



TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN RELACIONES LABORALES

CURSO ACADÉMICO 2017-2018

**“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS CONDUCTORES
DE TRANSPORTE PÚBLICO”**

**“PSYCHOSOCIAL RISKS IN PUBLIC TRANSPORT
DRIVERS”**

Sara Piriz Saiz

Roberto Tazón Losada

ÍNDICE

1. Introducción	01
2. Diferencias riesgos o factores psicosociales	03
3. Los riesgos psicosociales	03
4. Los factores psicosociales	05
5. Los principales riesgos psicosociales	06
5.1 El estrés	06
5.2 El síndrome del burnout	09
5.3 Violencia en el trabajo	12
5.3.1 Acoso moral en el trabajo o “mobbing”	13
5.3.2 Acoso sexual	16
5.3.3 Acoso discriminatorio	17
6. Marco normativo de los riesgos psicosociales	18
7. Los riesgos psicosociales en los conductores de transporte público	20
7. 1 Metodología y trabajo de campo	21
7.1.1. Caso real	21
7.1.2. Cuestionarios	24
7.1.2.1. Desarrollo del estudio y cronograma del trabajo	24
7.1.2.2. Consideraciones éticas	24
7.1.2.3. Cuestionario de Maslach	24
7.1.2.4. Cuestionario de la OIT/OMS	27
7.1.2.5. Cuestionario de acoso laboral de Leymann	30
7.2 Evaluación y prevención del riesgo	34
8. Conclusión	37
9. Bibliografía	39
10. Anexos	45

RESUMEN

Este trabajo muestra cuales son las causas y las consecuencias de los riesgos psicosociales y como estos pueden afectar a la salud del trabajador y al desarrollo de la empresa en el sector del transporte público, exponiendo además las soluciones y las medidas preventivas oportunas para poder solucionar o evitar tales riesgos.

PALABRAS CLAVE

Riesgos psicosociales, prevención de riesgos laborales, estrés, síndrome de quemarse en el trabajo, acoso, conductores de transporte público.

ABSTRACT

This Project shows which are the reasons and consequences of psychosocial risks and how these can affect employees' health and the development of a company in the public transport sector, also explaining the solutions and appropriate preventive measures to solve or avoid such risks.

KEY WORDS

Psychosocial risks, prevention of occupational hazards, stress, burnout, harassment, public transport drivers.

INTRODUCCIÓN

La importancia de los riesgos psicosociales ha sido mayor a lo largo del tiempo, la preocupación por los mismos comenzó en 1970, a partir de tal fecha se ha ido otorgando más transcendencia a estos riesgos, ya que son una de las principales causas de los accidentes y enfermedades laborales.

La pionera en dar la alarma sobre estos riesgos fue la OIT en la publicación *“Los factores psicosociales reconocimiento y control”*. En este documento se plasma la dificultad, la extensión y la transcendencia de los riesgos psicosociales. Exponiendo esta organización la siguiente definición *“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”*. (OIT,1984)

En 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) empezó a realizar encuestas nacionales, aunque las dos primeras encuestas no introducían los factores psicosociales. Por lo que, fue en la tercera cuando comenzaron a incluirse algunos elementos psicosociales en relación a la comunicación, al status del puesto, al horario de trabajo y a la participación.

En 1988 el INSHT incluyó en una nota técnica de prevención a los factores psicosociales como materia de los técnicos de prevención.

Así mismo, cabe dar importancia al documento de 1988 de la Organización Mundial de la Salud denominado *“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”* que expone que *“los estímulos psicosociales tienen su origen en un proceso social dentro de una estructura social y afectan al organismo a través de la percepción y la experiencia -los procesos nerviosos superiores- y, en ciertas circunstancias y en determinados individuos, puede sospecharse que son causa de enfermedad.”* (OMS, 1988). Este documento también indicó que esos estímulos intervienen sobre el hombre causando reacciones como mecanismos patógenos cognitivos, como la reducción la creatividad o capacidad; afectivos, como depresión, fatiga, ansiedad, trastornos mentales, o de conducta, como alcohol, drogas, tabaco, conducta agresiva, violenta o suicida.

En 1988 la OIT volvió a hacer hincapié en este aspecto desarrollando, en la tercera edición de la enciclopedia de la Seguridad y la salud en el trabajo, algunos riesgos psicosociales que afectan a la salud mental como la depresión, la ansiedad, el estrés y el agotamiento, trastornos cognitivos, el trastorno por estrés postraumático y, por último, la muerte por exceso de trabajo.

Así mismo, también cabe destacar las encuestas sobre las condiciones de trabajo en Europa realizadas por la fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. En la primera de ellas, la fundación presentó como cuestiones psicosociales el apoyo social, la información y el entrenamiento. En la segunda encuesta, la fundación realizó una distinción entre el ámbito organizacional, en relación a los ritmos de trabajo, contenido del trabajo, salario... y otro ámbito social introduciendo elementos como la igualdad de oportunidad, la participación y la violencia. Por último, la tercera encuesta se refirió al acoso y a la violencia como riesgos psicosociales.

En España, la empresa comenzó a estar obligada a salvaguardar la salud de los trabajadores con la entrada en vigor de la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales. En esta ley, aunque no se plantea de forma específica los riesgos psicosociales, se establece la obligación del empresario en relación a la seguridad y salud en el trabajo identificando y analizando los riesgos, y evaluándolos en el caso de que estos existieran.

También tiene gran importancia el RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, ya que introduce los riesgos psicosociales como aspectos en los que se debe de formar al técnico superior en prevención, y la directiva marco 89/391/CEE del Consejo, ya que en esta directiva se constituye el deber de evaluar y prevenir todas las cuestiones relacionadas con el trabajo.

Actualmente estos riesgos han empezado a presentar mucha trascendencia, ya que la exposición ha comenzado a ser más frecuente debido a la globalización y a los cambios que están surgiendo en las organizaciones, dejando de ser el trabajo una actividad física para convertirse en una actividad mental.

DIFERENCIA RIESGOS O FACTORES PSICOSOCIALES

Actualmente hay varias maneras de referirse a los factores psicosociales y su relación con la salud de los trabajadores como factores psicosociales, riesgos psicosociales o factores psicosociales de riesgo o de estrés. Estos conceptos se aproximan, pero son distintos.

Los factores psicosociales están relacionados con la organización, la dirección y el diseño del trabajo que pueden afectar notablemente tanto a la capacidad, a los recursos y a la salud de los trabajadores.

Actualmente el término de riesgo psicosocial ha recibido mucha importancia dirigido especialmente a la salud de los trabajadores tanto física, psíquica o socialmente.

Una de las grandes diferencias que hay entre los riesgos y los factores psicosociales, es que las consecuencias que pueden ocasionar los riesgos psicosociales son mayores como el estrés, el burnout, el acoso laboral y sexual, la violencia... Por lo que, los factores psicosociales pueden provocar daño, aunque en menor nivel que los riesgos psicosociales.

Por tanto, los riesgos psicosociales son hechos o estados que perjudican la salud de los trabajadores, no son condiciones organizacionales que, en cambio, si lo son los factores psicosociales.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Según la OIT los riesgos psicosociales son *“aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”*. Por lo tanto, cuando las condiciones son positivas o adecuadas conllevan al bienestar, la motivación, la satisfacción y la productividad, en cambio, cuando son negativas o no son correctas pueden conducir a enfermedades, accidentes o al estrés del trabajador.

¹Las características principales de los riesgos psicosociales son:

- Perjudican los derechos fundamentales de los trabajadores: Los riesgos psicosociales en ocasiones se refieren a aspectos esenciales como ciudadano, ya sea afectando al derecho a la integridad, a la dignidad de la persona, a la libertad y a su salud. El riesgo que suele afectar a estos derechos son la violencia y el acoso.
- Presentan efectos para la salud: Los riesgos influyen en la salud del trabajador mediante el estrés. Los factores psicosociales presentan unos efectos más bien parciales, en cambio, los de los riesgos psicosociales son globales o generales y

¹ Veáse Moreno- Jiménez, B., Baéz León, C. (2010). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, ES.: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Pag. 12-15.

mayores. La violencia y el acoso afectan de forma total al funcionamiento de los trabajadores, en cambio, el estrés, el burnout y la inseguridad son maneras de estrés crónico que tienen su trascendencia en la organización de la vida del trabajador.

- Influyen en la salud mental de los trabajadores: Los riesgos son perjudiciales para la salud tanto físicamente como mentalmente. Los riesgos pueden ocasionar en muchas ocasiones inestabilidad o desequilibrio mental, siendo señales de salud mental la ansiedad y la depresión, pudiendo ocasionar además trastornos mentales, como suicidios. En ocasiones la violencia y el acoso puede crear estrés postraumático, el cual ha sido propuesto por la OIT como enfermedad profesional.
- Cobertura legal: Los riesgos psicosociales han desarrollado una cobertura legal y jurisprudencia. Actualmente podemos encontrar legislación relacionada con el estrés, la violencia y el acoso como directivas europeas o sentencia españolas.

Se ha planteado en ocasiones la relación que hay entre los riesgos psicosociales y la salud, ya que las características de la organización pueden afectar a la salud, agrupándose estas en:

- Exigencias psicológicas que requiere el trabajo, es decir, en ocasiones se trabaja de forma muy rápida o no regular.
- Conflictos que se han originado por intentar compatibilizar el trabajo con la vida personal y familiar.
- Carencia de control o desarrollo en el trabajo en relación a las oportunidades en el trabajo, impidiéndonos el trabajo desarrollar o adquirir habilidades y conocimientos.
- Falta de apoyo social, ya sea de los demás compañeros o de los superiores.
- Insuficiencia de compensaciones o recompensas del trabajo como, por ejemplo, otorgando un salario o recibiendo un trato injusto o violento.
- La inseguridad en el empleo y en las condiciones de trabajo.

Por tanto, la organización de trabajo puede ocasionar riesgos psicosociales que a su vez estos promueven el estrés y las enfermedades, por lo que es necesario actuar en prevención y en la vigilancia de la salud.

FACTORES PSICOSOCIALES:

²Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo los factores psicosociales son “*aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.*”

Los factores psicosociales pueden tener distintas consecuencias:

- Físicas: trastornos musculares, gastrointestinales, respiratorios, sexuales, cardiovasculares, neurológicos...
- Psicológicas: trastornos del sueño, cambio de los hábitos alimenticios, ansiedad, fobias, alcoholismo, toxicomanía, depresión, miedo, trastornos de personalidad y otras alteraciones como temblores, tartajear...
- Para la empresa: absentismo, rotación del personal, falta de rendimiento o interés en el trabajo, reducción de la producción, accidentes, solicitudes de traslados, insuficiencia de cooperación entre los demás trabajadores...

De acuerdo con la clasificación que estableció³ Cox y Griffiths (1996) los factores psicosociales que pueden generar estos riesgos son:

- Contenido del trabajo: tareas rutinarias y repetitivas, que no impliquen una motivación y participación. Además, se requiere para ocasionar estos riesgos que sea un trabajo fragmentado o no organizado que cause inquietud.
- Sobrecarga y ritmo: rapidez y altos ritmos de trabajo, exceso o escasez de trabajo y plazos inmediatos para finalizarlos.
- Horarios: horarios que no son flexibles o inesperados, cambios de turno y nocturnos o jornadas demasiado largas o jornadas fuera del horario, sistemas de turno mal concebidos.
- Participación y control: insuficiente intervención en las decisiones y falta de control sobre la carga de trabajo.
- Ambiente y equipos: inapropiados equipos de trabajo y condiciones de trabajo.

² Martín Daza, F., Pérez Bilbao, J. (1997). Instituto Nacional de la Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación.

³ Véase Moreno- Jiménez, B., Baéz León, C. (2010). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, ES.: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Pag. 9

Cox y Griffiths evaluaron los riesgos psicosociales en el trabajo (1996) e investigaron sobre el estrés relacionado con el trabajo. (2000)

- Relaciones interpersonales: trabajar de forma aislada, falta de vínculo con los jefes, conflictos, intimidación, acoso, malas relaciones entre los compañeros.
- Cultura organizacional y funciones: falta de apoyo, no aclarar de forma concreta el contenido, las tareas y los objetivos del puesto de trabajo, escasa comunicación en la empresa.
- Rol en la organización: carencia de responsabilidad sobre otras personas, indeterminación y conflicto de rol.
- Desarrollo de carreras: falta de promoción o ascenso, poca remuneración, carencia de seguridad y estabilidad, estancamiento de la carrera profesional.
- Relación trabajo-familia: escaso apoyo familiar, conflictos entre la familia y el trabajo.
- Seguridad contractual: trabajo poco estable, eventual o transitorio, inseguridad, baja remuneración.

Por tanto, podemos decir que hay una clasificación de los factores de riesgo psicosocial objetivos y subjetivo, siendo los objetivos el medio ambiente del trabajo, la autonomía, las condiciones de trabajo, contenido de las tareas, la organización del trabajo, la comunicación, las relaciones laborales y la carga que el trabajo conlleva y unos subjetivos que afectan de forma personal a cada trabajador dependiendo de la formación, la edad, el sexo, la trayectoria, los hábitos de vida, las responsabilidades del trabajador...

PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

EL ESTRÉS

Actualmente el estrés está recibiendo mucha trascendencia, ya sea porque este puede convertirse en crónica o por ser un desajuste en el nivel de activación.

Según la OIT el estrés es *“la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.”* (OIT, 2016)

El estrés también ha sido definido por el Instituto Nacional de Seguridad Social que expone que es *“la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”.* (INSHT, 1997)

⁴Hans Selye definió el estrés como un estímulo y después como una respuesta, introduciendo conceptos esenciales como agente estresor. Este pionero consideraba que el estrés era *“la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga”*. Selye introdujo el concepto de síndrome general de adaptación como *“la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores”*, añadiendo además otras definiciones sobre este síndrome *“El síndrome de adaptación general es la suma de todas las reacciones sistémicas del cuerpo no específicas las cuales siguen después de una larga y continua exposición al estrés”* (SELYE, 1946)

Así mismo, podemos considerar el estrés como la reacción que tiene el individuo ante la diferencia o desequilibrio entre las demandas de la realidad y la capacidad para responder que presenta el trabajador. El estrés se manifiesta cuando el trabajador no posee los recursos necesarios para poder hacer frente a una situación problemática que pueda surgir en el trabajo, provocando en el organismo un agotamiento que impide que el trabajador pueda responder en el trabajo, ocasionando un deterioro tanto en el rendimiento como en la organización en el trabajo.

Los estresores son agentes que provocan estrés. ⁵Los estresores que forman parte del medio ambiente pueden distinguirse en tres grupos:

- Los factores físicos son el ruido, humedad, iluminación, temperatura, vibraciones, contaminación, radiaciones etc. Para comenzar hay que tener en cuenta el diseño del puesto y el espacio del trabajo ya que este, está ligado a la soledad o aglomeración. El ruido es fuente del estrés. El exceso nivel de ruido puede provocar insatisfacción, menor productividad o rendimiento, fatiga, falta de concentración y frustración. La iluminación también tiene mucha trascendencia en el rendimiento y el bienestar del trabajador. Además, una mala iluminación puede ocasionar pérdidas de atención, fatiga visual, tensión, mayor dificultad en realizar las tareas, insatisfacción y genera un mayor número de equivocaciones. Por último, también presenta mucha importancia la temperatura ya que esta puede cambiar la sensación de comodidad y las capacidades del trabajador.
- Los factores biológicos ejercen un efecto dañino para la salud del trabajador. Los trabajadores que tienen más posibilidades de sufrir este daño son las personas que saben la gravedad a la que se enfrentan por estar expuestas ante un contaminante o quienes no conocen el comportamiento de este.
- Los factores químicos también pueden afectar a la salud, efectuando cambios sensoriales, cognitivos o de comportamiento ocasionando fatiga o irritabilidad.

⁴ Hans Hugo Bruno Selye (1907-1982) fue un fisiólogo y médico austrohúngaro, nacionalizado como canadiense, considerado el “padre del estrés, ya que fue este el primero que estudió los efectos del estrés e introdujo este concepto. Uno de los experimentos iniciales realizados por Selye conocido como “ratas estresadas” se basaba en mostrar una nueva hormona sexual inyectando extracto de ovario en ratas. Este determinó que existe cierto elemento en las personas que origina una respuesta general y automática de protección ante la existencia de situaciones amenazantes, produciendo esta cambios físicos y químicos.

⁵ Unión General de Trabajadores. (2011). Fichas de prevención: Factores Psicosociales.

El estrés es fruto de la demanda de trabajo en relación a las exigencias y las características del trabajo como la sobrecarga o infra carga del trabajo, la repetitividad, la responsabilidad, el ritmo de trabajo, el control, la formación, la ambigüedad y el conflicto de rol, la inseguridad en el trabajo, las relaciones personales...En cambio, también hay que tener en cuenta en la producción del estrés las características de la persona, ya que estas pueden incrementar la vulnerabilidad del individuo teniendo más posibilidad de poder sufrir estrés. ⁶Estas características son:

- La personalidad tipo A: Hace referencia personas activas, impacientes, competitivas o ambiciosas. Normalmente son personas que se comprometen profundamente con su trabajo o personas con un interés exagerado de ascender o de querer hacer todo perfecto.
- La formación, los conocimientos y la experiencia pueden influir en el estrés ya que la persona puede ver incoherencia entre la formación y la capacidad que tiene y el puesto que ocupa.
- La ansiedad: Las personas que son más ansiosas tiene más probabilidades de sufrir estrés.
- La mala condición física y hábitos, ya que reduce la capacidad de la persona a enfrentarse a los problemas.
- Las necesidades, aspiraciones y expectativas como la necesidad de reconocimiento, esperanzas que tiene el individuo, el deseo de dominar o de cumplir con un logro...
- La introversión también puede influir porque reciben menos apoyo social.
- La dependencia ya que las personas dependientes pueden tener más problemas a la hora de tomar decisiones.

Existen otros mecanismos que tienen trascendencia en el estrés que son los de respuesta. Ante una situación de presión, se desencadena la tensión. Según Selye (1936) hay 3 fases que conforman la respuesta del organismo ante distintos estresores, denominando esta respuesta como el síndrome general de adaptación:

- Fase de reacción de alarma: Ante una situación estresante, aumenta la capacidad respiratoria, la frecuencia cardiaca y la coagulación de la sangre. En esta etapa se identifica el estresor.
- Fase de resistencia: Esta fase se produce cuando el sujeto reacciona al estresor, por lo que, se realiza un alto nivel de resistencia y esfuerzo para dar respuesta a la situación. Si el estímulo se prolonga en el tiempo o alcanza una gran magnitud

⁶ 14. Martín Daza, F., (1993).). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.

y el individuo no puede superarlo o eliminarlo es cuando surge la fase de agotamiento.

- Fase de agotamiento: El individuo se encuentra en una situación de derrota, pudiendo esta originar enfermedades o la muerte.

Así mismo, desde que Seyle desarrolló el síndrome general de adaptación, se han establecido diversos modelos explicativos del estrés laboral.

⁷El estrés puede dar lugar a síntomas individuales y colectivos.

Síntomas individuales del estrés:

- Emocionales: problemas familiares, ansiedad, desgaste, depresión, irritabilidad, trastornos del sueño.
- Conductuales: exceso de drogas, alcohol, tabaco.
- Cognitivas: menor capacidad para recordar, concentrarse, aprender o resolver problemas.
- Fisiológicas: úlceras, problemas de espalda, cardiológicos, defensas bajas...

Síntomas colectivos del estrés:

- Absentismo laboral: El nivel de absentismo es mayor en las empresas donde los trabajadores sufren estrés.
- Mayor rotación de personal: La plantilla abandona la empresa cuando se le presenta la oportunidad.
- Menor productividad: Los trabajadores que sufren estrés suelen disminuir la productividad
- Accidentes y fallos: En ocasiones aumenta la siniestralidad laboral.

⁷ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2011) ES: ¿Es estresante mi trabajo?

EL SÍNDROME DEL BURNOUT

En la mayoría de los casos, el ambiente laboral puede causar altos niveles de estrés pudiendo aparecer el llamado estrés laboral crónico que surge por la exposición continua y prolongada a situaciones de estrés. Este estrés puede ocasionar *“el síndrome de quemarse en el trabajo”* cuando se desarrolla.

Actualmente el síndrome ha obtenido mucha importancia, siendo en ocasiones considerado como enfermedad y adquiriendo en algunas sentencias la condición de accidente de trabajo, a pesar de que en el sistema de Seguridad Social no se encuentre en el cuadro de enfermedades profesionales.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, el síndrome del burnout es *“una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo.”* ⁸(INSHT, 2006)

El síndrome de burnout ha sido definido como *“una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”* ⁹(GIL MONTE Y PEIRÓ, 1997)

¹⁰Maslach y Jackson definieron de forma extendida este síndrome como *“El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.”*. (MASLACH Y JACKSON, 1986).

Así mismo, Maslach lo definió como *“un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera”*. (MASLACH, 1993). En esta definición hay que tener en cuenta tres términos el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización de personal. Se entiende por agotamiento emocional los sentimientos del trabajador cuando este cree que no puede ofrecer más de sí mismo de forma emocional. La despersonalización suele producir sentimientos negativos. Por último, la baja realización personal está relacionada con la falta de logro y competencia que puede mostrar el trabajador.

Como hemos comprobado, este síndrome ha recibido muchas definiciones y criterios distintos. Para Gil- Monte (2006), el síndrome debía comprenderse como una manera de acoso psicológico en el trabajo pero distinto al mobbing, ya que el mobbing surge de un conflicto y en cambio, el acoso psicológico en el trabajo es una respuesta al estrés

⁸ Fidalgo Vega, M. , (2006) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”(I): definición y proceso de generación

⁹ Pedro R. Gil Monte es un profesor de la Universidad de Valencia del Departamento de Psicología social, experto en prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

José Mº Peiró es catedrático de Psicología social de la Universidad de Valencia

¹⁰ Cristina Maslach es una psicóloga de Estados Unidos que nació en 1946. Es una investigadora considerada como pionera en cuanto al síndrome del burnout, siendo así mismo, la creadora del MBI, es decir, Maslach Burnout Inventory.

Susan E. Jackson es una maestra de Recursos Humanos y de la psicología organizacional que proporcionó gran información sobre la diversidad, la gestión global del talento, la gestión intercultural, la gestión estratégica de recursos humanos y el burnout.

crónico laboral. (GIL- MONTE, 2006). Así mismo,¹¹ Moreño y Peñacoba exponen que el burnout no solo se provoca por el exceso de trabajo, pero si puede ser ocasionarlo un trabajo que sea desmotivador y estresante. (MOREÑO Y PEÑACOB,1999)

Este síndrome también ha recibido la denominación del “*síndrome de estar quemado por el trabajo*”, “*síndrome de desgaste profesional*“, “*quemazón profesional*” o “*síndrome de estrés asistencial*”. Este síndrome aparece cuando no se realiza la evaluación y prevención de los riesgos, especialmente los riesgos psicosociales, o cuando no se le otorga una protección adecuada al trabajador.

Hay una serie de¹² variables que pueden desarrollar este síndrome:

- Individuales: El género es un aspecto que diferencia el porcentaje de burnout entre hombres y mujeres. Las mujeres presentan un nivel mayor de agotamiento personal. En cambio, los hombres manifiestan actitudes más negativas en el trabajo. Así mismo, también hay que tener en cuenta las características personales ya que los trabajadores con personalidad del tipo A y con baja estabilidad emocional suelen presentar más tendencia a sufrir el síndrome.
- Sociales: El apoyo social es una de las variables con más trascendencia, ya que alude a la ayuda que percibe el trabajador socialmente por parte de compañeros, familiares, amigos... sintiéndose este querido y valorado en el puesto de trabajo.
- Organizacionales: Las anteriores variables pueden influir en la aparición del síndrome. Sin embargo, son las variables organizacionales las que lo desencadenan.

Los ¹³síntomas que normalmente puede generar el burnout son:

- Conductuales: comportamiento desconfianza o paranoico, rigidez, nerviosismo, aislamiento, falta de concentración, quejas, conductas agresivas e hiperactivas, absentismo, estimulantes, cambios bruscos de humor, consumo de sustancias como tabaco, alcohol, drogas o café.
- Psicosomáticos: cansancio, dolor de espalda, problemas musculo- esqueléticos, cuello, dolor de cabeza, fatiga, problemas de sueño, ulcera, pérdida de peso, hipertensión e insomnio, molestia, malestar, alteraciones gastrointestinales, digestivas, cardiorrespiratorias, reproductivo.

¹¹ Bernardo Moreno Jiménez es un investigador sobre la psicología de la personalidad y la salud laboral, concretamente en cuanto a los riesgos psicosociales y la sexualidad humana, centrando su investigación y tesis en la personalidad, el estrés y la salud.

Cecilia Peñacoba Puente es una profesora del departamento de psicología de la Universidad Rey Juan Carlos, que constituye el Grupo de Investigación de Factores Psicosociales y Salud.

¹² Bresó Esteve ,E ., Salanova,M., Schaufeli, W., Nogareda, C. (2005) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”(III): Instrumento de medición.

¹³ Véase Margarita Quiceno, J., Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)” Medellín , COL.

- Emocionales: irritabilidad, agotamiento, impaciencia, desorientación, depresión, ansiedad, hostilidad, dificultades para expresarse, sentimiento de culpa, soledad, impotencia, desorientación, sentimientos depresivos.
- Actitudinales: desconfianza, cinismo, hostilidad, ironía, indiferencia, susceptibilidad.
- Sociales y de relaciones interpersonales: conductas negativas, reduce la calidad de vida personal, incremento de problemas familiares y sociales.

¹⁴El desarrollo del síndrome se basa en cinco fases:

- Fase Inicial: Ocurre ante un nuevo puesto de trabajo en el cual tenemos altas expectativas, energía y emoción.
- Fase de estancamiento: Surge cuando no se cumplen las expectativas anteriores y se comienza a reflexionar sobre el desequilibrio entre el esfuerzo y la compensación económica. Además, en esta fase también se produce una falta de equilibrio entre las demandas y los recursos, siendo el trabajador incapaz de dar una respuesta.
- Fase de frustración: Aparece la desilusión o desmoralización. Se produce irritabilidad en el trabajo, ocasionando conflictos y problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- Fase de apatía: Se producen cambios en la conducta y en la actitud del sujeto, como, por ejemplo, tratar a los clientes de manera fría y distante.
- Fase de quemado: Colapso del trabajador ocasionando diversos problemas para la salud. Pudiendo provocar que el trabajador abandone el empleo y se encuentre en una situación de frustración.

