema FPSICO, se generaron los informes automatizados por factor, que clasifican el nivel de riesgo psicosocial en función del

algoritmo oficial del software, utilizando una codificación por colores (verde, amarillo, naranja y rojo) que permite interpretar visualmente la severidad de la exposición.

Este enfoque combinado facilita la coherencia interna del diseño simulado y aporta una visión rica y contextualizada de los riesgos psicosociales en el entorno de moderación de contenidos.

El método FPSICO 4.1 se apoya en una aplicación informática oficial, desarrollada por el INSST, que permite introducir, procesar y analizar de forma automatizada los datos obtenidos mediante el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.

Este programa está diseñado para dar registro estructurado a todas las respuestas obtenidas, generar estadísticas descriptivas de los resultados por factor, y emitir informes técnicos estandarizados con base en la normativa de referencia. La herramienta se distribuye de forma gratuita y ha sido validada para su aplicación en entornos laborales reales, tanto públicos como privados.

Una vez introducidos los datos de los 30 perfiles simulados en la aplicación<sup>42</sup>, el programa realiza automáticamente:

- La codificación de respuestas conforme a los algoritmos establecidos por el INSST.
- El cálculo de puntuaciones agregadas por factor psicosocial.
- La clasificación del nivel de riesgo según los puntos de corte definidos (situación adecuada = VERDE, riesgo moderado = AMARILLO, riesgo elevado = NARANJA, riesgo muy elevado= ROJO).

El software permite la generación de dos tipos de informes:

- Informe individual: Resume los resultados obtenidos por cada trabajador o perfil analizado, permitiendo identificar sus niveles de exposición por factor. Este informe resulta útil para planes personalizados de intervención o seguimiento.
- Informe agrupado: Presenta los resultados globales del colectivo evaluado. Ofrece gráficos comparativos, distribución de frecuencias por nivel de riesgo y medidas de tendencia central para cada factor. Es especialmente útil para el diagnóstico general de condiciones psicosociales y para establecer prioridades preventivas.

Ambos tipos de informe pueden exportarse en formato PDF o Excel, lo que permite una posterior interpretación estadística y visualización gráfica. Esta funcionalidad ha sido clave en este TFM para representar de forma clara los niveles de riesgo detectados en el entorno simulado, permitiendo así la construcción de gráficos comparativos incluidos en el apartado de resultados.

---

<sup>42</sup> Para cada uno de los 30 perfiles generados mediante IAG, se accedió a la aplicación AIP (versión FPSICO 4.1), seleccionando la opción de “nuevo estudio” y asignando un código identificador al perfil simulado. A continuación, se introdujeron manualmente las respuestas completas al cuestionario FPSICO, generadas previamente en formato estructurado (adjunto en punto 11.4 como anexo). Tras guardar cada entrada, la herramienta calculó automáticamente los valores por factor, clasificándolos en niveles de riesgo (bajo, medio o alto) según los puntos de corte establecidos por el INSST y generando gráficos individuales por perfil.



En suma, la aplicación FPSICO 4.1 constituye un instrumento técnico de gran valor operativo y preventivo, que combina facilidad de uso, fiabilidad metodológica y alineación con los estándares nacionales de evaluación psicosocial.

### 5.3. Cuestionario GHQ-12: Validación, estructura y aplicación.

El *General Health Questionnaire - 12 ítems* (GHQ-12), desarrollado por Goldberg y Williams (1988), es una herramienta de cribado psicológico diseñada para la detección precoz de malestar emocional y disfunciones psicológicas leves en población general. Su propósito no es diagnóstico, sino exploratorio: permite identificar indicios de sufrimiento psíquico que podrían interferir en el desempeño laboral o requerir atención especializada.

En el presente estudio se ha utilizado la versión validada para población española<sup>43</sup>, que ha demostrado adecuadas propiedades psicométricas: consistencia interna elevada ( $\alpha = 0,76$ ) y estructura factorial estable en muestras no clínicas. Su uso ha sido ampliamente documentado en el ámbito de la salud laboral en España, especialmente en investigaciones sobre estrés, burnout y carga emocional en el trabajo. En el punto 11.2 donde se adjuntan las preguntas en su totalidad.

Entre las investigaciones relevantes que respaldan el uso del cuestionario GHQ-12 se encuentra un estudio que, a partir de los datos de la Encuesta Nacional de Salud, analiza la prevalencia de problemas de salud mental en la población trabajadora y su relación con factores socioeconómicos y condiciones laborales<sup>44</sup>. Asimismo, su aplicabilidad en población trabajadora ha sido confirmada por estudios adicionales<sup>45</sup> que lo han incorporado como instrumento sensible para detectar sintomatología asociada a ansiedad, fatiga o disfunción social en contextos profesionales de alta demanda cognitiva y emocional.

El cuestionario se compone de 12 ítems que exploran la percepción del individuo sobre su bienestar mental y emocional en las últimas dos semanas. Las preguntas se agrupan en torno a tres dimensiones funcionales:

- Disfunción social y de la vida cotidiana
- Síntomas de ansiedad y depresión
- Pérdida de confianza y autoestima

Cada ítem se responde mediante una escala tipo Likert de cuatro niveles:

1. Mejor que lo habitual
2. Igual que lo habitual
3. Peor que lo habitual
4. Mucho peor que lo habitual

En este trabajo, se ha optado por la modalidad de corrección tipo Likert (0-1-2-3), que permite una mayor sensibilidad en la cuantificación del malestar subjetivo, facilitando su

<sup>43</sup> Sánchez López & Dresch, 2008

<sup>44</sup> *Prevalencia de Problemas de Salud Mental y Su Asociación Con Variables Socioeconómicas, de Trabajo y Salud: Resultados de La Encuesta Nacional de Salud de España | Psicothema, n.d.*

<sup>45</sup> Oliveira et al., 2023) Confirman la validez y sensibilidad del GHQ-12 en profesionales sanitarios, encontrando alta consistencia interna ( $\alpha \sim 0,85$ ) y asociación con indicadores de salud emocional y Lütke Lanfer et al., 2022 En una muestra de 3 996 docentes, muestran elevada fiabilidad y adecuada validez, relacionando el GHQ-12 con burnout y satisfacción con la vida.



análisis estadístico y su integración con otras métricas organizativas. La puntuación total puede oscilar entre 12 y 48 puntos. Una puntuación elevada indica una mayor presencia de síntomas de malestar psicológico percibido, siendo útil para detectar casos con potencial riesgo clínico o preventivo.

El cuestionario GHQ-12 pretende actuar como complemento: mientras que el FPSICO permite detectar condiciones organizativas de riesgo (carga de trabajo, autonomía, participación...), el GHQ-12 explora la vivencia emocional del trabajador. Su inclusión permite evaluar la dimensión subjetiva del malestar, enriqueciendo el diagnóstico psicosocial y ofreciendo un modelo más integral. En conjunto, la combinación de ambos instrumentos ofrece una perspectiva bidimensional: objetiva y organizativa por un lado (FPSICO), subjetiva y emocional por otro (GHQ-12), lo que refuerza la consistencia y profundidad del estudio.

#### 5.4. Simulación del entorno y procedimiento de administración de cuestionarios.

Con el fin de evaluar riesgos psicosociales en un colectivo de difícil acceso como el de los moderadores de contenido, se ha diseñado con cada una de las IA un entorno organizativo simulado, estructurado a partir de patrones organizativos comunes en empresas subcontratadas por plataformas digitales. Este entorno artificial ha sido alimentado a partir de un corpus documental cerrado, compuesto por entrevistas y reportajes testimoniales, cuidadosamente seleccionados y ajenos al análisis estadístico del estudio.

<https://www.equaltimes.org/moderador-de-contenidos-prototipo?lang=es> *Moderador de Contenidos, Prototipo de 'Trabajo Peligroso' Del Siglo XXI - Equal Times, n.d.*

<https://www.cyberbrainers.com/condiciones-laborales-moderadores-de-contenidos-redes-sociales/> *Las Duras Condiciones Laborales Con La Moderación de Contenidos Digitales, n.d.*

<https://www.lavanguardia.com/vida/20231007/9282417/dia-cerebro-crac.html> *Del Shock a La Locura: Cómo Trabajan Los Moderadores de Facebook, n.d.-a*

<https://www.elsaltodiario.com/laboral/moderadores-facebook-denunciaron-discriminacion-salarial-sufren-una-oleada-sanciones> *Laboral | Moderadores de Facebook Que Denunciaron Discriminación Salarial Sufren Una Oleada de Sanciones - El Salto - Edición General, n.d.*

<https://elpais.com/espana/catalunya/2025-05-06/el-abogado-de-los-moderadores-de-contenidos-de-meta-tienen-ansiedad-estres-postraumatico-y-alguno-esta-ingresado-en-un-psiquiatrico.html> *El Abogado de Los Moderadores de Contenidos de Meta: "Tienen Ansiedad, Estrés Postraumático y Alguno Está Ingresado En Un Psiquiátrico" | Noticias de Cataluña | EL PAÍS, n.d.*

Además, se introdujo el modelo organizativo<sup>46</sup> utilizado para la creación del entorno que presenta las siguientes características:

- Turnos rotativos (mañana, tarde y noche).
- Tareas repetitivas bajo presión de tiempo y exigencias cuantitativas.
- Supervisión constante mediante algoritmos de productividad.
- Escasa autonomía en la toma de decisiones.
- Escaso contacto entre compañeros y supervisión con baja interacción humana.
- Exposición continua a contenido sensible o potencialmente traumático.

El entorno simulado ha sido diseñado para intentar garantizar una coherencia empírica sólida, permitiendo la aplicación completa de los métodos FPSICO 4.1 y GHQ-12 en un marco sistematizado y técnicamente controlado. Su finalidad no es sustituir el trabajo de campo, sino ofrecer una aproximación razonada en contextos donde el acceso directo resulta inviable, como ha sido detallado en los apartados anteriores.

El proceso de implementación se articuló en cinco etapas:

1. Definición del entorno organizativo simulado: se construyó una estructura organizativa verosímil —descrita en el apartado anterior— que sirvió de marco para contextualizar la elaboración de perfiles y escenarios laborales.
2. Generación de perfiles laborales simulados: se elaboraron 30 perfiles mediante el uso de herramientas de IAG (ChatGPT, Gemini y Copilot), alimentadas por un corpus cerrado de artículos y entrevistas de moderadores de contenido. Los perfiles se diferenciaron por turnos, niveles de exposición, trayectorias y estados emocionales.
3. Diseño del cuestionario integrado compuesto por:
  - Ítems personalizados para caracterizar la situación laboral, organizativa y emocional del perfil.
  - El cuestionario oficial FPSICO 4.1, distribuido en 9 factores, en formato tipo Likert.
  - El cuestionario GHQ-12, en su versión validada en español, con escala de respuesta tipo Likert para facilitar su posterior conversión cuantitativa.
4. Simulación de respuestas: Cada perfil fue completado por uno de los tres modelos de IAG empleados —ChatGPT (OpenAI), Gemini (Google) y Copilot (Microsoft)—, de forma diferenciada y estructurada. A cada motor se le asignó la tarea de generar 10 perfiles únicos, partiendo de un corpus documental, idéntico, cerrado conformado por entrevistas, artículos divulgativos y testimonios periodísticos de moderadores de contenido. Los perfiles fueron elaborados respetando una lógica interna coherente entre los distintos bloques del formulario (situación organizativa, percepción de

---

<sup>46</sup> El modelo organizativo fue incorporado a través de instrucciones específicas en los prompts iniciales de generación de perfiles, basadas en un marco estructural que incluía: jerarquía multinivel con supervisión externa, segmentación de tareas mediante control algorítmico, turnicidad rotativa, trazabilidad digital de rendimiento, escasa retroalimentación humana y flujos de comunicación verticalizados. Estos elementos fueron extraídos y sistematizados a partir del corpus documental de partida, y adaptados a los tres motores de IAG utilizados (ChatGPT, Gemini y Copilot) para asegurar coherencia narrativa y homogeneidad contextual entre los perfiles simulados.

riesgo y estado emocional), intentando garantizar consistencia en las respuestas y pretendiendo una simulación verosímil de patrones laborales reales. Una vez completados los formularios, se solicitó a cada modelo la exportación de los datos simulados en formato Excel. Estos archivos fueron revisados, estructurados manualmente para asegurar su homogeneidad y calidad técnica, antes de ser introducidos en los programas de análisis correspondientes<sup>47</sup>.

#### 5. Registro y análisis de datos:

- Las respuestas al FPSICO fueron introducidas en el software oficial FPSICO 4.1, generando informes individuales y agregados.
- Las respuestas del GHQ-12 se codificaron en hojas de cálculo y fueron analizadas estadísticamente mediante SPSS, extrayendo niveles de malestar y distribuciones por grupo.

#### 5.5. Análisis de resultados y tratamiento estadístico

El tratamiento de los datos recogidos en este estudio ha seguido una estrategia metodológica de triangulación intramétodo, propia de diseños mixtos que integran procedimientos cuantitativos y cualitativos aplicados sobre una misma matriz instrumental. Se trata de una estrategia interpretativa que permite correlacionar datos estructurales (organizativos) y sintomatológicos (emocionales), extraídos de una misma muestra simulada, pero leídos desde ópticas complementarias —cuantitativa y cualitativa—. Esta comparación no pretende establecer causalidades, sino identificar patrones consistentes de vulnerabilidad psicosocial y malestar emocional en entornos digitales altamente exigentes.

En este caso, se ha trabajado con dos instrumentos complementarios —FPSICO 4.1 y GHQ-12— cuyas puntuaciones, si bien expresadas en valores numéricos, representan construcciones de naturaleza psicosocial y emocional, lo que justifica una doble lectura.

Dado que el objetivo principal era identificar patrones de riesgo organizativo y malestar psicológico en un entorno digital estructurado, se ha optado por una aproximación descriptiva de tipo exploratorio, sin aplicación de inferencias estadísticas avanzadas ni pruebas paramétricas.

En su lugar, se ha llevado a cabo un análisis interpretativo de distribuciones, medias ponderadas y frecuencias, integrando además una lectura cualitativa de los perfiles simulados. Esta estrategia permite detectar correlaciones internas, tensiones o consistencias entre los factores organizativos (FPSICO) y los síntomas de malestar (GHQ-

---

<sup>47</sup> La generación de los perfiles se realizó mediante prompts personalizados en cada uno de los modelos de IAG, utilizando como base un mismo conjunto de condiciones narrativas y organizativas derivadas del corpus documental de partida. Se solicitaron 10 perfiles por herramienta, diferenciados entre sí en cuanto a edad simulada, género, experiencia profesional, nivel de exposición emocional y tipo de contenido moderado. Cada modelo generativo fue instruido para mantener una coherencia interna entre el relato biográfico, la percepción del entorno laboral y las respuestas a los cuestionarios FPSICO y GHQ-12. Esta información se sintetiza en la tabla de distribución de perfiles del punto 11.3. Creación del entorno simulado en las tres IAG, donde se recoge el nombre, el modelo IAG utilizado, las variables sociodemográficas simuladas y los niveles estimados de malestar psicosocial obtenidos.



12), generando una base sólida para la posterior interpretación cruzada y la formulación de hipótesis en el capítulo de resultados.

Este procedimiento se alinea con las recomendaciones metodológicas para estudios de carácter exploratorio en salud laboral digital<sup>48</sup>, y refuerza la validez interna del estudio al permitir contrastar convergencias entre dimensiones distintas del mismo fenómeno.

Los datos obtenidos a través del cuestionario FPSICO fueron introducidos en el software oficial del INSST (FPSICO 4.1). El programa permite una evaluación cuantitativa estructurada de nueve factores de riesgo psicosocial, a través de una escala de 4 niveles:

- Situación adecuada (verde)
- Riesgo moderado (amarillo)
- Riesgo elevado (naranja)
- Riesgo muy elevado (rojo)

Las operaciones realizadas incluyeron:

- Distribución de perfiles por nivel de riesgo (frecuencias absolutas y relativas)
- Porcentaje de exposición acumulada por factor
- Identificación de áreas críticas con mayor concentración de niveles naranja y rojo
- Representación gráfica en diagramas de barras y tablas resumen

Estos datos han sido representados gráficamente mediante diagramas de barras y tablas resumen, lo que permite una visualización clara del perfil de riesgo dominante en el entorno simulado. Además, este análisis ha permitido obtener una lectura estructural de los factores organizativos, cuantificando su nivel de disfuncionalidad y comparando su impacto relativo.

El tratamiento de los datos obtenidos mediante el cuestionario GHQ-12 ha seguido una estrategia de análisis mixto, acorde con la naturaleza ordinal de la escala utilizada y con el enfoque metodológico intramétodo adoptado en este estudio. A pesar de haber codificado las respuestas numéricamente (valores de 1 a 4 por ítem), se ha evitado una interpretación exclusivamente cuantitativa y se ha optado por una triangulación de tipo cualitativo-cuantitativa.

Las respuestas fueron registradas en una hoja de cálculo Excel y posteriormente exportadas al software estadístico SPSS. Las operaciones realizadas respondieron a una lógica de análisis descriptivo orientada a detectar perfiles de malestar psicológico relevantes para la prevención:

- Distribución de frecuencias absolutas y relativas por nivel de respuesta (1 a 4) en cada ítem, permitiendo detectar concentraciones anómalas en valores altos (3 y 4), interpretadas como indicadores de mayor malestar subjetivo.
- Cálculo de la moda por ítem, es decir, el valor de respuesta más frecuente, lo cual permite identificar síntomas con mayor recurrencia dentro del grupo simulado, reforzando la lectura cualitativa del instrumento.
- Clasificación de la puntuación total por perfil, con un rango posible de entre 12 y 48 puntos, y posterior categorización en tres niveles de malestar psicológico:
  - Bajo ( $\leq 24$  puntos)

---

<sup>48</sup> Jick, 1979



- Moderado (25–36 puntos)
- Alto ( $\geq 37$  puntos)
- Identificación de ítems críticos, definidos como aquellos con mayor proporción de respuestas 3 o 4, y relacionados con sintomatología frecuente en profesiones de alta carga emocional (insomnio, anhedonia, ansiedad, falta de confianza, inutilidad).

Este enfoque evita el uso exclusivo de la media aritmética, cuya aplicación sería cuestionable debido al carácter ordinal de las escalas. En su lugar, se ha utilizado una lectura interpretativa basada en tendencias modales y en la concentración de respuestas en los rangos superiores, lo cual permite una aproximación más respetuosa con la lógica del instrumento y más pertinente para los objetivos exploratorios del estudio.

En síntesis, el análisis desarrollado integra dos instrumentos conceptualmente complementarios —FPSICO 4.1 y GHQ-12— mediante una estrategia de triangulación intramétodo, que combina procedimientos cuantitativos y cualitativos aplicados sobre una misma base instrumental. Esta aproximación ha permitido una lectura más rica y matizada de los datos, respetando la naturaleza ordinal y psicosocial de los indicadores y evitando la sobreinterpretación numérica de constructos emocionales complejos.

El FPSICO ha ofrecido una cartografía estructural del riesgo organizativo a través de indicadores cuantitativos, mientras que el GHQ-12 ha aportado una ventana cualitativa a los estados emocionales percibidos por los perfiles simulados. La convergencia de ambos enfoques ha facilitado la identificación de correlaciones relevantes entre factores laborales y malestar psicológico, fortaleciendo la validez interna del estudio y ofreciendo una base interpretativa sólida para la formulación de hipótesis en capítulos posteriores.

Esta lógica de triangulación no sólo refuerza el rigor metodológico del presente trabajo, sino que ejemplifica la necesidad de enfoques híbridos en la investigación psicosocial contemporánea, especialmente en contextos laborales digitalizados, emocionalmente exigentes y metodológicamente difíciles de abordar desde marcos tradicionales.

## 6. RESULTADOS

Este capítulo recoge y analiza los resultados derivados de la aplicación combinada del FPSICO 4.1 y el GHQ-12 a una muestra simulada de 30 perfiles de moderadores de contenido. La interpretación de los datos sigue la lógica de triangulación intramétodo descrita en el capítulo metodológico, permitiendo una lectura integrada de los riesgos psicosociales organizativos y del malestar psicológico percibido.

### 6.1. Resultados globales obtenidos con FPSICO 4.1

Las respuestas del bloque FPSICO fueron registradas en el software oficial (FPSICO 4.1), que genera de forma automática un diagnóstico por factor, distribuyendo los resultados en los cuatro niveles de riesgo definidos por el INSST.

VARIABLE FPSICO 4.1	SA %	RM %	RE %	ME %
Tiempo de trabajo (TT)	66,7	3,3	20,0	10,0
Autonomía (AU)	93,3	6,7	0%	0%
Carga de trabajo (CT)	30,0	13,3	10,0	46,7
Demandas psicológicas (DP)	23,3	23,3	36,7	16,7
Variedad y contenido (VC)	43,3	16,7	23,3	16,7
Participación y supervisión (PS)	0%	3,3	10,0	<b>86,7</b>
Interés y compensación (ITC)	100,0	0%	0%	0%
Desempeño de rol (DR)	3,3	16,7	16,7	<b>63,3</b>
Relaciones y apoyo social (RAS)	3,3	10,0	0%	<b>86,7</b>

*Tabla 1. Resultados generales*

La primera columna de la tabla recoge las variables analizadas (factores), mientras que las siguientes columnas muestran las siglas correspondientes a los cuatro niveles de riesgo definidos por el INSST: SA: Situación Adecuada, RM: Riesgo Moderado, RE: Riesgo Elevado y ME: Riesgo Muy Elevado. Debajo de cada categoría se indican los porcentajes de perfiles que se encuentran en cada uno de estos niveles de riesgo. Aquellos valores que presentan mayor frecuencia relativa han sido resaltados en negrita para facilitar su interpretación. Esta tabla permite identificar de manera comparativa las áreas con mayor concentración de perfiles en niveles de riesgo elevado y muy elevado, lo que constituye una primera delimitación de las dimensiones críticas del entorno simulado.

Además, a través del programa se genera una gráfica en la que se observan de forma más clara los resultados mediante los cuatro grados de riesgo mencionados previamente.

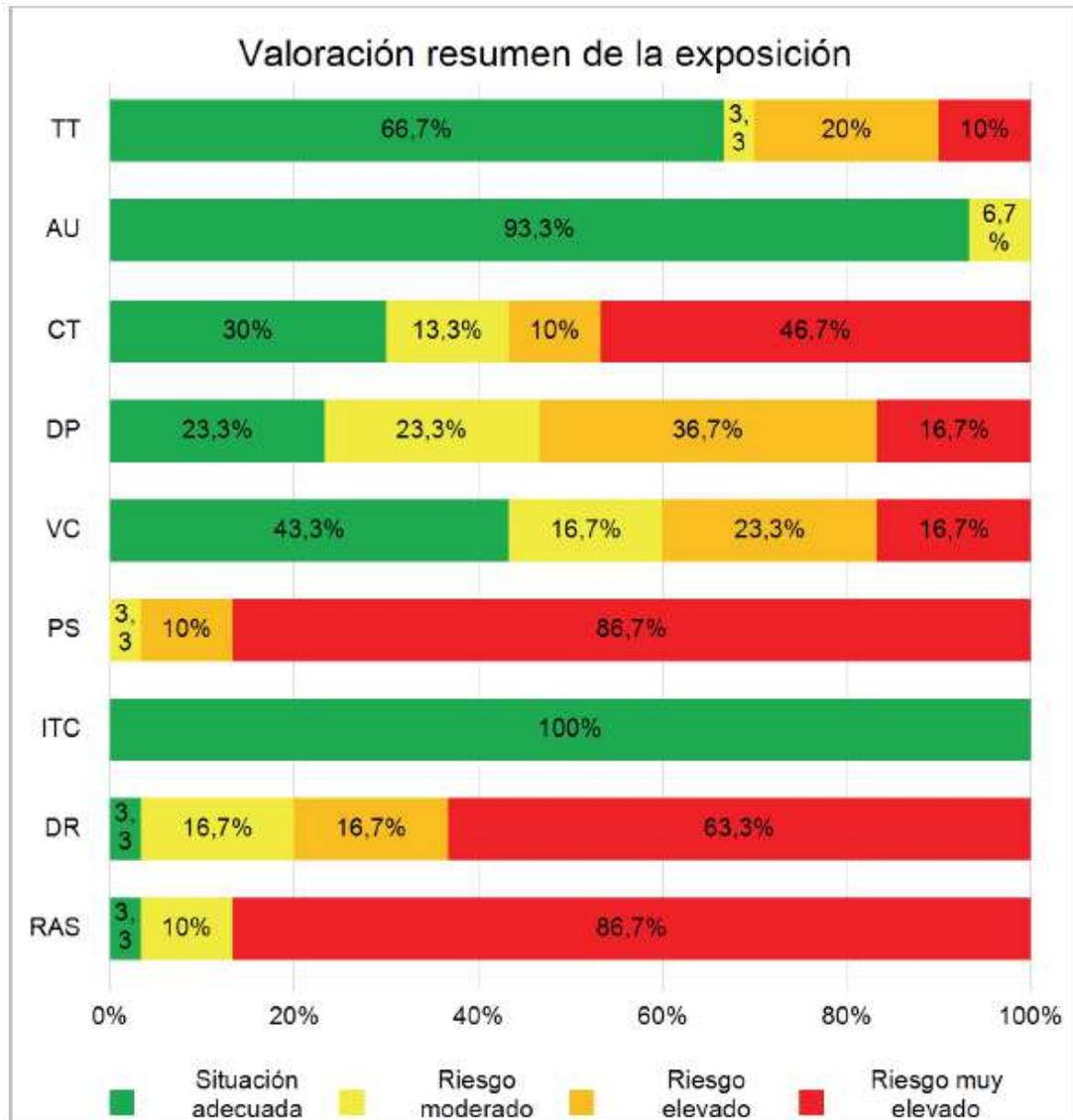


Ilustración 1. Resultados generales obtenidos en FPSICO 4.1

Los resultados reflejan un perfil de exposición crítica en varios factores clave. Destacan especialmente:

- Participación y supervisión (PS) y Relaciones y apoyo social (RAS), ambos con un 86,7 % de perfiles en nivel de riesgo muy elevado. Este resultado puede estar relacionado con la estructura jerárquica fragmentada del sector, en el que los moderadores/as suelen trabajar bajo supervisión remota, escasamente personalizada y en muchas ocasiones automatizada, lo que limita la posibilidad de recibir orientación, reconocimiento o retroalimentación directa. La ausencia de canales horizontales de comunicación o la baja interacción con compañeros/as refuerza este aislamiento organizativo.

