



Universitat
de les Illes Balears

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DEL PARQUE NATURAL PENÍNSULA DE LLEVANT MEDIANTE EL MÉTODO CoPsoQ ISTAS 21

Llorenç Vicens Tortella

**Máster Universitario en Salud Laboral (Prevención de Riesgos Laborales)
Centro de Estudios de Postgrado**

Universidad de las Illes Balears

Año Académico 2021-2022

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DEL PARQUE NATURAL DE LA PENÍNSULA DE LLEVANT MEDIANTE EL MÉTODO CoPsoQ ISTAS 21

Llorenç Vicens Tortella

Trabajo de Fin de Máster

Centro de Estudios de Postgrado

Universidad de las Illes Balears

Año Académico 2021-2022

Palabras clave del trabajo:

Riesgos Psicosociales, Trabajadores del Parque Natural de Llevant, CoPsoQ Istars21, Prevención, Mejoras.

Tutor: Albert Sesé

Llorenç Vicens Tortella TFM MSL 2021-2022

Diligencia de refrendo de autoría:

El abajo firmante Llorenç Vicens Tortella da fe de que este Trabajo de Fin de Máster ha sido elaborado fundamentalmente por él mismo y no es copia de otro trabajo elaborado por otra persona.

Llorenç Vicens Tortella

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Resumen | 5 |
| 2. Justificación | 6 |
| 3. Introducción | 7 |
| 4. Objetivos | 9 |
| 5. Metodología | 14 |
| 6. Evaluación de riesgos | 20 |
| 6.1 Identificación de los factores de riesgo a evaluar | 21 |
| 6.2 Trabajo de campo | 24 |
| 6.3 Resultados | 25 |
| 7. Análisis de los Resultados | 31 |
| 8. Propuesta de Medidas Preventivas | 35 |
| 9. Conclusiones | 40 |
| 10. Bibliografía y Referencias | 42 |
| 11. Anexo | 44 |
| Anexo I. Formulario para Entrevista | 44 |

1. Resumen

El presente trabajo persigue evaluar los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores y trabajadoras en el Parque Natural Península de Llevant, durante el desarrollo de sus funciones diarias. Igualmente, se plantea la creación de un plan de mejora aplicable al área, permitiéndoles dar continuidad a sus tareas de una forma sana, amena y productiva.

La evaluación de riesgos psicosociales se realizó mediante el método científico **CoPsoQ IstaS 21**, en su versión corta para empresas con menos de 25 trabajadores, para la recogida de datos cuantitativos, apoyados en la **Entrevista** como instrumento de evaluación complementaria para recabar los datos cualitativos.

Se evaluaron ocho (8) trabajadores de la plantilla conformada por un total de once (11) empleados, mediante la realización del cuestionario **IstaS-21** que permitió identificar y medir los principales factores psicosociales como generadores de riesgo en el entorno laboral. En su versión corta, consta de 30 preguntas correspondientes a las 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales más prevalentes: Exigencias psicológicas cuantitativas, Ritmo de trabajo, Exigencias psicológicas emocionales, Doble presencia, Influencia, Posibilidad de desarrollo, Sentido, Calidad de liderazgo, Previsibilidad, Claridad de rol, Conflicto de rol, Inseguridad sobre el empleo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Justicia y Confianza vertical.

Los resultados que se obtuvieron con porcentajes desfavorables más altos se ubican en las dimensiones: Liderazgo, Previsibilidad, Justicia, Conflicto de rol y Sentido del trabajo.

Una vez identificados y valorados los riesgos psicosociales de acuerdo al nivel de riesgo asociado, los trabajadores evaluaron las causas de origen y proponen un plan de medidas que resulten más oportunas y mejoren sus condiciones de trabajo, vida, y salud física y psicológica.

Los trabajadores del Parque tienen una exposición considerable a los riesgos psicosociales y requieren una inmediata adopción de medidas de mejoras, con el fin de minimizar el impacto negativo sobre su salud.

Palabras claves: *Riesgos Psicosociales, Trabajadores del Parque Natural de Llevant, CoPsoQ IstaS21, Prevención, Mejoras.*

2. Justificación

La evaluación de riesgos psicosociales y su impacto en los trabajadores de la administración pública, específicamente los del Parque Natural de la Península de Llevant, ubicada en Artà, surge ante diversas situaciones adversas que manifiesta el personal en sus relaciones laborales.

En este sentido, los trabajadores del Parque requieren adoptar las medidas necesarias para una adecuada organización del trabajo, tales como: la distribución de horarios, comunicación eficaz y en general la gestión de conflictos internos por desavenencias, contradicciones entre los jefes, entre otros.

Así mismo, los trabajadores expresan estar expuestos a conductas y actitudes que no cumplen la política preventiva y causan situaciones de riesgo tanto físico como emocional. Se han producido accidentes laborales, por alteraciones físicas y psíquicas que han afectado la salud y desempeño laboral de los trabajadores, los cuales se muestran a continuación.

Tabla 1. Registro de Accidentes laborales

| No | Accidente | Zona del Cuerpo | Fecha | Baja | Días de Baja |
|----|--|-----------------|----------|------|--------------|
| 1 | Pisadas sobre objetos | Tobillo | 31/01/20 | Si | 8 |
| 2 | Sobre esfuerzos puntuales | Cuello | 19/06/20 | Si | 17 |
| 3 | Sobre esfuerzos puntuales | Brazo | 01/07/20 | No | -- |
| 4 | Sobre esfuerzos puntuales | Hombro | 03/07/20 | Si | 47 |
| 5 | Sobre esfuerzos puntuales | Brazo | 08/09/20 | Si | 55 |
| 6 | Sobre esfuerzos puntuales | Brazo | 01/11/21 | Si | 2 |
| 7 | Golpes y contactos con elementos móviles | Brazo | 04/02/21 | Si | 86 |
| 8 | Golpes y contactos con elementos móviles | Muñeca | 01/10/21 | No | -- |
| 9 | Sobre esfuerzos puntuales | Espalda | 25/10/21 | Si | 4 |
| 10 | Sobre esfuerzos puntuales | Rodilla | 18/03/22 | No | -- |

Es importante señalar, que en los últimos tiempos se han producido muchas bajas de personal, y han solicitado cambios, ocasionando aumento en la carga de trabajo.

Cabe destacar, que se han realizado intervenciones anteriores con la asistencia de personal especializado de IBANAT, mediante reuniones conciliatorias, terapias de grupo, y aun persiste la exposición de riesgos psicosociales, expresado en malestar general por parte de los trabajadores. Los informes elaborados por el personal de IBANAT son de carácter "Confidencial", razón por la cual los trabajadores del Parque no tienen acceso a dicha información.

Por tales motivos, es de gran interés identificar la realidad de estas situaciones, si se dan, en qué medida y cómo se podrían solucionar.

Este trabajo propone la evaluación de los riesgos psicosociales, identificando los factores de riesgo y su prevalencia con el objetivo de eliminarlos o mitigarlos mediante la implementación de medidas viables que puedan subsanar la situación y ayuden a proteger la salud mental y fisiológica de los trabajadores del Parque Natural de la Península de Llevant.

3. Introducción

En la actualidad, en el ámbito laboral, existe cada vez más una mayor consciencia de la necesidad e importancia de fomentar una cultura preventiva y de adoptar actitudes que favorezcan un clima laboral adecuado. Del mismo modo, por parte de cada integrante, se hace evidente la necesidad de asumir las responsabilidades asociadas al ámbito de sus competencias, de adoptar las medidas necesarias para que la organización del trabajo permita la creatividad, la iniciativa, la autonomía suficiente, la cuantificación de tareas que asegure un reparto equitativo del volumen de trabajo, entre otros aspectos.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo ha definido los «riesgos psicosociales en el trabajo» como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores».

Los riesgos psicosociales están asociados con resultados psicológicos, físicos y sociales negativos que surgen tanto de una organización como de una gestión desfavorable en el lugar de trabajo. Estos riesgos incluyen, entre otros, trabajo excesivamente exigente y/o tiempo insuficiente para completar las tareas, conflicto de roles y ambigüedad de roles, comunicación ineficaz, cambio organizativo mal gestionado y precariedad laboral, y dificultad para compaginar los compromisos laborales con la vida personal. (Toukas, Delichas, Toufekoula y Spyrouli, 2015).

La existencia de estos riesgos en el trabajo puede afectar, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo.

Otro aspecto que influye en la aparición de estrés es la estructura y organización laboral del trabajo, caracterizado por ser muy centralizado, jerárquico y autoritario, destacando la supervisión y el rol del liderazgo. El liderazgo en la actualidad es considerado un concepto central para comprender las dinámicas laborales y organizacionales. Este concepto se ha considerado como una competencia básica de los directivos.

El rol del liderazgo implica fomentar el crecimiento y la participación personal, impulsar la creatividad y desarrollar habilidades en todos los miembros de la organización. Para lograrlo, el líder debe poseer la capacidad social y cognitiva para aportar, crear y desarrollar equipos altamente efectivos. Es necesario que los líderes tengan las competencias de escucha, de resolución ágil de las necesidades de sus colaboradores y la capacidad de delegar.

Benítez, Medina & Munduate (2012), Choi Y. (2013) y Lee (2009), señalan que un enfoque constructivo del conflicto, a través de la integración y el compromiso, más que a través de la dominación o la obligación, es esencial para aumentar la satisfacción y productividad de los empleados y, a su vez, reducir el abandono.

Por otra parte, Kim *et al.* (2017), concluye que las percepciones de un clima laboral irrespetuoso y un trabajo colaborativo deficiente son las principales consecuencias del conflicto interpersonal. A nivel organizacional las principales fuentes de conflicto son: la ambigüedad del rol de los trabajadores, la estructura inadecuada de los canales de comunicación y flujos de trabajo ineficientes. Estos aspectos evidencian negativamente la satisfacción laboral y la intención de permanecer o abandonar.

