



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Máster

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO DE
PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

Autor

Daniel Mora Pascual

Director

José David Moral Martín.

UNIZAR

2025

ÍNDICE.

1- INTRODUCCIÓN, HIPÓTESIS y OBJETIVOS.....	4
2- METODOLOGÍA.....	6
3- MARCO TEÓRICO: una perspectiva nacional e internacional.	9
I. Desde una perspectiva nacional.	10
II. Desde una perspectiva internacional.....	13
4- DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL.	16
I. Identificación de los riesgos psicosociales.....	16
II. Métodos que pueden utilizarse.	19
5- DISEÑO DEL PROTOCOLO	22
Fase 1: Diagnóstico Inicial.....	23
Fase 2: Plan de Prevención	25
Fase 3: Redacción del protocolo.....	30
Fase 4: Aprobación e Implementación	32
Fase 5: Retroalimentación, control y mejora continua.....	36
6- CONCLUSIÓN.	39
BIBLIOGRAFÍA y RECURSOS UTILIZADOS:.....	41
ANEXOS:	44

ÍNDICE DE TABLAS:

Tabla 1: Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.	20
Tabla 2: Cronograma de utilización del protocolo.	22
Tabla 3: Tipos de prevención, su clasificación y sus medidas.	26
Tabla 4: Posibles medidas que faciliten la retroalimentación continuada en las empresas.	36
Tabla 5: Ficha de seguimiento y control de acciones correctoras - INSHT.	37

1- INTRODUCCIÓN, HIPÓTESIS Y OBJETIVOS.

En las últimas décadas, el interés por la salud mental en el entorno laboral ha ido en aumento, impulsado por una creciente conciencia social sobre el impacto que los factores psicosociales tienen en el bienestar de las personas trabajadoras. El estrés laboral, la sobrecarga de tareas, el acoso psicológico o la falta de apoyo organizacional son algunos de los riesgos que, de forma cada vez más frecuente, se presentan en las organizaciones y que pueden derivar en consecuencias graves tanto a nivel individual como colectivo, afectando no solo a la calidad de vida de los empleados, sino también a la productividad, la cohesión de los equipos y el clima laboral.

A pesar de que los marcos normativos en materia de prevención de riesgos laborales han evolucionado para incorporar progresivamente el enfoque psicosocial, aun dentro de una legislación de base relativamente antigua, la aplicación práctica en las empresas sigue siendo desigual. En muchos casos, las medidas preventivas continúan centradas en los riesgos físicos o mecánicos, relegando a un segundo plano aquellos vinculados con la salud emocional y mental. Esta situación pone de relieve la necesidad de diseñar herramientas específicas, eficaces y adaptables que permitan a las organizaciones identificar, prevenir y gestionar de forma sistemática este tipo de riesgos.

El presente trabajo surge con el propósito de contribuir a esa necesidad mediante el diseño e implementación de un protocolo de prevención de riesgos psicosociales, combinando la revisión de la literatura científica y normativa con un enfoque práctico de aplicación en el contexto organizacional. Se parte de la hipótesis de que la implementación de un protocolo estructurado, fundamentado en la normativa vigente y adaptado a la realidad de las organizaciones, permitirá identificar de manera sistemática los riesgos psicosociales, establecer medidas preventivas eficaces y mejorar el bienestar emocional de las personas trabajadoras. A su vez, se plantea que la aplicación de este protocolo contribuirá a fortalecer la cultura preventiva, mejorar el clima laboral y aumentar la productividad y cohesión del equipo humano.

En coherencia con dicha hipótesis, el objetivo general de este estudio es diseñar y proponer un protocolo integral que sirva de guía práctica para la gestión y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones, con especial atención a las pequeñas y medianas empresas. Este protocolo pretende ofrecer un modelo operativo que facilite la identificación, evaluación, intervención y seguimiento de los factores psicosociales, promoviendo entornos laborales seguros, saludables y emocionalmente sostenibles.

De manera complementaria, se plantean como objetivos específicos: identificar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral actual; analizar el marco normativo nacional e internacional y las directrices de organismos especializados en materia de prevención psicosocial; seleccionar y justificar las metodologías más adecuadas para el diagnóstico organizacional; diseñar un conjunto de medidas preventivas estructuradas según los tres niveles de intervención —primario, secundario y terciario—; y establecer los mecanismos de implementación, evaluación y mejora continua del protocolo propuesto.

Con este planteamiento, el presente Trabajo Fin de Máster aspira a constituir una aportación significativa tanto en el ámbito académico como en el profesional, poniendo en valor la prevención psicosocial como un componente esencial de la salud laboral y de la sostenibilidad organizativa.

2- METODOLOGÍA.

La metodología de este Trabajo de Final de Master se articula a partir de un enfoque mixto, de carácter exploratorio y aplicado, con el objetivo de diseñar un protocolo de prevención de riesgos psicosociales fundamentado en la normativa vigente y también aplicable en el contexto organizacional real, especialmente en el de las pequeñas y medianas empresas. Para ello, el proceso se desarrolla en varias fases complementarias. En primer lugar, se realiza una revisión bibliográfica y documental que permite enmarcar teóricamente el fenómeno de los riesgos psicosociales y sus implicaciones en la salud laboral. Dicha revisión incluye tanto fuentes académicas como técnicas y normativas, con especial atención al marco legislativo español con la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y el Reglamento de los Servicios de Prevención (RD 39/1997), la reciente Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2027, así como a las directrices internacionales emanadas de la Organización Internacional del Trabajo (Convenio 155, Recomendaciones y Guías técnicas), la Organización Mundial de la Salud (Plan de Acción sobre Salud Mental 2013-2030), la ISO 45003:2021 sobre gestión de riesgos psicosociales y la Estrategia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo 2021-2027. Esta primera fase permite consolidar un marco conceptual y legal sólido que orienta el diseño del protocolo.