- Desempeño de rol (DR) presenta un 63,3 % en riesgo muy elevado, lo que evidencia posibles disfunciones en la definición funcional de las tareas. Esto puede deberse a instrucciones contradictorias o cambiantes, objetivos ambiguos y falta de alineación entre lo que se exige (volumen, rapidez) y lo que se valora (precisión, criterio ético). La exposición a dilemas morales sin respaldo institucional también contribuye a esta ambigüedad de rol.
- Carga de trabajo (CT) y Demandas psicológicas (DP) muestran asimismo concentraciones significativas en niveles de riesgo elevado y muy elevado, lo que refuerza la hipótesis de una presión organizativa constante, intensificada por la exposición continuada a material perturbador, la automatización de los tiempos de respuesta, y la exigencia de mantener la atención sostenida en tareas emocionalmente exigentes durante largos periodos. Esta combinación genera una alta exigencia cognitiva y emocional, que no siempre se acompaña de recursos suficientes para su procesamiento o descarga.

En el extremo opuesto, sobresalen con valores adecuados:

- Interés y compensación (ITC) (100 % en SA),
- Autonomía (AU) (93,3 %), y
- Variedad y contenido (VC) (43,3 %), lo que sugiere una percepción más estructurada o gratificante de ciertos aspectos del contenido laboral, en contraste con las tensiones relacionales o funcionales previamente descritas.

Estos resultados sugieren una percepción parcialmente positiva del contenido de la tarea y de ciertos elementos motivacionales del puesto, que contrasta con las tensiones relacionales o funcionales previamente descritas. En el caso de Interés y compensación, esta valoración favorable puede estar relacionada con la conciencia de una función social relevante, como proteger a otros usuarios de contenido nocivo, así como con una remuneración competitiva en determinados contextos internacionales. En cuanto a Autonomía, la elevada puntuación puede derivarse del trabajo individualizado y silencioso que caracteriza estas tareas, donde, a pesar de existir guías y algoritmos, las decisiones finales sobre el contenido suelen dejar cierto margen de actuación al profesional. Finalmente, la puntuación positiva en Variedad y contenido podría explicarse por la heterogeneidad de los materiales evaluados, que exige rotación cognitiva constante, y por la posible sensación de desafío técnico o ético asociada a decisiones complejas. Sin embargo, esta variedad no siempre se traduce en enriquecimiento psicológico, especialmente si no va acompañada de apoyo emocional estructurado o claridad de rol.

Los datos, aunque basados en simulaciones, coinciden con estudios previos sobre el perfil de riesgo de los moderadores de contenido, donde el aislamiento funcional, la carga emocional y la falta de apoyo humano son elementos críticos de exposición.

Ampliación interpretativa basada en la media ponderada:

El cálculo de la media ponderada por factor, tomando como base las frecuencias relativas en cada nivel de riesgo (SA = 1; RM = 2; RE = 3; ME = 4), permite establecer una jerarquía objetiva en la gravedad de exposición a los distintos factores psicosociales evaluados se representa en la siguiente tabla:

VARIABLE FPSICO 4.1	Media
Tiempo de trabajo (TT)	1,73
Autonomía (AU)	1,07
Carga de trabajo (CT)	<b>2,73</b>
Demandas psicológicas (DP)	<b>2,47</b>
Variedad y contenido (VC)	2,13
Participación y supervisión (PS)	<b>3,83</b>
Interés y compensación (ITC)	1,00
Desempeño de rol (DR)	<b>3,40</b>
Relaciones y apoyo social (RAS)	<b>3,70</b>

Tabla 2. Resultados generales media ponderada

Esta estrategia analítica complementa el enfoque descriptivo por porcentajes y refuerza la identificación de áreas críticas. Además de permitir una jerarquización objetiva del riesgo, facilitando la priorización preventiva. La combinación de ambos enfoques (distribución por nivel + media ponderada) fortalece la consistencia interna del diagnóstico.

Los factores con mayor puntuación media son:

- Participación y supervisión (PS): 3,83
- Relaciones y apoyo social (RAS): 3,70
- Desempeño de rol (DR): 3,40
- Carga de trabajo (CT): 2,73
- Demandas psicológicas (DP): 2,47

Estas puntuaciones se sitúan claramente en los umbrales de riesgo elevado o muy elevado, lo que evidencia un entorno organizativo en el que predominan la ambigüedad funcional, la presión sostenida, la escasez de feedback positivo, y un deterioro significativo del apoyo social.

En el otro extremo, destacan por su bajo nivel de exposición los factores:

- Interés y compensación (ITC): 1,00
- Autonomía (AU): 1,07
- Tiempo de trabajo (TT): 1,73

Estas dimensiones se sitúan en el rango de situación adecuada o riesgo moderado bajo, sugiriendo que, al menos en la simulación, los trabajadores perciben que su esfuerzo es reconocido, tienen cierto control sobre la tarea, y no se enfrentan a una distribución horaria excesivamente perjudicial.

En conjunto, los resultados obtenidos a través del FPSICO evidencian un patrón de riesgo psicosocial dual: por un lado, condiciones estructurales aceptables en relación con el contenido de la tarea y sus recompensas; por otro, una organización emocionalmente disfuncional, marcada por la falta de apoyo, la ambigüedad del rol y una supervisión deficiente. Esta configuración subraya la necesidad de intervenciones dirigidas no sólo al

rediseño de funciones, sino también al fortalecimiento del tejido relacional y del acompañamiento emocional en profesiones de alta exposición digital.

Tras el registro y tratamiento de las respuestas mediante el programa FPSICO 4.1, se obtuvieron los siguientes resultados para cada uno de los nueve factores psicosociales. A continuación, se analizan de forma individual los porcentajes de exposición en cada nivel de riesgo, complementados con la media ponderada por factor para facilitar su comparación y jerarquización.

#### 6.1.1. Tiempo de trabajo (TT)

Descripción del factor: Este factor evalúa la organización y distribución temporal de la jornada laboral, así como su impacto sobre el equilibrio entre vida personal y profesional. Incluye aspectos como la duración del trabajo diario, el descanso semanal, la nocturnidad o la necesidad de trabajar fines de semana. Una gestión inadecuada del tiempo puede afectar al descanso, generar fatiga acumulada y dificultar la recuperación física y mental del trabajador.

Distribución de niveles de riesgo:

Nivel de riesgo	Porcentaje %
Situación adecuada (SA)	66,7
Riesgo moderado (RM)	3,3
Riesgo elevado (RE)	20,0
Riesgo muy elevado (ME)	10,0
Media ponderada del factor	1,73

Tabla 3. Resumen factor TT

Los resultados muestran que aproximadamente dos tercios de los perfiles simulados (66,7 %) se sitúan en el rango de situación adecuada, lo que sugiere una percepción general positiva en la gestión del tiempo laboral. No obstante, un 30 % de los casos se concentran en niveles elevados o muy elevados de riesgo, lo que puede indicar la presencia de subgrupos expuestos a turnos prolongados, fragmentados o con nocturnidad frecuente.

Este hallazgo apunta a una dualidad dentro del entorno simulado: si bien la media ponderada (1,73) se mantiene dentro de márgenes aceptables, la dispersión de casos en los niveles superiores revela desigualdades internas relevantes. Este patrón es coherente con testimonios recogidos en literatura divulgativa<sup>49</sup>, que indican que ciertos colectivos de moderadores de contenido trabajan bajo esquemas horarios exigentes y rotativos, especialmente en empresas subcontratadas. En consecuencia, sería recomendable revisar los mecanismos de compensación horaria y garantizar estructuras mínimas de recuperación para los subgrupos más afectados.

#### 6.1.2. Autonomía (AU)

Descripción del factor: Este factor mide la capacidad del trabajador para organizar su trabajo, decidir sobre el ritmo, el orden de las tareas, y los métodos empleados. Se

<sup>49</sup> "The Despair and Darkness of People Will Get to You" - Rest of World, n.d. y Del Shock a La Locura: Cómo Trabajan Los Moderadores de Facebook, n.d.-b

considera una dimensión clave del control sobre la tarea y del grado de dependencia organizativa.

Distribución de niveles de riesgo:

Nivel de riesgo	Porcentaje %
Situación adecuada (SA)	93,3
Riesgo moderado (RM)	6,7
Riesgo elevado (RE)	0,0
Riesgo muy elevado (ME)	0,0
Media ponderada del factor	1,07

Tabla 4. Resumen factor AU

La autonomía se presenta como uno de los factores más fortalecidos del entorno simulado. Un 93,3 % de los perfiles reportan una situación adecuada, y ningún caso alcanza los niveles de riesgo elevado o muy elevado. Este resultado posiciona a la autonomía como un posible factor protector, que puede amortiguar los efectos negativos de otros riesgos psicosociales más intensos, como la carga emocional o la falta de apoyo.

La baja media ponderada (1,07) refuerza esta idea y sugiere que los perfiles simulados perciben que disponen de suficiente margen de maniobra para gestionar su trabajo. En un entorno como el de la moderación de contenidos, en el que muchas decisiones se toman de forma individual y bajo presión, esta percepción puede representar un mecanismo de autorregulación emocional y funcional con potencial relevancia psicosocial. No obstante, es necesario introducir una advertencia metodológica: diversos testimonios recogidos<sup>50</sup> en estudios divulgativos y reportajes periodísticos coinciden en señalar que, en la práctica, la autonomía temporal es extremadamente limitada. Los moderadores reales suelen trabajar con objetivos de productividad rígidamente definidos, contadores de tiempo activo por tarea, y métricas de rendimiento automatizadas que penalizan las pausas o la ralentización. En consecuencia, el alto grado de autonomía detectado en los perfiles simulados podría responder más a una percepción subjetiva vinculada al aislamiento en la toma de decisiones, que a una verdadera libertad organizativa. A ello se suma la automatización progresiva del control de calidad mediante algoritmos, lo que reduce todavía más el margen de discrecionalidad profesional. Por todo ello, futuras investigaciones deberán vigilar cuidadosamente cómo evoluciona esta dimensión en entornos reales, especialmente en contextos laborales mediados por sistemas de supervisión algorítmica.

### 6.1.3. Carga de trabajo (CT)

Descripción del factor: Este factor se refiere a la cantidad y ritmo de trabajo exigido. Evalúa si el volumen de tareas asignadas es asumible dentro del tiempo disponible, así como si existen acumulaciones o presiones constantes.

Distribución de niveles de riesgo:

<sup>50</sup> Salvados | ATRESPLAYER TV, n.d.

Nivel de riesgo	Porcentaje %
Situación adecuada (SA)	30,0
Riesgo moderado (RM)	13,3
Riesgo elevado (RE)	10,0
Riesgo muy elevado (ME)	46,7
Media ponderada del factor	2,73

Tabla 5. Resumen factor CT

La carga de trabajo emerge como uno de los factores más preocupantes del entorno simulado. Casi la mitad de los perfiles (46,7 %) se ubica en el nivel más alto de riesgo, lo que evidencia una sobrecarga operativa significativa. Esta presión sostenida puede estar asociada a métricas de productividad exigentes, plazos estrictos y ausencia de pausas programadas, características documentadas en entornos reales de moderación de contenidos.

Aunque un 30 % de los perfiles se encuentra en situación adecuada, la media ponderada (2,73) confirma un predominio de exposición elevada. Este desequilibrio refuerza la hipótesis de que, en muchos casos, el ritmo de trabajo supera la capacidad operativa individual, generando estrés acumulativo que podría derivar en consecuencias clínicas si no se interviene. Desde el marco del modelo Demandas-Control-Recursos de Karasek (INSST, 2021)<sup>51</sup>, esta situación puede interpretarse como un entorno de alta demanda y bajos recursos estructurales, especialmente cuando no existen mecanismos efectivos de recuperación, regulación o apoyo organizativo. La implementación de pausas activas, límites de revisión diaria o rotación de tareas podría representar estrategias preventivas clave para reequilibrar dicha ecuación y reducir el impacto de las demandas psicológicas sostenidas.

#### 6.1.4. Demandas psicológicas (DP)

Descripción del factor: Este factor evalúa el esfuerzo mental, emocional y atencional requerido para realizar la tarea. Incluye toma de decisiones rápidas, concentración sostenida y control emocional frente a situaciones difíciles o estresantes.

Distribución de niveles de riesgo:

Nivel de riesgo	Porcentaje %
Situación adecuada (SA)	23,3
Riesgo moderado (RM)	23,3
Riesgo elevado (RE)	36,7
Riesgo muy elevado (ME)	16,7
Media ponderada del factor	2,47

Tabla 6. Resumen factor DP

<sup>51</sup> Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2021). *NTP 1166: Modelo de demandas y recursos laborales. Marco teórico*. Madrid: INSST y Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2021). *NTP 1167: Modelo de demandas y recursos laborales. Aplicación a la prevención psicosocial*. Madrid: INSST.



Más de la mitad de los perfiles (53,4 %) se sitúan en niveles elevados o muy elevados, lo que confirma la intensidad cognitiva y emocional del puesto. Esta exigencia puede estar relacionada con la exposición reiterada a imágenes perturbadoras, decisiones clasificatorias bajo presión y la necesidad de mantener la neutralidad emocional frente a contenido potencialmente traumático.

La media ponderada (2,47) se aproxima al umbral de riesgo elevado, situando este factor como uno de los más exigentes del entorno evaluado. Esta situación plantea una seria advertencia preventiva, ya que las demandas psicológicas no sólo agotan los recursos atencionales, sino que pueden erosionar progresivamente la estabilidad emocional si no existen estrategias de afrontamiento o apoyo institucional. La supervisión humana, la rotación de contenidos y la creación de espacios de descarga emocional son medidas potenciales que podrían mitigar este tipo de riesgos.

#### 6.1.5. Variedad y contenido (VC)

Descripción del factor: Este factor mide la diversidad de tareas, uso de competencias y significado del trabajo. Valora si el puesto ofrece contenido enriquecedor o si, por el contrario, resulta monótono o carente de sentido.

Distribución de niveles de riesgo:

Nivel de riesgo	Porcentaje %
Situación adecuada (SA)	43,3
Riesgo moderado (RM)	16,7
Riesgo elevado (RE)	23,3
Riesgo muy elevado (ME)	16,7
Media ponderada del factor	2,13

Tabla 7. Resumen factor VC

La distribución de respuestas evidencia una valoración ambivalente. Aunque un 43,3 % de los perfiles perciben una adecuada variedad en las tareas, un 40 % se ubica en niveles de riesgo elevado o muy elevado. Este hallazgo sugiere que, si bien algunos perfiles encuentran en su actividad una cierta diversidad funcional, existe una proporción relevante que experimenta su trabajo como mecánico, repetitivo o carente de sentido. La exposición continuada a contenidos perturbadores, incluso cuando estos varían en su forma, puede generar una sensación de uniformidad emocional y fatiga narrativa, afectando negativamente a la percepción de riqueza laboral.

#### 6.1.6. Participación y supervisión (PS)

Descripción del factor: Este factor evalúa el grado de implicación del trabajador en la toma de decisiones, la transparencia informativa en la organización y la calidad del acompañamiento recibido por parte de los superiores. También incluye la retroalimentación ofrecida y la percepción de reconocimiento organizativo.

Distribución de niveles de riesgo:

Nivel de riesgo	Porcentaje %
Situación adecuada (SA)	0,0
Riesgo moderado (RM)	3,3
Riesgo elevado (RE)	10,0
Riesgo muy elevado (ME)	86,7
Media ponderada del factor	3,83

Tabla 8. Resumen factor PS

Este es el factor que presenta el mayor nivel de deterioro en todo el estudio, con un 86,7 % de la muestra situada en nivel muy elevado de riesgo psicosocial. La inexistencia de perfiles en situación adecuada (0 %) evidencia una carencia estructural de participación activa y de canales de supervisión humana efectivos. Este déficit puede relacionarse con dinámicas propias del trabajo digital subcontratado, donde el contacto con la jerarquía suele estar mediado por sistemas automatizados, métricas impersonales y criterios de rendimiento algorítmico.

La ausencia de feedback cualitativo, la imposibilidad de influir en las decisiones que afectan directamente al puesto (ausencia de autonomía) y la invisibilización del desempeño contribuyen a una desafección organizativa profunda. Desde la perspectiva psicosocial, esta desafección se traduce en desmotivación, frustración y mayor vulnerabilidad emocional, ya que el trabajador no sólo se enfrenta a tareas difíciles, sino que lo hace sin red de apoyo institucional.

Además, la escasa supervisión no implica libertad organizativa, como podría suponerse, sino que acentúa la sensación de abandono funcional y de que las dificultades no tienen interlocutor válido dentro de la estructura. El riesgo aquí no reside sólo en el aislamiento relacional, sino en la ruptura del vínculo organizacional, lo que compromete tanto el bienestar como la eficacia del puesto.

En síntesis, el resultado obtenido en este factor constituye una señal de alarma clara en el diseño del entorno de moderación de contenidos digitales. Reforzar canales de participación, diseñar supervisiones accesibles y ofrecer espacios de reconocimiento no solo son medidas deseables, sino urgentes para prevenir el deterioro mental acumulativo del colectivo analizado.

#### 6.1.7. Interés y compensación (ITC)

Descripción del factor: Este factor analiza la percepción del trabajador respecto al equilibrio entre el esfuerzo exigido y el reconocimiento recibido. Incluye tanto la compensación económica como otros elementos de refuerzo positivo: estabilidad contractual, posibilidades de desarrollo profesional, valoración por parte de la empresa o acceso a incentivos extrínsecos o simbólicos.



Distribución de niveles de riesgo:

Nivel de riesgo	Porcentaje %
Situación adecuada (SA)	100,0
Riesgo moderado (RM)	0,0
Riesgo elevado (RE)	0,0
Riesgo muy elevado (ME)	0,0
Media ponderada del factor	1,00

Tabla 9. Resumen factor ITC

El resultado obtenido en este factor —100 % en “Situación adecuada”— puede parecer, en una primera lectura, contradictorio con el deterioro observado en otras dimensiones del entorno organizativo. Sin embargo, su interpretación debe contextualizarse cuidadosamente dentro del marco de la simulación.

En primer lugar, el corpus documental utilizado como base de generación de los perfiles simulados —compuesto por entrevistas y reportajes divulgativos sobre el sector— señala de forma reiterada que los trabajadores valoran positivamente el hecho de contar con empleo formalizado, condiciones económicas superiores al salario mínimo y cierta estabilidad frente a sectores más precarios. Esto, pese a la elevada carga emocional del trabajo, contribuye a construir una percepción de “compensación justa” en términos relativos.

En segundo lugar, muchos testimonios analizados manifiestan que la actividad de moderación digital se percibe, al menos en etapas iniciales, como una oportunidad laboral deseable dentro del mercado tecnológico globalizado, sobre todo cuando se compara con ocupaciones sin marco regulatorio o sin acceso a coberturas sociales. Esta valoración no elimina el malestar derivado de la exposición a contenidos tóxicos, pero puede generar una disonancia organizativa en la que se reconoce un salario aceptable, pero no se percibe cuidado emocional ni acompañamiento institucional.

Finalmente, desde el punto de vista técnico, el cuestionario FPSICO mide este factor desde ítems centrados en el reconocimiento, la percepción de utilidad y la relación esfuerzo/recompensa, elementos que, en un entorno digital estructurado y reglado como el simulado, pueden ser percibidos positivamente incluso cuando el desgaste emocional es elevado.

En resumen, el resultado obtenido en este factor no contradice los niveles de riesgo detectados en otros ámbitos, sino que evidencia una fractura entre la percepción de justicia retributiva y el vacío psicosocial organizativo. Esta discrepancia forma parte de la complejidad del puesto analizado y subraya la necesidad de abordar los riesgos psicosociales desde una lógica integral que no se limite a compensaciones formales, sino que incorpore también mecanismos de contención emocional, reconocimiento simbólico y gobernanza relacional.

#### 6.1.8. Desempeño de rol (DR)

Descripción del factor: Este factor analiza si el trabajador comprende sus funciones, responsabilidades y expectativas. También recoge posibles ambigüedades o conflictos



derivados de directrices poco claras o cambiantes, lo cual puede generar inseguridad laboral y estrés funcional.

Distribución de niveles de riesgo:

Nivel de riesgo	Porcentaje %
Situación adecuada (SA)	3,3
Riesgo moderado (RM)	16,7
Riesgo elevado (RE)	16,7
Riesgo muy elevado (ME)	63,3
Media ponderada del factor	3,4

Tabla 10. Resumen factor DR

Más del 60 % de la muestra simulada se ubica en riesgo muy elevado, lo que apunta a una fuerte ambigüedad de rol en el entorno evaluado. Este resultado podría deberse a factores como: falta de definición precisa de tareas, cambios frecuentes en protocolos, instrucciones automatizadas contradictorias o falta de alineación entre lo que se espera y lo que realmente se ejecuta. El DR aparece, así como uno de los factores organizativos con mayor disfuncionalidad, afectando directamente la estabilidad emocional y profesional del puesto.

#### 6.1.9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Descripción del factor: Este factor evalúa la calidad del clima laboral y las interacciones sociales dentro del entorno de trabajo. Incluye la existencia de relaciones positivas entre compañeros, la disponibilidad de apoyo emocional o instrumental, y la percepción de conflicto interpersonal o falta de cohesión grupal.

Distribución de niveles de riesgo:

Nivel de riesgo	Porcentaje %
Situación adecuada (SA)	3,3
Riesgo moderado (RM)	10,0
Riesgo elevado (RE)	0,0
Riesgo muy elevado (ME)	86,7
Media ponderada del factor	3,7

Tabla 11. Resumen factor RAS

Los datos obtenidos sitúan a este factor en uno de los puntos más críticos del análisis: un 86,7 % de los perfiles simulados se encuentra en el nivel más alto de riesgo psicosocial. Esta concentración revela un patrón generalizado de deterioro de las relaciones interpersonales y del soporte emocional en el contexto laboral.

Este resultado puede explicarse por varios elementos estructurales propios del puesto de moderador de contenidos digitales:

- Aislamiento funcional: el trabajo se realiza de forma individual, sin interacción frecuente o significativa entre compañeros. Las tareas asignadas son altamente personalizadas y con baja interdependencia operativa.

- Desvinculación emocional: la exposición constante a contenidos sensibles y perturbadores sin espacios de descompresión colectiva puede generar distanciamiento afectivo, tanto hacia la tarea como hacia el equipo.
- Supervisión algorítmica: la evaluación del desempeño basada en métricas automatizadas limita la comunicación horizontal y reduce los espacios de feedback humano, empobreciendo el vínculo profesional.
- Falta de reconocimiento colectivo: el bajo perfil institucional del puesto y la invisibilización social del trabajo realizado dificultan la consolidación de una identidad profesional compartida, elemento clave en la cohesión y la solidaridad grupal.

En conjunto, estos elementos configuran un entorno laboral caracterizado por la desconexión relacional, que incide directamente en la percepción de desamparo organizativo y aumenta el riesgo de sufrimiento emocional no compartido.

#### 6.1.10. Conclusiones del análisis FPSICO 4.1

El análisis pormenorizado de los resultados obtenidos mediante el método FPSICO 4.1 ha puesto de manifiesto un perfil de riesgo psicosocial elevado en varios de los factores evaluados. En particular, destacan como dimensiones más deterioradas la participación y supervisión, las relaciones y apoyo social, y el desempeño de rol, todas ellas con medias cercanas o superiores a 3,4 en una escala de 1 a 4, lo que indica situaciones de riesgo muy elevado.