Como garante de los derechos de los trabajadores, el gobierno español ha generado una serie de leyes, normas y sentencias que protegen a los trabajadores de todos los sectores, tomando en cuenta como principal la atención de los riesgos laborales en general, descritas en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, en la cual en su artículo 14 establece que *todos los trabajadores serán protegidos ante cualquier riesgo que pueda acarrear sus labores, este derecho deberán garantizarlo los empleadores a sus trabajadores.*

Es por ello, que para consolidar y garantizar el cumplimiento del marco legal en materia laboral, así como la protección y salud de los trabajadores en el país, se requiere la presencia de expertos en el área de salud laboral y prevención de riesgos laborales que cubran los aspectos físicos y psicológicos en los sectores públicos y privados.

Con el resguardo de la salud mental, la evaluación de los riesgos psicosociales en el área laboral ha tomado un gran auge a nivel mundial, estos al no ser visibles se han convertido en un enemigo silencioso para la salud de los trabajadores, tanto físico como psicológico.

La evaluación de los factores psicosociales es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Cabe destacar la dificultad que tiene la identificación y el tratamiento de estos factores psicosociales reflejada desde los inicios de su estudio; “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p.3). La evaluación de riesgos psicosociales se sigue considerando como la mejor forma de combatirlos.

Moncada S, Llorens C, Navarro A, Kristensen (2005), realizaron un análisis de la adaptación y validación del método CoPsoQ a la lengua castellana, concluyendo que el método CoPsoQ-Istas-21 tiene evidencias suficientes que demuestran su validez y fiabilidad para ser usado en la evaluación de riesgos psicosociales en grandes, medianas y pequeñas empresas.

El método CoPsoQ-Istas 21 identifica y localiza los riesgos psicosociales, a la vez que facilita la implementación de las medidas preventivas y el plan de actuación para llevarlo a cabo. Es uno de los métodos más utilizados y respaldado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

La evaluación de riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir y/o corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales que puedan estar afectando el bienestar y salud física y psicológica de los trabajadores que integran la plantilla del Parque Natural Península de Llevant, mediante su identificación, tratamiento y mitigación, permitiendo establecer medidas y acciones oportunas para minimizar los riesgos psicosociales detectados, utilizando el método CoPsoQ-Istas 21, versión corta.

Los riesgos psicosociales han de ser evaluados y gestionados.

4. Objetivos

Objetivo General

Identificar y medir a qué riesgos psicosociales están expuestos los trabajadores y trabajadoras del Parque Natural de la Península de Llevant de Artà al desarrollar sus funciones laborales diarias.

Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosociales asociados al trabajo enmarcado dentro de las actividades diarias del Parque Natural.
- Evaluar los riesgos psicosociales asociados al trabajo en las actividades del Parque Natural.
- Proponer un plan de mejora, correcciones y seguimiento para minimizar el impacto de los riesgos psicosociales.

Propuesta de Valor

Detectar los factores de riesgos psicosociales a partir de las percepciones de los trabajadores del Parque sobre las condiciones psicosociales de su trabajo, obteniendo información que identifiquen situaciones desfavorables en el marco laboral y ayuden a una mejora en el clima psicosocial.

Ámbito de Aplicación

La validez de este estudio es aplicable exclusivamente a los trabajadores en plantilla del Parque Natural de la Península de Llevant, ubicado en Artà, a quienes acepten realizar el cuestionario libremente. El resultado no se podrá extrapolar a ningún otro contexto similar. Esto es debido a que las respuestas del cuestionario son una percepción personal e individual de un trabajador en un contexto concreto y no puede extrapolarse a instituciones similares.

Descripción de la Organización

El **parque natural de la Península de Llevant** es un espacio natural protegido, con grandes valores naturales y culturales, constituido por diferentes hábitats mediterráneos, como los encinares, los acebuchales y los pinares, los acantilados, las playas arenosas y las torrenteras, que se combinan con los ecosistemas agrarios creados a lo largo del tiempo, formando una de las zonas de paisaje más ricas y diversas de Mallorca.

Ubicación: El Parque natural se encuentra ubicado al nordeste de la isla de Mallorca, en la península de Llevant, en el término municipal de Artà.

Superficie: 21.507 hectáreas terrestres y marítimas.

Fue fundado en el año 2001 como parque natural de la Península del Este (Levante), con una ampliación en el 2002 en la cual se declara el Parque natural de la península de Llevant que incluye la naturaleza de casi toda la península de Artà.

Se le considera como un área natural de gran interés, y es una zona especial de protección de las aves y fauna marina.

En el Parque encontramos variedad de flora, aves, insectos, fauna típica de la región, cultivos extensivos de olivo, almendro, higuera y algarrobo, y para conseguir la regeneración de los pastos de los rebaños de ovejas y cabras, se ha favorecido la presencia de especies que rebrotan fácilmente, como el carrizo y el palmito.

La gran diversidad de ambientes: acantilados, cuevas y simas, fuentes y torrentes, bosques y monte bajo, hace que este Parque natural sea un área de gran valor paisajístico.

Usos y Actividades: Servicio público y gubernamental.

- ✓ Visitas con itinerarios guiados para el público en general.
- ✓ Actividades educativas.
- ✓ Estudios científicos que no impliquen recolección de muestras o alteraciones ambientales.
- ✓ Actividades deportivas en grupo previa autorización.
- ✓ Excursiones guiadas previa reservación.
- ✓ Aprovechamiento forestal que no modifiquen la composición, estructura y funcionamiento ecológico de la vegetación.
- ✓ Pastoreo extensivo y recolección de frutos silvestres, espárragos, setas y níscalos, hoja de palma y otros productos de recolección tradicional.

Plantilla: En la actualidad el personal del Parque Natural de la Península de Llevant lo conforman 11 trabajadores, a quienes debemos resguardar su confidencialidad, anonimato e integridad durante todo el proceso.

Organigrama General



Figura No. 1 Organigrama General
Fuente: Elaboración propia

Funciones de los Puestos de Trabajo

Facultativo superior de los espacios naturales

Funciones:

- Elaboración y redacción de proyectos, informes técnicos y dictámenes, sobre materias objeto del área a la que esté adscrito.
- Dirigir y coordinar al personal asignado a la actividad que desarrolle.
- Participar en grupos, comisiones o equipos relacionados con sus funciones.
- Trabajos administrativos, de campo de control y seguimiento de los trabajos.
- Ejecutar las directrices relacionadas con las materias específicas de cada área, recibidas de su superior jerárquico.
- Desarrollar cualquier otra responsabilidad no contemplada, pero que sea propia de su titulación y de las competencias generales de su ámbito profesional.
- Cumplir y hacer cumplir la normativa vigente en prevención de riesgos laborales, así como las recomendaciones del coordinador, en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Facultativo técnico en educación ambiental

Funciones:

- Realización de las tareas bajo las órdenes directas y supervisión de un facultativo superior del IBANAT
- Acompañamiento de las visitas de los centros escolares y otros colectivos.
- Evaluación de las visitas guiadas.
- Colaboraciones con la elaboración de programas de educación, interpretación y comunicación ambiental.
- Presentación y mantenimiento de los programas de la oferta educativa de la Consejería competente en la materia.
- Colaboración con programas de Educación y Divulgación Ambiental de la Consejería competente en la materia.
- Desarrollar cualquier otra responsabilidad no contemplada, pero que sea propia de su titulación y de las competencias generales de su ámbito profesional.
- Cumplir y hacer cumplir la normativa vigente en prevención de riesgos laborales, así como las recomendaciones del coordinador, en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Informador recepcionista

Funciones:

- Realización de las tareas bajo las órdenes directas de un facultativo técnico o superior
- Atención e información al público.
- Recogida y elaboración de resúmenes en relación de datos de estadísticas y de uso público y cálculos de estadística elemental.
- Redacción de correspondencia con iniciativa propia.
- Manejo, en su caso, de caja de cobros y pagos efectuando las anotaciones correspondientes.
- Comunicaciones telefónicas y de fax, radiofónicas internas y externas, y correo electrónico.
- Elaboración de documentación relacionada con el control y seguimiento de la actividad administrativa.

- Control de equipamientos en su caso: Exposiciones, aparatos audiovisuales, meteorologías, etc.
- Atención a grupos y visitas determinados.
- Distribución de publicaciones: trípticos, información turística, etc., gestión básica de comunicaciones radiotelefónicas internas y externas.
- Cumplir la normativa vigente en prevención de riesgos laborales, así como las recomendaciones del coordinador, en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales
- Desarrollar cualquier otra responsabilidad no contemplada, pero que sea propia de su titulación y de las competencias generales de su ámbito.

Capataz brigada de conservación

Funciones:

- Realización de las tareas bajo las órdenes directas de un capataz en jefe y/o de un capataz responsable de brigadas, de un facultativo técnico y supervisión de un facultativo superior del IBANAT.
- Organización de trabajos, comunicación con técnicos del IBANAT, ejecución de las instrucciones recibidas de los anteriores y de documentos técnicos, así como la elaboración de informes.
- Realización de trabajos de silvicultura para la prevención de incendios forestales, mejoras en zonas forestales, adecuación de cursos de agua o lucha contra plagas.
- Realización de trabajos de reforestación y tareas de apoyo a la extinción de incendios forestales y/o realización de tareas básicas de construcción, mejoras o mantenimiento básico de infraestructuras, tratamientos silvícolas y trabajos de conservación de la biodiversidad dentro de espacios naturales o fincas públicas, en función del departamento al que esté asignado.
- Comprobar la ejecución de los trabajos realizados por los trabajadores a su cargo.
- Responsable de vehículos, maquinaria, combustibles y sistemas de comunicación. Mantenimiento básico de dichos equipos, incluido la limpieza.
- Responsable del transporte del personal asignado al puesto de trabajo.
- Responsable de las medidas de seguridad en el trabajo de los personales que tiene asignado.
- Manejo, en su caso de caja de cobros y pagos efectuando las anotaciones correspondientes, en función del departamento al que esté asignado.
- Apoyar las operaciones auxiliares de los trabajos con medios aéreos.