Para entender estos riesgos, hay que tener en consideración cuales son ¹⁵las diferencias entre el estrés y el burnout. Para comenzar, el estrés se fundamenta en una sobre implicación en los problemas que el trabajador puede encontrar, en cambio, el burnout se produce por una ausencia de implicación. Además, el estrés es un daño fisiológico, en cambio, el síndrome es un daño emocional. Otra diferencia a considerar es que el estrés es una insuficiencia de energía física y el burnout es una falta de motivación y de energía psíquica. Por otra parte, el estrés conlleva una hiperactividad emocional y el burnout implica un embotamiento emocional. Otra semejanza es que en el estrés la

¹⁴ Fidalgo Vega, M. , (2006) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”(I): definición y proceso de generación. Pag 6.

¹⁵ Fidalgo Vega, M. , (2005) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”(II): consecuencias, evaluación y prevención. Pag 3; Cuadro 2, diferencias entre estrés y SQT.

depresión se comprende como una reacción a conservar las energías físicas, y en el burnout se entiende como una pérdida de los conceptos de referencia-tristeza. Por último, otra disparidad a destacar es que el estrés puede tener efectos positivos (eustres), en cambio, el burnout únicamente tiene efectos negativos.

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La violencia es un riesgo que cada vez ha obtenido más jurisprudencia y trascendencia legal. Es considerado como un riesgo emergente.

La OIT denominó la violencia laboral como *“toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.”* (OIT, 2003)

Así mismo, la Comisión Europea la define como *“los incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud”*

La violencia recoge tanto la violencia física y la violencia psicológica que se produzca en un ambiente laboral entre los trabajadores en el mismo centro o lugar de trabajo que prestan servicios, lo denominado violencia interna, o los sujetos que no prestan servicios en el centro de trabajo, siendo estas terceras personas como clientes o usuarios, llamada violencia externa.

Respecto a la violencia psicológica podemos recoger las siguientes conductas como intimidar, amenazar, acosar de manera continua, gritos... Los hechos más habituales como amenazas, coacciones y los abusos verbales. En muchas ocasiones no se tiene en cuenta el daño que puede ocasionar la violencia, o no se le presta la suficiente atención o se asume como una parte del trabajo.

En los últimos años ha emergido un nuevo tipo de violencia como es la violencia psicológica pudiendo ocasionar distintos comportamientos como amedrentar, la intimidación y el hostigamiento colectivo. Respecto a amedrentar es un comportamiento de carácter ofensivo mediante sucesos crueles o humillantes hacia un trabajador o un grupo de trabajadores con la intención de debilitar la condición de estos. En cuanto a la intimidación y hostigamiento colectivo es conocido como “mobbing”. Los comportamientos más habituales consisten en críticas continuas, aislamiento, comentarios negativos hacia una persona.

Teniendo en cuenta la exposición del riesgo, se puede considerar acoso laboral, discriminatorio, sexual. Estos tipos de acoso los voy a explicar posteriormente, pero antes es importante saber que se entiende por acoso. El artículo 28.1 d de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social define como acoso *“toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.”*

Acoso moral en el trabajo “mobbing”

En los últimos años el acoso moral ha comenzado a ser una causa de preocupación social. El acoso moral en el trabajo conlleva un sufrimiento y un malestar en el trabajador, atentando así mismo, contra la dignidad de las personas.

La palabra mobbing procede de “to mob” que significa atacar, acosar, maltratar o agredir. Este término ha recibido varias denominaciones como “*acoso laboral*”, “*acoso moral en el trabajo*”, “*acoso psicológico en el trabajo*,” *psico terror laboral*” o “*hostigamiento psicológico en el trabajo*”.

En 1980 Heinz Leymann vinculó este concepto al ámbito laboral. El concepto fue incluido por Leymann como “*situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo*” (LEYMANN, 1980)

Según¹⁶ Maria- France Hirigoyen el acoso moral en el trabajo o “mobbing” es “*toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo*” (MARIA- FRANCE HIRIGOYEN, 2001)

Así mismo, la Comisión Europea define el “mobbing” como “*incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o asalto en circunstancias relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud*” (COMISION EUROPEA, 1995)

Para Leymann la diferencia entre el mobbing y otro conflicto era que la víctima se encuentra en una situación de inferioridad, es decir, hay una relación asimétrica entre el agresor y el agredido o entre el dominante o dominado en la que uno intenta someter a otro, perdiendo este último su identidad. Por lo que podemos decir que las principales características del acoso moral en el trabajo son la relación de asimétrica entre las partes, la duración y la repetición.

¹⁷El objeto principal del mobbing es humillar al trabajador provocando un alejamiento del lugar del trabajo. Actualmente podemos encontrar dos tipos de mobbing:

- El acoso que ejerce el empresario o representantes hacia los trabajadores. Este acoso se suele realizar para reducir personal, por causas de reorganización o para eliminar trabajadores con los que no están conformes. Esta conducta ejercida recibe el nombre de “bossing”. Esta denominación procede de la palabra Boss que significa jefe.

¹⁶En 2001 Marie- France Hirigoyen definió el acoso moral en su libro “ El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso” .

Marie- France Hirigoyen es una medico psiquiatra, psicoterapeuta y psicoanalista en el acoso moral. Fue autora de otros libros como “ El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana” en 1999.

¹⁷ Velázquez, M., (2002). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o “mobbing”.

- El acoso realizado por trabajadores hacia otros trabajadores, por encontrarse en una posición de superioridad, ante la conducta pasiva del empresario y de los representantes.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo establece en la Nota técnica de prevención 476 distintas consecuencias que puede ocasionar este riesgo para el trabajador, para la organización, para el núcleo familiar y social y por último, para la comunidad.

¹⁸Las consecuencias para el trabajador afectado se distinguen en:

- A nivel psíquico: Una de las principales consecuencias sería la ansiedad, pudiendo presenciar el afectado un miedo prolongado y continuo y una sensación de amenaza. También puede ocasionar al afectado distorsiones cognitivas y trastorno emocionales como baja autoestima, frustración e impotencia. El trabajador con el objeto de reducir la ansiedad que sufre, puede realizar actitudes que actuaciones sustitutivas como adicciones y drogodependencia. Por último, he de añadir que la duración prolongada del acoso moral en el trabajo puede ocasionar cuadros de depresión graves.
- A nivel físico: trastornos funcionales u orgánicos, y dolores.
- A nivel social: el afectada puede mostrarse hipersensible a las críticas y adquirir una actitud de desconfianza y aislamiento, o alcanzar conductas de agresividad u otros comportamientos de inadaptación en la sociedad. Además, suele ser habitual que el afectado sufra sentimientos de ira y venganza ante las personas que han realizado el acoso. La vida social del sujeto se encuentra perjudicada pudiendo afectar a la relación que tiene con otras personas e incluso en su vida normal. Así mismo, la salud del trabajador también dependerá del apoyo que este pueda tener tanto en el trabajo como fuera de este.

Para la organización del trabajo supone también una serie de consecuencias en cuanto a:

- Rendimiento: El “mobbing” que pueden sufrir los trabajadores también afecta a la realización y desarrollo del trabajo, ya que cambia la comunicación y la relación que deben crear los trabajadores para realizar las tareas oportunas. En estos casos se produce una disminución de la producción ocasiona por la imposibilidad de trabajar en grupo, y además una reducción de la cantidad y calidad del trabajo. En ocasiones también puede conllevar al incremento del absentismo por parte del sujeto que sufre el acoso y pérdidas de la fuerza de trabajo, ya que la persona afectada va a intentar buscar un trabajo nuevo.
- Clima social: hay varios aspectos que se van a haber afectados como la colaboración, cooperación, la unión y las relaciones entre los trabajadores.

¹⁸ Martín Daza, F. , Pérez Bilbao, J. (1998) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.

- Accidentabilidad: la calidad del clima en el trabajo puede aumentar la accidentabilidad.

En cuanto al núcleo familiar y social implica que el contexto social se vea afectado por las consecuencias de estar cerca de una persona con falta de motivación y expectativas y con posibilidad de sufrir trastornos o adicción a algún tipo de sustancia como drogas.

Acoso sexual

El acoso sexual es una de las maneras de violencia en el trabajo y supone una vulneración de los derechos fundamentales como el derecho a la dignidad, libertad sexual, a la intimidad y a la no discriminación por razón de sexo.

La recomendación de las Comunidades Europeas de 92/131 de 27 Noviembre 1991 sobre la protección de la mujer y el hombre define el acoso sexual como “« *La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si;*

a. dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma,

b. la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo y/o

c. dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en de terminas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato ”

La directiva 2002/ 73 CE establece dos tipos de acoso sexual:

- Acoso quid pro quo: Relativo al chantaje sexual. Este acoso se produce por un superior jerárquico o personas con determinación en el empleo y las condiciones del trabajo del sujeto que es acosado. A través del chantaje se obliga a un trabajador a optar entre someterse a requerimientos sexuales o a ver dañados algunos beneficios o condiciones del trabajo.
- Acoso ambiental: es la conducta que crea un ambiente humillante, hostil o amenazador para el afectado.

Por lo tanto, en la primera modalidad, los sujetos activos que pueden realizar el acoso son las personas que se encuentren en una superioridad jerárquica teniendo la facultad

de decidir sobre las condiciones del acosado. En cambio, en la segunda modalidad no es necesaria esa superioridad, por lo que puede dar lugar a un acoso realizado por compañeros de trabajo o por terceras personas vinculadas al lugar de trabajo.

¹⁹El acoso sexual no solo se basa en un comportamiento único sino en varias situaciones:

- Bromas y comentarios relacionados con el aspecto físico y apariencia del trabajador o de la trabajadora.
- El empleo de imágenes, fotografías o dibujos que presenten un contenido sexual.
- Comunicación de carácter sexual y ofensivo.
- Contacto o acercamiento físico no solicitado y excesivo.
- Comportamientos humillantes o vejatorios hacia una persona trabajadora en relación a la condición sexual de la misma.
- Realizar solicitudes de favores sexuales cuando estén vinculados con la carrera profesional, la mejoría de las condiciones de trabajo o el mantenimiento del puesto de trabajo.
- Peticiones continuadas para colaborar en actividades sociales a pesar de que la persona haya manifestado que no son deseadas.

Las consecuencias del acoso sexual y por razón de sexo caen sobre:

- La persona acosada
- La organización
- La sociedad

Respecto a la persona acosada, el acoso sexual puede ocasionar ansiedad, estrés, cansancio, insomnio y otras alteraciones. Además, puede afectar a la imagen que la persona tenga sobre ella misma y a la autoestima, pudiendo tener sentimientos de culpa. Estas alteraciones y desgastes en la salud de la persona pueden surgir una reducción de la productividad y un aumento del absentismo. En ocasiones, el acoso puede motivar al abandono del puesto de trabajo.

En cuanto a la organización, el absentismo y la reducción de la productividad de la persona acosada también puede provocar una menor productividad. Además, hay que tener en cuenta el remplazo de personal y los costes que ocasiona el absentismo y el abandono del puesto de trabajo.

He de añadir, que se origina un ambiente laboral tenso y desfavorable que perjudica a la motivación del personal. Otro punto a tratar es que daña de forma negativa la imagen de la empresa lo que puede ocasionar que la empresa presente una reducción de las ventas. Por último, hay que tener en consideración que las situaciones de acoso pueden provocar que la empresa está obligada a pagar indemnizaciones.

Respecto a la sociedad, el acoso sexual no solo afecta al ámbito laboral, sino también a la sociedad en general suponiendo costes para la seguridad social, el sistema de salud...

¹⁹ 24. Ministerio de igualdad (2010). Acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral. Madrid, ES.

Acoso discriminatorio

Muchas personas son víctimas de discriminación en el trabajo. La discriminación incrementa las tensiones y las desigualdades, desaprovechando el talento de las personas.

El artículo 28. 1 a establece como principio de igualdad de trato *“la ausencia de toda discriminación directa o indirecta por razón del origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona.”*. Así mismo, este artículo en su párrafo segundo establece que *“Cualquier orden de discriminar a las personas por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual se considerará en todo caso discriminación. El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual se consideran en todo caso actos discriminatorios.”*

MARCO NORMATIVO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Uno de los grandes problemas de los riesgos psicosociales, además de su complejidad, es la ausencia de una normativa específica que defina un ámbito de actuación.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención obligan al empresario a intervenir en los factores de riesgo psicosocial así como otros factores.

La actividad preventiva de los riesgos psicosociales debe guiarse por las disposiciones que encontramos en la nombrada ley en la que se instauran los principios de la acción preventiva.

Como ya he mencionado, los riesgos psicosociales están relacionados con la organización, las relaciones interpersonales y el tiempo de trabajo, por lo que, hemos de atender al Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, la ley 9/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, el Real Decreto 1561/1995, 21 de diciembre, sobre jornadas especiales de trabajo y la Directiva 2003/88/CE del parlamento europeo y del consejo de 4 de noviembre de 2003 relativa a determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo.