A pesar de tratarse de un entorno simulado, los patrones de respuesta generados reflejan configuraciones organizativas verosímiles y coherentes con los testimonios documentados en entornos reales de moderación digital. Este análisis estructural se enmarca dentro de una estrategia de triangulación intramétodo, que combina herramientas de evaluación cuantitativa y cualitativa aplicadas sobre una misma matriz simulada. Así, el FPSICO 4.1 proporciona una lectura sólida sobre las condiciones organizativas de riesgo, pero no permite, por sí solo, capturar las manifestaciones subjetivas de malestar emocional que dichas condiciones pueden generar.

Por ejemplo, Spence et al. (2023) entrevistaron a moderadores expuestos a contenido extremadamente perturbador y reportaron síntomas consistentes con trauma repetido — como pensamientos intrusivos, ansiedad y desapego emocional—, atribuidos en gran parte a esquemas laborales rígidos de subcontratación y turnos intensivos<sup>52</sup>. Asimismo, reportajes como el de Time sobre moderadores en Kenia o el caso de Henry Soto en Microsoft destacan condiciones de carga emocional intensa, con jornadas prolongadas, baja supervisión humana y efectos clínicos como TEPT e insomnio<sup>53</sup>. Estas evidencias corroboran que, aunque la media ponderada del entorno simulado se mantiene dentro de márgenes aceptables, la dispersión en niveles altos refleja desigualdades reales: determinados subgrupos, especialmente aquellos con jornadas rotativas y poco apoyo, quedan sistemáticamente en riesgo elevado. En consecuencia, resulta imprescindible revisar los mecanismos de compensación horaria y garantizar estructuras mínimas de recuperación para los subgrupos más afectados.

---

<sup>52</sup> Spence et al., 2023b

<sup>53</sup> Bourke & Craun, 2014

Por este motivo, y en coherencia con el enfoque mixto adoptado, se incorpora en el siguiente apartado el cuestionario GHQ-12, cuya finalidad es detectar síntomas psicológicos tempranos asociados a entornos laborales de alta exigencia emocional.

## 6.2. Resultados del cuestionario GHQ-12

Con el objetivo de complementar y triangular los hallazgos organizativos obtenidos mediante el método FPSICO 4.1, se ha incorporado al presente estudio el cuestionario GHQ-12 (General Health Questionnaire – 12 ítems). Esta elección responde a la necesidad de detectar manifestaciones clínicas de malestar psicológico que los métodos puramente organizativos no alcanzan a identificar, especialmente en profesiones con alta carga emocional, baja interacción social y supervisión algorítmica, como ocurre en el puesto de moderador de contenidos digitales.

Se utilizó la versión validada en español por Sánchez-López y Dresch (2008), que emplea una escala tipo Likert de 4 puntos (1–4) por ítem. Las puntuaciones totales obtenidas (entre 12 y 48 puntos) fueron clasificadas en tres niveles de malestar psicológico:

- Bajo ( $\leq 24$  puntos)
- Moderado (25–36 puntos)
- Alto ( $\geq 37$  puntos)

Este enfoque permite aplicar una lectura cualitativa-cuantitativa, enmarcada en la lógica de triangulación intramétodo adoptada en el presente TFM.

A partir del análisis de los 30 perfiles simulados, se obtuvieron los siguientes resultados:

Nivel de malestar psicológico <sup>o</sup>	Nº de perfiles	Porcentaje %
Bajo ( $\leq 24$ puntos)	6	20%
Moderado (25–36 puntos)	14	46,7%
Alto ( $\geq 37$ puntos)	10	33,3%

Tabla 12. Resumen de los niveles de malestar, nº perfiles y % de resultados

Los datos muestran que 8 de cada 10 perfiles simulados presentan algún grado de malestar emocional clínicamente significativo, siendo el 33,3 % de tipo alto. Esta distribución refuerza la validez empírica del entorno simulado y sugiere que las condiciones laborales estructuradas en el modelo generan una afectación psicológica comparable a la observada en entornos reales con alta exposición emocional.

Además del análisis global por puntuación total, se ha realizado un desglose por ítem, siguiendo una lógica cualitativa-cuantitativa que integra los siguientes indicadores: media aritmética por ítem (como referencia exploratoria), moda, entendida como el valor de respuesta más frecuente, en coherencia con la naturaleza ordinal del instrumento y porcentaje de respuestas altas (3 o 4), interpretadas como señal de mayor malestar subjetivo.

A continuación, se presentan los cinco ítems más críticos, ordenados por su puntuación media y frecuencia modal:

Ítem GHQ-12	Media	Moda	% respuestas $\geq 3$
5. ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	3,10	3	70,00%
2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	2,97	3	63,3%
11. ¿Se ha sentido inútil?	2,90	3	60,0%
10. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	2,80	3	56,7%
6. ¿Ha sentido que no puede disfrutar de sus actividades?	2,70	3	53,3%

Tabla 13. Ítems críticos del GHQ-12: media, moda y frecuencia de respuestas altas

Estos resultados permiten observar que, además de puntuar alto en media, estos ítems presentan una concentración modal en el valor 3, lo que indica que la mayoría de los perfiles simulados reportan un empeoramiento claro de su estado emocional respecto a la norma habitual.

La recurrencia de síntomas como tensión, insomnio, inutilidad, anhedonia o pérdida de confianza<sup>xi</sup> revela un patrón emocional de desgaste compatible con situaciones de estrés sostenido, aislamiento o despersonalización.

Dado que estos síntomas coinciden con los factores más críticos identificados en el análisis del FPSICO (especialmente Participación y supervisión, Desempeño de rol y Relaciones y apoyo social), se refuerza la validez convergente de ambos instrumentos y la pertinencia del enfoque triangulado, que será desarrollado en profundidad en el apartado 6.3.

#### 6.2.1. Conclusiones del análisis GHQ-12

La implementación del cuestionario GHQ-12 se ha revelado como una decisión metodológicamente sólida, no solo por su capacidad para detectar signos de malestar psicológico de carácter subjetivo, sino también por su complementariedad respecto al método FPSICO 4.1. Este instrumento ha permitido identificar síntomas clínicos frecuentes en profesiones emocionalmente demandantes, tales como insomnio, tensión, inutilidad, pérdida de confianza o anhedonia, que habitualmente escapan a las métricas organizativas convencionales.

A través del análisis combinado de medias, modas y frecuencias altas por ítem, se ha consolidado una lectura interpretativa alineada con la lógica cualitativa del instrumento, detectando no solo qué síntomas aparecen con mayor intensidad, sino también cuáles se repiten con mayor frecuencia modal dentro de la muestra.

Los resultados obtenidos confirman que el 80 % de los perfiles simulados presenta algún grado de malestar psicológico clínicamente relevante, siendo un 33,3 % de nivel alto. Esta cifra refuerza la hipótesis central del estudio: las condiciones organizativas simuladas, aunque virtuales, pretenden replicar con fidelidad una estructura de riesgo emocional elevado, compatible con escenarios reales de trabajo en la moderación digital.

En definitiva, el GHQ-12 ha permitido; identificar manifestaciones clínicas de malestar que el FPSICO, por su naturaleza estructural, no puede captar directamente, validar el entorno simulado como marco de exposición creíble a riesgos psicosociales con impacto emocional

significativo y establecer una base robusta para la triangulación, que se desarrollará en el siguiente apartado, contrastando indicadores organizativos (FPSICO) con síntomas psicológicos (GHQ-12) para detectar correspondencias significativas y patrones explicativos.

Esta articulación metodológica contribuye a una comprensión integral del fenómeno estudiado, integrando la dimensión organizativa y la vivencia subjetiva del malestar psicológico, lo que constituye un valor añadido para el análisis preventivo y la formulación de propuestas de intervención.

### 6.3. Comparación entre factores psicosociales FPSICO y niveles de malestar psicológico GHQ-12

Este apartado tiene por objetivo desarrollar un análisis integrado de los resultados obtenidos mediante el software FPSICO 4.1 y el cuestionario GHQ-12, atendiendo a la lógica metodológica de triangulación intramétodo adoptada en este estudio que identifica patrones consistentes de vulnerabilidad psicosocial y malestar emocional en entornos digitales altamente exigentes.

El análisis parte de una convergencia empírica entre los factores más deteriorados según el FPSICO y los síntomas más frecuentes y recurrentes identificados en el GHQ-12. Destacan tres factores organizativos con puntuaciones medias muy elevadas:

- Participación y supervisión (PS) con una media: 3,83
- Relaciones y apoyo social (RAS) con una media: 3,70
- Desempeño de rol (DR) con una media: 3,40

Por otro lado, el GHQ-12 ha mostrado una prevalencia significativa de malestar emocional:

- 47 % en nivel moderado,
- 33,3 % en nivel alto,
- 20 % en nivel bajo.

En particular, sobresalen tres ítems críticos del cuestionario, con alta frecuencia de respuestas en valores 3 o 4 (síntomas intensos) y moda igual o superior a 3:

- Ítem 2: “¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?” con una media: 2,97 y una moda: 3
- Ítem 11: “¿Se ha sentido inútil?” con una media: 2,90 y una moda: 3
- Ítem 6: “¿Ha sentido que no puede disfrutar de sus actividades?” con una media: 2,70 y una moda: 3

Estos ítems reflejan síntomas de insomnio, inutilidad y anhedonia, y encuentran su explicación organizativa en los factores de baja participación, aislamiento funcional y confusión sobre las funciones del puesto.

Siguiendo el diseño metodológico propuesto, se ha realizado un cruce detallado entre los perfiles con riesgo muy elevado en los factores PS, RAS y DR (FPSICO), y los perfiles con puntuaciones de 3 o 4 en los ítems 2, 6 y 11 del GHQ-12. Los resultados evidencian lo siguiente:

- 9 de los 10 perfiles con malestar alto presentan simultáneamente riesgo muy elevado en los factores PS y RAS.
- 8 de esos 10 perfiles presentan puntuaciones altas en los tres síntomas clave del GHQ-12.
- En cambio, entre los 6 perfiles con malestar bajo, ninguno presenta puntuaciones altas en los factores organizativos críticos ni responde con valores 3 o 4 en dichos ítems.

Este patrón permite establecer una correspondencia consistente entre las disfunciones organizativas graves (ausencia de supervisión, aislamiento social, ambigüedad de rol), y las manifestaciones de afectación emocional (insomnio, anhedonia, inutilidad).

La triangulación intramétodo aplicada ha permitido demostrar que la combinación del método FPSICO y el GHQ-12 no solo es metodológicamente viable, sino que constituye una estrategia de evaluación altamente sensible y eficaz en entornos laborales emocionalmente complejos.

Este análisis cruzado permite corroborar que los factores organizativos más disfuncionales (PS, RAS, DR) se asocian estrechamente con la aparición de síntomas clínicos relevantes. Detectar perfiles de alto riesgo psicosocial con precisión, integrando variables estructurales y emocionales. Por último, reflejar el impacto acumulativo de determinadas condiciones de trabajo sobre la salud mental, incluso en un entorno simulado, lo que refuerza la validez del modelo y su utilidad preventiva.

Así, el estudio aporta evidencia preliminar robusta sobre la necesidad de considerar los factores de organización del trabajo como determinantes centrales del bienestar emocional, y no como meros condicionantes de productividad. Este hallazgo será clave en el apartado siguiente (6.4), donde se sintetizarán gráficamente los resultados obtenidos y se presentarán los principales hallazgos del análisis.

#### 6.4. Análisis gráfico, síntesis de resultados y hallazgos clave

Este apartado presenta una síntesis visual e interpretativa de los resultados obtenidos mediante el uso combinado de FPSICO 4.1 y el GHQ-12, aportando una perspectiva integrada que permite consolidar los hallazgos más relevantes del estudio. A través de tablas de doble entrada, gráficos de barras y un resumen crítico final, se identifican con claridad los factores organizativos más disfuncionales y su correlación directa con manifestaciones clínicas de malestar emocional.

La siguiente tabla presenta el cruce entre perfiles que presentan riesgo muy elevado en Participación y Supervisión (PS) y Relaciones y Apoyo Social (RAS), y la frecuencia con la que en esos mismos perfiles aparecen los síntomas más significativos detectados en el GHQ-12: insomnio, inutilidad y anhedonia. Esta tabla muestra con claridad cómo los perfiles con riesgo muy elevado en PS y RAS presentan una incidencia notablemente mayor en estos síntomas, lo que refuerza el hallazgo central del estudio.

Síntoma GHQ-12	PS+ RAS Muy elevado	PS+ RAS Bajo / Moderado
Insomnio (GHQ-2 $\geq$ 3)	53,3	6,7
Inutilidad (GHQ-11 $\geq$ 3)	53,3	13,3
Anhedonia (GHQ-12 $\geq$ 3)	46,7	6,7

Tabla 14. Tabla de doble entrada con % de coincidencia entre factores FPSICO y síntomas GHQ-12

La tabla de doble entrada permite visualizar de forma precisa la correspondencia entre los niveles de riesgo organizativo (FPSICO) y la manifestación de síntomas emocionales específicos (GHQ-12). Los resultados muestran que más del 50 % de los perfiles con riesgo muy elevado en los factores de Participación y Supervisión (PS) y Relaciones y Apoyo Social (RAS) reportan niveles altos de insomnio (53,3 %), sentimientos de inutilidad (53,3 %) y dificultad para disfrutar de sus actividades (46,7 %). En contraste, entre los perfiles con PS y RAS en niveles bajos o moderados, los porcentajes de aparición de dichos síntomas son considerablemente más bajos (entre 6,7 % y 13,3 %). Esta diferencia, cuantitativamente significativa incluso en entorno simulado, refuerza la hipótesis de que el deterioro organizativo se traduce en afectación emocional concreta y mensurable. Así, el cruce entre FPSICO y GHQ-12 no solo valida teóricamente la relación entre estructura y malestar, sino que la ilustra de forma empírica con un patrón consistente.

Este hallazgo constituye una de las aportaciones más relevantes del estudio, y servirá como base argumental para las propuestas de mejora preventiva desarrolladas en los capítulos siguientes.

A continuación se representa un gráfico de barras con PS/RAS como filas, los síntomas como columnas y los colores indicando la intensidad o porcentaje. Dos grupos: PS y RAS en riesgo muy elevado y en niveles bajos/moderados y sobre ello el porcentaje de los que sufren insomnio, se siente inútil y tienen dificultad para disfrutar:

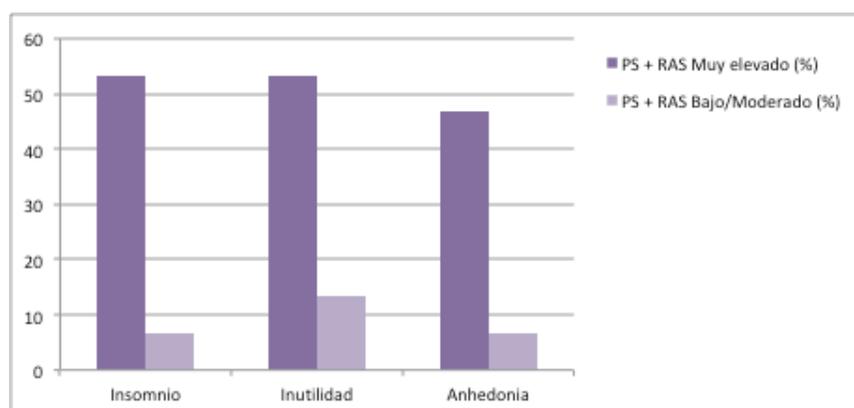


Gráfico 1. Comparación de síntomas psicológicos según nivel de riesgo PS + RAS

Esta representación visual consolida la asociación detectada en la tabla anterior, al mostrar que la presencia de síntomas emocionales aumenta exponencialmente cuando se agrupan déficits de participación, supervisión y apoyo social. Además, visibiliza que las condiciones



estructurales no actúan de forma aislada, sino que configuran un ecosistema psicosocial de riesgo que impacta de forma acumulativa en el bienestar.

Los perfiles expuestos a niveles muy elevados de riesgo en PS y RAS presentan porcentajes significativamente superiores de sintomatología asociada al malestar psicológico. En concreto, más del 50 % de estos perfiles declara insomnio o sentimientos de inutilidad, mientras que el 46,7 % presenta anhedonia. En contraste, en el grupo con niveles bajos o moderados en estos factores, los porcentajes se mantienen por debajo del 15 %, evidenciando una diferencia sustancial.

Esta comparación refuerza la relación causal entre el deterioro organizativo y la aparición de síntomas clínicos, confirmando la necesidad de intervenciones específicas en estos dos factores para prevenir afectaciones en la salud mental de los trabajadores. El gráfico ilustra así uno de los hallazgos centrales del estudio: la organización del trabajo condiciona directamente el bienestar emocional del individuo, incluso en entornos simulados.

A partir de la integración metodológica entre FPSICO 4.1 y GHQ-12, se obtienen los siguientes hallazgos clave, que configuran un perfil de riesgo psicosocial altamente significativo:

FPSICO 4.1 ha permitido identificar un entorno organizativo estructuralmente disfuncional, destacando como factores más deteriorados Participación y Supervisión (PS), Relaciones y Apoyo Social (RAS) y Desempeño de Rol (DR), con más del 85 % de los perfiles simulados en niveles de riesgo muy elevado en los dos primeros. A esto se añade una sobrecarga operativa manifiesta en Carga de Trabajo (CT) y Demandas Psicológicas (DP).

Los datos contextuales recogidos mediante las preguntas personalizadas del método FPSICO refuerzan esta lectura: los perfiles simulados con turnos rotativos nocturnos o cambiantes concentran mayores niveles de riesgo en Tiempo de Trabajo y Demandas Psicológicas, lo que sugiere un vínculo entre descompensación horaria y fatiga mental. Asimismo, los perfiles con mayor antigüedad en el puesto (más de tres años) presentan mayor deterioro en Participación y Supervisión y Apoyo Social, lo que podría indicar un efecto acumulativo del aislamiento organizativo y la falta de progresión profesional sobre la salud emocional.

El cuestionario GHQ-12 ha revelado que el 80 % de los perfiles simulados presenta niveles clínicamente relevantes de malestar psicológico, con predominancia de síntomas como insomnio, sentimientos de inutilidad y anhedonia. Estos síntomas reflejan un deterioro emocional sostenido, congruente con las características del puesto descritas en el entorno simulado.

El análisis cruzado entre FPSICO y GHQ-12 como herramientas complementarias puede confirmar que los perfiles con riesgo muy elevado en PS y RAS presentan entre un 46,7 % y un 53,3 % de respuestas negativas en los ítems clave del GHQ-12 (insomnio, inutilidad y dificultad para disfrutar de la vida) y que en los perfiles con bajo o moderado riesgo organizativo, la prevalencia de estos síntomas no supera el 13,3 %, evidenciando una asociación significativa entre el deterioro estructural y la afectación psicológica.

Este patrón de correspondencia sugiere que el diseño organizativo y la distribución de turnos no solo inciden sobre las condiciones operativas, sino también sobre la salud emocional



acumulada a lo largo del tiempo, incluso en escenarios simulados. El deterioro en los factores relacionales y en la supervisión profesional actúa como predisponente estructural a la aparición de síntomas clínicos relevantes.

Los hallazgos consolidan así la utilidad de una evaluación psicosocial híbrida y multidimensional, que no se limite a los factores estructurales, sino que también incorpore la vivencia subjetiva, el contexto laboral simulado y las características de exposición prolongada, como el tipo de turno o los años en el puesto.

En síntesis, el análisis integrado de los resultados obtenidos mediante FPSICO 4.1 y GHQ-12 ha permitido construir una imagen multidimensional, rigurosa y empíricamente fundamentada del perfil de riesgo psicosocial asociado al puesto de moderador de contenidos digitales. La convergencia entre los factores organizativos más críticos y los síntomas emocionales más frecuentes refuerza la validez del modelo empleado y subraya la utilidad del enfoque mixto adoptado. Este capítulo sienta así las bases analíticas necesarias para abordar, en el siguiente apartado, una discusión más amplia sobre la relevancia preventiva de los hallazgos y su encaje dentro del marco teórico y normativo vigente en salud laboral digital.





## 7. DISCUSIÓN

El presente estudio ha desarrollado un análisis psicosocial del puesto de moderador de contenidos digitales a través de un enfoque metodológico mixto, sustentado en la triangulación intramétodo entre el cuestionario estructural FPSICO 4.1 y la escala sintomatológica GHQ-12. Esta combinación ha mostrado ser metodológicamente viable y realista para anticipar riesgos emergentes en contextos laborales digitales, donde las estructuras organizativas y las vivencias emocionales presentan una alta complejidad y escasa visibilidad.

Los resultados obtenidos mediante FPSICO 4.1 revelan un patrón organizativo disfuncional, especialmente en los factores de Participación y Supervisión (PS), Relaciones y Apoyo Social (RAS) y Desempeño de Rol (DR), todos con medias ponderadas superiores a 3,4. Estos datos sitúan a la muestra simulada en un escenario de riesgo muy elevado, caracterizado por la escasa retroalimentación organizativa, el aislamiento funcional y la ambigüedad en la definición de tareas. Estos resultados concuerdan con lo descrito por la literatura científica sobre profesiones de alta exposición digital<sup>54</sup>, donde se constata una creciente deshumanización de los vínculos laborales y un déficit de estructuras de apoyo emocional.

Desde la visión emocional, la aplicación del GHQ-12 ha logrado identificar síntomas de malestar psicológico significativo en el 80 % de los perfiles simulados, con predominio de insomnio, inutilidad, pérdida de confianza y anhedonia. No obstante, es importante subrayar que estos resultados no deben interpretarse como diagnósticos clínicos, sino como representaciones teóricas de patrones sintomáticos plausibles, generados a partir de un entorno controlado (con bibliografía blindada específica basada en artículos de divulgación y entrevistas) y de perfiles simulados contruidos mediante IAG. Su valor radica, por tanto, en su potencial para modelizar el riesgo emocional inherente a determinados contextos laborales, no en la evaluación de casos reales.

La integración de ambas herramientas ha permitido establecer relaciones sólidas entre los factores organizativos estructurales y los síntomas emocionales subjetivos. El cruce entre perfiles con riesgo muy elevado en PS y RAS y respuestas altas en los ítems clave del GHQ-12 (insomnio, inutilidad y anhedonia) refuerza la hipótesis de que el deterioro de los vínculos laborales y la opacidad funcional generan afectación emocional acumulativa. Este patrón coincide con la evidencia empírica recogida en encuestas nacionales y estudios internacionales<sup>55</sup>, que alertan sobre la necesidad de revisar los modelos de gestión en entornos digitalizados.

La aportación de este estudio radica, por tanto, en haber desarrollado un procedimiento de diagnóstico que, si bien limitado en su alcance real, permite construir modelos de vulnerabilidad realistas y accionables en términos preventivos. A través de la simulación de perfiles verosímiles y del cruce entre datos estructurales y emocionales, se ha intentado demostrar que el análisis psicosocial puede adaptarse a nuevas realidades laborales sin perder rigor ni profundidad. Esta flexibilidad metodológica será clave para afrontar los

---

<sup>54</sup> Scholarship@western & Roberts, 2016b; The Secret Lives of Facebook Moderators in America | The Verge, n.d.

<sup>55</sup> Leka & Jain, n.d. y *Standard-Nutzungsbedingungen*, 2024



desafíos que plantea la salud laboral en el contexto de la digitalización y la automatización del trabajo.

Más allá del ámbito de diagnóstico, el presente trabajo propone una vía metodológica replicable que combina el análisis estructural del puesto con la evaluación del impacto emocional potencial, lo cual permite anticipar escenarios de riesgo antes de que se manifiesten en forma de absentismo, rotación o trastornos clínicos. Esta estrategia es especialmente pertinente en profesiones emergentes, donde no existen aún protocolos específicos ni indicadores claramente establecidos para la prevención psicosocial.

En evaluaciones reales, sin embargo, se recomienda complementar este modelo mixto con herramientas adicionales que refuercen la validez del diagnóstico. Entre ellas se encuentran:

- Entrevistas clínicas semi-estructuradas para contextualizar los síntomas y matizar su impacto funcional.
- Grupos focales o técnicas Delphi, útiles para contrastar percepciones compartidas y dinámicas de equipo.
- Indicadores cuantificables de rendimiento, rotación o absentismo, como medida indirecta del desgaste emocional.
- Cuestionarios como COPSOQ/ISTAS21 o HSE Management Standards, que permiten ampliar la evaluación a otros dominios psicosociales.



## 8. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

El presente trabajo ha permitido disponer una visión integral del riesgo psicosocial en el puesto de moderador de contenidos digitales. A través de la combinación metodológica del FPSICO 4.1 y el GHQ-12, se ha logrado identificar no solo factores estructurales de riesgo, sino también indicios claros de malestar psicológico, lo cual proporciona una evaluación holística del entorno laboral analizado.