Componente brigadas/ trabajadores forestales

Funciones:

- Realización de tareas bajo las órdenes del superior inmediato, y la supervisión de un técnico facultativo del IBANAT, en función del departamento asignado, en trabajos forestales, de silvicultura o extinción de incendios y de mantenimiento de infraestructuras o realización de tareas básicas de construcción, mantenimiento y mejora de infraestructuras, así como trabajos de conservación de especies vegetales y animales en función del departamento asignado y que supongan el uso de herramientas mecánicas o manuales, en espacios naturales y fincas públicas.
- Desarrollar cualquier otra responsabilidad no contemplada, propia de su titulación y de las competencias generales de su ámbito profesional.
- Realización de tareas básicas de albañil, electricista, fontanero y/o carpintero
- Manejo, en su caso de caja de cobros y pagos efectuando las anotaciones correspondientes, en función del departamento al que esté asignado.
- Ejecutar trabajos de vigilancia y detección de incendios forestales
- Apoyar las operaciones auxiliares de los trabajos con medios aéreos.
- Actuar en emergencias, catástrofes, fenómenos meteorológicos adversos y calamidades públicas, cuando la consejería competente lo requiera.
- Cumplir la normativa vigente en prevención de riesgos laborales, así como las recomendaciones del coordinador, en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales
- Formar parte de la brigada helio-transportada o cualquier otro servicio relacionado con medios aéreos.

Celador áreas naturales

Funciones:

- Realización de tareas bajo las órdenes del superior inmediato, y la supervisión de un técnico facultativo del IBANAT
- Vigilancia y control e información de la normativa de los Espacios naturales, Parques Nacionales, Padres Naturales y fincas públicas bajo la dirección técnica correspondiente.
- Trabajos de apoyo logístico en proyectos de conservación de flora y fauna.
- Colaboración con personal de la Consejería competente en la materia.
- Recogida de muestras y toma de datos de campo en determinantes equipos.
- Apertura y cierre de instalaciones y equipos relacionados.
- Ejecutar trabajos de vigilancia y detección de incendios forestales.
- Realización de las tareas puntuales en trabajos forestales, de silvicultura y de mantenimiento de infraestructuras y de extinción de incendios forestales.
- Actuar en emergencias, catástrofes, fenómenos meteorológicos adversos calamidades públicas, cuando la consejería competente lo requiera
- Cumplir la normativa vigente en prevención de riesgos laborales, así como las recomendaciones del coordinador, en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales
- Desarrollar cualquier otra responsabilidad no contemplada, pero que sea propia de su titulación y de las competencias generales de su ámbito profesional.

5. Metodología

5.1. Método

La evaluación se ha basado en el método científico **CoPsoQ ISTAS-21 V2 versión corta**, por ser uno de los métodos más efectivos y utilizados en la evaluación de riesgos e investigación en organizaciones cuyas plantillas sean menores de 25 trabajadores, para prevenir en origen, eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar hacia una organización del trabajo más saludable.

5.2. Instrumentos

Se han empleado dos técnicas o instrumentos de evaluación complementarios entre sí: el cuestionario **CoPsoQ ISTAS 21** para la recabar los datos cuantitativos y la **Entrevista** personal para complementar la recogida de datos cualitativos.

5.2.1. CoPsoQ ISTAS 21 V2

Este método de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo psicosocial, es la adaptación a la realidad española del CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Hay tres versiones del método: corta, para empresas de menos de 25 trabajadores, media para más de 25 trabajadores y versión larga destinada a investigación.

El método **CoPsoQ ISTAS 21** es citado como referencia en documentos de instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud, mostrado como ejemplo de buena práctica por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el *Institute of Work, Health and Organizations*, y utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

Su desarrollo es gestionado de forma cooperativa bajo los principios de investigación, lo cual garantiza su actualización y adaptación a los cambios en el mundo del trabajo y al avance del conocimiento científico de forma regular y rigurosa.

Este instrumento conceptualiza las cuatro grandes dimensiones psicosociales (exigencias psicológicas en el trabajo, control o influencia, apoyo social en la empresa, calidad de liderazgo y compensaciones) de las que forman parte un total de 20 dimensiones, a la que se añade la dimensión de doble presencia. Estas 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que pueden existir en el mundo laboral.

El modelo permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan a la salud, así como definir los factores de riesgo psicosocial. En la versión 2 del método se han incorporado la confianza y la justicia organizacional, ya que los estudios de la última década han aportado evidencia de su relación con la salud y el bienestar.

Cabe destacar, que esta metodología prevé, de forma diferenciada y específica, las necesidades de las micro y pequeñas empresas que son las que tienen una presencia fundamental en nuestro tejido empresarial, alcanzando un 94,6% de las empresas con 25 o menos personas trabajadoras, del conjunto de personas asalariadas según datos de 2013 del Departament de Treball Afers Socials i Famílies (DTASF).

En la pequeña empresa, la identificación, la valoración, la localización de las exposiciones, la determinación de los orígenes, y la identificación y propuesta de medidas preventivas y su implementación requieren de procesos más simplificados que en la mediana y gran empresa. Aún así, exige el cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos psicosociales.

Los resultados que se obtienen de la aplicación del cuestionario son considerados como oportunidades para la identificación de aspectos para la mejora de la organización del trabajo. Por tanto, es un buen punto de partida para conocer lo que puede estar ocurriendo de manera “encubierta” y que está afectando a la salud de los trabajadores y al buen hacer de la organización.

Resulta de vital importancia -a nivel metodológico, operativo y legal- que en la aplicación de este método se cuente con la participación activa de los implicados, la dirección de la institución y los trabajadores. La participación activa de los trabajadores es una condición imprescindible en la utilización del método.

El método CoPsoQ incluye un cuestionario de respuesta individual, pero el tratamiento de los datos es colectivo, con el único objetivo de valorar la exposición a los riesgos psicosociales. No evalúa al individuo, sino las condiciones de trabajo.

Se basa en un cuestionario individual de respuesta voluntaria, y es importante asegurar que el personal lo pueda llenar libremente, sin coacción alguna por parte de la organización o de cualquier otro compañero de trabajo.

Igualmente, se ha de garantizar el anonimato y su confidencialidad, para así favorecer la máxima participación por parte de los empleados.

La metodología CoPsoQ PSQCAT versión corta, tiene características propias muy relevantes que nos inclinaron a su utilización:

1. Identifica y mide factores de riesgo, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud. Está basado en evidencias científicas con una base conceptual clara y explícita.
2. Es un instrumento internacional: de origen danés y en los actuales momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia.
3. La versión para el Estado español está validada y es fiable.
4. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta, pero en todos los casos se usan las mismas definiciones e instrumento de medida, lo que posibilita las comparaciones entre ocupaciones y sectores.

5. Otra consideración de gran importancia es la equidad. El sentido y el espíritu de la prevención es garantizar que el trabajo no sea nocivo para la salud, independientemente de la actividad, ocupación o cualquier otra condición social. Sólo los análisis con métodos universales pueden garantizar que otorgamos a la salud de los trabajadores y trabajadoras en peores condiciones la misma importancia que se da a los colectivos más favorecidos.
6. Es una metodología que tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores. Existe una tercera versión para investigadores/as.
7. Utiliza la técnica del cuestionario individual, anónimo, confidencial y de respuesta voluntaria.
8. El análisis de los datos está estandarizado y se puede realizar a través de una aplicación informática de uso muy sencillo. En nuestro caso, no empleamos la aplicación informática.
9. Es una metodología cuyos resultados permiten detectar áreas de mejora y el desarrollo de alternativas más saludables de la organización del trabajo.
10. Otro de los aspectos más novedosos del CoPsoQ ISTAS21 -en el Estado español- es el uso de niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones.
11. Es un proceso de intervención descrito paso a paso: a) acuerdo para la utilización del método, b) recogida de datos, c) análisis de resultados, d) identificación de las causas orígenes de los riesgos, e) desarrollo de medidas de mejoras más viables.
12. Es una metodología de utilización pública y gratuita.

El método CoPsoQ-Istas 21 identifica y localiza los riesgos psicosociales, a la vez que facilita la implementación de las medidas preventivas y el plan de actuación más adecuado para llevarlo a cabo.

5.2.2. Entrevista

La recogida de datos cualitativos se ha completado con la técnica de la entrevista. Concretamente, una entrevista semiestructurada realizada a los trabajadores para evitar que la opinión de las jefaturas pueda influir sobre la opinión de los trabajadores, asegurando la ausencia de interferencias en los resultados.

Así mismo, este instrumento permitió obtener información de manera personal y privada de las personas entrevistadas, así como, contrastar la información dada por el resto de trabajadores evaluados.

El uso de este instrumento permitió tomar en cuenta la actividad que desarrolla el trabajador, las características de su puesto de trabajo y sus propias características individuales.

La entrevista semiestructurada es de elaboración propia, en función de los resultados obtenidos.

Con el uso de la *Entrevista* se garantizó una participación aún más directa de los trabajadores en la evaluación de riesgos, permitiendo que éstos expresaran sus opiniones e ideas, posibilitando obtener información de la percepción que tienen los trabajadores participantes de las condiciones laborales. Su utilización resultó muy útil para obtener información complementaria sobre la situación psicosocial real en la organización.

En el **Anexo I – “Formulario para Entrevista”** se muestra la herramienta utilizada y diseñada a medida para la evaluación de riesgos del presente trabajo.

5.3. Procedimiento

Uno de los ejes principales de la gestión de riesgos psicosociales es la participación de los trabajadores en todo el proceso. Por ello, fue necesario sensibilizar, informar a la plantilla y lograr su participación. La clave fue conseguir un enfoque participativo en el que los trabajadores se involucraran en la gestión de los riesgos psicosociales.