Respecto al acoso y la violencia en el ámbito laboral, hay que tener en cuenta el RD Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal y la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y el criterio técnico 69/2009, sobre las actuación de la inspección de Trabajo y Seguridad Social en acoso y violencia en el trabajo.

Igualmente, en cuanto al acoso sexual y por razón de sexo, se tendrá en cuenta la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Por último, ante el acoso discriminatorio cabe destacar el mencionado RD legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de los Derechos de las personas con discapacidad y de inclusión social, la directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000 relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, la resolución del consejo de 17 de junio de 1999, sobre la igualdad de oportunidades laborales de las personas con minusvalía, la resolución del consejo y de los representantes del gobierno de los Estados Miembros, reunidos en el seno del consejo el 20 de diciembre de 1996 sobre la igualdad de oportunidades de las personas con minusvalía, la directiva 2006/54/ CEE del Parlamento Europeo y Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, la ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, el RD 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, el RD 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.

También presentan gran transcendencia el acuerdo Marco Europeo del 8 de octubre 2004 sobre estrés laboral, el acuerdo Marco Europeo del año 2007 sobre la violencia en el trabajo y las directrices multisectoriales de 16 de julio de 2010 sobre violencia a terceros.

Así mismo, cabe destacar el convenio sobre el trabajo nocturno de la OIT (núm. 171) y la recomendación sobre el trabajo nocturno de la OIT (núm 178) ya que estas exponen las condiciones en las que se puede realizar los trabajos nocturnos.

Por otra parte, en relación a los riesgos psicosociales en los conductores de transporte público, me gustaría destacar entorno a esta materia la resolución de 19 de abril de 2007, de la Dirección general de transportes de carretera, por la que se establecen los controles mínimos sobre las jornadas de trabajo de los conductores en el transporte de carretera. También, es muy importante el RD 640/2007, de 18 de Mayo, por el que se regulan las excepciones a la obligatoriedad de las normas sobre tiempos de conducción y descansos y el uso de tacógrafo y el RD 1163/2009, de 10 de Julio, por el que se modifica el RD 640/2007 por el que se establecen excepciones a la obligatoriedad de las normas sobre tiempos de conducción y descanso y del uso del tacógrafo.

Por último, voy a hacer referencia al Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores, la Ley 16/1987 de 30 Julio de ordenación de los transportes terrestres, el RD 1211/90 de 28 Septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la ley de Ordenación de los transportes terrestres, la Ley Orgánica 5/2013 de 4 de julio, por la que se modifica la Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de Delegación de Facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable, la orden FOM/1230/2013 de 31 de

mayo, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera, el Real Decreto 1387/2011 de 14 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, el Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y RD 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

En la actualidad el capital humano es muy importante, ya que de ello dependerá la competitividad de la empresa y la productividad de la misma por lo que es necesario que los trabajadores tengan buena salud, menos estrés, sean eficientes, reduzcan el absentismo y la rotación y sufran un menor número de accidentes.

La salud de los conductores de transporte público ha sido una cuestión que ha sido estudiada de manera internacional. Las variables que influyen en el trabajo de los conductores son la propia salud de los mismos y el medio ambiente.

Los principales causas que pueden originar estos riesgos en el sector del transporte son el alto nivel de atención de manera continua y activa, el trabajo repetitivo y monótono al que están expuestos, aislamiento, la falta de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, las consecuencias de los errores, el contacto directo con el público, algunos riesgos que surgen de la organización como el trabajo nocturno, la duración de la jornada y de la falta de control que poseen sobre esta los trabajadores.

Los conductores de autobús pueden presentar diversos problemas como musculo esqueléticos, cardiovasculares, digestivos o psicológicos. Los problemas psicológicos producen estrés, fatiga y tensión, originando trastornos del sueño, accidentes, enfermedades, o trastornos que acarrear al absentismo.

Los factores de salud que pueden afectar notablemente a la conducción son las enfermedades que pueden alterar la conciencia como el infarto, epilepsia, enfermedades cerebrovasculares... pudiendo además ocasionar que los trabajadores consuman medicamentos, alcohol, drogas y causar fatiga.

Así mismo, hay que tener en cuenta las vibraciones a los que están expuestos los conductores, los cambios de turno que puede sufrir de forma irregular, la posición sedentaria que estos ocupan hace que puedan tener más posibilidades de padecer trastornos musculo esqueléticos.

Respecto a los riesgos psicosociales, la fatiga mental de los conductores de transporte público se ve originada por largos periodos de concentración durante la conducción, accidentes o temor a ocasionarlos, falta de descanso entre las jornadas de trabajo, falta

de acomodación al trabajo nocturno y a turnos. La fatiga depende de la sobrecarga física y mental. La sobrecarga física se refiere a la fatiga muscular que puede sufrir el trabajador al encontrarse en una postura de forma prolongada. En cuanto a la sobrecarga mental debido a una concentración constante pudiendo esta ocasionar somnolencia, un incremento del periodo de reacción, depresión o incluso problemas de memoria.

Como he mencionado anteriormente, otro riesgo psicosocial a tener en cuenta es el estrés. El estrés de los conductores puede ser ocasionado por trabajar en jornadas que son excesivamente largas, problemas para efectuar los horarios de las rutas, adaptación constante a la situación del tráfico, por la presión laboral a la que está expuesta el trabajador, baja remuneración, falta de equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, el alto grado de atención etc. El estrés puede provocar ansiedad, cambios en el sueño, depresión, taquicardias, úlceras en el estómago, tensión, falta de concentración, los cuales también pueden a su vez ocasionar conductas peligrosas como demasiada velocidad, conducción brusca, comportamientos agresivos...

Además, los conductores pueden sufrir estrés post traumático tras haber sufrido alguna lesión o muerte en algún accidente de tráfico. En el caso de que el mencionado estrés no se trate puede inducir a que aparezcan el síndrome del burnout o el consumo de sustancias.

Es cierto que los conductores pueden presentar un alto índice de estrés, concretamente los conductores de transporte urbano. El estrés puede influir en la forma de conducir del trabajador ocasionando accidentes y provocando al trabajador efectos negativos como es reducir el nivel de concentración y de paciencia del trabajador, incitar a una conducción que no sea prudente, puede generar hostilidad y comportamientos competitivos y como ya he mencionado anteriormente, el abuso de sustancia para poder disminuir el estrés.

Por tanto, el trabajador puede acumular cansancio no solo por la atención que debe prestar, sino también porque en ocasiones el conductor no puede realizar los descansos que le corresponden. La imposibilidad de realizar descansos suele surgir por la presión a la que está sometida al trabajador, ya que este debe realizar la ruta en un plazo concreto y puede suceder que aparezcan imprevistos como accidentes o que este se retrase por obras, tráfico, condiciones meteorológicas etc.

Así mismo, cabe destacar la violencia, en la que podemos encontrar algunos factores de riesgo como trabajar de noche y en solitario, disputas de tráfico de manera agresiva que pueden ocasionar una agresión e intercambiar dinero con los clientes. Además, considero que el trato directo con los clientes en ocasiones provoca actos violentos que a su vez puede concluir con notables consecuencias físicas y psicológicas.

Por último, me gustaría añadir la alteración del ciclo circadiano del sueño que surge de la realización del trabajo nocturno durante largos periodos de tiempo, producido por cambios en los horarios del trabajador y de los ritmos comunes del cuerpo humano y por la distorsión del sueño. Esta alteración del sueño se traslada en trastornos del sueño, nerviosos y gastrointestinales. Todos ellos pueden incrementar la fatiga del trabajador, las posibilidades de que este pueda causar un accidente de tráfico. Así mismo, otro riesgo a tener en cuenta es que en las horas nocturnas también aumenta el riesgo de sufrir violencia como robos o atracos.

METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO

Caso real

A continuación, expondré un caso real en el que el TS ha considerado como accidente de trabajo un suicidio de un conductor de autobuses de Transportes Urbanos de Sevilla. Este trabajador se le imputaba un procedimiento penal con la empresa, ya que fue detenido en el año 2007 por secundar una huelga de trabajadores en la empresa donde este trabajaba. Finalmente fue imputado por los hechos, pero al no existir ningún testigo se archivó el caso. Así mismo, la empresa abrió un expediente disciplinario contra este en el año 2009, el cual no pudo ser notificado al trabajador ya que falleció.

Mientras se tramitaba el procedimiento, el trabajador inició una incapacidad temporal. Los médicos asignaban el estrés que padecía el trabajador al procedimiento legal ejercido por la empresa y a la situación de esta. El médico le aconsejó que cambiara el turno de mañana, este fue solicitado en varias ocasiones por el trabajador, sin embargo, se lo rechazaron por no estar justificado. En una ocasión, cuando este estaba conduciendo el autobús se salió de la carretera, y llamo 112 explicando que estaba muy agobiado y que no sabía dónde estaba. El trabajador volvió a pedir baja laboral y después de unos días se suicidó. El sindicato protege al fallecido ya que considera que este ejerció su derecho a la huelga siendo acusado por hechos falsos para después ser presionado hasta la muerte.

El Tribunal Supremo y el TSJ de Andalucía expresan que el cuadro de ansiedad fue lo que origino el suicidio, ya que consideran que hay una relación de causalidad entre el trabajo y el suicidio de este, por lo que el TS considero accidente laboral el suicidio del trabajador.

La depresión y los cuadros de ansiedad están contemplados como enfermedad común, por lo que me gustaría analizar como un tribunal considere un suicidio como accidente laboral. Una de las causas es por los riesgos psicosociales ya que las empresas no lo tienen en cuenta, y creen que no es causa del trabajo. Para que sea considerado como tal se necesita que el trabajador tenga estrés pero que la empresa haya contribuido en ese estrés. Además, la secretaria de Salud Laboral de UGT manifestó que para que se considere accidente de trabajo es necesario que esos trastornos deriven del trabajo, es decir, que hayan sido a causa de las condiciones de trabajo o de algún incidente en el trabajo.

Los riesgos psicosociales pueden ser ansiedad, trastornos, infarto o depresión, aunque también a veces suicidio, considerando estos riesgos como accidente laboral y no como enfermedad profesional. Es accidente laboral ya que el daño ha derivado del trabajo, por lo que deberíamos entenderlo como las enfermedad reguladas en el artículo 156 e LGSS que establece como accidente de trabajo “ *Las enfermedades, no incluidas en el artículo siguiente, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo*”

Los riesgos psicosociales pueden originar lesiones físicas y psíquicas, el problema que nos encontramos es que las psíquicas se pueden deber a otras circunstancias como por

ejemplo personales, por lo que es necesario que haya esa relación de causalidad antes mencionada.

En el caso mencionado anteriormente, el trabajador se encuentra en una situación de incapacidad temporal por el estrés y la situación en la que se encontraba con la empresa debido a ese procedimiento legal. Es cierto que en este caso la ansiedad y el estrés que el trabajador sufre si está relacionado con el puesto de trabajo. Sin embargo, me gustaría indagar en este caso un poco más, ya que considero que el estrés puede provenir de otras variables relacionadas con el trabajo, no solo por el mero hecho de “estresarse en el trabajo”. Los factores psicosociales también se deben de relacionar con las experiencias del trabajador, los factores genéticos y las condiciones de vida del trabajador, ya que va a depender de estos como influya o experimenta el estrés cada persona en particular.

Así mismo, considero que hay otras variables que también pueden originar o inducir el estrés como el ambiente sociocultural, la condición socioeconómica, la situación económica, la capacidad para afrontar el estrés, la exposición a condiciones y productos perjudiciales.

En este supuesto, el trabajador no recibió ese cambio de turno por no estar suficientemente justificado. Una de las razones que considero que fue la base esencial de esa injustificación es la carencia de importancia y de atención que perciben los riesgos psicosociales que es debido a la falta de conocimiento que tenemos sobre ellos.

Creo que debemos basarnos en el origen del riesgo psicosocial padecido por el trabajador, es decir, que ha podido originar esa situación que perjudica su salud, conocerla y poder ofrecerle una solución y unas medidas preventivas adecuadas antes de que sea demasiado tarde como ha sucedido en este caso.

Considero que las razones que pueden inducir estos riesgos, además de las mencionadas anteriormente, son la precariedad, los cambios de trabajo repentinos, la falta de remuneración o compensación económica, la percepción de que el trabajador no va a poder desarrollar su carrera profesional, las características salariales, la edad del trabajador, las características del puesto de trabajo y la exposición a los diferentes riesgos, las experiencias, aspiraciones frustradas, incluso en ocasiones también puede influir los hábitos alimentarios del trabajador, tabaquismo y por supuesto, el consumo de drogas. Cuantos mayores sean estos factores, mayor será el riesgo de sufrir estrés.