En primer lugar, mediante el uso del método FPSICO ha revelado niveles de riesgo muy elevados en dimensiones como Participación y Supervisión (PS), Relaciones y Apoyo Social (RAS) y Desempeño de Rol (DR), mostrando un patrón de desestructuración organizativa que puede afectar de forma directa la salud emocional de quienes desempeñan este trabajo.

En segundo lugar, se han detectado posibles síntomas clínicos asociados al contexto laboral, mediante la aplicación del GHQ-12. Los perfiles simulados muestran una alta prevalencia de malestar psicológico, con síntomas predominantes de insomnio, inutilidad y anhedonia.<sup>56</sup>

El cruce entre FPSICO y GHQ-12 ha permitido establecer correspondencias significativas entre deficiencias organizativas (especialmente en PS y RAS) y la aparición de síntomas emocionales concretos. Este enfoque dual ofrece una vía metodológica viable y realista para anticipar riesgos en contextos profesionales donde el malestar no se manifiesta de forma visible o inmediata, como ocurre en muchas ocupaciones digitales.

En el marco de este estudio, la utilización de IAG ha facilitado disponer de un entorno simulado coherente y técnicamente funcional, que ha permitido la aplicación de herramientas de evaluación psicosocial incluso en ausencia de datos empíricos reales. Esta estrategia demuestra su valor añadido en contextos profesionales de difícil acceso, como es el caso de la moderación de contenidos digitales, donde la recopilación de información directa puede verse limitada por cláusulas de confidencialidad, dispersión geográfica de los equipos o barreras institucionales. En este sentido, el uso responsable y crítico de entornos simulados emerge como una alternativa metodológica exploratoria y replicable, que podría ser de gran utilidad para la identificación preliminar de factores de riesgo y la planificación de futuras intervenciones en profesiones emergentes.

Las propuestas de mejora preventiva que se derivan de este entorno analizado apuntan principalmente a intervenciones en las dimensiones organizativas más deterioradas del entorno de estudio. Se recomienda:

- Establecer canales efectivos de participación mediante mecanismos formales como encuestas internas anónimas, buzones de sugerencias digitales, reuniones periódicas de feedback grupal y representación de moderadores en comités de calidad o bienestar laboral.
- Garantizar una supervisión activa y constructiva a través de la designación de figuras de referencia accesibles (tutores/as, coordinadores/as) que proporcionen

---

<sup>56</sup> Estos resultados, aunque derivados de un entorno artificial, se apoyan en referencias empíricas y testimonios reales, configurando un patrón teórico que pretende ser lo más plausible y cercano a la realidad además de coherente con estudios previos como se ha desarrollado en el apartado resultados y metodología.

retroalimentación individualizada, seguimiento emocional y orientación técnica en la toma de decisiones, evitando el control exclusivamente algorítmico.

- Fomentar redes de apoyo social, tanto formales (grupos de acompañamiento profesional, espacios virtuales de encuentro entre turnos, sesiones de contención emocional moderadas por personal especializado) como informales (fomentar la interacción espontánea entre pares mediante plataformas internas de comunicación no estructurada).
- Clarificar roles y expectativas mediante la elaboración de protocolos operativos accesibles, guías éticas de moderación, definición explícita de límites de responsabilidad y comunicación clara de los criterios de evaluación del rendimiento.
- Implementar estrategias de formación emocional adaptadas al contexto digital, incluyendo talleres breves sobre regulación afectiva, sesiones de mindfulness orientadas a tareas cognitivas repetitivas y materiales formativos sobre afrontamiento del impacto del contenido sensible.

Junto a ello, se subraya la necesidad de incorporar herramientas complementarias en evaluaciones reales, como entrevistas en profundidad, grupos focales, análisis de rotación o absentismo, y cuestionarios clínicos validados como el SCL-90 o el HADS, que permiten ampliar la perspectiva sintomatológica en contextos con mayor disponibilidad de datos.

Finalmente, el trabajo pretende ofrecer líneas futuras de investigación centradas en tres ejes: el desarrollo de modelos híbridos que combinen simulación y datos empíricos; la adaptación del FPSICO a ocupaciones digitalizadas con alta rotación y escasa interacción física; y la exploración de indicadores no convencionales de malestar, como la autopercepción de utilidad, el aislamiento funcional o la disonancia emocional en la ejecución de tareas. Asimismo, se propone el diseño de metodologías específicas para entornos con baja tasa de respuesta o sujetos difíciles de reclutar, como es el caso de los trabajadores en plataformas tecnológicas.

En conclusión, el estudio plantea lograr identificar y articular una lectura estructural y emocional del riesgo psicosocial en el trabajo digital. La complementariedad entre métodos, la adaptación metodológica ante las limitaciones empíricas y la elaboración de propuestas específicas confirman el valor innovador del presente trabajo y su contribución al desarrollo de la prevención en el nuevo contexto laboral digitalizado.



## 9. EPÍLOGO

El presente TFM se ha desarrollado una evaluación exhaustiva de los riesgos psicosociales vinculados al puesto de moderador de contenidos digitales, una ocupación representativa de los nuevos escenarios laborales definidos por la automatización, la virtualidad y la sobreexposición emocional. A través de un enfoque metodológico pretendiendo ser riguroso, se ha combinado la aplicación del método oficial FPSICO 4.1, centrado en el análisis organizativo, con la sensibilidad diagnóstica del cuestionario GHQ-12, orientado a detectar manifestaciones subjetivas de malestar psicológico.

Los resultados obtenidos han puesto de manifiesto un patrón de riesgo sostenido en dimensiones críticas como la supervisión, el apoyo social y la ambigüedad del rol, confirmando su incidencia directa en síntomas como el insomnio, la inutilidad y la pérdida de disfrute vital. Estos síntomas emergen con especial intensidad en entornos donde el trabajo humano se realiza en contacto constante con contenido sensible y bajo estructuras organizativas rígidas, impersonales o insuficientes.

Este trabajo evidencia que los métodos, aunque válidos, requieren adaptaciones cuando se aplican a sectores no convencionales como el digital. En este sentido, la integración de herramientas complementarias y el uso de entornos simulados estructurados mediante IAG no solo ha permitido sortear las limitaciones materiales del estudio, sino que ha intentado abrir una vía metodológica con alto potencial para la investigación, la docencia y el desarrollo de nuevos protocolos preventivos.

Desde una perspectiva didáctica, este TFM pretende demostrar que es posible repensar el análisis de los riesgos psicosociales desde un enfoque interdisciplinar, incorporando modelos híbridos y nuevas tecnologías sin renunciar al rigor académico ni al compromiso profesional. Desde una perspectiva aplicada, aporta un modelo replicable y centrado en el bienestar de los trabajadores, capaz de integrar tanto la dimensión organizativa como la vivencia emocional del puesto.

Así, el estudio invita a avanzar hacia una prevención del riesgo psicosocial centrada en las personas, sensible a las transformaciones del trabajo contemporáneo y capaz de anticipar sus efectos más invisibles. En un contexto donde lo digital ya no es una excepción, sino la norma, proteger la salud mental de quienes lo sostienen —silenciosa y constantemente— no es solo una obligación preventiva: es una forma concreta de justicia organizativa y un acto de responsabilidad colectiva.





## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 29 moderadores de contenido de Facebook en Barcelona presentan una querrela criminal contra Meta | Tecnología | EL PAÍS. (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://elpais.com/tecnologia/2025-06-25/29-moderadores-de-contenido-de-facebook-en-barcelona-presentan-una-querrela-criminal-contra-meta.html>.
- Alonso, J., Vilagut, G., Mortier, P., Auerbach, R. P., Bruffaerts, R., Cuijpers, P., Demyttenaere, K., Ebert, D. D., Ennis, E., Gutiérrez-García, R. A., Green, J. G., Hasking, P., Lee, S., Bantjes, J., Nock, M. K., Pinder-Amaker, S., Sampson, N. A., Zaslavsky, A. M., & Kessler, R. C. (2019). The role impairment associated with mental disorder risk profiles in the WHO World Mental Health International College Student Initiative. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 28(2). <https://doi.org/10.1002/MPR.1750>
- Bourke, M. L., & Craun, S. W. (2014). Secondary Traumatic Stress Among Internet Crimes Against Children Task Force Personnel: Impact, Risk Factors, and Coping Strategies. *Sexual Abuse: Journal of Research and Treatment*, 26(6), 586–609. <https://doi.org/10.1177/1079063213509411>
- Casilli, A. A. (n.d.). *Digital Labor and the Inconspicuous Production of Artificial Intelligence*.
- Cómo Evitar Alucinaciones en IA: Estrategias Efectivas para Modelos Generativos. (n.d.). Retrieved July 8, 2025, from <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-evitar-alucinaciones-en-ia-estrategias-efectivas-ari%C3%B1o-gallardo-xqfdf>
- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales. (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2XNZVT2sg20BQ7rlc69cb1XPM2jZkBXaERAFews2vzJT57A/viewform>
- Del shock a la locura: cómo trabajan los moderadores de Facebook. (n.d.-a). Retrieved July 3, 2025, from <https://www.lavanguardia.com/vida/20231007/9282417/dia-cerebro-crac.html>
- El abogado de los moderadores de contenidos de Meta: “Tienen ansiedad, estrés postraumático y alguno está ingresado en un psiquiátrico” | Noticias de Cataluña | EL PAÍS. (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://elpais.com/espana/catalunya/2025-05-06/el-abogado-de-los-moderadores-de-contenidos-de-meta-tienen-ansiedad-estres-postraumatico-y-alguno-esta-ingresado-en-un-psiquiatrico.html>
- Elaborado, M. P. (n.d.). Título: *Salud mental y trabajo* Autor: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el. <http://cpage.mpr.gob.es>
- Eurobarómetro Flash Seguridad y salud ocupacionales postpandémicas en los centros de trabajo. (n.d.).
- FPSICO 4.1. Método de evaluación de factores psicosociales. Manual técnico y de uso de la aplicación informática. (n.d.). <http://cpage.mpr.gob.es>
- Gray, M. L., & Suri, S. (2019). *GHOST WORK How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*.



Jick, T. D. (1979). Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 602. <https://doi.org/10.2307/2392366>

JUZGADO DE LO SOCIAL N.o 28 DE BARCELONA Sentencia 13/2024 de 12 de e... (n.d.-a). Retrieved July 3, 2025, from <https://normacef.es/buscaResult/shDocumento.aspx?id=NSJ066067&tkId=3394d662-a853-43b3-b5b6-c06c99264c79&op=rtss>

Kessler, R. C., Aguilar-Gaxiola, S., Alonso, J., Bromet, E. J., Gureje, O., Karam, E. G., Koenen, K. C., Lee, S., Liu, H., Pennell, B. E., Petukhova, M. V., Sampson, N. A., Shahly, V., Stein, D. J., Atwoli, L., Borges, G., Bunting, B., de Girolamo, G., Gluzman, S. F., ... Zaslavsky, A. M. (2018a). The associations of earlier trauma exposures and history of mental disorders with PTSD after subsequent traumas. *Molecular Psychiatry*, 23(9), 1892–1899. <https://doi.org/10.1038/MP.2017.194>;KWRD=MEDICINE

*La justicia española reconoce los problemas de salud mental causados a un moderador de Facebook por su trabajo.* (2024). <https://www.rtve.es/noticias/20240118/justicia-espanola-reconoce-problemas-salud-mental-causados-a-moderador-facebook-por-su-trabajo/15922865.shtml>

*Laboral | Moderadores de Facebook que denunciaron discriminación salarial sufren una oleada de sanciones - El Salto - Edición General.* (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://www.elsaltodiario.com/laboral/moderadores-facebook-denunciaron-discriminacion-salarial-sufren-una-oleada-sanciones>

*Las duras condiciones laborales con la moderación de contenidos digitales.* (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://www.cyberbrainers.com/condiciones-laborales-moderadores-de-contenidos-redes-sociales/>

Leka, S., & Jain, A. (n.d.). *Conceptualising work-related psychosocial risks.*

Li, A., Chen, H., Namkoong, H., & Peng, T. (2025). *LLM Generated Persona is a Promise with a Catch.* <https://arxiv.org/pdf/2503.16527>

Li, J., Cao, H., Lin, L., Hou, Y., Zhu, R., & Ali, A. El. (2024). User Experience Design Professionals' Perceptions of Generative Artificial Intelligence. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings.* <https://doi.org/10.1145/3613904.3642114>

Lütke Lanfer, S. S., Pfeifer, R., Lahmann, C., & Wunsch, A. (2022). How to Measure the Mental Health of Teachers? Psychometric Properties of the GHQ-12 in a Large Sample of German Teachers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9708. <https://doi.org/10.3390/IJERPH19159708/S1>

Manning, B. S., Zhu, K., John, H., Horton, J., Ellenberg, J., Luttgies, B. L., Holtz, D., Sacerdote, B., Röttger, P., Alsobay, M., Duch, R., Schwartz, M., Autor, D., & Eckles, D. (2024). Automated Social Science: Language Models as Scientist and Subjects. *SSRN Electronic Journal.* <https://doi.org/10.2139/ssrn.4810596>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/JOB.4030020205>



*Moderador de contenidos, prototipo de 'trabajo peligroso' del siglo XXI - Equal Times.* (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://www.equaltimes.org/moderador-de-contenidos-prototipo?lang=es>

Moreno Jiménez, B., & León, C. B. (n.d.). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.*

*New OSHA Fact Sheet Outlines Workplace Mental Health Concerns | AIHA.* (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from [https://www.aiha.org/news/240201-new-osh-fact-sheet-outlines-workplace-mental-health-concerns?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.aiha.org/news/240201-new-osh-fact-sheet-outlines-workplace-mental-health-concerns?utm_source=chatgpt.com)

*NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación.* (n.d.).

Oliveira, T. A. A., Gouveia, V. V., Ribeiro, M. G. C., Oliveira, K. G., de Melo, R. L. P., & Montagna, E. (2023). General Health Questionnaire (GHQ12): new evidence of construct validity. *Ciência & Saúde Coletiva*, 28(3), 803–810. <https://doi.org/10.1590/1413-81232023283.09452022>

Ordóñez, T. H. (n.d.). *Biblioguías: INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) EN LA INVESTIGACIÓN: Alucinaciones de las IA.* Retrieved July 8, 2025, from <https://biblioguias.ubu.es/ia/alucinaciones>

Park, J. S., O'Brien, J., Cai, C. J., Morris, M. R., Liang, P., & Bernstein, M. S. (2023). Generative Agents: Interactive Simulacra of Human Behavior. *UIST 2023 - Proceedings of the 36th Annual ACM Symposium on User Interface Software and Technology*, 1. <https://doi.org/10.1145/3586183.3606763>

Petrov, N. B., Serapio-García, G., & Rentfrow, J. (2024). *Limited Ability of LLMs to Simulate Human Psychological Behaviours: a Psychometric Analysis.* <https://arxiv.org/pdf/2405.07248>

*Prevalencia de problemas de salud mental y su asociación con variables socioeconómicas, de trabajo y salud: resultados de la Encuesta Nacional de Salud de España | Psicothema.* (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8867>

*¿Qué hace un moderador de contenidos o content moderator? | UNIR.* (n.d.-a). Retrieved July 3, 2025, from <https://www.unir.net/revista/marketing-comunicacion/moderador-contenido/>

*¿Qué son las alucinaciones de la IA? | Google Cloud.* (n.d.). Retrieved July 8, 2025, from <https://cloud.google.com/discover/what-are-ai-hallucinations?hl=es-419>

*Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF.* (n.d.). [www.cef.es/es/empresas](http://www.cef.es/es/empresas)

Roberts, S. T. (n.d.). *UCLA UCLA Previously Published Works Title Content moderation Publication Date Title Content Moderation Synonyms Content screening; community management; community moderation Author and Affiliation.* Retrieved July 3, 2025, from <https://escholarship.org/uc/item/7371c1hf>

Roberts, S. T. (2019). Behind the Screen: Content Moderation in the Shadows of Social Media. *Behind the Screen: Content Moderation in the Shadows of Social Media*, 1–266. <https://doi.org/10.1177/1461444819878844>



- Ruckenstein, M., & Granroth, J. (2020). Algorithms, advertising and the intimacy of surveillance. *Journal of Cultural Economy*, 13(1), 12–24. <https://doi.org/10.1080/17530350.2019.1574866;SUBPAGE:STRING:ACCESS>
- Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 48(3), 422–436. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.680460>,
- Salvados | ATRESPLAYER TV. (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://www.atresplayer.com/lasexta/programas/salvados/>
- Sánchez López, M. P., & Dresch, V. (2008). *The 12-Item General Health Questionnaire (GHQ-12): Reliability, external validity and factor structure in the Spanish population*. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/51849>
- Scholarship@western, S., & Roberts, S. T. (2016a). Commercial Content Moderation: Digital Laborers' Dirty Work. *Media Studies Publications*. <https://ir.lib.uwo.ca/commpub/12>
- Spence, R., Bifulco, A., Bradbury, P., Martellozzo, E., & DeMarco, J. (2023a). The psychological impacts of content moderation on content moderators: A qualitative study. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 17(4). <https://doi.org/10.5817/CP2023-4-8>
- Srivastava, S. C., Chandra, S., & Shirish, A. (2015). Technostress creators and job outcomes: Theorising the moderating influence of personality traits. *Information Systems Journal*, 25(4), 355–401. <https://doi.org/10.1111/ISJ.12067>
- Standard-Nutzungsbedingungen*. (2024). <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Steiger, M., Bharucha, T. J., Venkatagiri, S., Riedl, M. J., & Lease, M. (2021). The psychological well-being of content moderators the emotional labor of commercial moderation and avenues for improving support. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*. <https://doi.org/10.1145/3411764.3445092;CTYPE:STRING:BOOK>
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta - techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42. <https://doi.org/10.1111/ISJ.12169/FULL>
- Técnicas De Prevención, N., & Bilbao, J. P. (n.d.). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Redactores: Clotilde Nogareda Cuixart. <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuite->
- “The despair and darkness of people will get to you” - *Rest of World*. (n.d.). Retrieved July 8, 2025, from <https://restofworld.org/2020/facebook-international-content-moderators/>
- The Lasting Effects Of Moderating YouTube Content* | *Texas Standard*. (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://www.texasstandard.org/stories/the-lasting-effects-of-moderating-youtube-content/>
- The secret lives of Facebook moderators in America* | *The Verge*. (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://www.theverge.com/2019/2/25/18229714/cognizant-facebook-content-moderator-interviews-trauma-working-conditions-arizona>



*Un juez considera como accidente laboral el trastorno mental de un moderador de contenidos – Abogacía Española.* (n.d.). Retrieved July 3, 2025, from <https://www.abogacia.es/actualidad/noticias/un-juez-reconoce-como-accidente-laboral-el-trastorno-mental-de-un-moderador-de-contenidos/>

Vicente-Herrero, M. T., Torres Alberich, J. I., Ramírez Iñiguez De La Torre, M. V., Terradillos García, M. J., López-González, Á. A., & Aguilar Jiménez, E. (2014). Posttraumatic stress disorder and work. Incapacity and disability criteria. In *Revista Espanola de Medicina Legal* (Vol. 40, Issue 4, pp. 150–160). Ediciones Doyma, S.L. <https://doi.org/10.1016/j.reml.2014.05.004>

Weidinger, L., Rauh, M., Marchal, N., Manzini, A., Hendricks, L. A., Mateos-Garcia, J., Bergman, S., Kay, J., Griffin, C., Bariach, B., Gabriel, I., Rieser, V., & Isaac, W. (2023). *Sociotechnical Safety Evaluation of Generative AI Systems.* <https://arxiv.org/pdf/2310.11986>

*WHO guidelines on mental health at work.* (n.d.).

Zayid, H., Alzubi, A., Berberoğlu, A., & Khadem, A. (2024). How Do Algorithmic Management Practices Affect Workforce Well-Being? A Parallel Moderated Mediation Model. *Behavioral Sciences*, 14(12). <https://doi.org/10.3390/bs14121123>

Zhang, Z., Jia, M., Lee, H. P., Yao, B., Das, S., Lerner, A., Wang, D., & Li, T. (2024). “It’s a Fair Game”, or Is It? Examining How Users Navigate Disclosure Risks and Benefits When Using LLM-Based Conversational Agents. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 26. [https://doi.org/10.1145/3613904.3642385/SUPPL\\_FILE/3613904.3642385-TALK-VIDEO.VTT](https://doi.org/10.1145/3613904.3642385/SUPPL_FILE/3613904.3642385-TALK-VIDEO.VTT)



## 11. ANEXOS

### 11.1. Cuestionario FPSICO



Este cuestionario tiene como objetivo conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. Para contestarlo, piensa en el puesto donde has trabajado más tiempo durante los últimos 12 meses.

Tu opinión es muy importante, contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la total confidencialidad de las respuestas.

Tras leer atentamente cada pregunta, marca la respuesta que consideres más adecuada. Sólo es posible elegir una única respuesta.

**ES IMPRESCINDIBLE CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS  
MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### A. Sexo

- Hombre  1
- Mujer  2
- Otro  3
- Prefiero no decirlo  4

### B. Edad

- Menos de 25  1
- 25-34  2
- 35-44  3
- 45 o más  4

### C. Antigüedad en el puesto

- Menos de 6 meses  1
- 6-12 meses  2
- 1-3 años  3
- Más de 3 años  4

### D. Tipo de contenido que modera habitualmente

- Violento  1
- Sexual  2
- Suicidio / Autolesión  3
- Múltiple  4
- Otros  5

### E. Turno de trabajo

- Mañana  1
- Tarde  2
- Noche  3
- Turno rotativo  4
- Turno partido (con descanso para comer)  5

### F. Modalidad de trabajo

- Presencial  1
- Remoto  2
- Híbrido  3

### G. Tipo de contrato

- Temporal  1
- Indefinido  2
- Freelance  3
- Subcontratado  4

### H. Formación específica recibida

- Si  1
- No  2



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### I. Soporte psicológico disponible

Si

No

No sabe

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### 1. ¿Trabajas los sábados?

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

### 2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

### 3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

### 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

### 5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

### 6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

### 7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

**8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### 10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

### 10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

### 10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4
- No trabajo en turnos rotativos  5

### 11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4

### 11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4

### 11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4

### 11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

**11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores**

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4

**11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados**

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4

**11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo**

- Puedo decidir  1
- Se me consulta  2
- Sólo recibo información  3
- Ninguna participación  4

**12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo**

- No interviene  1
- Insuficiente  2
- Adecuada  3
- Excesiva  4

**12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo**

- No interviene  1
- Insuficiente  2
- Adecuada  3
- Excesiva  4

**12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo**

- No interviene  1
- Insuficiente  2
- Adecuada  3
- Excesiva  4

**12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado**

- No interviene  1
- Insuficiente  2
- Adecuada  3
- Excesiva  4



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

**13a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación**

- No hay información  1  
Insuficiente  2  
Es adecuada  3

**13b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción**

- No hay información  1  
Insuficiente  2  
Es adecuada  3

**13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción**

- No hay información  1  
Insuficiente  2  
Es adecuada  3

**13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado**

- No hay información  1  
Insuficiente  2  
Es adecuada  3

**14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)**

- Muy clara  1  
Clara  2  
Poco clara  3  
Nada clara  4

**14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)**

- Muy clara  1  
Clara  2  
Poco clara  3  
Nada clara  4

**14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas**

- Muy clara  1  
Clara  2  
Poco clara  3  
Nada clara  4

14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

- Muy clara  1  
Clara  2  
Poco clara  3  
Nada clara  4

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

- Muy clara  1  
Clara  2  
Poco clara  3  
Nada clara  4

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- Muy clara  1  
Clara  2  
Poco clara  3  
Nada clara  4

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

- Siempre o casi siempre  1  
A menudo  2  
A veces  3  
Nunca o casi nunca  4

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

- Siempre o casi siempre  1  
A menudo  2  
A veces  3  
Nunca o casi nunca  4

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

- Siempre o casi siempre  1  
A menudo  2  
A veces  3  
Nunca o casi nunca  4

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- Buenas  1
- Regulares  2
- Malas  3
- No tengo compañeros  4

**18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales**

- Raras veces  1
- Con frecuencia  2
- Constantemente  3
- No existen  4

**18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física**

- Raras veces  1
- Con frecuencia  2
- Constantemente  3
- No existen  4

**18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)**

- Raras veces  1
- Con frecuencia  2
- Constantemente  3
- No existen  4

**18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual**

- Raras veces  1
- Con frecuencia  2
- Constantemente  3
- No existen  4

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

- Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema  1
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema  2
- Tiene establecido un procedimiento formal de actuación  3
- No lo sé  4

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

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

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

- Muy alta  1
- Alta  2
- Media  3
- Baja  4
- Muy baja  5

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

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

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

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

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

- Excesiva  1
- Elevada  2
- Adecuada  3
- Escasa  4
- Muy escasa  5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4



### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

**33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4

**34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4
- No tengo, no trato  5

**34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados**

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4
- No tengo, no trato  5

34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre  1  
A menudo  2  
A veces  3  
Nunca o casi nunca  4  
No tengo, no trato  5

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre  1  
A menudo  2  
A veces  3  
Nunca o casi nunca  4  
No tengo, no trato  5

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

- Siempre o casi siempre  1  
A menudo  2  
A veces  3  
Nunca o casi nunca  4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- Siempre o casi siempre  1  
A menudo  2  
A veces  3  
Nunca o casi nunca  4

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

- No  1  
A veces  2  
Bastante  3  
Mucho  4

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

- Mucho  1  
Bastante  2  
Poco  3  
Nada  4



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- No es muy importante  1
- Es importante  2
- Es muy importante  3
- No lo sé  4

### 40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4
- No tengo, no trato  5

### 40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4
- No tengo, no trato  5

### 40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4
- No tengo, no trato  5

### 40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

- Siempre o casi siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca o casi nunca  4
- No tengo, no trato  5

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

- Adecuadamente  1
- Regular  2
- Insuficientemente  3
- No existe posibilidad de desarrollo profesional  4



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- Muy adecuada  1
- Suficiente  2
- Insuficiente en algunos casos  3
- Totalmente insuficiente  4

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

- Muy adecuada  1
- Suficiente  2
- Insuficiente en algunos casos  3
- Totalmente insuficiente  4

**44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?**

- Muy satisfecho  1
- Satisfecho  2
- Insatisfecho  3
- Muy insatisfecho  4



## 11.2. Cuestionario GHQ-12 validado en español

### CUESTIONARIO DE SALUD GENERAL GHQ-12

(Goldberg, 1972 – Versión validada en español por Sánchez-López y Dresch, 2008)

**Instrucciones para el/la participante:**

A continuación encontrará una serie de afirmaciones. Por favor, indique cómo se ha sentido **durante las últimas dos semanas**, marcando una opción en cada caso. Conteste comparando su estado **con el habitual**.