El método CoPsoQ PSQCAT se utilizó con el compromiso explícito que el proceso se realice con las características establecidas en la licencia de uso, respetando las condiciones descritas en el Manual de aplicación del método. Este manual, así como todos los recursos a los que hace referencia, materiales y documentos de apoyo, se encuentran disponibles en la web: www.treball.gencat.cat/copsoq

Para acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, de acuerdo al método CoPsoQ, versión corta, al ser una organización que no tiene representación de los trabajadores y trabajadoras, no hizo falta crear un Grupo de Trabajo como establece el método para tales circunstancias.

| ¿Qué se hace? | ¿Quién lo hace? | |
|--|---|---|
| | Empresas con representación de los trabajadores y de las trabajadoras | Empresas sin representación de los trabajadores y de las trabajadoras |
| Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales | | |
| Aceptar la licencia de uso del método: implica el acuerdo de hacer la evaluación de riesgos psicosociales con el CoPsoQ PSQCAT, versión corta, respetando las condiciones allí establecidas. De este acuerdo se debe informar a la plantilla. | Grupo de Trabajo formado por: representante de la Dirección y el o la representante de los trabajadores y trabajadoras, con el asesoramiento de la persona técnica de prevención. | La Dirección de la empresa y la persona técnica de prevención. |

En la realización del cuestionario, el método explica cómo debe el equipo de prevención realizar el estudio. En este caso concreto, al ser un trabajo académico varía ligeramente, ya que en este estudio lo llevé a cabo como estudiante del Máster con la previa autorización de la dirección del Parque.

| ¿Qué se hace? | ¿Quién lo hace? | |
|--|---|---|
| | Empresas con representación de los trabajadores y de las trabajadoras | Empresas sin representación de los trabajadores y de las trabajadoras |
| Obtener los datos de exposición | | |
| Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario | Grupo de Trabajo | La persona técnica de prevención, con el apoyo de la Dirección de la empresa. |
| Informar a la plantilla | | |
| Distribuir y recoger el cuestionario | | |
| Responder el cuestionario | Toda la plantilla | |
| Resumir los datos de exposición | La persona técnica de prevención | |

Para conseguir las respuestas del cuestionario se estableció como estrategia de distribución y recogida del cuestionario, la utilización del correo electrónico institucional.

En esta fase del proceso, el objetivo fue conseguir que la plantilla respondiera el cuestionario, condición indispensable para tener datos válidos para realizar la evaluación.

La tasa de respuesta respecto al porcentaje de trabajadores y trabajadoras que respondan el cuestionario es aceptable a partir del 60% de la plantilla del Parque Natural Península de Llevant, correspondiente a 7 de los 11 empleados.

Los datos individuales cuantitativos y cualitativos derivados de la evaluación aseguran el anonimato de las respuestas al cuestionario y su confidencialidad, cumpliendo rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y datos y de informaciones personales.

Para facilitar la recogida de datos, yo mismo me encargaré de resumir los datos de exposición.

| ¿Qué se hace? | ¿Quién lo hace? | |
|--|---|---|
| | Empresas con representación de los trabajadores y de las trabajadoras | Empresas sin representación de los trabajadores y de las trabajadoras |
| Acordar y llevar a cabo las medidas preventivas | | |
| Concretar el origen de la exposición y una propuesta de medidas preventivas. | Es necesario que toda la plantilla tenga la posibilidad de participar y sería deseable su participación a través de los Círculos de Prevención (grupos de discusión de hasta 9 trabajadores y trabajadoras). Si existe un Grupo de Trabajo elaborará una propuesta previa. | |

Finalmente, obtenidos los resultados y analizadas sus causas, se recogieron las propuestas de los trabajadores mediante entrevistas por video-llamadas y correos electrónicos para establecer las medidas más acertadas a adoptar.

6. Evaluación de riesgos

Los factores de riesgos psicosociales tienen unas características muy peculiares que los diferencian del resto de riesgos presentes en el ambiente laboral.

Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen tener una delimitación espacio-temporal más clara y definida. En el caso de los riesgos de seguridad suelen darse en un espacio de trabajo concreto o durante el uso de una cierta máquina. Sin embargo, los psicosociales no tienen una localización clara más que la puramente relacionada con pertenecer a una determinada empresa o sector.

Dificultad de objetivación. Está claro que el ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases tiene una medida clara para su objetivación y nos pueden dar un valor claro. Pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación o el estilo de liderazgo no tienen una unidad propia de medida. Por definición, se basan en percepciones y experiencias de los trabajadores.

Afectan a los otros riesgos. Si se da un incremento de los factores psicosociales de riesgo es muy probable que estos afecten en mayor medida otras áreas, como por ejemplo la seguridad en el trabajo. Además, suelen generar conductas precipitadas fruto del estrés y del nerviosismo que den lugar a diferentes tipos de accidentes.

Escasa cobertura legal. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, permitiendo la acción precisa por parte de las inspecciones de trabajo. Al contrario, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha hecho de modo muy general, de manera que se relaciona nada más con la posibilidad de poder dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, los trabajadores y para la misma inspección del Estado.

Están moderados por otros factores. *Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales* (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wol, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se define por la OIT (1986), *los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal de cada trabajador.* Esto significa, que la carga de trabajo, el conflicto de rol o la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro.

Dificultad de intervención. Es difícil proponer medidas que ayuden a la solución de los factores de riesgo psicosociales. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. El que exista un clima socio-laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de sus trabajadores, y también a su productividad. Algo similar suele ocurrir con el liderazgo abusivo o una mala gestión del talento. En estos casos, la intervención no resulta tan clara y tampoco lo son sus efectos a medio y largo plazo.

6.1 Identificación de los factores de riesgo a evaluar

La aplicación del método CoPsoQ en la versión corta, evalúa 15 dimensiones de los estudios poblacionales que sustentan el método. Con el objetivo de simplificar el cuestionario y la gestión del riesgo psicosocial en las pequeñas empresas, establecen las más prevalentes:

| | |
|--|-----------------------------|
| Exigencias psicológicas cuantitativas | Ritmo de trabajo |
| Exigencias psicológicas emocionales | Doble presencia |
| Influencia | Posibilidad de desarrollo |
| Sentido del trabajo | Calidad de liderazgo |
| Previsibilidad | Claridad de rol |
| Conflicto de rol | Inseguridad sobre el empleo |
| Inseguridad sobre las condiciones de trabajo | Confianza vertical |
| Justicia | |

Exigencias psicológicas cuantitativas: Son las exigencias derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado, suponen un alargamiento de la jornada laboral. Se relacionan estrechamente con el ritmo y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución. Se relacionan principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación.

Ritmo de trabajo: Exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo. Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas generalmente comparten su mismo origen, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales: variaciones en la plantilla, averías de maquinaria...

Exigencias psicológicas emocionales: Son las exigencias para no involucrarnos o gestionar la transferencia de sentimientos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de servicio de atención a las personas. La exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar -no podemos "eliminar" alumnos, visitantes...-, por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de alumnos, visitantes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Doble presencia: Son exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

Influencia: Es el margen de autonomía en las labores diarias, particularmente en relación a las tareas a realizar y su cantidad (*el qué*), en el orden de realización de las mismas y en los métodos a emplear (*el cómo*). Tiene que ver con la participación que cada trabajador(a) tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano. Es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Posibilidades de desarrollo: Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Tienen que ver, sobretudo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo -más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro- y con la influencia.

Sentido del trabajo: Además de obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores: utilidad, importancia social, aprendizaje... Esto ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Calidad de liderazgo: La calidad de liderazgo se refiere a la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la el apoyo social de superiores/as. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Previsibilidad: La previsibilidad implica disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios, tales como, futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos.... La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de la comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cuestiones relevantes del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Claridad de rol: Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio de cada trabajador/a y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Conflicto de rol: Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, por ejemplo, cuando tiene que "elegir" entre órdenes contradictorias (en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando además, tiene normas de tráfico y otras circunstancias limitantes).

Inseguridad sobre el empleo: Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de encontrar otro empleo equivalente al actual en el caso de perder éste, en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario... Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de las condiciones de trabajo especialmente valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual, (ejemplo: si la asignación de jornada, tareas y complementos salariales es arbitraria), como en la posibilidad de cambios en el futuro (ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio...); y puede ser más importante si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa, en mismo sector o territorio. Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Confianza vertical: La confianza es la seguridad que se tiene de que la Dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto. La confianza vertical tiene que ver con la opinión favorable de que Dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente, con el nivel de fiabilidad de la información que fluye desde la Dirección a los trabajadores, y con nivel en que éstos puedan expresar su opinión. El origen de la falta de confianza tiene mucho que ver con la experiencia previa de justicia organizacional y, ésta, con las prácticas de gestión laboral más relacionadas con el trato equitativo y la transparencia.

Justicia: Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes: distributiva o de resultados, procedimental y relacional. Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas. El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso, pero se centraría en el corazón de las prácticas empresariales de gestión laboral. En referencia a los procedimientos de trabajo, estos pueden permitir o impedir, por ejemplo, la arbitrariedad de las decisiones relacionadas con la solución de conflictos, con la distribución de las tareas o la promoción.

Esta metodología acredita el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables a la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, los cuales están previstos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención.

6.2 Trabajo de campo

Para la obtención de la información en la evaluación de los riesgos psicosociales, el método CoPsoQ PSQCAT utiliza un cuestionario estandarizado. En su versión corta, consta de 30 preguntas correspondientes a las 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales, anteriormente descritas:

- √ Exigencias psicológicas cuantitativas, √ Ritmo de trabajo
- √ Exigencias psicológicas emocionales, √ Doble presencia
- √ Influencia, √ Posibilidad de desarrollo
- √ Sentido, √ Calidad de liderazgo
- √ Previsibilidad, √ Claridad de rol
- √ Conflicto de rol, √ Inseguridad sobre el empleo
- √ Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, √ Justicia
- √ Confianza vertical.