Me gustaría añadir que como ya he mencionado los riesgos psicosociales pueden ser muy perjudiciales para la salud del trabajador, y más aún si el puesto de trabajo que ocupa este suele estar expuesto a esos riesgos como ocurre con los conductores de autobuses, ya que se necesita un alto nivel de concentración y atención a la carretera, además, los conductores de zonas urbanas pueden sufrir tensión por el estrés y la ansiedad que ocasiona los semáforos, pasos de cebra, la gran cantidad de peatones y vehículos, vehículos que obstaculizan el carril de circulación... Además, considero que hay otras situaciones que pueden facilitar la aparición del estrés y otros trastornos como el estado de violencia, tanto verbal como física, que puede aparecer con los viajeros, pasajeros o con otros conductores, la falta de conciliación de la vida laboral, personal y familiar por los turnos de trabajo, los efectos producidos por un atraco o robo, la

ausencia de instrucciones expuestas con claridad, plazos precisos, el horario de trabajo...

Por tanto, respecto a este caso considero que esa muerte se habría podido evitar si el empresario hubiese evaluado los riesgos para que estos pudieran haber sido identificados, localizados y medidos con la finalidad de eliminarlos o controlarlos.

Cuestionarios

Para poder tener una idea y un concepto más amplio y profundo sobre los riesgos psicosociales he realizado una serie de cuestionarios para evaluar el estrés, el acoso laboral y el síndrome del burnout en los conductores de transporte público. Estos cuestionarios, adjuntados en los anexos, me permitirán identificar los riesgos y las anomalías y la escasez de medidas preventivas, pudiendo así tener conocimiento del grado de cumplimiento que presenta la empresa respecto a la gestión y las medidas que deben aplicar para mejorar la realidad.

He realizado la encuesta sobre estos riesgos psicosociales ya que me parecían los más interesantes y los que más consecuencias y efectos pueden originar. La finalidad de estos cuestionarios es conocer que impacto tienen realmente los riesgos psicosociales. Para ello he realizado cada uno de los cuestionarios a distintos trabajadores que se dedican a conducir diferentes medios de transporte.

Desarrollo del estudio y cronograma del trabajo

El estudio se ha realizado durante tres meses, desde Junio hasta Agosto, durante los cuales he recopilado los datos de los trabajadores, he diseñado el estudio escogiendo los cuestionarios que consideraba pertinentes, he adquirido los permisos para poder realizarlos y he analizado y obtenido los resultados.

Consideraciones éticas

He solicitado autorización a las empresas en las que ha sido necesaria como Renfe. La solicitud del permiso fue trasladado al presidente del Comité de empresa de Renfe de Cantabria quien posteriormente aceptó la solicitud. Además, he entregado a cada trabajador una hoja en la que garantizaba el anonimato y la confidencialidad de los mismos.

Cuestionario de Maslach

Para comenzar, el cuestionario que he realizado para valorar el síndrome del burnout fue utilizado por Maslach en 1986. Este instrumento tiene una fiabilidad aproximada al 90% por lo que considero que es un método que puede ofrecer unas respuestas cercanas a la realidad.

El cuestionario está formado por 22 ítems con el objetivo de percibir los sentimientos y el desgaste personal que puede sufrir un trabajador, concretamente, un conductor de transporte público. En cada una de las preguntas se debe enumerar el grado de

frecuencia en el que se experimenta cada una de ellas desde el número 0 que significa nunca, hasta el 6 que es todos los días.

El cuestionario está compuesto por nueve preguntas en relación al agotamiento emocional, cinco ítems en cuanto a la despersonalización y ocho respecto a la realización personal. Esta clasificación va a ser la base para medir la frecuencia y la intensidad del síndrome al que están sometidos los trabajadores. Cada una de las tres dimensiones presenta una puntuación máxima. En el agotamiento emocional la puntuación máxima es 54, obtenida de sumar las preguntas 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20. En la despersonalización se sumarán las preguntas 5,10,11,15,22 y la puntuación máxima es 30 y por último, en la realización de personal la puntuación máxima de las preguntas 4,7,9,12,17,18,19,21 es de 48. Por tanto, si las puntuaciones son altas en las dos primeras dimensiones y bajas en la última estamos ante un supuesto de burnout.

En cuanto a la graduación de las puntuaciones, en la subescala de agotamiento emocional las puntuaciones que sean iguales a 27 o superiores señala un nivel alto, entre 19 y 26 se considera una valoración intermedia, en cambio, por debajo de 19 puntos indica un nivel bajo de burnout. La subescala de despersonalización considera como un nivel alto superior a 10 puntos, de 6 a 9 se considera un nivel medio y menor a 6 puntos es un índice bajo de burnout. Por último, en cuanto a la realización personal de 0 a 30 puntos se considera bajo, de 34 a 39 intermedia, y superior a 40 alta, considerándose sensación de logro.

El cuestionario ha sido realizado a tres conductores de autobús de largo recorrido, tres conductores de autobús urbano y los conductores del sector ferroviario.

Respecto a los conductores de autobús urbano, he realizado el cuestionario a los conductores de transporte público de Santander. Acudí a sus oficinas centrales donde allí se encontraban los inspectores y los subinspectores de los autobuses y dialogué con ellos para que me comunicaran donde se encontraban los conductores antes de empezar la ruta. Una vez informada asistí a un terreno en el que se encontraban los conductores que próximamente iban a realizar su trabajo. He de añadir, que ha sido difícil encontrar a mujeres ya que la mayoría del sector está ocupado por hombres.

El primer participante es un varón 25 años con una antigüedad en la empresa de 5 años. Respecto al criterio de agotamiento emocional, la suma de las preguntas alcanza un total de 14 puntos, por lo que se puede considerar según la tabla como una puntuación baja. En cuanto a la despersonalización, el sujeto ha obtenido un total de 11 puntos que lo situaríamos en una puntuación alta, por último, en la realización personal ha adquirido un total de 24 puntos que puede considerarse como una puntuación baja. Para que el trabajador sufra el síndrome de estar quemado es necesario que las dos primeras puntuaciones sean altas y la última baja, por lo que en este caso, si presenta el síndrome, cuanto menor sea la realización personal más afectado estará el trabajador, puesto que la calificación obtenida es inversamente proporcional al grado del síndrome.

El segundo sujeto es una mujer de 45 años con responsabilidades familiares y una antigüedad en la empresa de 10 años. En cuanto al agotamiento emocional, el participante alcanza una puntuación de 17 puntos, es decir, es una puntuación media. Respecto a la despersonalización ha obtenido 21 puntos, por lo que es una puntuación

alta, y por último, en la realización personal ha adquirido 29 puntos considerada también como una puntuación baja, por lo que concluimos que padece el síndrome.

El tercer sujeto es un hombre 62 años con responsabilidades familiares y una antigüedad en la empresa de 18 años. Respecto al criterio de agotamiento emocional, la suma de las preguntas es 38 puntos, considerándose como una puntuación alta. En cuanto a la despersonalización la puntuación es de 25 puntos siendo también una puntuación alta. Por último, la realización personal es de 17, considerándose como baja. Esta persona si sufre el síndrome.

El cuestionario de Malach Burnout inventory también ha sido realizado a los conductores de largo recorrido. Los participantes han sido 2 hombres y una mujer cuyas edades alcanzaban desde los 30 hasta los 58 años.

El primer sujeto es un hombre de 30 años sin responsabilidades familiares que presta servicios en la empresa desde hace un año y medio. El agotamiento emocional suma un total de 9 puntos, es decir, es baja. La despersonalización es de 6 puntos, considerándose como intermedia- baja, por último, la realización personal es de 39 puntos, considerándose esta como una puntuación intermedia. Es el sujeto se aleja de padecer el síndrome ya que para ello es necesario que las dos primeras deben ser puntuaciones altas y la última baja.

El segundo sujeto es una mujer de 45 años con responsabilidades familiares y una antigüedad de 8 años. El agotamiento emocional suma 21 puntos, es decir, intermedia, la despersonalización es alta, ya que ha obtenido en esta dimensión 13 puntos y por último, la realización personal 36 puntos, por lo que es intermedia. No padece el síndrome ya que la primera variable no se puede considerar como alta, sino como media y ya que la realización personal es intermedia y es necesario que esta sea baja.

El tercer participante es un hombre de 58 años con responsabilidades familiares y una antigüedad de 10 años. El agotamiento emocional suma un total de 29 puntos, por lo que es alta, la despersonalización 15 puntos, es decir, alta y por último, la realización personal 34 puntos es intermedia. En este caso las dos primeras son puntuaciones altas, sin embargo, la última variable es intermedia. Por tanto, este trabajador no padece el síndrome, pero puede que en unos pocos años sí.

Por último, este método también ha sido aplicado a los conductores de una operadora ferroviaria, el primer sujeto es un hombre de 39 años soltero sin responsabilidades familiares y una antigüedad de 15 años. El agotamiento emocional del trabajador alcanza 21 puntos, considerándose tal puntuación como intermedia. Por otra parte, la despersonalización adquiere 8 puntos, es decir, también es intermedia. Por último, la realización personal alcanza un total de 33 puntos, por lo que la puntuación también se considera intermedia. Este trabajador no padece el síndrome, ya que es necesario que las dos primeras puntuaciones sean altas y la última baja.

La segunda persona en participar en el estudio es una mujer de 40 años soltera con responsabilidades familiares que presta servicios en la empresa desde hace 6 años. En cuanto al agotamiento emocional la trabajadora ha alcanzado un total de 37 puntos, es decir, indica un nivel alto de burnout. La despersonalización adquiere 27 puntos, considerándose esta puntuación como alta. Para concluir, la realización personal alcanza

23 puntos, es decir, baja. Por lo que esta mujer padece el síndrome ya que ha alcanzado niveles altos en el agotamiento emocional y en la despersonalización y un nivel bajo en la realización personal.

El tercer trabajador es una persona de 56 años casado con responsabilidades familiares con un antigüedad en la empresa de 5 años. Respecto al agotamiento emocional el individuo ha alcanzado un total de 26 puntos, considerándose como un valor intermedio-alto. La despersonalización es de 10 puntos, es decir, es alto. Por último, la realización de personal es de 43 puntos, por lo que la realización personal y la sensación de logro es alta. Este trabajador no padece el Síndrome del burnout.

Los resultados del cuestionario demostraron que el 100% de los conductores de transporte urbanos encuestados padecen el síndrome. El 33.33 % de los maquinistas del sector ferroviario sufre el síndrome. Sin embargo, ninguno de conductores de autobuses de largo recorrido padece este riesgo.

El agotamiento emocional mencionado anteriormente como una de las dimensiones del síndrome, se refiere a la fatiga o a la falta de energía del trabajador, pudiendo además, presentar pensamientos de frustración y tensión. Respecto a los resultados obtenidos, considero que en cuanto al agotamiento emocional el nivel de los trabajadores ha sido mayoritariamente intermedia, ya que dos de los trabajadores han obtenido en esta dimensión un nivel bajo, tres alto y cuatro intermedios.

La despersonalización o cinismo son las actitudes negativas y la insensibilidad que presentan los trabajadores. Los resultados que he obtenido, han sido que los trabajadores alcanzar un nivel alto, ya que siete trabajadores han presentado un nivel alto, y dos intermedio.

Por último, en cuanto a la realización personal se refiere a la sensación de falta de logro en el trabajo. En cuanto a los resultados de los trabajadores, cuatro han obtenido una realización baja, cuatro intermedios y un alta.

Considero que la empresa de transportes urbanos debería preocuparse por la salud de los trabajadores, ya que de ello también dependerá las posibilidades de logro de la empresa, pudiendo además ahorrar en costes ya que este riesgo puede provocar absentismo, baja motivación y productividad, accidentes, pudiendo además influir en la salud física y psicológica del trabajador.

Cuestionario de la OIT/OMS

Este cuestionario fue publicado por la Organización Internacional del Trabajo y por la Organización mundial de la Salud y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989. La finalidad de este método fue medir estresores grupales, individuales y organizacionales.

Para poder señalar la presencia o la ausencia del estrés laboral y conocer la magnitud que abarca en el trabajador y en su medio de trabajo se utilizó este instrumento. Este cuestionario se compone de 25 preguntas relacionadas con una serie de áreas como el clima organizacional, la estructura territorial, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder, falta de cohesión y por último, respaldo del grupo. Estas áreas se van a analizar para poder conocer cuáles son las que mayor incomodidad general al trabajador, pudiendo ser estas la causa del estrés que padece el trabajador.

Para cada una de las preguntas se presenta 7 respuestas, utilizando la escala Likert, es decir, de nunca a siempre. Por lo que de la puntuación obtenida dependerá en nivel de estrés que sufre el trabajador. Se considera un nivel de estrés bajo cuando la puntuación alcanzada es menor de 90,2, el nivel intermedio varía entre 90,3-117,2, también se considera que el trabajador padece estrés cuando la puntuación oscila entre 117,3-153,2 y por último, se estima que el nivel de estrés es alto cuando se obtiene una puntuación mayor de 153,3.

El cuestionario ha sido realizado, al igual que el anterior, a los conductores de largo recorrido, a los conductores de transporte urbano y a los maquinistas de un operador ferroviario.

Respecto a los conductores de autobuses de largo recorrido, el primer participante a quien he realizado el cuestionario ha sido una mujer de 45 años con responsabilidades familiares y una antigüedad en la empresa de 5 años. Esta conductora ha alcanzado una puntuación de 94 puntos, considerándose un nivel de estrés intermedio. Los factores en los que más destaca son la estructura organizacional y el clima organizacional con un total de 22 puntos en cada uno de ellos. Sin embargo, las variables que menos estrés provocan al sujeto son el respaldo del grupo con un total de 9 puntos y la influencia del líder con una suma de 10 puntos.