**Seleccione una sola opción por línea.**

Nº	En las últimas dos semanas, ¿ha...	Mejor que lo habitual	Igual que lo habitual	Peor que lo habitual	Mucho peor que lo habitual
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### 11.3. Creación del entorno simulado en las tres IAG

Durante la creación del entorno simulado se desarrollaron estas instrucciones precisas para enviar a las IAG:

Simula las respuestas de 10 trabajadores diferentes que desempeñan el rol de moderador de contenidos que trabaja para una empresa española, sometido a condiciones reales de trabajo descritas únicamente en la bibliografía que te proporciono. Tu tarea es responder al siguiente cuestionario como si fueses esos trabajadores, desde una perspectiva individual, anónima, sincera, realista y coherente con tu perfil profesional. No puedes inventar información más allá de lo que se detalla en la bibliografía, pero puedes extrapolar dentro de los límites razonables del contexto laboral descrito en ella.

#### PERFIL DE TRABAJO (obligatorio):

Las respuestas deben construirse únicamente a partir de la información contenida en la siguiente bibliografía. No puedes añadir datos externos ni inventados fuera de estas fuentes. Puedes extraer conductas, síntomas, emociones o vivencias reales mencionadas en estas publicaciones y adaptarlas a cada perfil simulado:

1. <https://www.equaltimes.org/moderador-de-contenidos-prototipo?lang=es>
2. <https://www.cyberbrainers.com/condiciones-laborales-moderadores-de-contenidos-redes-sociales/>
3. <https://www.lavanguardia.com/vida/20231007/9282417/dia-cerebro-crac.html>
4. <https://www.elsaltodiario.com/laboral/moderadores-facebook-denunciaron-discriminacion-salarial-sufren-una-oleada-sanciones>
5. <https://elpais.com/espana/catalunya/2025-05-06/el-abogado-de-los-moderadores-de-contenidos-de-meta-tienen-ansiedad-estres-postraumatico-y-alguno-esta-ingresado-en-un-psiquiatrico.html>

#### OBJETIVO:

Simular la cumplimentación de dos cuestionarios de evaluación psicosocial y emocional:

1. Cuestionario FPSICO 4.1. (cuestionario introducido a través de documento adjunto).
2. Cuestionario de Salud General GHQ-12 (Goldberg), (cuestionario introducido a través de documento adjunto).

#### REQUISITOS PARA CADA SIMULACIÓN:

Genera las respuestas de 10 trabajadores distintos:

Al menos 3 perfiles junior, 4 senior y 3 supervisores.

Cada uno debe mostrar un perfil psicológico y emocional diferenciado, fiel a las experiencias reales descritas en la bibliografía.

Las respuestas deben tener coherencia interna y reflejar emociones plausibles: ansiedad, insatisfacción, agotamiento, desmotivación, o cualquier otro síntoma basado en los textos citados.

No añadas explicaciones, solo las respuestas tal como las daría un trabajador.



## DISEÑO DE LOS PROMPTS INICIALES PARA GENERAR PERFILES

Cada motor generó 10 perfiles únicos, a partir de instrucciones personalizadas (prompts) fundamentadas en un corpus documental cerrado, previamente seleccionado.

Los siguientes son ejemplos representativos de los prompts empleados para crear perfiles individuales en cada modelo de IAG:

Ejemplo de prompt en ChatGPT (OpenAI):

Actúa como un trabajador o trabajadora real que modera contenido sensible en una gran plataforma digital. A partir de las siguientes condiciones generales (turnos rotativos, control algorítmico, baja autonomía, exposición a violencia gráfica), genera un perfil ficticio con edad, género, tiempo de experiencia, estado emocional, percepción del trabajo y actitudes frente al contenido. El perfil debe parecer verosímil, coherente y emocionalmente matizado.

Ejemplo de prompt en Gemini (Google):

Simula un perfil personal de un moderador o moderadora de contenido digital en una empresa contratista. Basándote en experiencias recogidas en reportajes sobre el sector, describe en 150 palabras su experiencia laboral, rutinas diarias, malestares percibidos y reflexiones subjetivas. Incluye al menos una referencia indirecta a su entorno social y otra a su salud mental.

Ejemplo de prompt en Copilot (Microsoft):

Genera una ficha profesional y emocional para un empleado o empleada que trabaja moderando contenido sensible para una red social global. Describe su jornada habitual, cómo gestiona el contenido violento o sexual, su relación con los algoritmos de revisión y el impacto que percibe en su vida cotidiana. El tono debe ser profesional, pero cercano.

## RELACIÓN DE PERFILES GENERADOS MEDIANTE IAG Y DISTRIBUCIÓN POR MODELO

La distribución garantiza diversidad narrativa, demográfica y emocional, con el objetivo de representar distintas trayectorias profesionales y niveles de exposición psicosocial dentro del entorno laboral simulado.

Nº	Nombre del perfil	Modelo IAG utilizado	Género simulado	Años de experiencia	Nivel GHQ-12 estimado	Nivel FPSICO estimado	Observaciones
1	Andrea T.	ChatGPT	Mujer		4 Alto	No crítico	Turnos nocturnos, aislamiento social
2	Marcos L.	ChatGPT	Hombre		3 Moderado	No crítico	Alta exposición a contenido gráfico
3	Nuria G.	ChatGPT	Mujer		1 Moderado	Moderado	Perfil adaptativo, menor rotación
4	Laura M.	ChatGPT	Mujer		1 Bajo	No crítico	Sobrecarga cognitiva diaria
5	David S.	ChatGPT	Hombre		1 Alto	No crítico	Conflictos interpersonales con supervisión
6	Esther P.	ChatGPT	Mujer		6 Moderado	Moderado	Sensación de inutilidad, tareas repetitivas
7	Óscar V.	ChatGPT	Hombre		5 Alto	Crítico	Ambigüedad de rol, tensión organizativa
8	Lidia B.	ChatGPT	Mujer		5 Alto	Crítico	Desmotivación y escasa autonomía
9	Iván C.	ChatGPT	Hombre		6 Alto	Crítico	Cambios de turno constantes, fatiga acumulada
10	Silvia J.	ChatGPT	Mujer		4 Alto	No crítico	Estrés acumulado, desmotivación
11	José A.	Gemini	Hombre		2 Bajo	Moderado	Trayectoria prolongada con despersonalización
12	Carla V.	Gemini	Mujer		5 Bajo	No crítico	Sueño alterado, nula retroalimentación
13	Martina N.	Gemini	Mujer		1 Alto	Moderado	Irritabilidad y cinismo creciente
14	Sergio F.	Gemini	Hombre		3 Alto	Crítico	Evita contacto con el contenido explícito
15	Paula D.	Gemini	Mujer		3 Moderado	Crítico	Aislamiento digital y emocional
16	Luciano M.	Gemini	Hombre		2 Bajo	Moderado	Saturación mental y baja autoestima
17	Sofía T.	Gemini	Mujer		5 Moderado	No crítico	Alto compromiso con el rol, desgaste emocional
18	Daniela R.	Gemini	Mujer		5 Bajo	No crítico	Dolores psicósomáticos y dificultad para desconectar
19	Enrique G.	Gemini	Hombre		4 Alto	No crítico	Dudas sobre eficacia del trabajo
20	Pablo R.	Gemini	Hombre		1 Moderado	Crítico	Dudas sobre continuidad profesional
21	Lucía H.	Copilot	Mujer		5 Moderado	No crítico	Fatiga emocional, carga excesiva
22	Tomás D.	Copilot	Hombre		5 Alto	Crítico	Primer empleo, dificultad para desconectar
23	Beatriz Q.	Copilot	Mujer		5 Alto	No crítico	Perfil con ansiedad anticipatoria
24	Álvaro Z.	Copilot	Hombre		1 Bajo	Moderado	Problemas de concentración frecuentes
25	Natalia Y.	Copilot	Mujer		3 Bajo	No crítico	Dificultad para expresar malestar
26	Raúl N.	Copilot	Hombre		1 Bajo	Crítico	Baja valoración del puesto
27	Miriam C.	Copilot	Mujer		1 Moderado	Moderado	Perfil retraído, poco apoyo social
28	Víctor E.	Copilot	Hombre		2 Moderado	No crítico	Nivel medio de exigencia, respuestas ambivalentes
29	Julia S.	Copilot	Mujer		3 Bajo	No crítico	Baja percepción de utilidad laboral
30	Elena S.	Copilot	Mujer		4 Bajo	Crítico	Perfil resiliente, buena gestión emocional

*Ilustración 2. Tabla con los perfiles generados por modelo, nombre, género y nivel de simulación*

## PROMPTS PARA SIMULAR RESPUESTAS A LOS CUESTIONARIOS FPSICO Y GHQ-12

Una vez generados los perfiles, se utilizaron prompts específicos para simular sus respuestas a los cuestionarios de evaluación:

Para FPSICO 4.1:

Responde como si fueras el moderador o moderadora de contenido anteriormente descrito. Contesta a las 98 preguntas del cuestionario FPSICO 4.1 teniendo en cuenta tu contexto laboral, tus condiciones de trabajo y tu estado emocional. Indica el número de cada ítem y selecciona una de las 4 opciones de respuesta que aparecen en el pdf.

Para GHQ-12:

Contesta como si fueras el perfil generado a las 12 preguntas del cuestionario GHQ-12, utilizando el formato de respuesta de 1 a 4 (menor puntuación para bienestar, mayor para malestar). Adecúa las respuestas a tu situación emocional según lo descrito en el perfil.

## CONSIDERACIONES ÉTICAS Y METODOLÓGICAS

Los perfiles generados no reproducen testimonios reales ni se han entrenado con datos personales concretos. Su propósito es únicamente pedagógico y exploratorio, dentro de los límites de un trabajo académico de máster, orientado al desarrollo de competencias técnicas en ergonomía psicosocial.



11.4. Tablas de resultados del entorno simulado por cada una de las IAG  
RESUMEN RESPUESTA SIMULADAS FPSICO

Gemini					Copilot					Chat GPT					Herramienta															
30	29	28	27	26	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	nº perfil
3	3	2	4	4	1	4	3	3	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	4	2	3	4	2	4	2	2	1	Sexo		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	Edad		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	Antigüedad en el puesto		
1	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	Tipología de contenido que modera		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	Turno de trabajo		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	Modalidad de trabajo		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	Tipología de contrato		
2	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	Formación específica recibida		
4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	Soporte psicológico disponible		
1	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_01		
2	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_02		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_03		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_04		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_05		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_06		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_07		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_08		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_09		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_10		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_11		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_12		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_13		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_14		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_15		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_16		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_17		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_18		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_19		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_20		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_21		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_22		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_23		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_24		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_25		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_26		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_27		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_28		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_29		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_30		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_31		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_32		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_33		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_34		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_35		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_36		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_37		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_38		
3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	FPSICO_39		



4	2	4	4	1	2	2	4	4	FPSICO_40
2	1	4	2	2	2	2	4	4	FPSICO_41
3	3	4	1	1	3	2	1	3	FPSICO_42
2	1	4	1	2	2	3	1	2	FPSICO_43
3	1	2	3	2	1	3	3	1	FPSICO_44
2	1	4	4	3	1	2	3	1	FPSICO_45
1	3	3	3	1	2	1	4	1	FPSICO_46
2	3	2	4	1	3	2	4	3	FPSICO_47
3	1	4	3	4	1	4	2	1	FPSICO_48
1	3	2	1	3	3	4	4	2	FPSICO_49
1	2	2	1	2	3	3	4	1	FPSICO_50
1	1	1	2	1	1	3	4	3	FPSICO_51
2	2	3	3	1	1	4	1	1	FPSICO_52
3	2	1	2	2	4	1	1	4	FPSICO_53
2	4	3	3	2	1	4	4	1	FPSICO_54
4	2	4	3	1	4	3	3	1	FPSICO_55
2	3	4	1	2	1	3	4	4	FPSICO_56
3	1	3	4	1	2	3	1	1	FPSICO_57
4	3	3	1	2	1	1	2	2	FPSICO_58
1	3	3	1	1	2	2	1	1	FPSICO_59
2	3	1	2	2	4	1	4	3	FPSICO_60
1	4	4	2	3	2	3	4	1	FPSICO_61
1	4	4	2	3	4	4	1	1	FPSICO_62
3	2	1	4	4	2	1	3	4	FPSICO_63
2	2	2	3	4	1	4	3	4	FPSICO_64
2	3	2	1	1	4	1	4	2	FPSICO_65
4	2	2	3	3	4	4	4	4	FPSICO_66
4	3	1	4	4	1	1	1	1	FPSICO_67
4	2	4	3	3	4	2	3	1	FPSICO_68
4	2	4	4	1	1	1	1	1	FPSICO_69
4	2	4	3	3	4	2	4	4	FPSICO_70
4	2	4	4	1	1	1	1	1	FPSICO_71
4	2	4	1	2	2	3	2	2	FPSICO_72
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_73
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_74
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_75
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_76
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_77
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_78
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_79
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_80
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_81
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_82
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_83
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_84
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_85
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_86
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_87
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_88
4	2	4	1	2	2	2	2	2	FPSICO_89



## RESUMEN RESPUESTA SIMULADAS GHQ12

Herramienta	Herramienta												
	nº perfil	1. ¿Podido concentrarse bien en lo que hace?	2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	3. ¿Sentido que está jugando un papel útil en la vida?	4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	5. ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	6. ¿Sentido que no puede superar sus dificultades?	7. ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	8. ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?	9. ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	10. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	12. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?
Chat GPT	1	2	4	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1
	2	4	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	2
	3	4	4	1	3	4	2	2	4	3	2	4	4
	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2
	5	1	3	2	3	2	3	4	4	1	3	2	4
	6	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4
	7	2	1	3	1	3	1	2	2	1	2	3	2
	8	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1
	9	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	1	3
	10	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3
Copilot	11	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1
	12	4	1	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3
	13	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
	14	4	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4
	15	4	2	2	4	3	3	3	4	2	3	4	4
	16	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	1	3
	17	1	1	3	2	3	1	3	2	1	2	3	2
	18	1	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1
	19	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2
	20	4	4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3
Gemini	21	3	3	1	3	3	2	2	3	1	2	2	3
	22	4	3	3	4	1	3	3	3	2	3	3	2
	23	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3
	24	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2
	25	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4	4
	26	3	2	3	1	1	3	1	2	3	1	1	2
	27	2	2	2	2	3	4	3	4	2	1	1	2
	28	4	4	2	3	2	1	2	3	4	2	4	2
	29	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
	30	2	4	4	2	4	2	4	2	4	3	4	1



11.5. Informe extraído del software FPSICO



# FPSICO 4.1

## INFORME AGRUPADO DE RESULTADOS

ESTUDIO: ERP\_Agrupado\_Estudio  
Psicosocial Moderador de contenido

UNIDAD DE ANÁLISIS

Todas



1. INTRODUCCIÓN. BASES TEÓRICAS
2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (ERP)
3. INSTRUMENTO FPSICO 4.1
  - 3.1. Instrucciones básicas para la correcta utilización del método
  - 3.2. Requisitos de aplicación
  - 3.3. Justificación psicométrica
  - 3.4. Descripción de los factores de riesgo
    - 3.4.1. Tiempo de trabajo (TT)
    - 3.4.2. Autonomía (AU)
    - 3.4.3. Carga de trabajo (CT)
    - 3.4.4. Demandas psicológicas (DP)
    - 3.4.5. Variedad/contenido (VC)
    - 3.4.6. Participación/Supervisión (PS)
    - 3.4.7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
    - 3.4.8. Desempeño de rol (DR)
    - 3.4.9. Relaciones y apoyo social (RAS)
  - 3.5. Interpretación de resultados
4. RESULTADOS
  - 4.1. Identificación del colectivo
  - 4.2. Datos sociodemográficos de la población
  - 4.3. Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial
    - 4.3.1. Tiempo de trabajo
    - 4.3.2. Autonomía
    - 4.3.3. Carga de trabajo
    - 4.3.4. Demandas psicológicas
    - 4.3.5. Variedad / contenido
    - 4.3.6. Participación / supervisión
    - 4.3.7. Interés por el trabajador / compensación
    - 4.3.8. Desempeño del rol
    - 4.3.9. Relaciones y apoyo social

## 1. INTRODUCCIÓN. BASES TEÓRICAS

El concepto teórico de factores psicosociales, fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como "aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo."

Esta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniéndose sin embargo el concepto de interacción entre trabajo y persona. Así por ejemplo podemos citar la revisión de Cox y Griffiths en 2005 que los definen como "aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico".

Dadas las variables que comprenden, (diseño y contenido de las tareas, funciones desarrolladas, relaciones interpersonales en el trabajo...) es común utilizar las expresiones "organización del trabajo" y "factores organizativos" como equivalentes de la expresión "factores psicosociales" para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden influir en el estado de salud.

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede conllevar alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...) o psicológicas tanto a nivel conductual (conductas de riesgo, adicciones, agresividad, aumento de errores, enlentecimiento, etc...), cognitivo (dificultad de concentración, pérdida de memoria, disminución de la discriminación de señales, etc.) como emocional (depresión, ansiedad, miedo, ira, etc.). Estos efectos pueden obedecer a una inadecuación de los factores psicosociales directamente o a la interacción de éstos con otros factores (por ejemplo, el entorno físico).

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. "Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador"

Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Por otra parte debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. De ello se desprende que una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar la motivación y la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo



a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.

Por ello, se ha optado por el cuestionario como técnica de recogida de datos, ya que permite identificar, en una situación concreta, aquellos aspectos del trabajo que suponen una amenaza para la mayoría de las personas. Para su diseño se han observado los requisitos exigidos para la elaboración de este tipo de instrumentos. Puede consultarse información más detallada en el apartado referido a la justificación estadística.

## 2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece, como una obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores (artículo 16.1). La evaluación de los riesgos viene expresamente definida en el artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como: «el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse».

En esta evaluación de los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgo, incluidos los de carácter psicosocial. Por lo tanto, la actuación sobre los factores de riesgo psicosocial debe estar integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa.

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja por diversos motivos. En primer lugar, podemos citar la dificultad de establecer una relación causal directa entre factor de riesgo y daño. El punto crucial estriba en que la pérdida de salud debida a una situación psicosocial inadecuada no se debe a una relación causa-efecto directa, sino que tiene un origen multicausal. Más allá del cumplimiento de las exigencias legales, la evaluación de los factores psicosociales permitirá conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la organización.

Por otra parte, los factores psicosociales suponen una problemática que afecta a la salud individual y a la organización. Para su estudio debe partirse de un enfoque bio-psicosocial que integre los distintos niveles de salud: física, psíquica y social.

Otro elemento a considerar es la dificultad de objetivar la percepción de una situación como estresante y determinar la magnitud del riesgo. No es fácil establecer una categorización del riesgo psicosocial ya que para ello sería necesario definir de manera operativa los factores de riesgo, identificar niveles de daño (individual, colectivo, para la organización) y establecer relaciones.

Por todo ello, en el momento de plantear una evaluación del riesgo psicosocial deberán tenerse en consideración los diversos elementos que entran en juego: las condiciones de trabajo que pueden provocar daño, los factores moderadores y las consecuencias, ya sean sobre la persona o sobre la organización.

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas.

Para obtener más información sobre las etapas o fases de la evaluación de riesgos psicosociales consultar la [NTP 450](#) y la [NTP 702](#).

### 3. INSTRUMENTO FPSICO 4.1

El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de *F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales*. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT desarrollada en la [NTP 443](#) y puesta al día en la [NTP 926](#). El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel.

#### 3.1 Instrucciones básicas para la correcta utilización del método

El ámbito para la utilización de este método es, en principio, cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad. No obstante, deberá estudiarse la adecuación de este método a la organización y a los objetivos preventivos que se pretendan alcanzar en cada caso (evaluación inicial del riesgo psicosocial, comprobación de la eficacia de una intervención, modificación de condiciones de trabajo, etc.).

Aunque a partir de este método es posible obtener resultados de los trabajadores tanto individual como colectivamente, se desaconseja cualquier utilización de datos individualizados, debido a la naturaleza de la información que se trata obtener. Y esto tanto porque el objetivo de este método implica el trabajo con datos colectivos como por garantizar la veracidad de las respuestas de los trabajadores y por razones deontológicas. Así pues, se recomienda establecer las unidades mínimas de análisis a partir de variables como el departamento, el sector o una determinada categoría profesional.

Aunque éste es un método de evaluación de las condiciones psicosociales, los resultados obtenidos, además de servir a dicho objetivo de carácter evaluativo pueden ser de gran ayuda para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa que posibiliten la optimización de los recursos humanos y, por ende, de la organización. Así pues, el interés primordial es la utilidad práctica de esta herramienta diseñada para orientar el contenido, la dirección y la magnitud de las intervenciones que hubieran de llevarse a cabo en el ámbito psicosocial.

#### 3.2 Requisitos de aplicación

Según lo establecido en el art. 37 del Reglamento de los Servicios de Prevención, para la aplicación de este método es preciso contar con una formación de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales. Además, dicho técnico deberá disponer de conocimientos especializados en Psicología del trabajo.

Para su utilización son precisos conocimientos sobre aplicación de cuestionarios así como de estadística básica (interpretación de datos, muestreo,...) y un conocimiento profundo de la empresa en donde va a ser utilizado.

Previamente a la aplicación del cuestionario, es imprescindible haberse planteado una serie de cuestiones.

En primer lugar cabe destacar la identificación previa de posibles riesgos en función de las exigencias de la tarea (por ejemplo, elevadas exigencias intelectuales, trabajo aislado, posible

exposición a violencia externa) o de algunos aspectos organizativos (por ejemplo, trabajo en cadena, turnicidad, especialmente si incluye el trabajo de noche, etc.).

En caso de que se identifique la existencia de algún riesgo específico en el ámbito psicosocial, deberá comprobarse si se han tomado las medidas oportunas dirigidas a controlar estas situaciones y qué eficacia han tenido.

También debe comprobarse la existencia de procedimientos formales dirigidos a gestionar posibles situaciones de violencia.

Asimismo, y con el fin de poder interpretar adecuadamente los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario, deberán tenerse en cuenta algunos aspectos coyunturales que pudieran acontecer como cambios en la empresa (fusiones, cambios en la estrategia de negocio, reestructuración,...) y el grado de información e implicación de los trabajadores en los mismos.