En el presente trabajo se aplica el “**Cuestionario CoPsoQ PSQCAT Versión corta v2**”, el cual se puede descargar en la web www.treball.gencat.cat/copsoq.

El cuestionario a emplear no se puede modificar, ni variando la formulación de las preguntas, ni añadiendo o eliminando ninguna pregunta.

La recogida de datos para la evaluación de los riesgos psicosociales mediante el método CoPsoQ-istas21 fue llevada a cabo del 14 al 20 de abril de 2022. El cuestionario aplicado permitió obtener muchos datos en un tiempo reducido.

El cuestionario de 30 preguntas, en cada uno de los ítems tiene varias opciones de respuesta, en la que los trabajadores deberán elegir la opción que ellos consideren más adecuada.

En la distribución y recogida del cuestionario, conté con el apoyo y colaboración del personal, informando a la plantilla del trabajo que se iba a realizar y el propósito del mismo, garantizando el anonimato y confidencialidad de su participación, para así favorecer la máxima participación por parte de los empleados.

En el momento de solicitar la contestación de los cuestionarios, me he encontrado que parecían reacios a la participación, hasta que claramente les explicaba que era totalmente anónimo y confidencial.

Como fase final del trabajo de campo, y para completar el estudio cualitativo de la evaluación de riesgos, se realizaron entrevistas personales a los trabajadores por vídeo-llamada. Durante la llamada se pudo explicar el motivo de la entrevista, y resolver las dudas que se han planteado al respecto.

Este instrumento permitió obtener información de manera directa y privada de los trabajadores entrevistados, sobre su percepción de las causas de origen, así como sus ideas y propuestas para realizar el plan de actividades de mejoras de la situación laboral.

Igualmente, permitió contrastar la información proporcionada por el resto del personal evaluado, para la elaboración de la matriz de planificación de actividades preventivas y su implementación.

6.3 Resultados

El CoPsoQ PSQCAT como instrumento de evaluación orientado a la prevención, permitió identificar y valorar los riesgos psicosociales, del caso en estudio, facilitando el diseño e implementación de medidas preventivas.

La tasa de respuesta alcanzada respecto al porcentaje de trabajadores y trabajadoras que respondieron el cuestionario es del **72,72%** de la plantilla del Parque Natural Península de Llevant, correspondiente a un total de ocho (8) cuestionarios.

La **Tabla 2** que se muestra a continuación, recoge los datos de exposición de la plantilla encuestada en cada una de las 15 dimensiones de riesgos psicosociales, expresados en números absolutos y según los tres niveles de exposición: más favorable, intermedio y más desfavorable para la salud.

Tabla 2. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales

| Tabla resumen de exposiciones | | | |
|--|--|-----------------|--|
| Dimensiones | Número de cuestionarios en cada situación de exposición | | |
| | Verde | Amarillo | Rojo |
| | (situación más favorable para la salud) | (intermedia) | (situación más desfavorable para la salud) |
| 1. Exigencias cuantitativas | 1 | 4 | 3 |
| 2. Doble presencia | 5 | 1 | 2 |
| 3. Exigencias emocionales | 6 | 1 | 1 |
| 4. Ritmo de trabajo | 3 | 3 | 2 |
| 5. Influencia | 4 | 4 | |
| 6. Posibilidades de desarrollo | 5 | 1 | 2 |
| 7. Sentido del trabajo | 2 | 2 | 4 |
| 8. Claridad de rol | 3 | 2 | 3 |
| 9. Conflicto de rol | 3 | 1 | 4 |
| 10. Previsibilidad | 1 | 2 | 5 |
| 11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo | 6 | 1 | 1 |
| 12. Inseguridad sobre el trabajo | 4 | 1 | 3 |
| 13. Confianza vertical | 3 | 3 | 2 |
| 14. Justicia | 1 | 2 | 5 |
| 15. Calidad del liderazgo | | | 8 |

(Tasa de respuesta alcanzado 72,72%)

La prevalencia de la exposición en la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde).

| Verde | Amarillo | Rojo |
|---|--------------|--|
| (situación más favorable para la salud) | (intermedia) | (situación más desfavorable para la salud) |

Los niveles de exposición se determinaron a partir de la comparación con el referente de la población trabajadora de España, dato que ofrece el propio cuestionario.

La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a un plan de mejoras de las condiciones de trabajo viables y oportunas.

La **Tabla 3** recogió los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de exposición, expresados en números absolutos.

Esta información es muy útil en la determinación de cuáles son los orígenes de las exposiciones. En la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas” esta información es anotada en la columna “Resultados que orientan el origen de la exposición”.

Los datos relativos a las preguntas se recogen de todas las contestadas, cuyo objetivo es orientar sobre el origen de las exposiciones y no están sometidas, una a una, a tratamiento estadístico.

Tabla 3. Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos psicosociales

| Nº Pregunta | Dimensión y preguntas | Número de casos que contestan: | | |
|------------------------------------|--|---|-------------------------------------|---|
| | | “Siempre” o “Muchas veces”/ “En gran medida” o “En buena medida” | “A veces”/ “En cierta medida” | “Solo alguna vez” o “Nunca”/ “En alguna medida” o “En ningún caso” |
| Exigencias cuantitativas | | | | |
| 1 | ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? | 4 | 1 | 3 |
| 2 | ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? | 6 | 1 | 1 |
| Doble presencia | | | | |
| 3 | ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?” | 3 | 1 | 4 |
| 4 | ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares? | 2 | 1 | 5 |
| Exigencias emocionales | | | | |
| 5 | ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas? | 2 | | 6 |
| 9 | ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? | 1 | 1 | 6 |
| Ritmo de trabajo | | | | |
| 6 | ¿Tienes que trabajar muy rápido? | 2 | 2 | 4 |
| 10 | ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? | 1 | | 7 |
| Influencia | | | | |
| 7 | ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? | 3 | 4 | 1 |
| 8 | ¿Tienes influencia sobre cómo realizas su trabajo? | 7 | 1 | |
| Posibilidades de desarrollo | | | | |
| 11 | ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? | 6 | 1 | 1 |
| 12 | ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos? | 4 | 2 | 2 |
| Sentido del trabajo | | | | |
| 13 | ¿Tus tareas tienen sentido? | 4 | 4 | |
| 14 | ¿Las tareas que haces te parecen importantes? | 3 | 4 | 1 |
| Claridad de rol | | | | |
| 15 | ¿Tu trabajo tiene objetivos claros? | 5 | 2 | 1 |
| 16 | ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo? | 5 | 2 | 1 |

| Nº Pregunta | Dimensión y preguntas | Número de casos que contestan: | | |
|--|--|--|-------------------------------|--|
| | | “Siempre” o “Muchas veces”/ “En gran medida” o “En buena medida” | “A veces”/ “En cierta medida” | “Solo alguna vez” o “Nunca”/ “En alguna medida” o “En ningún caso” |
| Conflicto de rol | | | | |
| 17 | ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? | 3 | 1 | 4 |
| 18 | ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera? | 2 | 2 | 4 |
| Previsibilidad | | | | |
| 19 | ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? | 2 | 2 | 4 |
| 20 | ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? | 3 | 1 | 4 |
| Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ... | | | | |
| 21 | ... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? | 1 | | 7 |
| 22 | ...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)? | 1 | | 7 |
| Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ... | | | | |
| 23 | ...si te despiden o no te renuevan el contrato? | 3 | 1 | 4 |
| 24 | ...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro? | 2 | 1 | 5 |
| Confianza vertical | | | | |
| 25 | ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo? | 5 | 2 | 1 |
| 26 | ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección? | 5 | 2 | 1 |
| Justicia | | | | |
| 27 | ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa? | 3 | 3 | 2 |
| 28 | ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa? | 3 | 2 | 3 |
| Calidad del liderazgo | | | | |
| 29 | ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo? | | 4 | 4 |
| 30 | ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos? | | 2 | 6 |

Una vez evaluadas las exposiciones a factores de riesgo por el método CoPsoQ IstaS-21 se procedió a realizar las entrevistas obteniendo la siguiente información:

Pregunta 1: ¿Crees que tienes altos ritmos de trabajo e imprevisibilidad? ¿Por qué? (carga de trabajo)

| Siempre | Muchas veces | A veces | Sólo alguna vez | Nunca | No Sabe |
|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 | <input checked="" type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Expresan en general falta de organización entre el superior y las brigadas, por eso en ocasiones se dobla el trabajo y surgen urgencias de trabajo a última hora, afectando más a brigadas y celador.

Pregunta 2: ¿Consideras que es baja tu participación en la organización? ¿Por qué? (participación/ supervisión)

| Siempre | Muchas veces | A veces | Sólo alguna vez | Nunca | No Sabe |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 1 | <input checked="" type="checkbox"/> 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 | <input checked="" type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentan que la participación solo se demuestra con el jefe y algún educador ambiental, y se mantienen al margen a la brigada, celador e informador, pero que en general expresan baja participación.

Pregunta 3: ¿Crees que te proporcionan información clara y oportuna para hacer tu trabajo? (desempeño de rol/liderazgo)

| Siempre | Muchas veces | A veces | Sólo alguna vez | Nunca | No Sabe |
|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> 1 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 | <input checked="" type="checkbox"/> 3 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> |

Manifiestan que muchos de los trabajos realizan su trabajo por rutina y antigüedad al puesto, y porque el personal de brigada, celador, educadores, informadores conocen sus funciones y las ejecutan aún con falta de información.

Pregunta 4: ¿Consideras que hay una buena comunicación entre los supervisores y los trabajadores? (comunicación)

| Siempre | Muchas veces | A veces | Sólo alguna vez | Nunca | No Sabe |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> 1 | <input checked="" type="checkbox"/> 2 | <input checked="" type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |

Expresan falta de comunicación entre el superior y trabajadores, una educadora manifestó no tener ningún problema de comunicación con su superior pero comenta y afirma la falta de comunicación con el resto de personal sobre todo con la brigada. Algunos comentan que el problema es el superior, si no estuviera todo funcionaría.