El segundo sujeto que ha participado en el cuestionario ha sido un hombre de 27 años sin responsabilidades familiares que presta servicios en la empresa desde hace un año y medio. El participante ha adquirido una puntuación de 75 puntos, considerándose tal como bajo nivel de estrés. Las variables en las que más destaca el nivel de estrés son en el respaldo de grupo con un total de 20 puntos y el clima organizacional con 17 puntos. A pesar de ello, ha obtenido una baja puntuación en la tecnología con una suma de 6 puntos y la falta de cohesión con una puntuación de tan solo 4 puntos.

El tercer participante es un hombre de 61 años con responsabilidades familiares con 20 años de antigüedad. La puntuación que ha obtenido ha sido de un total de 120, por lo tanto, según la metodología aplicada en el procedimiento de este análisis el sujeto sufre estrés. En este caso destacan los factores en tecnología y estructura organizacional, obteniendo este en la tecnología un total de 21 puntos, y en la estructura 20 puntos. Sin embargo, las variables que menos estrés le provocan son el respaldo de grupo con tan solo 6 puntos y el clima organizacional con 12 puntos.

En cuanto a los conductores de autobuses urbanos, el primer sujeto que ha participado en el estudio es un hombre de 30 años sin responsabilidades familiares y una antigüedad en la empresa de 8 años. La puntuación adquirida en el cuestionario es de 118, por lo tanto, este varón sufre estrés. Los factores en los que más destaca su nivel de estrés son la estructura organizacional, con un total de 23 puntos, y la influencia de líder, con 21 puntos. A pesar de ello, ha obtenido un bajo nivel en el clima organizacional con una puntuación de 10.

El segundo participante es una mujer de 55 años con responsabilidades familiares con 22 años de antigüedad, encontrándose esta persona en una situación de pluriempleo. La calificación que ha alcanzado este sujeto es de 123 puntos, por lo que el sujeto padece

estrés. Esto se debe a que ha alcanzado elevada valoración en tecnología con una suma de 21 puntos, y estructura organizacional con 25 puntos. Así mismo, destaca la baja puntuación en el respaldo de grupo con una valoración de 11.

El tercer sujeto es una mujer de 55 años con responsabilidades familiares y una antigüedad en la empresa de 12 años. La puntuación que ha obtenido suma un total de 101 puntos, por lo que estamos ante un nivel de estrés intermedio. Esta valoración se debe a la alta calificación adquirida en el territorio organizacional con 18 puntos, y la influencia de líder con 25 puntos. Sin embargo, se puede apreciar una disminución tanto en la estructura organización con 10 puntos como en el clima organización con una suma de 10 puntos.

Respecto, a los conductores del sector ferroviario, el primer sujeto del estudio es un hombre de 41 años con responsabilidades familiares con 5 años de antigüedad. La puntuación que ha adquirido el participante en el cuestionario que evalúa el estrés laboral es de 85 puntos, es decir, presenta un bajo nivel de estrés, destacando su nivel de estrés en las variables de influencia de líder, con 23 puntos, y estructura organizacional, con 15 puntos. Sin embargo, presenta una baja puntuación en clima organización con un total de 9 puntos, destacando igualmente en respaldo de grupo con 6 puntos.

El segundo participante es una mujer de 27 años sin responsabilidades familiares que presta servicios en la empresa desde hace 2 años. La puntuación obtenida por el sujeto es de 89 puntos, por lo que muestra un bajo nivel de estrés. Esta mujer destaca en falta de cohesión con 18 puntos, y en respaldo de grupo con un total de 17 puntos. No obstante, se aprecia una baja puntuación en tecnología con un total de 6 puntos, y en la estructura organización con una suma de 10 puntos.

Por último, el tercer sujeto que ha participado en el estudio es un hombre de 49 años sin responsabilidades familiares con una antigüedad en la empresa de 15 años. La valoración adquirida en el cuestionario es de 96 puntos, presentando un nivel intermedio de estrés. El sujeto sobresale en las variables de clima organizacional con 23 puntos y en estructura organizacional con una suma de 22 puntos. Sin embargo, presenta un bajo nivel de estrés en la influencia de líder y respaldo de grupo ambos con una puntuación de 8 puntos.

Los resultados obtenidos por la Encuesta realizada por la OIT/OMS sobre el estrés laboral demostraron con seguridad que algunos de los conductores de transporte público encuestados padecen estrés.

A contar con el análisis efectuado podemos finalizar con las siguientes conclusiones:

He evaluado a 9 personas de distintos puestos de trabajo, en los conductores de autobuses de largo recorrido hemos encontrado a un sujeto que presenta un nivel de estrés intermedio, a un individuo con un nivel de estrés bajo y un trabajador que, si sufre estrés, por lo que el 33,33 % de 100 sufre estrés. Sin embargo, los conductores de transporte urbano dos sujetos sufren estrés y el tercero presenta un nivel de estrés intermedio. Por último, respecto a los conductores del sector ferroviario ninguno de padece estrés ya que dos de ellos han presentado un nivel bajo de estrés y el tercero un nivel intermedio.

Los conductores de transporte público padecen estrés por una serie de variables que influyen moderadamente en su salud como la falta de conciliación de la vida laboral, personal y familiar por los turnos de trabajo, la ausencia de instrucciones expuestas con claridad, plazos precisos y ajustados a los que están expuestos, el horario de trabajo, así como los trabajos nocturnos.

Para comenzar, los conductores de autobús de transportes urbanos y los conductores de autobuses de largo recorrido padecen mayor nivel de estrés que los maquinistas de Renfe. Era de esperar este resultado ya que los conductores de autobuses necesitan un alto nivel de concentración y atención a la carretera, es decir, se encuentran en una situación de alerta constante. Una de las razones es que existe un mayor riesgo de sufrir un accidente.

Igualmente, considero que puede facilitar la aparición del estrés y otros trastornos como el estado de violencia, tanto verbal como física, el contacto directo con los viajeros, pasajeros o con otros conductores.

Así mismo, me gustaría destacar que los conductores de transporte urbano son los trabajadores que más estrés sufren de todos los colectivos encuestados. Esto se debe a la tensión y la ansiedad que ocasionan los semáforos, pasos de cebra, la gran cantidad de peatones y vehículos, vehículos que obstaculizan el carril de circulación etc.

Cuestionario de acoso laboral de Leymann

El cuestionario de estrategias de acoso psicológico evalúa distintas estrategias de acoso, este método recibe el nombre de LIPT – 60, es decir, Leymann inventory of psychological terrorization. Esta compuesto por 60 preguntas con la finalidad de conocer las diferentes situaciones o conductas de acoso que un trabajador puede experimentar en su trabajo. El cuestionario consiste en marcar con una cruz del 1 al 4 dependiendo del grado en el que se ha experimentado el acoso. Una vez realizado, para corregir el inventario se han fijado tres parámetros que son el NEAP, es decir, el número total de estrategias de acoso psicológico, el IGAP, conocido como el índice global de acoso psicológico, y por último, el IMAP que es el índice medio de acoso psicológico.

Para calcular el NEAP es necesario sumar las respuestas que no sean cero. Así mismo, el IGAP se consigue sumando los valores del NEAP y esta suma se divide entre 60, ya que es el número total de estrategias que componen el cuestionario. Por último, el IMAP se obtiene sumando los valores asignados a cada estrategia dividido entre el NEAP.

Cabe destacar que este cuestionario está formado de 6 subescalas de acoso. La primera es la subescala de desprestigio laboral formada por los ítems 5,10,17,18,28,49,50,54,55,56,57,58,59 y 60, ya que es acoso el descredito o desprestigio que puede sufrir un trabajador. La segunda es la subescala de entorpecimiento del progreso está compuesto por las preguntas 14, 27, 32,33,34,35,37. La siguiente es la subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación formado por 3,11,12,13,15,16,51,52,53. La cuarta es la subescala de intimidación encubierta que se

refiere a amenazas y daños encubiertos, esta subescala esta compuesta por los ítems 7,9,43, 44,46,47 y 48. La siguiente subescala es la de intimidación manifiesta en relación a amenazas o restricciones como amenazas verbales o gritos, esta subescala esta formada por los ítems 1,2,4,8,19,29. Por último, la subescala de desprestigio personal que se refiere a un desprestigio de la vida personal y privada compuesta por los ítems 6,20,21,24, 25,30, 31. Sin embargo, existen ítems que no se pueden agrupar en alguna de las subescalas nombradas anteriormente.

Este cuestionario al igual que los anteriores, ha sido realizado a los trabajadores de los conductores de autobuses de largo recorrido, a los conductores de autobuses urbanos y a los maquinistas del sector ferroviario.

Respecto a los maquinistas del sector ferroviario, el primer individuo en un hombre de 34 años sin responsabilidades familiares y una antigüedad en la empresa de 10 años. En este supuesto el número total de estrategias de acoso psicológico, es decir, el NEAP es 11. Como ya he mencionado anteriormente, el NEAP es un recuento de las preguntas distintas de cero. El Índice Global de Acoso Psicológico, IGAP, es la suma de la puntuación dividida entre el número de ítems, que en este caso es 60, por lo que la valoración que ha obtenido este individuo en el cuestionario es de un total de 18 puntos, que dividido entre 60 alcanza un IGAP de 0.3. Por último, el Índice Medio de la Intensidad de las Estrategias de Acoso, se obtiene sumando la puntuación entre el NEAP, por lo que debemos de dividir 18 entre 11, es decir, 1.6.

Este individuo en un principio, puede que sufra o no conductas de acoso ya que presenta un NEAP de una puntuación relativamente baja. El valor del IMAP es superior al del IGAP y presenta diferencias muy notables, por lo que el trabajador sufre pocas conductas de acoso pero intensas. Observando las distintas respuestas en cuanto a las situaciones o conductas de acoso, es apreciable que ha experimentado un grado de acoso moderado, ya que ninguna de las respuestas aportadas indica un alto nivel de acoso. Por lo que, el sujeto padece un grado leve de acoso, estando este expuesto a poder sufrir niveles superiores y mayores conflictos y tensiones en el trabajo.

El segundo sujeto es una mujer de 55 años con responsabilidades familiares y una antigüedad en la empresa de 7 años. En este caso, la puntuación obtenida en el numero total de estrategias de acoso psicológico (NEAP) es de 7 puntos, siendo esta una cifra relativamente baja. En cuanto al Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP), el sujeto ha alcanzado un total de 0.13, ya que esta cifra resulta de dividir la suma de la puntuación, es decir, 8, entre el número de ítems, 60. Por último, el Índice Medio de acoso psicológico (IMAP) que se obtiene dividiendo la suma de la puntuación entre el NEAP, alcanza un total de 1.14.

Este trabajador ha obtenido una cifra relativamente baja en el NEAP. Como este sujeto presenta un IGAP bajo, puesto que es inferior al 1.2, nos inclinamos hacia la situación de que el trabajador no sufre acoso. De esta manera, se puede estimar que el efecto de las diferentes estrategias de acoso que influyen sobre la víctima son escasas. Naturalmente, el valor del IMAP es superior que el de IGAP, existiendo notables diferencias entre estos, por lo que el sujeto sufre pocas conductas de acoso. Sin embargo, dado que en ningún ítem se reflejan cifras elevadas, se puede decir que el sujeto sufre, como he mencionado, pocas situaciones de acoso. Por lo que, el sujeto ha

obtenido una media en el NEAP y en el IGAP apropiadamente bajas, presentando un IMAP relativamente alto, por lo que no se encuentra en una situación de acoso, pero no está exento de conflictos y tensiones en su trabajo.

El tercer sujeto es una mujer de 58 años con responsabilidades familiares que presta servicios en la empresa desde hace 20 años. El número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP) suma 26. Respecto al Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP) el individuo ha adquirido un total de 0,62, puesto que esta cifra resulta de dividir 37 que es la puntuación obtenida en los ítems del cuestionario, entre 60, que al igual que en los dos anteriores casos, son los ítems que componen el mismo. Por último, el Índice Medio de acoso psicológico (IMAP) obtiene una puntuación de 1.42, que es el resultado de dividir el número anterior, es decir, 37 entre el valor del NEAP que es 26.

Este trabajador ha adquirido una puntuación de 26 puntos en el NEAP que sin lugar a dudas es una puntuación alta que corresponde a una persona que sufre acoso. Evidentemente, el valor del IMAP es superior al del IGAP. Teniendo en cuenta las distintas respuestas aportadas por el sujeto, he de destacar dos de ellas debido a la alta puntuación que han obtenido. Por una parte, el sujeto en la pregunta 26 ha experimentado un grado de acoso de 3, por lo que este individuo ha soportado acoso por su nacionalidad, procedencia o lugar de origen. Por otra parte, el individuo también ha experimentado acoso con un grado de 4 a la pregunta número 31 sobre la realización de insinuaciones, avances o gestos sexuales.

Este cuestionario también ha sido realizado a los conductores de transporte público, el primer individuo es un hombre de 32 años sin responsabilidades familiares que presta servicios en la empresa desde hace 4 años. El número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP) suma un total de 3. En cuanto al Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP), el trabajador ha alcanzado un total de 0,06, que resulta de dividir la suma de la puntuación obtenida en el cuestionario, es decir, 4, dividido entre 60 que corresponde al número de los ítems. Por último, el índice Medio de Acoso Psicológico es 1.33, que se obtiene dividiendo el total de la puntuación alcanzada, 4, entre el NEAP, 3.