Para su aplicación deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- Las personas que respondan al cuestionario deben conocer su finalidad: diagnóstico de una situación psicosocial en un contexto de prevención de riesgos laborales.
- Garantizar la privacidad y el anonimato en la respuesta a fin de asegurar la sinceridad en la respuesta al cuestionario y reducir al máximo la no respuesta. Indicar que, las herramientas cuantitativas de uso colectivo, como los cuestionarios, facilitan su aplicación al total de la plantilla. El proceso estadístico de elaboración y validación del instrumento implica que, para su uso en condiciones ideales, la muestra no sea inferior a 30 personas. En cualquier caso, se trata de una recomendación, debiendo priorizarse los criterios preventivos a los estrictamente estadísticos. Independientemente del tamaño del grupo en que se aplique, los resultados siempre se expresan en los 9 factores de riesgo que mide la herramienta.
- Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, informando de que los resultados se ofrecen de manera colectiva. Para eliminar la posible desconfianza que pueda existir sobre anonimato de respuesta y confidencialidad de datos deberán establecerse medidas, por ejemplo, utilizar diversos ordenadores en los que se haya instalado la aplicación o empleando la opción de cifrado del archivo de las respuestas.
- Prever un sistema para ofrecer la posibilidad de aclarar las posibles dudas que puedan surgir en el momento de responder el cuestionario, garantizando a la vez el anonimato en la respuesta.
- Disponer de tiempo de dedicación específico y suficiente para contestar el cuestionario. Se recomienda que el cuestionario sea contestado de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.
- Controlar los posibles sesgos en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual al cuestionario, no debiendo ser cumplimentado en el domicilio o cuando se disponga de tiempo libre, ya que, voluntaria o involuntariamente, pueden sesgarse las respuestas (comentarios entre compañeros, familia, ...)
- Las personas que respondan al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.

- Es muy importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco.
- La utilización del método supone la aceptación de estas condiciones por parte de las personas responsables de su aplicación.

### 3.3 Justificación psicométrica

Para una información completa respecto al diseño y contenido del cuestionario, su fiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo consultar el documento [Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del INSHT \(FPSICO\)](#).

Así mismo, para una información completa respecto al diseño y contenido del cuestionario, su fiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo de los cuestionarios en las versiones en catalán, euskera, gallego, inglés y español internacional consultar la guía de Adaptación del FPSICO al catalán, gallego, euskera, inglés y español internacional.

### 3.4 Descripción de los factores de riesgo

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

#### 3.4.1. Tiempo de trabajo (TT)

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Así, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)
- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

#### 3.4.2. Autonomía (AU)

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

Se considera factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los diferentes aspectos relativos a la realización del trabajo.

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

#### Autonomía temporal

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- o Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
- o Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
- o Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
- o Determinación del ritmo (Ítem 9).

#### Autonomía decisional

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- o Actividades y tareas (Ítem 10 a)
- o Distribución de tareas (Ítem 10 b)
- o Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
- o Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
- o Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
- o Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
- o Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
- o Distribución turnos (Ítem 10h)

### **3.4.3. Carga de trabajo (CT)**

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

El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea...) o también a una falta de trabajo.

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

#### Presiones de tiempos

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

#### Esfuerzo de atención

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21)
- Intensidad de la atención (Ítem 22)
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

#### Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)
- Dificultad del trabajo (Ítem 28)
- Necesidad de ayuda (Ítem 29)
- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

#### **3.4.4. Demandas psicológicas (DP)**

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Es decir, que debe evitarse unas demandas excesivamente elevadas, pero también tareas en las que no se ofrezca la posibilidad de aplicar las capacidades humanas.

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

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

#### 3.4.5. Variedad/contenido (VC)

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y valorado, proporcionando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con significado, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)
- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

#### 3.4.6. Participación/Supervisión (PS)

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la "supervisión" se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado a la supervisión se deriva no sólo de la inexistencia de la misma sino también del ejercicio de una supervisión excesiva.

La "participación" explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Cabe mencionar que el peso otorgado a estas variables no es uniforme sino que se ha dado una menor importancia a los factores que se refieren a la organización de la empresa.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

#### 3.4.7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la

percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
- Valoración de la formación (Ítem 42)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

#### **3.4.8. Desempeño de rol (DR)**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la ambigüedad de rol: ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
- Conflictos morales (Ítem 15 c)
- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

#### **3.4.9. Relaciones y apoyo social (RAS)**

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda

proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- o Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- o Calidad de las relaciones (Ítem 17)
- o Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- o Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
- o Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
- o Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
- o Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
- o Exposición a discriminación (Ítem 20)

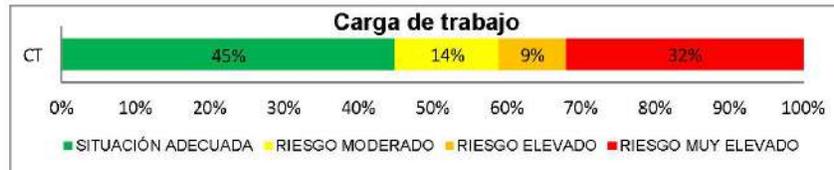
### 3.5. Interpretación de resultados

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas.

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad ya definidas en el apartado 3.3., se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para facilitar la interpretación de estos resultados, el programa proporciona finalmente la puntuación baremada. El objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes niveles de riesgo definidos. Éstos niveles de riesgo se han establecido en función de los resultados obtenidos en el estudio psicométrico del cuestionario. Así pues, a mayor nivel de riesgo existiría una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y la satisfacción de los trabajadores, reflejando para cada nivel una diferencia significativa en esta probabilidad. La puntuación baremada se otorga de manera automática a partir de la Aplicación Informática (AIP), en función de la combinación de respuestas que se da a cada cuestionario, no estando disponible para terceros. Esto, permite determinar los distintos niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Éstos se sitúan en cuatro niveles:

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores expuestos en cada nivel de riesgo, como puede verse en el siguiente ejemplo de representación gráfica del factor *Carga de trabajo*:



Asimismo, se incluye el número de trabajadores en cada nivel de riesgo (que se corresponde con el porcentaje de trabajadores expuestos para cada nivel) como puede verse en el siguiente ejemplo del factor *Carga de trabajo*:

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	3	2	7

Estos resultados se complementan con los datos de cuatro parámetros estadísticos básicos, como en el siguiente ejemplo del factor *Carga de trabajo*:

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	51,73	20,96	51,00

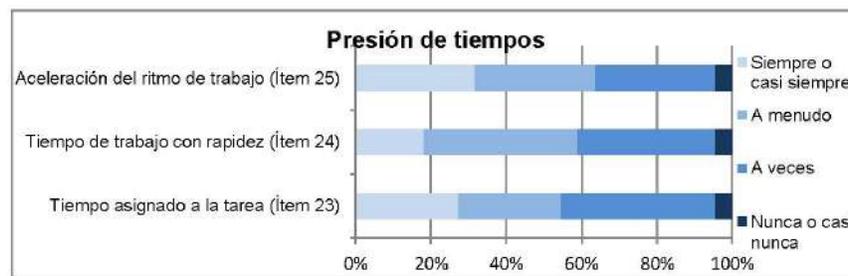
Con el objetivo de facilitar la interpretación de estas medidas de dispersión se indica que hay que tener en cuenta que el rango informa sobre el valor mínimo y el valor máximo que puede obtenerse en cada factor valorado. Hay que puntualizar que cada factor tiene un rango diferente, como puede verse en la siguiente tabla:

Factor	Rango	
	Min.	Máx.
Tiempo de trabajo	0	37
Autonomía	0	113
Carga de trabajo	0	106
Demandas psicológicas	10	112
Variedad / Contenido	0	69
Participación / Supervisión	4	87
Interés por el trabajador / Compensación	0	73
Desempeño de rol	1	109
Relaciones y apoyo social	0	97

Finalmente, la AIP nos facilita una información descriptiva detallada y la representación gráfica de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esto puede verse en el siguiente ejemplo del factor *Carga de trabajo* apartado *Presión de tiempos*:

#### Presión de tiempos

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Tiempo asignado a la tarea (Item 23)	27,3 %	27,3 %	40,9 %	4,5 %
Tiempo de trabajo con rapidez (Item 24)	18,2 %	40,9 %	36,4 %	4,5 %
Aceleración del ritmo de trabajo (Item 25)	31,8 %	31,8 %	31,8 %	4,5 %



Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor.

A fin de evitar la ausencia de respuesta, el programa informático ha sido diseñado de manera que es preciso contestar a todas las preguntas para que los datos sean archivados y se pueda llevar a cabo una correcta evaluación.

#### 4. RESULTADOS

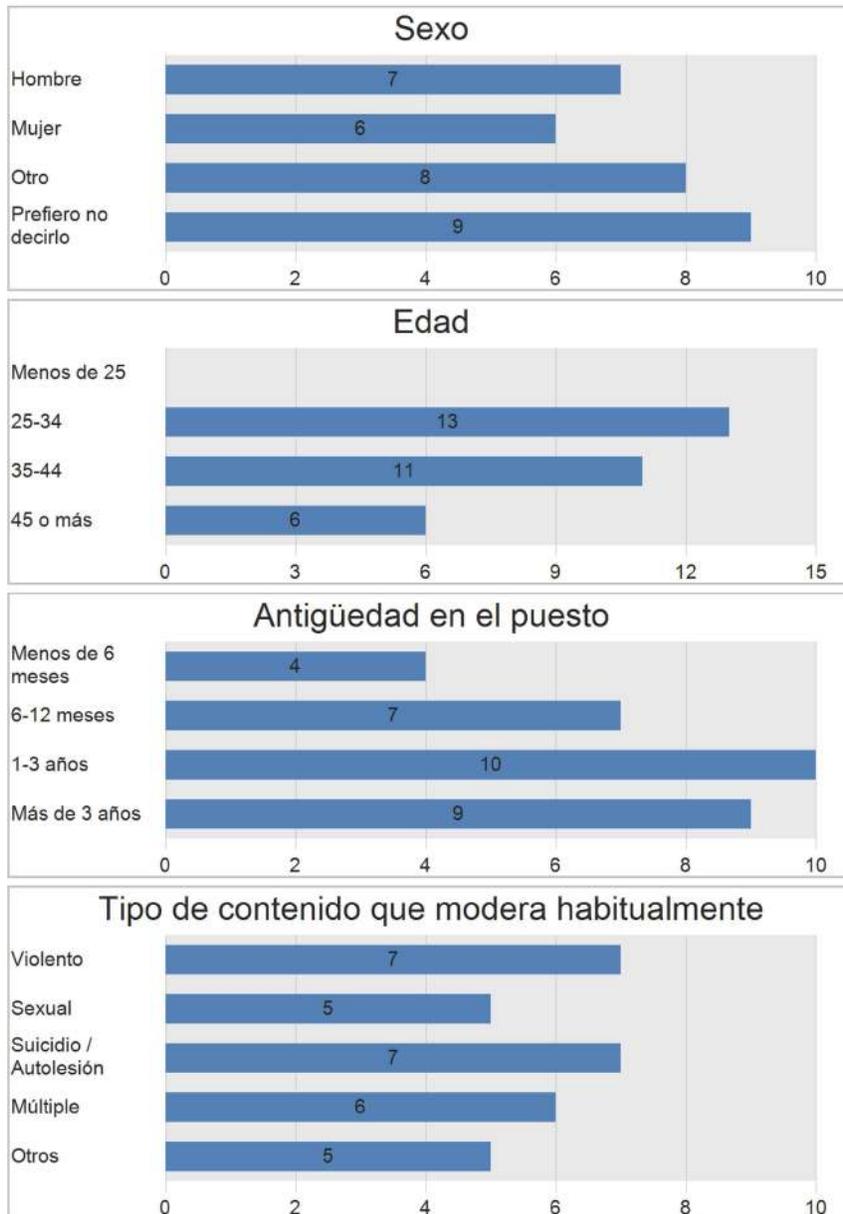
##### 4.1 Identificación del colectivo

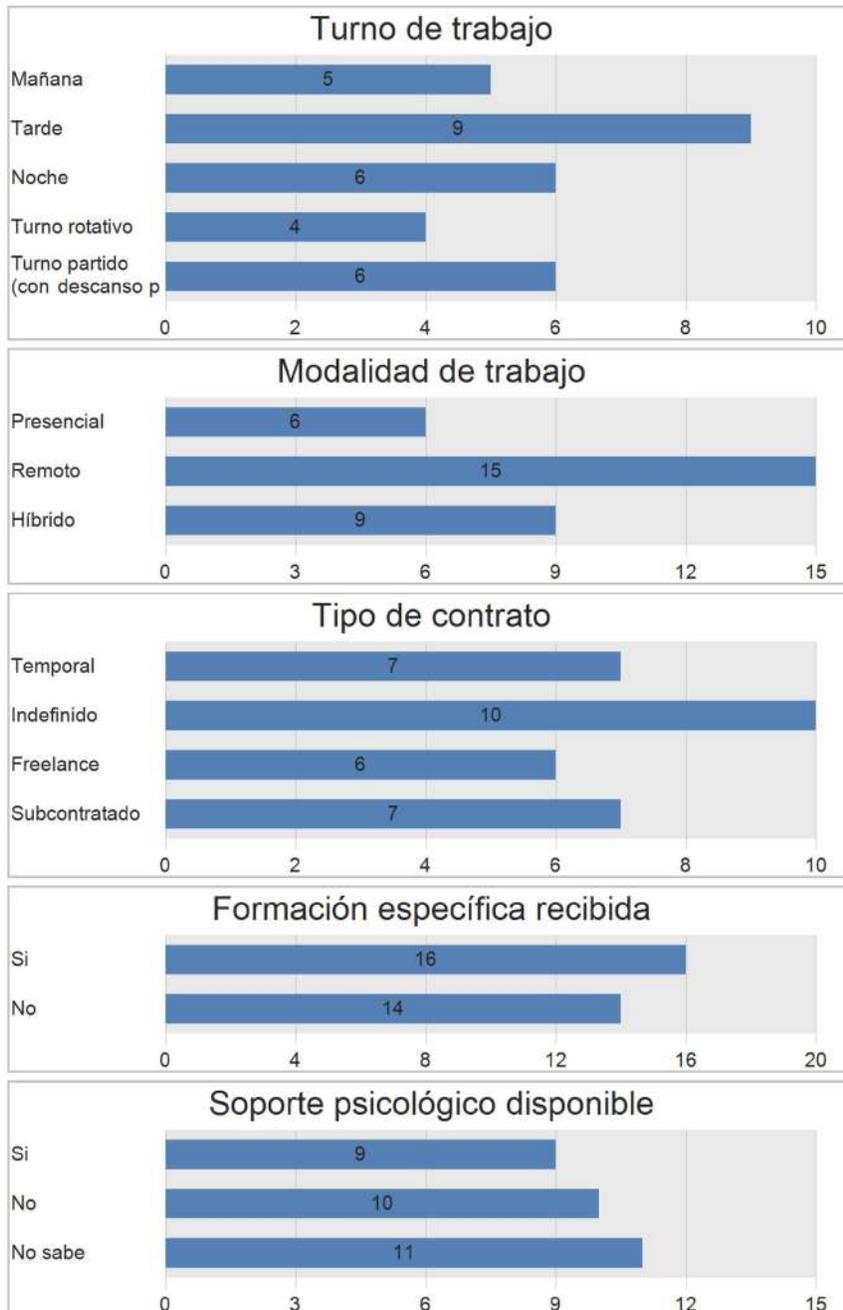
TODAS

##### 4.2 Datos sociodemográficos de la población

Se ofrecen los gráficos de participación para el conjunto de la muestra seleccionada y para cada unidad de análisis, así como un gráfico con la tasa de participación global.

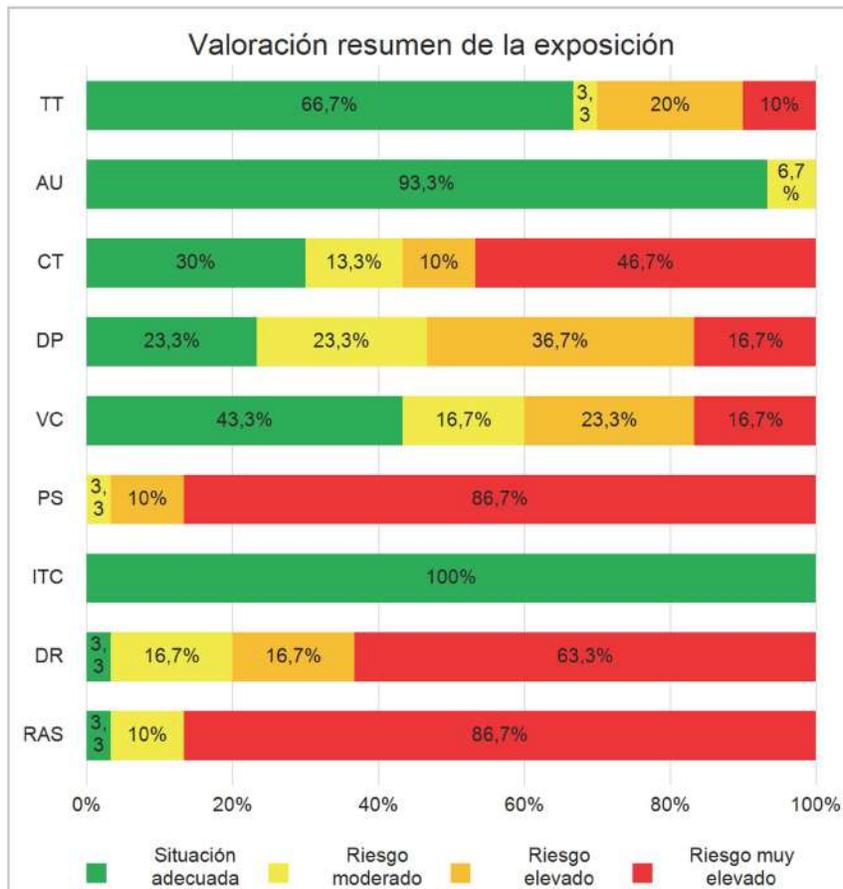






#### 4.3. Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial

Se muestra el gráfico resumen de la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.1 para las siguientes unidades de análisis: TODAS



A continuación se exponen detalladamente los distintos factores de riesgo psicosocial.

##### 4.3.1 Tiempo de trabajo



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
20	1	6	3

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	19,13	6,45	18,50

La evaluación de Tiempo de trabajo se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

1 - ¿Trabajas los sábados?



2 - ¿Trabajas los domingos y festivos?



5 - ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

Siempre o casi siempre	13,3 %
A menudo	40 %
A veces	16,7 %
Nunca o casi nunca	30 %

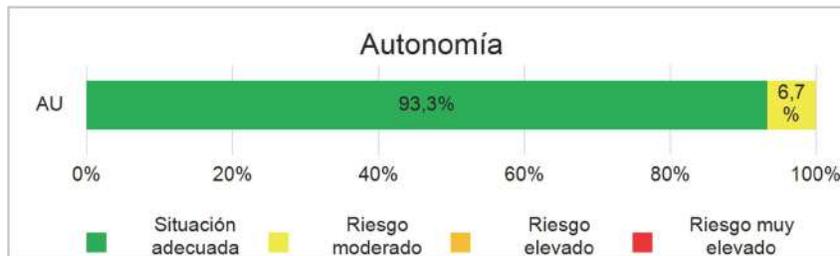


6 - ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	43,3 %
A veces	10 %
Nunca o casi nunca	16,7 %



#### 4.3.2 Autonomía



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
28	2	0	0

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	52,37	12,23	53,00

La evaluación de Autonomía se recoge en dos grandes bloques partir de los siguientes 12 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

Autonomía temporal

3 - ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	26,7 %
A veces	23,3 %
Nunca o casi nunca	20 %



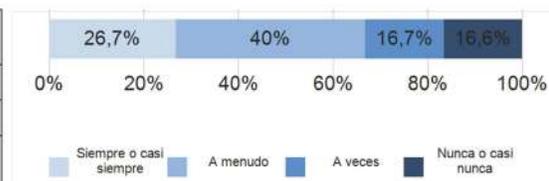
7 - ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	23,3 %
A veces	23,3 %
Nunca o casi nunca	23,4 %



8 - Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

Siempre o casi siempre	26,7 %
A menudo	40 %
A veces	16,7 %
Nunca o casi nunca	16,6 %



9 - ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	20 %
A veces	23,3 %
Nunca o casi nunca	26,7 %



### Autonomía decisional

10a - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	10 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	20 %



10b - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

Siempre o casi siempre	23,3 %
A menudo	26,7 %
A veces	16,7 %
Nunca o casi nunca	33,3 %



10c - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

Siempre o casi siempre	36,7 %
A menudo	20 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	23,3 %



10d - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

Siempre o casi siempre	36,7 %
A menudo	16,7 %
A veces	6,7 %
Nunca o casi nunca	39,9 %



10e - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

Siempre o casi siempre	23,3 %
A menudo	30 %
A veces	13,3 %
Nunca o casi nunca	33,4 %



10f - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	30 %
A veces	13,3 %
Nunca o casi nunca	26,7 %



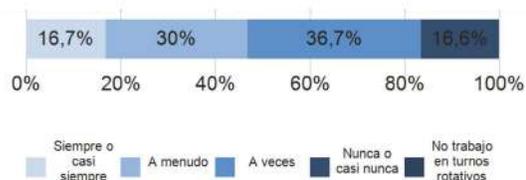
10g - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	23,3 %
A veces	23,3 %
Nunca o casi nunca	23,4 %



10h - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

Siempre o casi siempre	16,7 %
A menudo	30 %
A veces	36,7 %
Nunca o casi nunca	16,6 %
No trabajo en turnos rotativos	0 %



#### 4.3.3 Carga de trabajo



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	4	3	14

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	57,13	15,11	56,00

La evaluación de Carga de trabajo se recoge en tres grandes bloques a partir de los siguientes 13 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

#### Presiones de tiempos

23 - ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

Siempre o casi siempre	26,7 %
A menudo	20 %
A veces	16,7 %
Nunca o casi nunca	36,6 %



24 - ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

Siempre o casi siempre	16,7 %
A menudo	36,7 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	16,6 %



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

Siempre o casi siempre	23,3 %
A menudo	16,7 %
A veces	43,3 %
Nunca o casi nunca	16,7 %



### Esfuerzo de atención

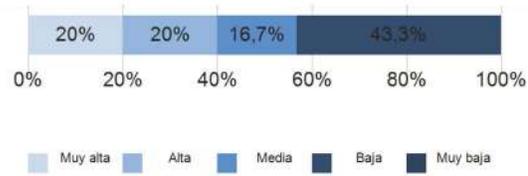
21 - A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)? (Sólo a título descriptivo)

Siempre o casi siempre	33,3 %
A menudo	20 %
A veces	33,3 %
Nunca o casi nunca	13,4 %



22 - En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Sólo a título descriptivo)

Muy alta	20 %
Alta	20 %
Media	16,7 %
Baja	43,3 %
Muy baja	0 %



27 - ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	23,3 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	16,7 %



30 - En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	20 %
A veces	23,3 %
Nunca o casi nunca	36,7 %



31 - En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

Siempre o casi siempre	23,3 %
A menudo	30 %
A veces	23,3 %
Nunca o casi nunca	23,4 %



32 - ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

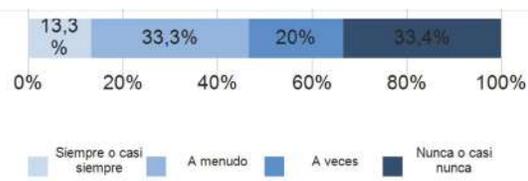
Siempre o casi siempre	16,7 %
A menudo	26,7 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	36,6 %



Cantidad y dificultad de la tarea

4 - ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

Siempre o casi siempre	13,3 %
A menudo	33,3 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	33,4 %



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

Excesiva	16,7 %
Elevada	23,3 %
Adecuada	6,7 %
Escasa	53,3 %
Muy escasa	0 %



28 - El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

Siempre o casi siempre	23,3 %
A menudo	33,3 %
A veces	23,3 %
Nunca o casi nunca	20,1 %



29 - En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	30 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	20 %



#### 4.3.4 Demandas psicológicas



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	7	11	5

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	66,03	12,37	67,50

La evaluación de Demandas psicológicas se recoge en dos grandes bloques a partir de los siguientes 9 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

#### Exigencias cognitivas

33a - En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

Siempre o casi siempre	26,7 %
A menudo	43,3 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	10 %



33b - En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones



33c - En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas



33d - En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria



33e - En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo



Exigencias emocionales

33f - En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)



34a - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos



34b - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados



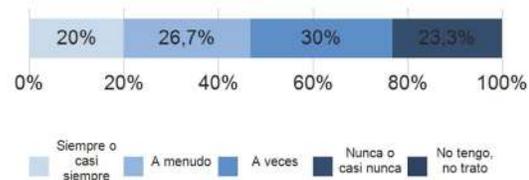
34c - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

Siempre o casi siempre	36,7 %
A menudo	23,3 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	20 %
No tengo, no trato	0 %



34d - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	26,7 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	23,3 %
No tengo, no trato	0 %



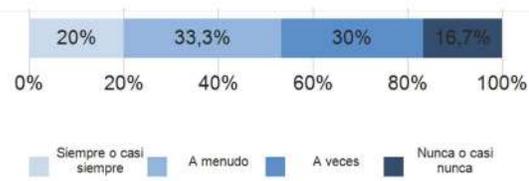
35 - Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

Siempre o casi siempre	36,7 %
A menudo	13,3 %
A veces	23,3 %
Nunca o casi nunca	26,7 %

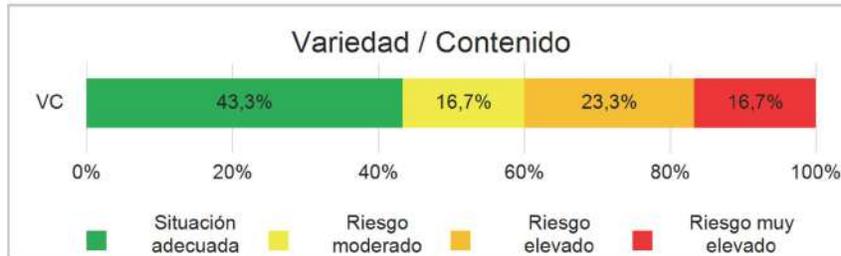


36 - Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	33,3 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	16,7 %



#### 4.3.5 Variedad / Contenido

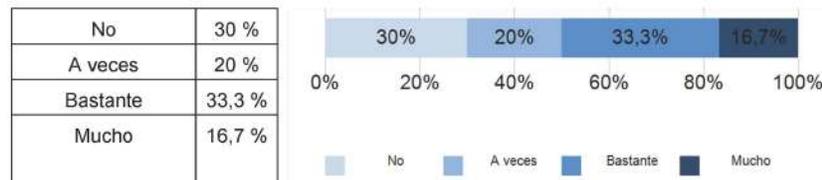


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	5	7	5

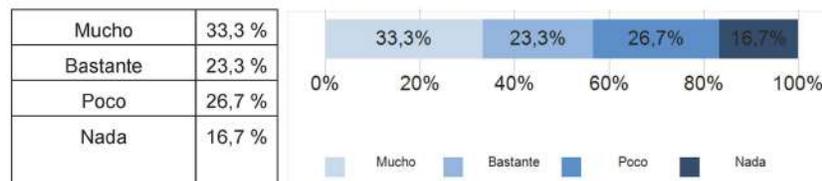
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	32,47	10,86	33,50

La evaluación de Variedad / Contenido se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

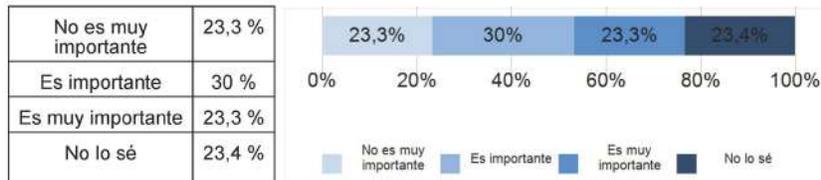
37 - El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:



38 - En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:



39 - ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?