Pregunta 5: ¿Qué medidas preventivas crees que podríamos adoptar para mejorar? (medidas preventivas)

Propuestas de medidas obtenidas en las entrevistas:

- Realizar reuniones organizativas semanalmente: Reorganizar la carga de trabajo.
- Trabajar más en equipo.
- Mejorar la comunicación mediante dinámicas.
- Fomentar la comunicación entre los superiores y trabajadores (comentada por la mayoría).
- Programar talleres de desarrollo personal y motivacional.
- Formar al personal en técnicas para la resolución de conflictos de manera constructiva.
- Organizar actividades para compartir, socialización (externas del trabajo) para mejorar las relaciones.

Se aprecia mucho descontento de los trabajadores por los comentarios hechos hacia su superior, la mayoría enfatiza que si cambiaran el superior mejoraría todo satisfactoriamente en el ámbito laboral.

7. Análisis de los Resultados

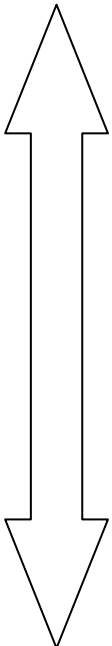
Origen de las exposiciones y las medidas preventivas

El objetivo de este paso del proceso es proponer medidas adecuadas y viables, analizando los datos resumidos de los cuestionarios para conocer las exposiciones y establecer cuáles son los distintos orígenes de estas exposiciones y las medidas de prevención que se deben implementar para eliminarlas o controlarlas.

La tasa de respuesta fue superior al 60% para todas las categorías, por lo que se procedió a la interpretación de los resultados.

A continuación, se muestra la prevalencia de la exposición en la proporción de trabajadores y trabajadoras en cada situación de exposición, ordenados por los más desfavorables para la salud (en color rojo).

Tabla 4. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones ordenadas en función del porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud (**rojo**)

| Dimensiones | | Menos Favorable | Situación Intermedia | Más Favorable |
|---|----------------------------------|------------------------|----------------------|---------------|
| Más Problemáticas | Calidad del liderazgo | 100% | | |
|  | Previsibilidad | 62,5% | 25% | 12,5% |
| | Justicia | 62,5% | 25% | 12,5% |
| | Sentido del trabajo | 50% | 25% | 25% |
| | Conflicto de rol | 50% | 25% | 37,5% |
| | Exigencias cuantitativas | 37,5% | 50% | 12,5% |
| | Claridad de rol | 37,5% | 25% | 37,5% |
| | Inseguridad sobre el trabajo | 37,5% | 12,5% | 50% |
| | Doble presencia | 25% | 12,5% | 62,5% |
| | Ritmo de trabajo | 25% | 37,5% | 37,5% |
| | Posibilidades de desarrollo | 25,0 | 12,5% | 62,5% |
| | Confianza vertical | 25% | 37,5% | 37,5% |
| | Menos Problemáticas o Favorables | Exigencias emocionales | 12,5% | 12,5% |
| Inseguridad sobre las condiciones de trabajo | | 12,5% | 12,5% | 75% |
| Influencia | | | 50% | 50% |

Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

Rojo: tercil más desfavorable para la salud; **Amarillo:** tercil intermedio; **Verde:** tercil más favorable para la salud.

En la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas” se anotaron los “Resultados que orientan el origen de la exposición”, para establecer medidas preventivas para todas aquellas dimensiones en las que exista una exposición desfavorable.

Exposición: En esta columna se recogió del cuestionario cada una de las dimensiones en las que existe exposición desfavorable para la salud. El número de cuestionarios válidos para cada dimensión evaluada corresponde a un total de ocho (8) y se distribuyó la frecuencia de las respuestas según los tres niveles de exposición, recogidos estos datos en los resultados resumidos en la **Tabla 2**.

Resultados que orientan el origen de la exposición: Se recogieron los datos más relevantes de las preguntas asociadas a cada una de las dimensiones, de los resultados resumidos en la **Tabla 3**. Se procesaron el número de respuestas que corresponden a las categorías que contribuyen a las peores condiciones de trabajo (categorías sombreadas).

Origen de la exposición: A partir de los datos del resumen de respuestas de los cuestionarios, se actuó sobre el origen de los riesgos, para abordar el siguiente objetivo que es proponer las medidas de prevención a implementar.

Medidas de prevención: Las medidas a desarrollar se plantearon a partir del origen de la exposición mediante las entrevistas realizadas a los trabajadores y trabajadoras. Una vez formuladas y discutidas estas medidas de la forma más concreta posible, por una parte, se establecieron los procesos y actividades que serán necesarios para implementarlas; y por otra parte se definió qué se hará, cómo se hará y quién lo hará.

Se aplicaron dos tipos de medidas preventivas:

- Medidas que intervienen en el origen: las cuales afectan directamente a la organización del trabajo.
- Medidas acompañantes de formación e información, imprescindibles para que las mejoras y correcciones sean efectivas.

Tabla 5. Matriz Exposición, Origen y Medidas Preventivas

| Matriz exposición, origen y medidas preventiva | | | |
|--|---|--|---|
| Exposición N=8 | Resultados que orientan el origen de la exposición | Origen de la exposición | Medidas preventivas |
| <p>Calidad del liderazgo</p> <p>100% más desfavorable</p> | <p>“En alguna medida” o “En ningún caso”</p> <p>¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo? 50%</p> <p>¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos? 75%</p> | <p>Falta de directrices claras para el desarrollo de las funciones.</p> <p>Mala gestión del personal y organización del trabajo.</p> | <p>Intervención de un Psicólogo experto en Dinámica de Grupos.</p> |
| <p>Previsibilidad</p> <p>62,5% más desfavorable</p> <p>25% intermedia</p> <p>12,5% más favorable</p> | <p>“En alguna medida” o “En ningún caso”</p> <p>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? 50%</p> <p>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? 50%</p> | <p>Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo.</p> <p>Información suficiente para adaptarse a los cambios: futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos de trabajo.</p> <p>Falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.</p> | <p>Taller de Desarrollo de habilidades de Comunicación efectiva.</p> <p>Revisión de las políticas, normas y procedimientos.</p> |
| <p>Justicia</p> <p>62,5% más desfavorable</p> <p>25% intermedia</p> <p>12,5% más favorable</p> | <p>“En alguna medida” o “En ningún caso”</p> <p>¿Se solucionan los conflictos de una manera justa? 25%</p> <p>¿Se distribuyen las tareas de una forma justa? 37,5%</p> | <p>Toma de decisiones y nivel de participación.</p> <p>Prácticas de gestión laboral, en relación a los procedimientos de trabajo.</p> <p>Arbitrariedad de las decisiones relacionadas con promociones, solución de conflictos, y distribución de las tareas.</p> | <p>Taller de Trabajo en Equipo.</p> <p>Formación en la Resolución de conflictos con enfoque constructivo, a través de la integración y el compromiso.</p> <p>Reorganizar la carga de trabajo de manera participativa.</p> |
| <p>Conflicto del rol</p> <p>50% más desfavorable</p> <p>25% intermedia</p> <p>37,5% más favorable</p> | <p>“En gran medida” o “En buena medida”</p> <p>¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? 37,5%</p> <p>¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera? 25%</p> | <p>Exigencias contradictorias en el trabajo.</p> <p>Conflictos de carácter profesional o ético.</p> <p>Realizar tareas con las que se están en desacuerdo.</p> <p>Órdenes contradictorias.</p> | <p>Descripción de cargos por competencias, de acuerdo a los niveles de responsabilidad y autoridad.</p> |

| Matriz exposición, origen y medidas preventiva | | | |
|---|---|---|---|
| Exposición N=8 | Resultados que orientan el origen de la exposición | Origen de la exposición | Medidas preventivas |
| Sentido del trabajo 50% más desfavorable 25% intermedia 25% más favorable | “En alguna medida” o “En ningún caso” ¿Las tareas que haces te parecen importantes? 12,5% | Contenido del trabajo: utilidad, importancia social, aprendizaje. Ayuda para afrontar de una forma más positiva las exigencias del trabajo. Significado de las tareas por sí mismas. Visualización de la contribución al servicio final. | Talleres de Desarrollo Personal y Motivación: – Identidad vocacional – Motivación al logro – Nivel de compromiso. |

Dirigirse a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas implica identificar las prácticas concretas de origen de la gestión laboral. Algunas de estas prácticas merecen especial atención, contemplando todas aquellas que el estudio ha obtenido en su relación donde los riesgos psicosociales han sido mayores.

Se plantea la medida que permita mecanismos de participación directa de los trabajadores/as. Para llevarla a cabo es necesario realizar un proceso de formación, optando por la participación directa, formación de los trabajadores/as y superiores en habilidades relacionadas con el trabajo en equipo como medida de acompañamiento.

La participación directa grupal de los trabajadores en la realización cotidiana de sus tareas podrían conducir a un mejor entorno psicosocial de trabajo, mejorando especialmente el apoyo de compañeros y supervisores.

Se deberá integrar las actuaciones de prevención de riesgos laborales dentro del sistema de gestión general de la organización, al mismo nivel que la actividad productiva, de calidad, medioambiental, con el apoyo del técnico de prevención.

Los resultados del presente trabajo han sido comunicado a todo el personal que labora en el Parque Natural Península de Llevant.

8. Propuesta de Medidas Preventivas

Se plantea como mejora de la calidad laboral, vida y salud, tanto física como psicológica la elaboración de un Plan de acciones, como instrumento que permita hacer efectiva la mejora y correcciones pertinentes en el ámbito laboral.

Los implicados que deben participar en la prevención son: la Dirección de la organización y los trabajadores. El asesoramiento de la persona técnica de prevención es de vital importancia en la implementación de la Propuesta de Medidas Preventivas.