Respecto a los resultados adquiridos, el trabajador ha obtenido en el NEAP una cifra muy baja, por lo que podemos concluir en que el individuo no sufre acoso. Respecto al IMAP e IGAP muestran que el sujeto sufre pocas conductas de acoso por la diferencia que existe entre ambas.

El segundo trabajador es una mujer de 42 años sin responsabilidades familiares que presta servicios en la empresa desde hace aproximadamente 10 años. Para comenzar es necesario hacer referencia al número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP) ya que el sujeto ha alcanzado una suma de 7. Respecto al índice Global de Acoso Psicológico (IGAP), el individuo ha adquirido un total de 10 puntos que dividido entre el número de ítems alcanza un valor de 0.17. Para concluir, en cuanto al Índice Medio de Acoso Psicológico 1.43 adquirido de dividir la puntuación obtenida, es decir, 10, entre el NEAP que es 7.

En cuanto a los resultados alcanzados cabe destacar que el trabajador ha obtenido un NEAP considerado bajo por lo que lo más probable es que no padezca acoso. En cuanto al IMAP y al IGAP presentan mucha diferencia entre ellas, por lo que esta mujer sufre

pocas conductas de acoso, pero intensas. Cabe destacar, una de los ítems expuestos en el cuestionario, ya que la pregunta número 24 ha sido marcada con un 3, por lo que la trabajadora ha sido en distintas ocasiones atacada por sus convicciones políticas o sus creencias religiosas, pudiendo además haberse burlado de ella.

El tercer voluntario es una mujer de 30 años sin responsabilidades familiares con una antigüedad en la empresa de 5 años. Tras haber realizado el inventario de acoso laboral de Leymann, se puede apreciar una calificación muy elevada en el número de estrategias de acoso psicológico (NEAP), con una suma de 30 puntos, por lo que esta persona un alto nivel de acoso laboral. Sumando todos los valores asignados a cada estrategia de acoso y dividiendo esta suma entre el número de ítems del cuestionario se calcula un índice Global de Acoso Psicológico (IGAP) de 1.23 adquirido de dividir la puntuación obtenida en el cuestionario, que es 74 entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, 60. Por último, en cuanto al Índice Medio de Acoso Psicológico (IMAP) la trabajadora ha alcanzado una valoración de 2.46, que resulta de dividir la puntuación obtenida, es decir, 74 entre el NEAP que es 30.

Respecto a los resultados adquiridos, me gustaría destacar que la trabajadora sufre un alto nivel de acoso, ya que el NEAP ha obtenido una puntuación alta. En cuanto al IGAP, el sujeto también ha adquirido una puntuación alta ya que es superior a 1.2. Esta cifra refleja que, además, de sufrir un alto nivel de acoso, el efecto que las estrategias de acoso provocan sobre la víctima es muy intenso. En este supuesto, un IMAP de 2,46 cuantifica un valor alto en las respuestas positivas, por lo tanto, la intensidad y frecuencia de las conductas de acoso sufridas es elevada. Por lo que, esta mujer se encuentra de manera constante en una situación de acoso, con unos niveles muy altos, siendo probable que vaya a sufrir nuevas y mayores conductas de acoso.

Por último, el cuestionario también ha sido efectuado a los conductores de largo recorrido. Para comenzar, el primer encuestado es un hombre de 50 años con responsabilidades familiares que presta servicios en la empresa desde hace 16 años. Una vez realizado el inventario, cabe destacar que el número de estrategias de acoso psicológico (NEAP) ha obtenido una puntuación de 0. Por lo que, el Índice Global de Acoso Psicológico y el Índice Medio de Acoso Psicológico es también 0. En conclusión, este hombre no sufre conductas de acoso y siendo además poco probable que pueda sufrir conductas de acoso o tensiones en un futuro. En este resultado considero que ha podido influir los años que ha prestado servicios en la empresa, ya que se trata de una persona exento de conflictos, que crea un clima agradable y una buena relación con todos los compañeros.

EL segundo individuo es una mujer de 41 años con responsabilidades familiares con una antigüedad en la empresa de 8 años. El número de estrategias de acoso psicológico alcanza una valoración de 10 puntos. En cuanto al índice Global de Acoso Psicológico (IGAP), el sujeto ha obtenido un IGAP de 0,2, que resulta de dividir los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico, 12, entre el número total de estrategias presentes en el cuestionario, 60. Por último, el Índice Medio de Acoso Psicológico (IMAP) ha adquirido una suma de 1,2, obtenida de dividir 12 que es el total de la puntuación obtenida en el cuestionario, entre el NEAP que es 10.

En cuanto al NEAP, considero que es una cifra relativamente baja que puede corresponder a una persona que sufre acoso como a una que no. Sin embargo, al obtener el IGAP una puntuación baja y por la diferencia que hay entre el IGAP y el IMAP considero que este trabajador sufre pocas conductas de acoso y leves, ya que ninguna de ellas ha alcanzado un grado superior a 2.

El tercer sujeto es un hombre de 27 años sin responsabilidades familiares que presta servicios en la empresa desde hace 4 años. El número de estrategias de acoso psicológico que ha obtenido el individuo es 13 puntos. Respecto al Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP), el trabajador ha adquirido una valoración de 0,58 que resultan de dividir los valores asignados a cada estrategia de acoso, es decir, 35, entre el número total de estrategias consideradas, 60. Por último, el Índice Medio de Acoso Psicológico (IMAP) ha obtenido una suma de 2,69 adquirida de dividir la suma de los valores asignados a cada estrategia, es decir, 35 entre el número total de respuestas positivas, esto es, entre el NEAP, 13.

Considero que este es un caso interesante ya que de estos resultados he llegado a la conclusión de que a pesar de que el sujeto ha obtenido un NEAP relativamente bajo, y por lo tanto, sufre pocas conductas de acoso laboral, esas conductas son muy intensas, ya que la mayoría de ellas han alcanzado el grado 3 de experimentación. Esta situación se refleja en el valor del IMAP, ya que la media de las respuestas positivas es 2.69. Debido al bajo nivel del Número de Estrategias de acoso experimentadas, la diferencia entre los valores del IMAP y del IGAP es mayor.

Analizando los resultados obtenidos, me gustaría destacar que los tres tipos de conductores han sufrido acoso, concretamente 0,33 % de los participantes. Sin embargo, he de añadir que hay algunos trabajadores que sufren un acoso leve o moderado y otros que a pesar de no sufrirlo puede ser probable que lo soporten en un futuro.

Teniendo en cuenta el caso real mencionado anteriormente y los cuestionarios resultados, considero que los riesgos psicosociales dependen no solo de la empresa y las condiciones del propio trabajo, sino también de las características de los trabajadores.

Las condiciones laborales pueden afectar al trabajador de una forma u otra dependiendo de las características personales de este, debiendo el empresario evaluar y eliminar o minimizar los riesgos actuando en las condiciones y características laborales.

Por tanto, considero que en el supuesto real citado ha estado relacionado con las condiciones que este tenía en la empresa que interactuando con las características personales del trabajador. Habiendo influido además en el caso el procedimiento legal existente con el trabajador.

En cuanto a los cuestionarios, algunos trabajadores padecen estrés, el síndrome de estar quemado e incluso sufren acoso, existiendo la posibilidad, dependiendo así mismo de las características de la persona, de que conlleve a algunos trabajadores al suicidio como el conductor de autobuses de Sevilla. Por lo que es necesario, prevenir, evaluar y eliminar los riesgos, ya que estos no solo afectan a la salud de los trabajadores, alcoholismo, consumo de sustancias, trastornos... sino también influye en la empresa pudiendo afectar al absentismo o a las intenciones de abandono, los accidentes y daños a otras personas, la productividad, satisfacción y compromiso en la empresa, conductas

laborales perjudiciales e incluso puede influir en la conciliación personal, laboral y familiar.

EVALUACION Y PREVENCION DEL RIESGO

Como ya he mencionado anteriormente, es necesario realizar la evaluación de riesgos para que el empresario pueda tomar la decisión de adoptar las medidas preventivas que considere oportunas. Por lo que, se debe de evaluar cualquier posible riesgo que puede perjudicar a los trabajadores en el entorno laboral.

En cuanto al estrés, considero que presenta mucha importancia la definición de las características del trabajo, es decir, para comenzar se debe comunicar a los trabajador la finalidad y la estructura de la empresa de una forma clara, así como las competencias, los conocimientos y las capacidades de los trabajadores, también es necesario la descripción del puesto de manera clara como la finalidad, la organización, la política, la estrategia y los objetivos de la empresa, conociendo igualmente los empleados las características del puesto y midiendo que el nivel de exigencia es conveniente, presentando, por último, la misma relevancia la comunicación y el entorno social de la empresa. Por lo tanto, debemos de identificar cualquier desequilibrio que exista en la exigencia, la presión, la capacidad y los conocimientos, realizando cambios para reducir el riesgo.

Para solucionar este riesgo psicosocial es imprescindible aplicar una estrategia de redefinición del trabajo. Esta estrategia consiste en asegurarse que los trabajadores obtengan los conocimientos y capacidades oportunas para realizar sus funciones, aumentar el control sobre la forma de realizar el empleado el trabajo, incrementar el apoyo que recibe el trabajador y cambiar las exigencias laborales. Así mismo, para poder solucionar el estrés los trabajadores pueden acudir a cursos de relajación, gestión del tiempo o realizar ejercicio, igualmente es necesario aumentar el control de los trabajadores en relación a su propio trabajo, además, se debe de mejorar las condiciones físicas, la actitud y los conocimientos respecto al estrés laboral y la capacidad de afrontarlo y, por último, establecer una cultura fundada en el apoyo.

Igualmente considero que es recomendable disminuir las jornadas de trabajo prolongadas, informar a los trabajadores las características concretas de la ruta, planificar los viajes que van a realizar los empleados evitando centros urbanos, semáforos, concentración de coches..., controlar la ansiedad en cuanto a retrasos o problemas que puedan encontrarse en el camino, programar turnos de trabajo con antelación para poder conciliar la vida familiar.

El síndrome del burnout es un riesgo que puede mostrar distintos síntomas como agotamiento, despersonalización, ineficacia o baja realización personal. Para evitar la aparición de este riesgo es necesario tener en cuenta distintos ámbitos de actuación.

Por un lado, a nivel organizativo se debe promover la flexibilidad horaria, establecer planes de promoción y formación, promover el trabajo en equipo, existencia de estructuras que sean más horizontales, incrementar el control del trabajo y el grado de autonomía de los trabajadores, implantar objetivos claros, rehuir de las ambigüedades y de los conflictos de roles, mejorar la participación y promover la colaboración y la no competitividad en la organización, controlar que la carga de trabajo sea la adecuada, y

por último, definir las competencias y responsabilidades con el fin de lograr un planteamiento óptimo de las funciones de la actividad.

Por otro lado, a nivel individual suele ser útil para recuperar la energía perdida en el rendimiento los descansos o las bajas laborales, aunque es cierto que en los supuestos que se consideran más graves se suele tomar como una solución los fármacos depresivos.

Considero que mayormente la actuación más recomendable es la de proporcionar vacaciones al trabajador. Para eludir de volver a caer en el síndrome al volver el trabajo se debe de proporcionar al trabajador al menos tres periodos de vacaciones en un año. En ocasiones puede ocurrir que las vacaciones no sean la medida más recomendable por lo que hay que recurrir a cambios de actividad en el mismo centro de trabajo, consiguiendo el trabajador reponer energía ya que se encuentra en un área diferente.

Algunas veces no hay más posibilidad que llevar a cabo la terapia más radical que es cambiar de centro de trabajo originando el trabajador otros pensamientos como de curiosidad o entusiasmo. En algunos casos esta técnica no funciona ya que puede agravar el síndrome por el hecho de que el sujeto no encaje en el nuevo entorno.

Así mismo, aprecio que deben existir otras alternativas como realizar programas de formación de forma continuada y reciclaje, entrenar las situación de ansiedad y estrés, cursos de recursos emocionales, de resistencia y de fortalecimiento en cuanto a las situaciones que pueden ser estresantes, cambios de ambiente en el trabajo así como rotaciones, trabajar en técnicas de control y de reestructuración cognitiva, así como en técnicas de relajación.

Respecto a las conductas de acoso que existan en el trabajo, creo que la solución más eficaz es realizar un protocolo ya que de esta forma la empresa se comprometerá a no tolerar la aparición de estas conductas y a evitar que estas se produzcan. El protocolo se dirigirá a todos los trabajadores, siendo así mismo relevante, que todos ellos sean informados de su utilización con el fin de que identifiquen el acoso y como pueden denunciarlo.

El protocolo es un procedimiento de seguridad y salud por lo que también será necesario la previa consulta de los delegados de prevención. La manera más razonable de iniciar la realización de un procedimiento de acoso es incluyéndolo en la política de gestión de los riesgos psicosociales. Sin embargo, pueden existir otras posibilidades como un protocolo dentro del Plan de Igualdad o un protocolo plasmado en un convenio o pacto formando este parte de la negociación colectiva o un protocolo impuesto de manera unilateral por la empresa. Este procedimiento se iniciará en el supuesto de que exista una sospecha de acoso, aunque también este puede servir para analizar la exposición a factores psicosociales que originará una revisión de la evaluación de riesgos y de la planificación preventiva con la finalidad de disminuir el nivel de exposición de estos o para realizar mejoras organizativas.