40a - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores



40b - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo



40c - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)



40d - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades



#### 4.3.6 Participación / Supervisión



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	1	3	26

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	47,10	10,22	46,00

La evaluación de Participación / Supervisión se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

11a - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

Puedo decidir	26,7 %
Se me consulta	30 %
Sólo recibo información	20 %
Ninguna participación	23,3 %



11b - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

Puedo decidir	30 %
Se me consulta	26,7 %
Sólo recibo información	13,3 %
Ninguna participación	30 %



11c - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

Puedo decidir	30 %
Se me consulta	16,7 %
Sólo recibo información	33,3 %
Ninguna participación	20 %



11d - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

Puedo decidir	26,7 %
Se me consulta	20 %
Sólo recibo información	26,7 %
Ninguna participación	26,6 %



11e - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

Puedo decidir	16,7 %
Se me consulta	23,3 %
Sólo recibo información	26,7 %
Ninguna participación	33,3 %



11f - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

Puedo decidir	16,7 %
Se me consulta	40 %
Sólo recibo información	26,7 %
Ninguna participación	16,6 %



11g - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

Puedo decidir	16,7 %
Se me consulta	20 %
Sólo recibo información	40 %
Ninguna participación	23,3 %



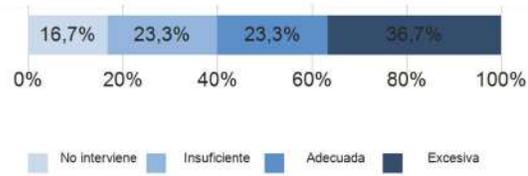
12a - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

No interviene	30 %
Insuficiente	23,3 %
Adecuada	23,3 %
Excesiva	23,4 %



12b - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

No interviene	16,7 %
Insuficiente	23,3 %
Adecuada	23,3 %
Excesiva	36,7 %



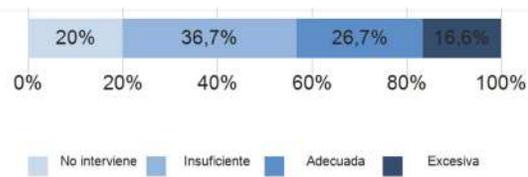
12c - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

No interviene	23,3 %
Insuficiente	23,3 %
Adecuada	16,7 %
Excesiva	36,7 %



12d - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

No interviene	20 %
Insuficiente	36,7 %
Adecuada	26,7 %
Excesiva	16,6 %



#### 4.3.7 Interés por el trabajador / Compensación

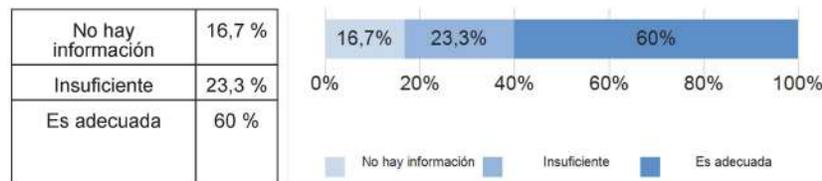


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
30	0	0	0

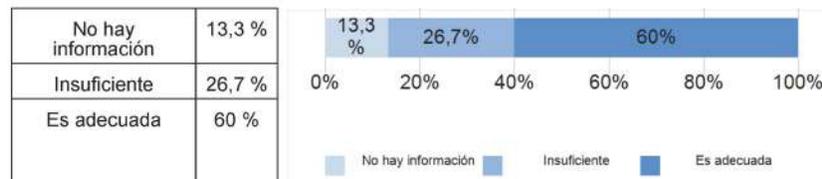
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	33,27	9,41	35,00

La evaluación de Interés por el trabajador / Compensación se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

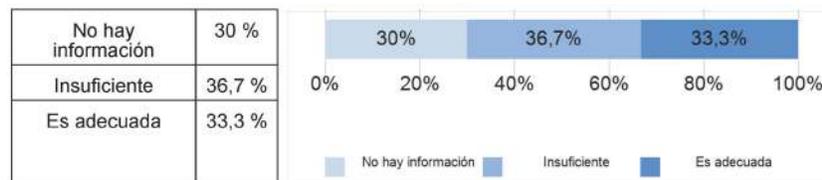
13a - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación



13b - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción

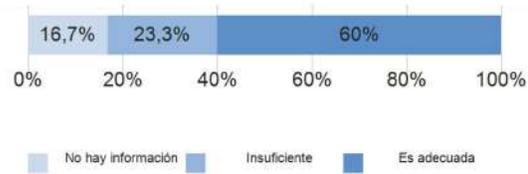


13c - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción



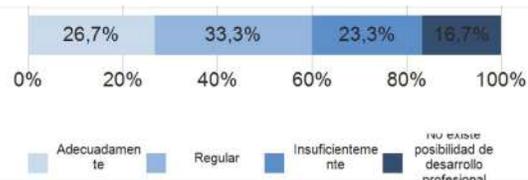
13d - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

No hay información	16,7 %
Insuficiente	23,3 %
Es adecuada	60 %



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

Adecuadamente	26,7 %
Regular	33,3 %
Insuficientemente	23,3 %
No existe posibilidad de desarrollo profesional	16,7 %



42 - ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

Muy adecuada	23,3 %
Suficiente	23,3 %
Insuficiente en algunos casos	36,7 %
Totalmente insuficiente	16,7 %



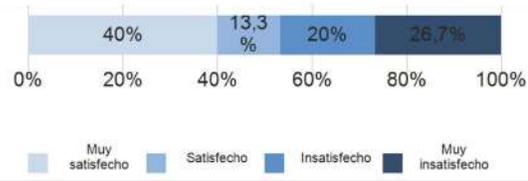
43 - En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

Muy adecuada	13,3 %
Suficiente	33,3 %
Insuficiente en algunos casos	23,3 %
Totalmente insuficiente	30,1 %

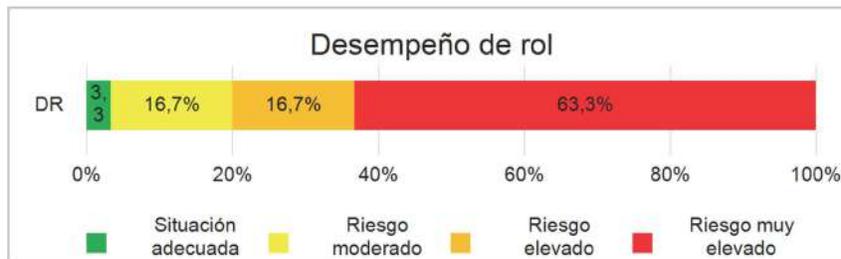


44 - Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?

Muy satisfecho	40 %
Satisfecho	13,3 %
Insatisfecho	20 %
Muy insatisfecho	26,7 %



#### 4.3.8 Desempeño de rol



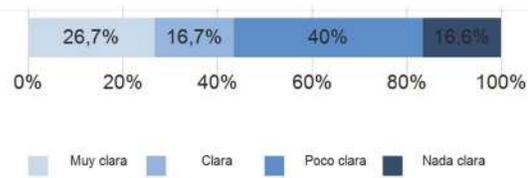
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
1	5	5	19

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	57,97	13,59	58,00

La evaluación de Desempeño de rol se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

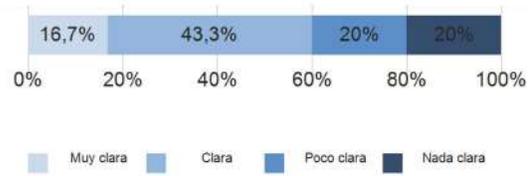
14a - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

Muy clara	26,7 %
Clara	16,7 %
Poco clara	40 %
Nada clara	16,6 %



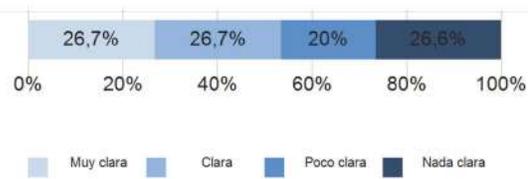
14b - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

Muy clara	16,7 %
Clara	43,3 %
Poco clara	20 %
Nada clara	20 %



14c - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

Muy clara	26,7 %
Clara	26,7 %
Poco clara	20 %
Nada clara	26,6 %



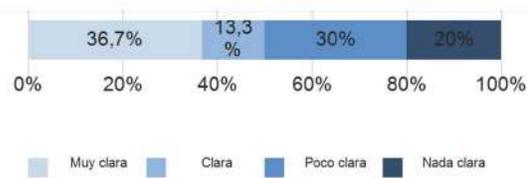
14d - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

Muy clara	16,7 %
Clara	20 %
Poco clara	23,3 %
Nada clara	40 %



14e - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

Muy clara	36,7 %
Clara	13,3 %
Poco clara	30 %
Nada clara	20 %



14f - Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

Muy clara	36,7 %
Clara	23,3 %
Poco clara	26,7 %
Nada clara	13,3 %



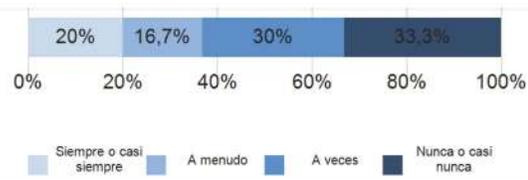
15a - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

Siempre o casi siempre	16,7 %
A menudo	36,7 %
A veces	16,7 %
Nunca o casi nunca	29,9 %



15b - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	16,7 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	33,3 %



15c - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

Siempre o casi siempre	26,7 %
A menudo	36,7 %
A veces	16,7 %
Nunca o casi nunca	19,9 %



15d - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

Siempre o casi siempre	46,7 %
A menudo	13,3 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	20 %

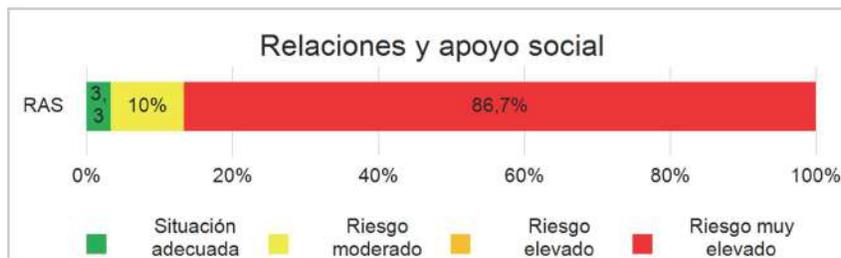


15e - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

Siempre o casi siempre	23,3 %
A menudo	26,7 %
A veces	26,7 %
Nunca o casi nunca	23,3 %



#### 4.3.9 Relaciones y apoyo social



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
1	3	0	26

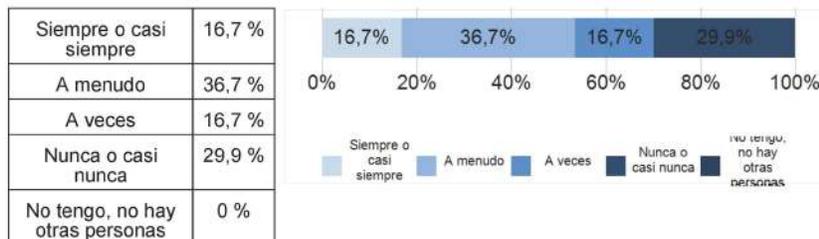
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	50,20	12,32	50,50

La evaluación de Relaciones y apoyo social se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

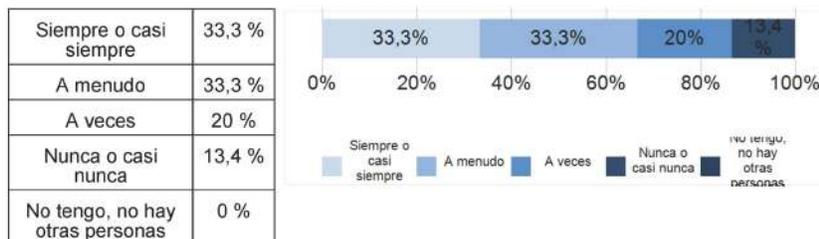
16a - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores



16b - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros



16c - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados



16d - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

Siempre o casi siempre	23,3 %
A menudo	30 %
A veces	23,3 %
Nunca o casi nunca	23,4 %
No tengo, no hay otras personas	0 %



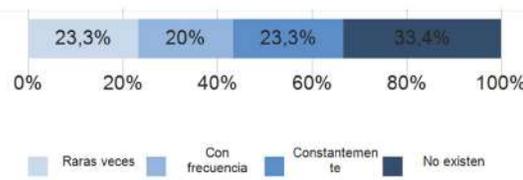
17 - ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

Buenas	30 %
Regulares	26,7 %
Malas	23,3 %
No tengo compañeros	20 %



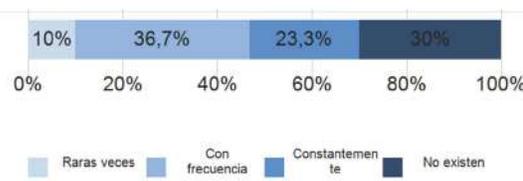
18a - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

Raras veces	23,3 %
Con frecuencia	20 %
Constantemente	23,3 %
No existen	33,4 %



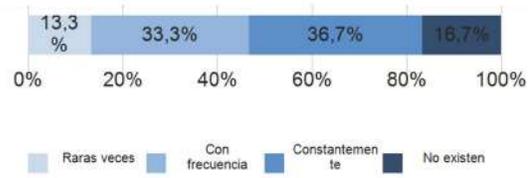
18b - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

Raras veces	10 %
Con frecuencia	36,7 %
Constantemente	23,3 %
No existen	30 %



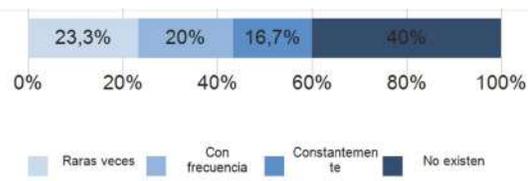
18c - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

Raras veces	13,3 %
Con frecuencia	33,3 %
Constantemente	36,7 %
No existen	16,7 %



18d - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

Raras veces	23,3 %
Con frecuencia	20 %
Constantemente	16,7 %
No existen	40 %



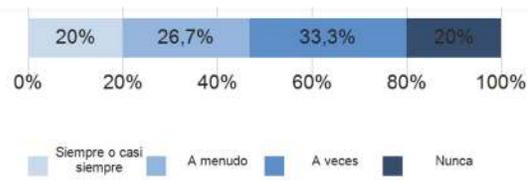
19 - Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:(Sólo a título descriptivo)

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	53,3 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	23,3 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	10 %
No lo sé	13,4 %



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

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	26,7 %
A veces	33,3 %
Nunca	20 %





## 11.6. Instrucciones y cuestionario entregado a los participantes del entorno real

Estimado/a participante,

Gracias por colaborar en este estudio sobre riesgos psicosociales en moderadores/as de contenido. A continuación, encontrarás el enlace al cuestionario que forma parte de esta investigación académica.

Accede al formulario aquí:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2XNZVT2sg20BQ7rlc69cb1XPM2iZkBXaERAFews2vzJT57A/viewform?usp=header>

Por favor, ten en cuenta lo siguiente antes de comenzar:

1. Tiempo estimado: El cuestionario se completa en aproximadamente 10–15 minutos.
2. Anonimato garantizado: Tus respuestas son completamente anónimas y confidenciales. No se recogerán datos personales ni identificativos.
3. Respuesta única: Solo puedes enviar el formulario una vez.
4. Importante: Responde de forma sincera y según tu experiencia profesional real. No hay respuestas correctas o incorrectas.
5. Fecha límite: El formulario estará disponible hasta el: 30/06/2025.
6. Dispositivo: Puedes completarlo desde ordenador, móvil o tablet.

Tu participación es fundamental para conocer y mejorar las condiciones laborales de quienes trabajan en la moderación de contenidos.

Muchas gracias por tu tiempo y colaboración.



## 11.7. Resultado de los cuestionarios del entorno reales

30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

### Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

Este cuestionario tiene como objetivo conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. Para contestarlo, piensa en el puesto de moderador de contenidos donde has trabajado más tiempo durante los últimos 12 meses.

Tu opinión es muy importante, contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la total confidencialidad de las respuestas.

Tras leer atentamente cada pregunta, marca la respuesta que consideres más adecuada. Sólo es posible elegir una única respuesta.

**ES IMPRESCINDIBLE CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

#### A. Sexo

- Hombre
- Mujer
- Otro
- Prefiero no decirlo



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

**B. Edad**

- Menos de 25
- 25-34
- 35-44
- 45 o más

**C. Antigüedad en el puesto**

- Menos de 6 meses
- 6-12 meses
- 1 - 3 años
- Más de 3 años

**D. Tipo de contenido que modera habitualmente**

- Violento
- Sexual
- Suicidio / Autolesión
- Múltiple
- Otros



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

### E. Turno de trabajo

- Mañana
- Tarde
- Noche
- Turno rotativo
- Turno partido (con descanso para comer)

### F. Modalidad de trabajo

- Presencial
- Remoto
- Híbrido

### G. Tipo de contrato

- Temporal
- Indefinido
- Freelance
- Subcontratado



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

#### H. Formación específica recibida

- Sí
- No

#### I. Soporte psicológico disponible

- Sí
- No
- No sabe

#### 1. ¿Trabajas los sábados?

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

#### 2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

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

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

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

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

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

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

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

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

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

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

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

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

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

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

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

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

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

10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No trabajo en turnos rotativos



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

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

11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

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

11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

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

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

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

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

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

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

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

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

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

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo:  
recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

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

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

[https://docs.google.com/forms/d/1\\_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkpg7TgPE/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkpg7TgPE/edit#responses)

18/76



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa.

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

- Buenas
- Regulares
- Malas
- No tengo compañeros

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

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

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

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

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

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

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

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

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

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

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

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

29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

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

30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

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

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

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

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

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

33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

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

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

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

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

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

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

[https://docs.google.com/forms/d/1\\_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkpg7TgPE/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkpg7TgPE/edit#responses)

28/76



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

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

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

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

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

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

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

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

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

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

1.1 En las últimas dos semanas: ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.2 En las últimas dos semanas: ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.3 En las últimas dos semanas: ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

1.4 En las últimas dos semanas: ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.5 En las últimas dos semanas: ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.6 En las últimas dos semanas: ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

1.7 En las últimas dos semanas: ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.8 En las últimas dos semanas: ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.9 En las últimas dos semanas: ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

1.10 En las últimas dos semanas: ¿Ha perdido confianza en sí mismo?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.11 En las últimas dos semanas: ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.12 En las últimas dos semanas: ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

[https://docs.google.com/forms/d/1\\_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkIpg7TgPE/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkIpg7TgPE/edit#responses)

38/76



## Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

Este cuestionario tiene como objetivo conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. Para contestarlo, piensa en el puesto de moderador de contenidos donde has trabajado más tiempo durante los últimos 12 meses.

Tu opinión es muy importante, contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la total confidencialidad de las respuestas.

Tras leer atentamente cada pregunta, marca la respuesta que consideres más adecuada. Sólo es posible elegir una única respuesta.

**ES IMPRESCINDIBLE CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

### A. Sexo

- Hombre
- Mujer
- Otro
- Prefiero no decirlo



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

**B. Edad**

- Menos de 25
- 25-34
- 35-44
- 45 o más

**C. Antigüedad en el puesto**

- Menos de 6 meses
- 6-12 meses
- 1 - 3 años
- Más de 3 años

**D. Tipo de contenido que modera habitualmente**

- Violento
- Sexual
- Suicidio / Autolesión
- Múltiple
- Otros



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

### E. Turno de trabajo

- Mañana
- Tarde
- Noche
- Turno rotativo
- Turno partido (con descanso para comer)

### F. Modalidad de trabajo

- Presencial
- Remoto
- Híbrido

### G. Tipo de contrato

- Temporal
- Indefinido
- Freelance
- Subcontratado



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

#### H. Formación específica recibida

- Sí
- No

#### I. Soporte psicológico disponible

- Sí
- No
- No sabe

#### 1. ¿Trabajas los sábados?

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

#### 2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

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

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

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

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

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

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

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

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

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

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

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

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

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

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

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

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

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

10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No trabajo en turnos rotativos



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

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

11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

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

11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

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

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

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

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

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

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

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

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

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

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

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

[https://docs.google.com/forms/d/1\\_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkpg7TgPE/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkpg7TgPE/edit#responses)

55/76



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo:  
recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

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

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

[https://docs.google.com/forms/d/1\\_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkpg7TgPE/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkpg7TgPE/edit#responses)

56/76



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa.

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

- Buenas
- Regulares
- Malas
- No tengo compañeros

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen

18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

- Raras veces
- Con frecuencia
- Constantemente
- No existen



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

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

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

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

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

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

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

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

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

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

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

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

29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

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

30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

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

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

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

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

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

33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

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

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

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

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

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

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

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

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

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

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

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

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



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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

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

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

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

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

1.1 En las últimas dos semanas: ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.2 En las últimas dos semanas: ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.3 En las últimas dos semanas: ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

1.4 En las últimas dos semanas: ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.5 En las últimas dos semanas: ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.6 En las últimas dos semanas: ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

1.7 En las últimas dos semanas: ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.8 En las últimas dos semanas: ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.9 En las últimas dos semanas: ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual



30/6/25, 22:59

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

1.10 En las últimas dos semanas: ¿Ha perdido confianza en sí mismo?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.11 En las últimas dos semanas: ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

1.12 En las últimas dos semanas: ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

- Mejor de lo habitual
- Igual que lo habitual
- Peor que lo habitual
- Mucho peor que lo habitual

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

[https://docs.google.com/forms/d/1\\_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkIpg7TgPE/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1_8CXsLp40oeHqXQgmudiyabWgOxye7DfyIkIpg7TgPE/edit#responses)

76/76



## 12. GLOSARIO

<sup>i</sup> **Labor emocionalmente exigente:** aquella actividad profesional que requiere al trabajador sostener, ocultar o modular sus emociones para cumplir con las expectativas organizacionales o sociales del rol que desempeña, especialmente cuando el contenido o la interacción con el entorno laboral implica una alta carga afectiva. En el contexto del moderador de contenidos digitales, esta exigencia se concreta en la exposición continuada a material perturbador —como violencia explícita, discursos de odio, abuso infantil o suicidios— que debe ser gestionado sin que el trabajador pueda exteriorizar libremente sus reacciones emocionales.