En las entrevistas realizadas, los trabajadores manifiestan que todo el personal conoce bien sus funciones laborales.

No todas las personas expuestas a los mismos factores de riesgo psicosociales sufren los mismos efectos, ni lo manifiestan de la misma forma, ni con la misma intensidad. Sin embargo, los trabajadores coinciden y expresan continuos problemas por desavenencias entre los jefes, contradicciones, descoordinación y falta de transparencia entre ellos, afectando directamente el desempeño del trabajo.

Los trabajadores perciben que la situación es insostenible y los está afectando tanto psicológica como físicamente a todo el personal.

Propuestas recabadas

- √ Reuniones semanales para informar y coordinar los trabajos a realizar.
- √ Reorganizar la carga de trabajo
- √ Cursos y talleres de dinámicas grupales.
- √ Talleres para el desarrollo de habilidades de comunicación.
- √ Formación en técnicas de resolución de conflictos con enfoque constructivo, mediante la integración y el compromiso.
- √ Fomentar la comunicación entre los superiores y los trabajadores.
- √ Realizar actividades externas para socializar y mejorar las relaciones.

Las propuestas realizadas por los trabajadores encuestados persiguen que su aplicación contribuya a su bienestar laboral.

La influencia del rol del líder sobre los factores de riesgo psicosocial obliga a los directivos a plantear estrategias de cambio que incidan en alcanzar mayor nivel de bienestar en los trabajadores. Se requiere mejorar la coordinación y organización del trabajo.

Es importante destacar, que en el proceso de entrevistas se mantuvo una tasa de respuesta igual al porcentaje de trabajadores/as que respondió el cuestionario, del **72,72%** de la plantilla del Parque Natural Península de Llevant, correspondiente a ocho (8) trabajadores.

La información recogida a través de las entrevistas reafirman los resultados obtenidos en el cuestionario CoPsoQ-Istas-21.

En la **Tabla 6** a continuación, se describen las actividades propuestas y acordadas por los trabajadores de acuerdo a sus percepciones, coincidiendo con las causas de origen en función a los factores de riesgos detectados siguiendo el método CoPsoQ Istas-21.

Tabla 6. Matriz para la planificación de la actividad preventiva

| Matriz para la planificación de la actividad preventiva | | | | | |
|--|---|-----------------------|-------------------------|---|-------------|
| Ámbito de aplicación: | La totalidad de la plantilla | | | | |
| Objetivo preventivo: | Disminuir la exposición de riesgos | | | | |
| Medidas preventivas | Causas de Origen (Justificación) | Fecha de inicio | Persona responsable | Recursos humanos y materiales | Seguimiento |
| Reuniones semanales: <ul style="list-style-type: none"> • Reorganizar la carga de trabajo diaria • Revisiones de coordinación de trabajos | (Liderazgo - Justicia) Reorganizar la carga de trabajo de manera participativa. Ayudar a corregir el orden de prioridades del trabajo dadas por la Dirección, evitando sobrecarga de trabajo y mejorando su coordinación. | Inmediato 01/06/22 | Todo el Personal | (coste: 0€) | Semanal |
| Curso / Taller de Liderazgo y Gestión de Equipo. | (Liderazgo - Conflicto del rol) Falta de directrices claras para el desarrollo de las funciones. Ayudar a una mejora organizacional entre el líder y los trabajadores. | 16/06/22 | Servicio de PRL externo | (coste estimado: 858€) 6 horas presencial | Trimestral |
| Intervención de un Psicólogo experto en Dinámica de Grupos: experiencia vivencial participativa que permite profundizar en las relaciones humanas y estimulan la emotividad, la creatividad, el dinamismo. | (Liderazgo – Sentido del Trabajo) Mejorar las relaciones entre supervisores y los trabajadores. Disponer de herramientas para la gestión de emociones y transformación de cambios de manera dinámica y humanista. | 23/06/22 | Servicio de PRL externo | Psicólogo experto en Dinámicas de Grupo (coste estimado: 550€) 6 horas presencial | Semestral |

Matriz para la planificación de la actividad preventiva

| | | | | | |
|--|--|------------------------|------------------------------|---|--------------------|
| Ámbito de aplicación: | La totalidad de la plantilla | | | | |
| Objetivo preventivo: | Disminuir la exposición de riesgos | | | | |
| Medidas preventivas | Causas de Origen (Justificación) | Fecha de inicio | Persona responsable | Recursos humanos y materiales | Seguimiento |
| Revisión de las políticas, normas y procedimientos (documentación) | (Previsibilidad) Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo. Revisar y mejorar las políticas, normativas, código de ética y procedimientos a seguir en todas y cada una de las áreas y actividades laborales. | 04/07/22 | Técnico de Prevención propio | (coste: 0€) | Semestral |
| Formación en la Resolución de Conflictos. | (Justicia – Liderazgo) Disponer de las herramientas necesarias para confrontar y resolver los conflictos de manera adecuada. Permitir la mejora de la calidad en toma de decisiones y solución de problemas. Fomentar el reconocimiento. | 07/07/22 | Técnico de Prevención propio | (coste: 0€) 4 horas presencial | Trimestral |
| Taller de Desarrollo de Habilidades de Comunicación Efectiva. | (Previsibilidad – Liderazgo) Disponer de información suficiente y por los canales regulares de manera eficaz. Potenciar el crecimiento del equipo de trabajo, para una comunicación efectiva. | 14/07/22 | Servicio de PRL externo | (coste estimado: 429€) 4 horas online | Trimestral |

| Matriz para la planificación de la actividad preventiva | | | | | |
|---|--|-----------------|------------------------------|---|-------------|
| Ámbito de aplicación: | La totalidad de la plantilla | | | | |
| Objetivo preventivo: | Disminuir la exposición de riesgos | | | | |
| Medidas preventivas | Causas de Origen (Justificación) | Fecha de inicio | Persona responsable | Recursos humanos y materiales | Seguimiento |
| Talleres de Desarrollo Personal y Motivación: <ul style="list-style-type: none"> • Identidad vocacional • Motivación al logro • Nivel de compromiso. | (Sentido del Trabajo) Contenido del trabajo: utilidad, importancia social, aprendizaje. Ayudar a todo el personal en la identidad con el trabajo realizado, comportamiento y compromiso. | 28/07/22 | Servicio de PRL externo | (coste estimado: 429€) 3 horas presencial | Semestral |
| Descripción de cargos por competencias, de acuerdo a los niveles de responsabilidad y autoridad. | (Conflictos del rol) Exigencias contradictorias en el trabajo por el supervisor. Mejora organizacional, funciones, competencias y responsabilidad en los puestos de trabajo. | 04/08/22 | Técnico de Prevención propio | (coste: 0€) | Anual |
| | | | | * Coste Total Estimado: 2.266€ | |

* Para el cálculo del coste de estas medidas se ha estimado, en colaboración con un técnico de PRL (URBIASERVICES).

Es conveniente combinar los datos subjetivos obtenidos con datos objetivos de profesionales de la Psicología con formación específica, que ofrezcan una evaluación personalizada de la organización y del equipo humano que lo conforma, proporcionándoles mejores técnicas y herramientas para su óptimo desempeño.

El plan de medidas propuestas requiere la creación de un Grupo de Trabajo, compuesto por la Dirección y la representación de los trabajadores, asesorado por la persona técnica de prevención. Este Grupo de Trabajo deberá impulsar en conjunto el proceso de evaluación y prevención.

Posteriormente, se deben crear Círculos de Prevención (grupos de discusión de trabajadores y trabajadoras) con la finalidad de identificar las posibles medidas preventivas a implementar. Estos grupos estarán conformados por el personal que libremente lo decida. Se hace necesario que toda la plantilla tenga la posibilidad de participar.

La elaboración de la matriz para la planificación de medidas preventivas pretende ser un **documento de trabajo** para todo el personal implicado en su aplicación, así como un instrumento que permita el seguimiento y control de la implantación de las medidas propuestas. Igualmente, servirá de documento de consulta para aquellos que aún no teniendo una tarea específica en la planificación propuesta, puedan disponer de información de fácil lectura y acceso.

Se solicitará que esta evaluación de riesgos psicosociales sea publicada para que todo el personal pueda acceder a su contenido y que este sea remitido mediante correo a toda la organización. De esta forma, se dará a conocer a todo el personal la planificación de las actividades relativas a las medidas adoptadas, así como los responsables de llevar a cabo las actuaciones.

Las medidas propuestas en la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas” deben ser acordadas con la Dirección de la organización para llevar a cabo su planificación y puesta en marcha.

Por su parte, el servicio de prevención conoce su obligación de realizar la actividad de seguimiento y valoración de grado de ejecución con la periodicidad que los riesgos existentes requieren.