En el supuesto en el que exista una conducta de acoso en la empresa, esta debe dejar atrás el procedimiento preventivo para dar paso al procedimiento sancionador o disciplinario.

Así mismo, podemos realizar otras acciones para prevenir y solucionar las situación de acoso como promover el apoyo entre los trabajadores, fomentar la negociación en los conflictos, mejorar la organización en el trabajo, incrementar la participación de los trabajadores a la hora de llevar a cabo decisiones, dotar a la empresa de igualdad y transparencia, determinar de manera clara y justa las tareas y funciones del puesto que es realizado por cada trabajador, así como una apropiada prevención de los riesgos psicosociales en la empresa.

CONCLUSIÓN

Los riesgos psicosociales pueden afectar a distintos factores de la empresa como la autonomía, la carga mental, el medio ambiente físico del trabajo, la definición del rol, las condiciones de empleo y futuro, la organización del trabajo, los estilos de mando y comunicación, el contenido de las tareas y, por último, las relaciones laborales. Estos factores a su vez pueden influir sobre los trabajadores, variando la percepción de este dependiendo de la edad, la formación, el sexo, el estilo de vida, las responsabilidades familiares, el trayecto profesional...

Los conductores de transporte público están expuestos a varios riesgos como riesgos asociados a las condiciones de seguridad, riesgos asociados a la vía y a las condiciones climatológicas, riesgos higiénicos y riesgos ergonómicos. Sin embargo, considero que los riesgos psicosociales son uno de los riesgos que más trascendencia tienen ya que pueden influir en la salud y bienestar del trabajador tanto física y psíquicamente y lo que aún les hace más importantes es la poca conciencia que tenemos sobre su repercusión.

En cuanto a la evaluación considero que es una tarea difícil en relación a proteger la salud de los trabajadores, ya que no hay una forma de medir estos riesgos y como ya he mencionado anteriormente, no se les da la importancia que merecen ya que, por ejemplo, al efectuar las encuestas el presidente del comité me explicó que en la operadora de Renfe no realizaban la evaluación de los riesgos psicosociales, y como ya he demostrado hay algunos trabajadores en esa empresa que si los padecen.

Por tanto, considero que estos riesgos no se tienen en cuenta al momento de realizar la evaluación de riesgos, no solo porque no existe un método claro, aprobado y fiable, sino también por la falta de una regulación específica. Igualmente creo que es necesario dar la atención que estos riesgos necesitan y realizar la evaluación de riesgos para así identificar y medir la magnitud del riesgo para establecer medidas preventivas.

La Agencia Europea de Seguridad y salud en el trabajo aseguran que el estrés y los riesgos psicosociales son uno de los problemas que más pueden influir en la seguridad y salud en el trabajo. A nivel europeo, el 25% de los trabajadores sufren estrés

relacionado en la totalidad de su trabajo o en casi todo el tiempo del mismo. El impacto personal y económico que puede generar el estrés no se tiene en cuenta, es decir, no se toma con la suficiente seriedad, ya que la ley de prevención de riesgos laborales ha dado más importancia a otras áreas de actuación sin tener en cuenta que la psicología es esencial para el bienestar y la salud de los trabajadores en el ámbito laboral.

En mi opinión, los riesgos psicosociales ocasionan daños, no solo en el trabajador empeorando su salud, sino también en la sociedad, ya que la existencia de estos riesgos supone bajas que son pagadas por la Seguridad Social, además de otros perjuicios para la empresa como despidos, absentismo, disminución de productividad, siniestralidad... Con lo cual, debemos entender que la prevención no es un gasto, sino una inversión, ya que la empresa podrá tener a su disposición una plantilla involucrada, con experiencia y con empleados productivos. En cambio, considero que no invertir en prevención si que es un gasto ya que el empresario deberá contratar a personal para cubrir las bajas y no solo eso, sino también formar a los nuevos trabajadores.

Me reitero en que es necesario invertir en los riesgos psicosociales como por ejemplo, mediante el análisis del puesto de trabajo, la selección de personal o la formación, ya que una persona que esté dispuesta y capacitada para realizar su puesto de trabajo, tendrá la suficiente preparación para poder realizarlo, evitando posiblemente la aparición de riesgos psicosociales como el estrés o el burnout. Siendo de la misma manera esencial la formación para evitar estos riesgos, ya que un trabajador formado tendrá los recursos y la capacidad suficiente para poder superar los miedos, la inseguridad o el estrés.

Así mismo, considero que invertir en los riesgos psicosociales también es invertir en la vida de las personas, ya que los conductores de transporte público ponen en juego día a día muchas vidas, por lo que es importante que el trabajador se encuentre satisfecho con su trabajo.

Por último, concluyo este estudio en la idea de que el empresario, en ocasiones, aumenta la productividad desmejorando las condiciones laborales de los trabajadores. Sin embargo, estos no tienen en cuenta que los trabajadores que realicen su puesto en buenas condiciones de trabajo son más productivos. Por lo que, intervenir en los riesgos psicosociales supone que la empresa aumenta su rentabilidad, no solo porque los trabajadores incrementan su productividad y compromiso con la empresa, sino también porque ahorra en esos gastos que pueden ocasionar la existencia de los riesgos psicosociales.

BIBLIOGRAFIA

1. R. Gil-Monte, P. (2006). Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional. Valencia, ES.: Riesgos psicosociales y Síndrome de quemarse por el trabajo. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/riesgos%20psicosociales.pdf>
2. Moreno-Jiménez, B., Díaz Gracia, L. (2016). Madrid, ES.: Guía Estudio sobre el Estrés por deterioro de las condiciones de trabajo. Recuperado de https://www.diba.cat/documents/467843/112963151/Guia_EstresDeterioro_Web.pdf/2b5615d9-eae1-42e2-83f8-640f90c5b78e
3. Kalimo, R., El-Batawi, M., Cooper, G. (1988). Organización Mundial de la Salud. Ginebra, CH.: Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsession%20id=5B1B1A437262123A8040759F6EA1CC6F?sequence
4. Moreno-Jiménez, B., Báez León, C. (2010). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, ES.: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
5. Martín Daza, F., Pérez Bilbao, J. (1997). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
6. Moreno, B. (1996). ORP journal. ES.: Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socioeconómico. Recuperado de <http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7>
7. Luceño Moreno, L., Martín García, J., Jaén Díaz, M., Díaz Ramiro, E. (2005). Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad. Madrid, ES.: Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Recuperado de <https://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/113/C00031080.pdf?sequence=1%20impoor>

8. Peiró Silla, J. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales. Valencia, ES.: Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=ZaxWeJSYZE8C&printsec=frontcover&dq=ri+esgos+psicosociales&hl=es-#v=onepage&q&f=false>
9. Román Collazo, CA., Hernández Rodríguez, Y. (Junio, 2011). El estrés académico: una revisión crítica del concepto desde las Ciencias de la Educación [Publicación en un foro online]. Mensaje publicado en <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=45045>
10. Slipak ,O. (1991). ALCMEON. AR.: Historia y concepto del estrés. Recuperado de https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm
11. Organización Mundial de la Salud, Organización Internacional de la Salud. Cuestionario sobre el estrés laboral. Recuperado de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm
12. Miravalles, J. (2010). Gabinete Psicológico. Zaragoza, ES.: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
13. González de Rivera, J., Rodríguez-Abuín, M. (2003). Inventario de acoso laboral del Leymann. ES.: Cuestionario de estrategias de acoso psicológico. Recuperado de https://www.fpsomc.es/sites/default/files/inventario_acoso_laboral_leyman.pdf
14. Unión General de Trabajadores. (2011). Fichas de prevención: Factores Psicosociales. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf
15. Martín Daza, F., (1993). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf
16. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2011) ES.: ¿Es estresante mi trabajo? Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/CATALOGO%20DE%20PUBLICACIONES%20ONLINE/FOLLETOS/NOVEDADES%202011/trip_estres.pdf

17. Margarita Quiceno, J., Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)” Medellín , COL.: Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/1031/1/v10n2a12.pdf>
18. Fidalgo Vega, M. , (2006) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”(I): definición y proceso de generación. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
19. Fidalgo Vega, M. , (2005) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”(II): consecuencias, evaluación y prevención. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf
20. Bresó Esteve ,E ., Salanova,M., Schaufeli, W., Nogareda, C. (2005) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”(III): Instrumento de medición. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
21. Perez Bilbao , J ., Nogareda Cuixart, C. (1998) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 489: Violencia en el lugar de trabajo. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf
22. Hirigoyen, M-F. (2001). El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona , ES. Recuperado de http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/41/recen2.pdf
23. Velázquez, M., (2002). La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o “mobbing”. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_I_NSHT/2002/17/artFondoTextCompl.pdf
24. Martín Daza, F. , Pérez Bilbao, J. (1998) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de Prevención 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf
25. Ministerio de igualdad (2010). Acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral. Madrid, ES. Recuperado de

<http://www.igualdadenlaempresa.es/enlaces/webgrafia/docs/acoso-sexual-y-acoso-por-razon-de-sexo-en-el-ambito-laboral-2010.pdf>

26. Vicente Romero, R. , Puerta Jiménez, I., Martínez López, A. (2016). *Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario*. Alicante, ES. Editorial área de innovación y desarrollo.
27. Carro Hernández, M. (2017, Enero 14). El Derecho de Trabajo y los riesgos psicosociales.
28. Fernández García, R. (2011). Introducción al riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. ES. Recuperado de <http://prevencion.umh.es/files/2011/11/introduccion-al-riesgo-psicosocial-o-derivado-de-la-organizacion-del-trabajo2.pdf>
29. Salanova, M. , Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio de Burnout. Castellón, ES.: Recuperado de <http://papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
30. Hoyo, Delgado. M.A. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, ES.: Estrés laboral. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
31. Sindicato Unión General de Trabajadores. (2011). Fichas de prevención : Factores Psicosociales. Es.: Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf
32. Martín Daza, F. (1998) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de 318: El estrés : proceso de generación en el ámbito laboral. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf
33. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2002). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Trabajaremos contra el estrés. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Folleto/s/Ergonomia/Ficheros/Trabajemos_estres.pdf
34. Martín Daza, F. (1993) . Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES.: Nota Técnica de prevención 318: El estrés : proceso de generación en el ámbito laboral. Recuperado de

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf

35. Nogareda Cuixart, S. (2000). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ES: Nota técnica de prevención 574: Estrés en el colectivo docente: Metodología para su evaluación. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_574.pdf
36. Neffa, J. C (2015). Los riesgos Psicosociales en el trabajo. BA Recuperado de <http://www.cyted.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>
37. Bonilla, Rueda, L.R, Garafo , Rojas, A.I. (2017). Condiciones Laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol18_2_17/rst08217.pdf
38. Fernandez, Garcia , R. (2011), *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante, Es, Editorial Club Universitario.

<https://books.google.es/books?id=AkPuDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=riesgos+psicosociales+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-6vvav-LbAhUMasAKHfB4COUQ6AEIOjAE#v=onepage&q=riesgos%20psicosociales&f=false>
39. Secretaria de Acción sindical, Salud Laboral y Medio ambiente. (2000). Sindicato Unión General de Trabajadores. ES. : Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral. Recuperado de http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf
40. Merino Suarez, O. (2016). Fremap , Mutua colaboradora con la Seguridad Social. ES. : Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa. Recuperado de <http://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/LIB.023%20-%20Manual%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20riesgos%20psicosociales%20en%20la%20empresa.pdf>
41. El-Sahili Gonzalez, L.F. (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. MX. Editorial El Manual moderno, S. A.
https://books.google.es/books?id=zrqsCgAAQBAJ&pg=PT141&dq=solucion+burnout&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigyeCNro_dAhUvxYUKHfDZA0EQ6AEINTAC#v=onepage&q=solucion%20burnout&f=false

42. Vicente, Rojo, J. Cervera, A. M^o . (2005). *El mobbing o acoso laboral*. Madrid, ES. Editorial Tébar, S.L.
<https://books.google.es/books?id=kUtzpsGLAKgC&printsec=frontcover&dq=MOBBING+O+ACOSO+EN+EL+TRABAJO&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiesdO85K3cAhUSbVAKHUYEAE4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=MOBBING%20O%20ACOSO%20EN%20EL%20TRABAJO&f=false>

ANEXO 1

Cuestionario Maslach Burnout Inventory

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

ANEXO 2

INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN

(Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (LIPT-60) .

Marque con una cruz (X):

El cero (“0”) si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno (“1”) si la ha experimentado un poco

El dos (“2”) si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres (“3”) si la ha experimentado bastante y

El cuatro (“4”) si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4

13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4

49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

ANEXO 3

Cuestionario sobre el estrés laboral OIT – OMS

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

- 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
- 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
- 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
- 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
- 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
- 6. Mi supervisor no me respeta.
- 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
- 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
- 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
- 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
- 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario
24. La cadena de mando no se respeta
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.