<sup>ii</sup> **Estrés postraumático secundario:** forma de estrés psicológico que afecta a profesionales expuestos indirectamente a experiencias traumáticas ajenas, como consecuencia de su labor. Se manifiesta en síntomas similares al TEPT: reviviscencias, insomnio, evitación emocional o hipervigilancia, pese a no haber vivido personalmente el evento traumático.

<sup>iii</sup> **Estados de hipervigilancia:** condición psicológica caracterizada por una alerta excesiva y sostenida ante posibles amenazas, reales o percibidas, que se activa como respuesta a experiencias estresantes o traumáticas. En el entorno laboral de los moderadores de contenido, la exposición reiterada a material violento o perturbador puede desencadenar este estado, afectando el sueño, la concentración y la percepción de seguridad, incluso fuera del trabajo. Suele asociarse a trastornos como el TEPT y el estrés postraumático secundario.

<sup>iv</sup> **Desvinculación afectiva:** mecanismo de defensa emocional por el cual el trabajador reduce deliberadamente su implicación emocional con el contenido, las tareas o las personas vinculadas a su actividad profesional. En el caso de los moderadores de contenidos, esta desvinculación actúa como forma de protección frente al impacto de la exposición continua a material traumático, pero puede derivar en insensibilidad, cinismo o pérdida de sentido del trabajo si se mantiene de forma prolongada. Es un síntoma frecuente del síndrome de burnout y del estrés postraumático secundario.

<sup>v</sup> **Carga emocional:** demanda inherente a ciertas tareas laborales que exigen la gestión constante de emociones propias y ajenas, especialmente en contextos de alta intensidad afectiva. Supone un esfuerzo psicológico sostenido para mantener la compostura, ocultar reacciones espontáneas o empatizar con situaciones difíciles, aun cuando estas sean perturbadoras. En el trabajo del moderador de contenidos digitales, la carga emocional proviene tanto del contacto continuado con material traumático como de la necesidad de neutralidad afectiva frente a estímulos extremos. Cuando esta carga no se regula adecuadamente, puede derivar en fatiga emocional, despersonalización y otros riesgos psicosociales severos.

<sup>vi</sup> **Baja autonomía:** condición organizativa en la que el trabajador dispone de escaso margen para tomar decisiones sobre el ritmo, método o distribución de sus tareas. En términos psicosociales, la baja autonomía limita el control percibido sobre el propio trabajo, lo que incrementa la vulnerabilidad al estrés y reduce la motivación intrínseca. En el caso del moderador de contenidos digitales, esta baja capacidad de decisión se traduce en imposibilidad de regular pausas, adaptar la exposición a contenidos traumáticos o intervenir en la definición de protocolos, lo que puede amplificar el desgaste emocional y la sensación de despersonalización.

<sup>vii</sup> **Escaso reconocimiento:** percepción de insuficiente valoración del esfuerzo, dedicación o resultados del trabajador por parte de la organización, superiores jerárquicos o el entorno social. Esta falta de refuerzo positivo puede afectar negativamente a la autoestima laboral, incrementar la frustración y favorecer la aparición de síntomas de agotamiento emocional. En el trabajo de moderación de contenidos, donde el impacto psicológico es alto y la tarea suele desarrollarse en anonimato, la ausencia de reconocimiento institucional y social contribuye a una mayor insatisfacción y desmotivación.



viii **Disociación:** mecanismo psicológico por el cual una persona se desconecta parcial o totalmente de sus emociones, percepciones o recuerdos para afrontar una experiencia altamente estresante o traumática. En el contexto laboral, especialmente en profesiones como la moderación de contenidos digitales, la disociación puede manifestarse como una separación entre la vivencia emocional y la tarea que se ejecuta, permitiendo al trabajador continuar operando frente a estímulos perturbadores. Aunque inicialmente adaptativa, su uso prolongado puede afectar el bienestar psíquico e interferir con la integración emocional y cognitiva de la experiencia vivida.

ix **Falta de reconocimiento:** ausencia o insuficiencia de valoración explícita hacia el esfuerzo, la competencia o los logros del trabajador, ya sea en forma de elogio verbal, promoción, retribución justa o visibilidad del trabajo realizado. Esta carencia incide directamente en la motivación y en la percepción de justicia organizativa, generando sentimientos de inutilidad, desánimo o desapego. En el trabajo de moderación de contenidos digitales, la invisibilidad del rol y el distanciamiento con la estructura directiva favorecen este tipo de riesgo psicosocial, incrementando la probabilidad de agotamiento emocional y desvinculación afectiva.

x **Ambigüedad de rol:** situación en la que las funciones, responsabilidades o expectativas asociadas a un puesto de trabajo no están claramente definidas o resultan contradictorias. Esta falta de claridad genera incertidumbre sobre qué se espera del trabajador, cómo debe actuar o cuáles son los límites de su desempeño. En el caso del moderador de contenidos, la ambigüedad de rol puede derivarse de normas difusas sobre lo que debe ser eliminado, tolerado o reportado, así como de criterios cambiantes según la plataforma o el contexto cultural, lo que incrementa el riesgo de conflicto ético, inseguridad laboral y desgaste emocional.

xi **Conflictos interpersonales:** situaciones de tensión, desacuerdo o enfrentamiento entre personas dentro del entorno laboral, que pueden surgir por diferencias de intereses, valores, estilos de comunicación o distribución de tareas. Estos conflictos afectan negativamente al clima organizacional, al bienestar emocional y a la cohesión del equipo. En el ámbito del moderador de contenidos digitales, los conflictos interpersonales pueden acentuarse por la presión emocional, la falta de canales de comunicación directa, o la ausencia de apoyo social, y constituyen un factor de riesgo psicosocial reconocido en evaluaciones como la del método FPSICO.

xii **Trastornos del sueño:** alteraciones en la cantidad, calidad o continuidad del sueño que afectan negativamente al funcionamiento diurno, el estado de ánimo y la salud general del trabajador. Pueden manifestarse como insomnio, despertares frecuentes, sueño no reparador o somnolencia excesiva. En profesiones emocionalmente exigentes como la moderación de contenidos digitales, estos trastornos se relacionan con la exposición continuada a material perturbador, la hipervigilancia sostenida y la dificultad para desconectar del entorno laboral, siendo un indicador frecuente de malestar psicológico o estrés postraumático secundario.

xiii **Ansiedad:** estado emocional caracterizado por sentimientos persistentes de preocupación, tensión o aprensión, que pueden manifestarse en síntomas tanto psicológicos (inquietud, pensamientos intrusivos, dificultad para concentrarse) como fisiológicos (taquicardia, tensión muscular, insomnio). En el entorno laboral, la ansiedad puede surgir ante demandas excesivas, falta de control, ambigüedad de rol o exposición a estímulos emocionalmente agresivos. En el caso del moderador de contenidos digitales, la visión continuada de imágenes perturbadoras o la presión por cumplir criterios ambiguos puede generar niveles crónicos de ansiedad, afectando el bienestar y el rendimiento laboral.

xiv **Depresión:** trastorno del estado de ánimo caracterizado por sentimientos persistentes de tristeza, vacío, pérdida de interés o placer, fatiga, y alteraciones cognitivas, somáticas y conductuales. En el ámbito laboral, puede ser desencadenada o agravada por condiciones psicosociales adversas como la sobrecarga emocional, la falta de autonomía, el escaso reconocimiento o la exposición continuada a contenidos traumáticos. En el caso de los moderadores de contenidos digitales, la repetida interacción con material perturbador y la desvinculación afectiva sostenida pueden contribuir al



desarrollo de síntomas depresivos, con impacto significativo en la salud mental y la funcionalidad laboral.

<sup>xv</sup> **Agotamiento:** estado de cansancio extremo, tanto físico como mental y emocional, que resulta de una exposición prolongada a exigencias laborales intensas sin una adecuada recuperación. Constituye el núcleo central del síndrome de burnout, y se manifiesta mediante fatiga crónica, falta de energía, sensación de sobrecarga y reducción de la eficacia personal. En ocupaciones como la moderación de contenidos digitales, el agotamiento se ve intensificado por la exposición continuada a material emocionalmente perturbador, la escasa autonomía y la falta de reconocimiento, lo que puede derivar en desconexión emocional, insatisfacción laboral y riesgo de trastornos psicológicos graves.

<sup>xvi</sup> **Carga emocional:** demanda psicosocial asociada al esfuerzo continuo que requiere la regulación de emociones en el contexto del trabajo, especialmente cuando el desempeño exige mantener la compostura, reprimir reacciones espontáneas o afrontar situaciones emocionalmente intensas. Esta carga se intensifica cuando el trabajador debe implicarse afectivamente sin manifestar su estado emocional real. En el caso del moderador de contenidos digitales, la exposición diaria a material violento, explícito o degradante impone una elevada carga emocional, que puede derivar en disociación, agotamiento y otras alteraciones de salud mental si no se disponen de mecanismos adecuados de protección y recuperación.

<sup>xvii</sup> **Impacto emocional acumulativo:** efecto progresivo y persistente que generan las experiencias emocionalmente intensas o traumáticas cuando se repiten de forma continuada en el entorno laboral. A diferencia de un evento puntual crítico, este impacto se construye por acumulación, erosionando gradualmente la estabilidad emocional, la capacidad de respuesta adaptativa y el bienestar psicológico del trabajador. En el caso del moderador de contenidos digitales, la exposición diaria a imágenes perturbadoras, sin tiempo de recuperación emocional suficiente, puede derivar en trastornos como el estrés postraumático secundario, disociación o depresión, incluso si cada exposición individual no resulta inicialmente desbordante.

<sup>xviii</sup> **Fatiga por compasión:** forma específica de agotamiento emocional que afecta a quienes, en el desempeño de su labor, se enfrentan de forma reiterada al sufrimiento ajeno, desarrollando una sobrecarga empática. A diferencia del burnout general, la fatiga por compasión surge del contacto prolongado con el dolor de otros, provocando síntomas como insensibilidad progresiva, desesperanza, retraimiento emocional y culpa. En el entorno de los moderadores de contenidos digitales, esta condición puede aparecer ante la exposición diaria a situaciones de violencia, abuso o tragedia humana, aun sin contacto directo con las víctimas, debido a la intensa implicación emocional que muchas de estas imágenes suscitan.

<sup>xix</sup> **Anestesia emocional:** reducción o bloqueo parcial de la capacidad de sentir emociones, tanto positivas como negativas, como mecanismo de defensa ante una exposición reiterada a situaciones traumáticas o emocionalmente abrumadoras. En contextos laborales de alta carga afectiva, como el de los moderadores de contenidos digitales, puede manifestarse como indiferencia, insensibilidad o desconexión afectiva persistente, dificultando la empatía y afectando la salud mental a largo plazo. Esta condición suele estar asociada a procesos de disociación, fatiga por compasión o trastornos relacionados con el estrés postraumático.

<sup>xx</sup> **Desgaste psíquico:** deterioro progresivo de los recursos mentales y emocionales del trabajador como resultado de una exposición sostenida a demandas psicológicas intensas, sin posibilidad de recuperación adecuada. Se manifiesta en forma de fatiga mental, dificultades de concentración, irritabilidad, insomnio o apatía, y suele ser un indicador temprano de trastornos más severos como el burnout o la depresión. En el caso del moderador de contenidos digitales, este desgaste se acentúa por la exposición repetida a estímulos perturbadores y la ausencia de apoyos estructurales.



xxi **Sistemas algorítmicos de control del rendimiento:** tecnologías basadas en IA o procesamiento automatizado que monitorizan, evalúan y regulan la actividad laboral mediante métricas predeterminadas de productividad, calidad o tiempo. su uso en entornos digitales, como el de los moderadores de contenidos, puede aumentar la presión laboral al imponer ritmos constantes, limitar la autonomía y reducir la interacción humana en la supervisión, contribuyendo así a riesgos psicosociales como el estrés, la ansiedad o el desgaste emocional.

xxii **Retroalimentación limitada:** situación en la que el trabajador recibe poca o nula información sobre el resultado, calidad o impacto de su desempeño, dificultando la mejora continua, la motivación y la percepción de utilidad del trabajo realizado. en entornos como la moderación de contenidos digitales, la retroalimentación suele restringirse a indicadores automáticos o correcciones puntuales, lo que puede generar inseguridad, desmotivación y una desconexión creciente con el sentido de la tarea.

xxiii **Estrés crónico:** estado prolongado de activación fisiológica y psicológica derivado de la exposición continua a factores estresantes, sin posibilidad de descanso o recuperación efectiva. a diferencia del estrés agudo, que es puntual y adaptativo, el estrés crónico deteriora la salud física y mental, y se asocia a trastornos como la ansiedad, la depresión, el insomnio o enfermedades psicosomáticas. en profesiones como la moderación de contenidos, donde las exigencias emocionales y cognitivas son constantes, este tipo de estrés puede convertirse en un riesgo psicosocial grave si no se gestionan adecuadamente las condiciones laborales.

xxiv **Trastornos psicosomáticos:** afecciones físicas cuya aparición, agravamiento o persistencia está relacionada con factores psicológicos como el estrés, la ansiedad o la sobrecarga emocional. estos trastornos no se explican completamente por causas médicas orgánicas, y suelen manifestarse en forma de dolores musculares, problemas gastrointestinales, cefaleas, alteraciones dermatológicas o cardiovasculares. en contextos laborales de alta exigencia emocional, como la moderación de contenidos digitales, los trastornos psicosomáticos pueden ser una respuesta al impacto acumulativo del malestar psíquico no expresado ni gestionado.

xxv **Desmotivación:** estado psicológico caracterizado por la pérdida de interés, energía o compromiso hacia las tareas laborales, que suele derivarse de factores como la falta de reconocimiento, la baja autonomía, la repetitividad del trabajo o la desconexión con los resultados del propio esfuerzo. en el contexto de los moderadores de contenidos digitales, la desmotivación puede intensificarse por la ausencia de sentido en las tareas, el aislamiento, la retroalimentación limitada y la exposición a material emocionalmente perturbador.

xxvi **Despersonalización de la tarea:** mecanismo de distanciamiento emocional mediante el cual el trabajador comienza a percibir su labor de forma fría, automática o desconectada de su significado humano o social. esta actitud suele surgir como respuesta adaptativa al estrés crónico o al agotamiento emocional, especialmente en ocupaciones con alta carga afectiva. en la moderación de contenidos digitales, la despersonalización de la tarea puede manifestarse como indiferencia frente al material revisado, pérdida de empatía y disminución del sentido ético o profesional del trabajo.

xxvii **Invisibilidad del rol:** percepción de que la labor desempeñada carece de reconocimiento, visibilidad social o valoración institucional, pese a su impacto real en el funcionamiento organizativo o social. esta sensación puede generar frustración, aislamiento y pérdida de sentido en el trabajo. en el caso del moderador de contenidos digitales, la invisibilidad del rol se acentúa por la naturaleza anónima de la tarea, la falta de interacción con usuarios finales y la escasa comprensión pública del esfuerzo emocional que implica.

xxviii **Propósito profesional:** sentido de orientación y significado que una persona atribuye a su actividad laboral, vinculado a sus valores, metas y contribución percibida al entorno social u organizativo. disponer de un propósito profesional claro favorece la motivación intrínseca, la resiliencia y el bienestar psicológico. en ocupaciones emocionalmente exigentes como la moderación



de contenidos digitales, la falta de propósito puede intensificar el riesgo de desmotivación, agotamiento y desvinculación afectiva.

<sup>xxix</sup> **Aislamiento funcional:** situación en la que el trabajador realiza sus tareas con escasa interacción comunicativa, apoyo o coordinación con otros miembros del equipo o con la estructura organizativa. este aislamiento no implica necesariamente soledad física, sino una desconexión operativa que puede dificultar la colaboración, aumentar la incertidumbre y reducir la eficacia laboral. en el caso del moderador de contenidos digitales, el aislamiento funcional puede derivarse del trabajo en remoto, los sistemas automatizados de supervisión y la ausencia de canales de participación activa.

<sup>xxx</sup> **Supervisión automatizada:** sistema de control del desempeño laboral basado en algoritmos o herramientas digitales que monitorizan de forma continua la actividad del trabajador, sin intervención directa de supervisores humanos. este tipo de supervisión puede generar sensación de vigilancia constante, presión por cumplir métricas invariables y ausencia de criterio contextual en la evaluación. en el entorno de los moderadores de contenidos digitales, la supervisión automatizada suele limitar el reconocimiento cualitativo del trabajo y dificulta el acceso a retroalimentación humana, aumentando el riesgo de estrés, desmotivación y alienación laboral.

<sup>xxxi</sup> **Reconocimiento o el intercambio emocional:** dimensión relacional del trabajo que implica la validación del esfuerzo, las emociones y la experiencia del trabajador a través de interacciones significativas con compañeros, superiores o usuarios. este reconocimiento puede adoptar formas verbales, gestuales o institucionales, y cumple una función clave en la construcción del sentido de pertenencia, la autoestima profesional y la resiliencia psicosocial. en contextos como la moderación de contenidos digitales, donde las tareas se realizan de forma anónima y automatizada, la ausencia de reconocimiento o de intercambio emocional favorece la desvinculación afectiva y el deterioro del bienestar psicológico.

<sup>xxxii</sup> **Abandono organizativo:** percepción del trabajador de estar desatendido, desprotegido o prescindido por parte de la organización, especialmente en lo que respecta al apoyo emocional, la participación en decisiones, la formación o el reconocimiento. esta sensación puede surgir en contextos donde predominan estructuras jerárquicas opacas, sistemas de supervisión automatizada o una cultura institucional centrada exclusivamente en los resultados. en el caso del moderador de contenidos digitales, el abandono organizativo se vincula a la falta de mecanismos de protección psicosocial ante el impacto del trabajo, lo que puede derivar en desgaste emocional, desmotivación y aumento de la rotación laboral.

<sup>xxxiii</sup> **Hiperconectividad:** estado de conexión digital constante, caracterizado por la disponibilidad permanente a través de dispositivos tecnológicos y plataformas de comunicación. en el entorno laboral, la hiperconectividad puede dificultar la desconexión real del trabajo, interferir con el descanso y contribuir al agotamiento mental, especialmente en profesiones digitales como la moderación de contenidos, donde el flujo de información es continuo e ininterrumpido.

**Ansiedad digital:** sensación de inquietud, tensión o estrés derivada del uso intensivo de tecnologías digitales, especialmente cuando se percibe una sobrecarga de información, presión por responder de inmediato o dificultad para controlar el entorno virtual. en trabajadores expuestos a plataformas de contenido sensible, como los moderadores digitales, la ansiedad digital puede intensificarse por la naturaleza del material revisado y la demanda constante de atención.

**Fatiga por alerta continua:** agotamiento cognitivo y emocional que se produce al mantener un estado de vigilancia sostenida durante largos periodos de tiempo, con el fin de detectar estímulos críticos o potencialmente perturbadores. en el trabajo de moderación de contenidos, esta fatiga se asocia al escrutinio permanente de material audiovisual, generando sobrecarga mental, alteraciones del sueño y disminución del rendimiento atencional.

<sup>xxxiv</sup> **Intensificando las demandas cognitivas:** aumento de la exigencia mental requerida para procesar, interpretar y responder a estímulos laborales complejos, rápidos o emocionalmente



cargados. este fenómeno implica una mayor necesidad de concentración, memoria operativa, toma de decisiones y autorregulación emocional. en el trabajo de moderación de contenidos digitales, la combinación de alta carga informativa, vigilancia constante y presión algorítmica intensifica las demandas cognitivas, lo que puede derivar en fatiga mental, errores y deterioro del bienestar psicológico.

<sup>xxxv</sup> **Agotamiento emocional:** sensación de cansancio extremo y vaciamiento afectivo derivado de la exposición prolongada a exigencias emocionales en el entorno laboral. se manifiesta como pérdida de energía, dificultad para afrontar nuevas tareas y sensación de no poder dar más de sí, siendo uno de los principales indicadores del síndrome de burnout.

**Despersonalización:** actitud de distanciamiento emocional y cinismo hacia el trabajo o las personas con las que se interactúa laboralmente. se traduce en respuestas frías, impersonales o negativas, y suele actuar como un mecanismo de defensa frente al agotamiento emocional. en entornos digitalizados, como la moderación de contenidos, puede adoptar la forma de indiferencia hacia el contenido o automatización afectiva.

**Baja realización personal:** sentimiento de ineficacia o falta de logro profesional, acompañado de una percepción negativa sobre el propio desempeño. suele aparecer cuando el trabajador no encuentra sentido a su labor, no recibe reconocimiento o percibe que sus competencias no se desarrollan ni se valoran. este componente contribuye al deterioro de la autoestima laboral y a la desconexión motivacional.

<sup>xxxvi</sup> **Disociación emocional:** mecanismo defensivo mediante el cual el trabajador se desconecta de sus emociones para poder afrontar situaciones altamente perturbadoras, evitando así el impacto afectivo inmediato. en el contexto del trabajo digital con contenidos sensibles, esta disociación puede presentarse como neutralidad forzada, embotamiento afectivo o indiferencia frente a estímulos emocionalmente intensos.

**Evitación cognitiva:** estrategia psicológica que consiste en bloquear, suprimir o desviar la atención de pensamientos, recuerdos o imágenes relacionados con experiencias estresantes o traumáticas. en ocupaciones como la moderación de contenidos, esta evitación puede expresarse en forma de negación del impacto emocional, minimización del contenido o resistencia a procesar cognitivamente lo observado, lo que a largo plazo puede dificultar la recuperación emocional y aumentar el riesgo de trastornos relacionados con el estrés.

<sup>xxxvii</sup> **Alta exigencia:** situación laboral caracterizada por una elevada carga de trabajo, presión temporal, responsabilidad intensa o complejidad de tareas, que demanda un esfuerzo sostenido a nivel físico, cognitivo o emocional. cuando estas exigencias no se equilibran con recursos adecuados, pueden generar estrés crónico y deterioro del bienestar.

**Bajo soporte emocional:** carencia de apoyo afectivo, comprensión o contención por parte de compañeros, superiores o la organización ante las dificultades emocionales que surgen en el trabajo. esta falta de respaldo limita la capacidad del trabajador para afrontar adecuadamente situaciones de tensión o malestar, y se asocia a mayor riesgo de ansiedad, desmotivación y desgaste psíquico.

<sup>xxxviii</sup> **Alta intensidad emocional sin soporte psicológico estructurado:** condición laboral en la que el trabajador se enfrenta de forma recurrente a estímulos emocionalmente intensos o traumáticos sin contar con mecanismos formales de apoyo psicológico proporcionados por la organización. esta ausencia de soporte estructurado —como programas de contención, supervisión profesional o espacios de desahogo emocional— incrementa el riesgo de sufrir consecuencias psicosociales graves, como disociación, fatiga por compasión, trastornos del ánimo o abandono organizativo, especialmente en ocupaciones como la moderación de contenidos digitales.

<sup>xxxix</sup> **AIP:** Aplicación Informática para la Prevención. Función principal: permite introducir, calcular y representar gráficamente los resultados del cuestionario FPSICO (actualmente en su versión 4.1), facilitando la clasificación automática de los niveles de riesgo psicosocial en los nueve factores que



---

contempla el método. Carga de cuestionarios (manual o mediante importación de archivos). Cálculo automatizado de puntuaciones por factor. Comparación con valores de referencia normativos. Generación de gráficos de riesgo (barras y mapa de factores). Exportación de resultados en informes estructurados. Garantiza anonimato y confidencialidad de los datos tratados. Permite segmentar por grupos, centros o puestos de trabajo.

<sup>xl</sup> **Tensión:** estado de activación física y psicológica sostenida que se experimenta ante situaciones percibidas como demandantes, inciertas o amenazantes. se manifiesta en forma de nerviosismo, irritabilidad, hipervigilancia o sobrecarga muscular, y constituye un indicador frecuente de estrés laboral.

**Insomnio:** dificultad persistente para iniciar o mantener el sueño, o para alcanzar un descanso reparador, lo que repercute negativamente en el funcionamiento diurno, el estado de ánimo y la salud mental. en contextos de alta exposición emocional, como la moderación de contenidos, el insomnio puede ser síntoma de hipervigilancia o malestar psicológico acumulado.

**Inutilidad:** sentimiento subjetivo de incapacidad, irrelevancia o falta de valor personal dentro del entorno laboral. este estado suele estar vinculado a la falta de reconocimiento, baja autoeficacia o desconexión con el propósito profesional, y se asocia a cuadros de desmotivación y depresión.

**Anhedonia:** pérdida de la capacidad para experimentar placer, interés o satisfacción en actividades que anteriormente resultaban gratificantes. es un síntoma central de los trastornos depresivos, y puede surgir en el entorno laboral como consecuencia del desgaste emocional, la repetitividad de tareas o la exposición a contenidos traumáticos.

**Pérdida de confianza:** disminución de la seguridad personal en la propia capacidad de actuar eficazmente, tomar decisiones acertadas o afrontar desafíos laborales. este deterioro de la autoeficacia percibida puede derivarse de errores, críticas constantes, retroalimentación limitada o contextos de alta exigencia emocional sin apoyo organizativo.