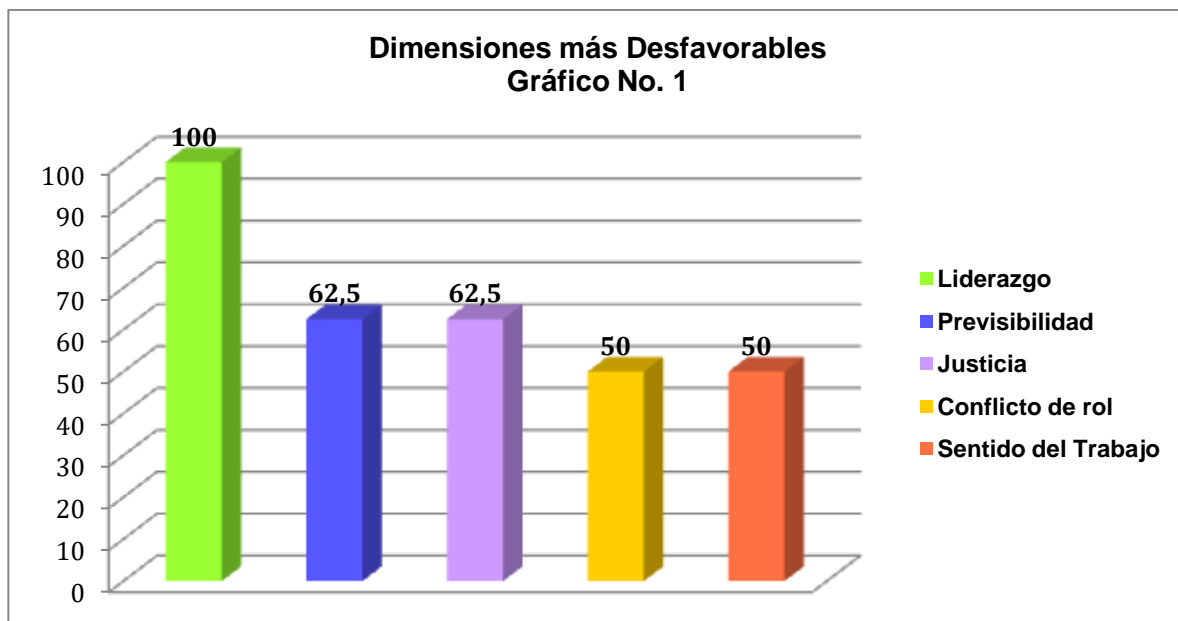
9. Conclusiones

En la búsqueda de mejoras de las condiciones de trabajo de los trabajadores y trabajadoras del Parque Natural Península de Llevant se realizó la evaluación de riesgos psicosociales en sus diferentes etapas, aplicando el método CoPsoQ PSQCAT Versión corta v2, mediante el cuestionario establecido para empresas con menos de 25 empleados, alcanzando el 72,72% de participación correspondiente una tasa de respuesta superior al 60% aceptable en los trabajos de evaluación de riesgos.

Como fortaleza, el empleo del método ofrece una herramienta avalada por estudios científicos, validada, práctica y fácil de usar, que permitió recoger gran cantidad de datos, en corto tiempo.

Las organizaciones pequeñas toman una especial relevancia al abordar los riesgos psicosociales, ya que no se cuenta con los recursos preventivos propios y la falta de representación de los trabajadores y trabajadoras, determina la necesidad de una participación directa del personal durante el proceso.

Las diferencias más significativas que se observaron en las dimensiones que afectan de forma más desfavorable son:



Los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores/as del Parque Natural Península de Llevant son considerables y requieren una inmediata adopción de medidas preventivas, tales como las que se proponen en el plan de intervención, con el fin de minimizar el impacto negativo sobre la salud del personal.

La evaluación de riesgos psicosociales realizada podrá complementarse con el apoyo externo de un especialista psicosocial y/o psicólogo/a, quienes permitan brindar las herramientas para disminuir o eliminar las causas de origen de exposición detectadas como las más desfavorables.

Los resultados en las dimensiones con los porcentajes altos en situación intermedia son:

Exigencias cuantitativas (50%), Influencia (50%)
Ritmo de trabajo (37,5%), Confianza vertical (37,5%)

Estas dimensiones serán susceptibles de seguimiento, y deberán incluirse posteriormente en el plan específico de prevención, con el fin de mejorar los resultados obtenidos.

Las dimensiones con situaciones más favorables, que no suponen riesgo psicosocial, son:

Exigencias emocionales (75%)
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (75%),
Doble presencia (62,5%), Posibilidades de desarrollo (62,5%).

La empresa puede organizarse de manera saludable mediante la puesta en práctica de medidas concretas que:

- Garanticen una jornada y horarios laborales acordados por los trabajadores, eliminando o minimizando la distribución irregular y la prolongación de jornadas;
- Incrementen las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo.
- Faciliten el apoyo y comunicación entre el personal y los supervisores de la organización;
- Proporcionen formación y habilidades directivas no autoritarias ni arbitrarias, que permitan aumentar la satisfacción y productividad de los empleados y, a su vez, reducir el abandono;
- Garanticen el respeto y la justicia organizacional; impidiendo decisiones arbitrarias o no equitativas, y asegurando procedimientos de trabajo justos;
- Fomenten la claridad y la transparencia organizativa, definiendo tareas asignadas y margen de autonomía;
- Potencien la participación en las decisiones relacionadas con las tareas.



Es necesario fomentar la salud psicosocial en el trabajo y crear ambientes de trabajo saludables, que junto a la salud de los trabajadores son elementos imprescindibles para aumentar el rendimiento laboral.

Un ambiente laboral sano y agradable es necesario para que el personal pueda enfrentarse a los nuevos retos que surgen cada día y desarrollar las funciones propias de su puesto de trabajo de forma productiva.

Sentirse a gusto en el lugar de trabajo ayudará a los equipos a trabajar cohesionados, a motivarse, a sentirse parte de la organización y a esforzarse para hacerla crecer.

Por su naturaleza, los factores psicosociales son organizacionales y están muy enraizados en la forma y concepción global de la institución. Suele requerir de plazos más largos y abstractos para su cumplimiento, y eso en el mundo actual en el que se priorizan resultados palpables e inmediatos puede ser un gran desventaja.

Al instaurar acciones de mejora, monitorizándolas y realizando seguimiento, con la posterior reevaluación mediante el mismo método, nos permitirá evaluar la eficiencia y la efectividad de las medidas propuestas.

10. Bibliografía y Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) (2007). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
- Benítez, M., Medina, FJ, & Munduate, L. (2012). La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicios. *Anales de Psicología*, 28 (1), 139-149.
- Choi, Y. (2013). La influencia de la cultura de gestión de conflictos en la satisfacción laboral. *Comportamiento Social y Personalidad*, 41 (4), 687-692.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo; 2015.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Riesgos psicosociales [consulta marzo 2022]. Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
- Kim, S., Bochatay, N., Relyea-Chew, A., Buttrick, E., Amdahl, C., Kim, L., Frans, E., Mossanen, M., Khandekar, A., Fehr, R., y Lee, (2017). Factores individuales, interpersonales y organizacionales del conflicto de atención médica: una revisión de alcance. *Revista de Atención Interprofesional*, 31 (3), 282-290.
- La gestión de los riesgos psicosociales en las microempresas y las pequeñas empresas europeas: pruebas cualitativas extraídas de la tercera Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER 2019)
- Lee, ÉL (2009). Enfoques de redes de comunicación para la gestión de conflictos en el lugar de trabajo y la satisfacción laboral. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 69 (9-A), 3743.
- Leka, S., Hassard, J., Jain, A., Makrinov, N., & Cox, T. (2008). Towards the Development of a European Framework for Psychosocial Risk Management at the Workplace. Nottingham: I-WHO Publications.
- Leka S, Jain A. Health impact of psychosocial hazards at work: an overview World Health Organization: Geneva 2010.
- Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta); http://Manual_metodo_CoPsoQ_PSQCAT_v2_version_corta.pdf
- Materiales y recursos – versión corta; disponible en: https://treball.gencat.cat/ca/ambits/seguretat_i_salut_laboral/publicacions/gestio_prevencio/manual_id_av_riscos_laborals/versio_mitjana/materials_i_recursos_v_curta/
- Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya).
- Moncada S, Llorens C, Font A, Galtés A, Navarro A. Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21.
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf
- NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf

- Nübling M, Burr H, Moncada S, Kristensen TS. COPSOQ International Network: Cooperation for research and assessment of psychosocial factors at work. Public Health Forum 2013; <http://dx.doi.org/10.1016/j.phf.2013.12.019>.
- Organización Mundial de la Salud. Salud de los trabajadores: plan de acción mundial. 60ª Asamblea Mundial de la Salud. OMS: Ginebra; 2007.
- Pastor N. La influencia del tamaño de la organización en los factores de riesgo psicosocial y en la percepción de la salud de los trabajadores en la PYME de la Comunidad Valenciana: Universidad Miguel Hernández; 2016.
- Pejtersen J, Kristensen T, Borg V, Bjorner J. The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. SJPB 2010; 38 (Supply 3): 8-24.
- Toukas, D., Delichas, M., Toufekoula, C. y Spyrouli, A. (2015). El papel de las inspecciones de trabajo en la lucha contra los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa: problemas y perspectivas. *Seguridad y Salud en el Trabajo*, 6, 263-267.
- Vásquez Ma. Margarita (2022). Psicólogo Consultor. Máster en Dinámica de Grupos. Especialista en Desarrollo Organizacional. Calidad de Vida en el Trabajo, CIPH Consultores, C.A. 2010. Equipos Efectivos de Trabajo, UBA 2002.

11. Anexo

Anexo I. Formulario para Entrevista

Se requiere complementar información de los resultados obtenidos por el estudio de evaluación de riesgos psicosociales para establecer las causas de origen y medidas de mejora de las condiciones de trabajo.

La finalidad es que trabajéis de forma cómoda y segura, me gustaría que seas sincero(a) en tus opiniones.

1. ¿Crees que tienes altos ritmos de trabajo e imprevisibilidad? ¿Por qué? (carga de trabajo).

| Siempre | Muchas veces | A veces | Sólo alguna vez | Nunca | No Sabe |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Consideras que es baja tu participación en la organización? ¿Por qué? (participación /supervisión).

| Siempre | Muchas veces | A veces | Sólo alguna vez | Nunca | No Sabe |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Crees que te proporcionan información clara y oportuna para hacer tu trabajo? ¿Por qué? (desempeño de rol - liderazgo).

| Siempre | Muchas veces | A veces | Sólo alguna vez | Nunca | No Sabe |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Consideras que hay buena comunicación entre los supervisores y los trabajadores? ¿Por qué? (comunicación).

| Siempre | Muchas veces | A veces | Sólo alguna vez | Nunca | No Sabe |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Qué medidas preventivas crees que podríamos adoptar para mejorar? (medidas de mejoras).
-
-
-

Gracias por tu participación.