En segundo lugar, se plantea la realización de un diagnóstico organizacional que, a partir de herramientas de evaluación validadas como el FPSICO 4.0 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) o el COPSOQ-ISTAS21, permita identificar de manera sistemática los factores de riesgo psicosocial presentes en una organización. Este diagnóstico se complementa con técnicas cualitativas que facilitan la recogida de percepciones, vivencias y significados subjetivos de los trabajadores. Asimismo, se analizan indicadores internos de gestión (tasas de absentismo, rotación, bajas por causas psicosociales), con el fin de establecer una línea base de análisis y priorizar los riesgos detectados según su gravedad y frecuencia.

A partir de esta información, se procede al diseño del protocolo, que se estructura en medidas preventivas de carácter primario, secundario y terciario, siguiendo la

clasificación de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Dicho diseño integra planes de acción específicos, programas de formación en gestión emocional y liderazgo saludable, estrategias de comunicación interna y mecanismos de participación activa de los diferentes actores organizativos (dirección, mandos intermedios, representantes de los trabajadores, comité de seguridad y salud, delegado de prevención y servicios de prevención). Además, se consideran los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para garantizar su viabilidad, conforme a lo establecido en la normativa española en materia de prevención.

La fase de redacción e implementación contempla la puesta en práctica de las medidas diseñadas, garantizando la participación activa de toda la plantilla y fomentando la coordinación entre los distintos actores implicados. Se incluye la realización de formaciones mínimas para los trabajadores, talleres de sensibilización y la habilitación de canales confidenciales para reportar situaciones de riesgo. Esta fase responde a lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de los Servicios de Prevención, que subraya la necesidad de planificar la actividad preventiva en función de la magnitud de los riesgos y del número de trabajadores expuestos.

Finalmente, se incorpora una fase de evaluación y mejora continua que permite medir la eficacia del protocolo, garantizar su sostenibilidad en el tiempo y asegurar su adaptación a los cambios normativos y organizativos. Para ello se prevé la utilización de indicadores periódicos y la reaplicación de cuestionarios utilizados en el diagnóstico inicial, de acuerdo con los criterios establecidos por el INSST en sus guías metodológicas de evaluación psicosocial. Asimismo, se recomienda realizar revisiones trimestrales de seguimiento y una actualización anual del protocolo, integrando las lecciones aprendidas, las novedades normativas y el feedback de los trabajadores, en línea con el ciclo de mejora continua promovido por la ISO 45003:2021.

Con este planteamiento, la metodología no solo permite fundamentar teóricamente y normativamente el protocolo propuesto, sino también dotarlo de un carácter práctico, capaz de dar respuesta a las necesidades reales de las organizaciones. En definitiva busca dar respuesta a la pregunta de investigación que orienta el trabajo: ¿Cómo puede

diseñarse e implementarse un protocolo integral de prevención de riesgos psicosociales que, apoyado en la normativa vigente, facilite la coordinación entre los distintos actores del ámbito laboral y garantice su aplicabilidad en las organizaciones, especialmente en las PYMES?

3- MARCO TEORICO: UNA PERSPECTIVA NACIONAL E INTERNACIONAL.

Los riesgos psicosociales en el trabajo han sido objeto de creciente atención en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, especialmente en contextos donde los cambios tecnológicos, organizativos y sociales han transformado profundamente la naturaleza del empleo. Aunque no existe una única definición universalmente aceptada, se entiende por riesgos psicosociales aquellas condiciones del entorno laboral que, debido a una deficiente organización del trabajo, a factores relacionales o al contenido de las tareas, pueden generar efectos negativos en la salud física, mental o social del trabajador. Entre los más comunes se encuentran el estrés laboral crónico, la sobrecarga o ambigüedad de roles, el trabajo a turnos, la inseguridad contractual, el acoso laboral y la falta de apoyo por parte de compañeros o superiores. En este sentido, *“Identificar y gestionar los riesgos psicosociales es una obligación legal que no se puede eludir y debe ser abordada con la misma rigurosidad que el resto de los riesgos laborales”* (Suarez, 2022).

Diversos estudios¹, tanto desde el ámbito de la psicología del trabajo como desde la medicina ocupacional, han evidenciado que la exposición continuada a estos factores no solo deteriora el bienestar emocional del trabajador, sino que puede derivar en consecuencias clínicas relevantes como ansiedad, depresión, burnout o trastornos psicosomáticos. Además, los riesgos psicosociales tienen un impacto directo en el funcionamiento de las organizaciones: aumentan el absentismo, la rotación de personal, los conflictos laborales y reducen la productividad y el compromiso organizacional. Por tanto, su adecuada identificación y gestión se revela como un aspecto central de cualquier política de salud laboral moderna.

¹ Estudios al respecto:

- El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2024).
- El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. (Pérez, 2010).
- Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional: diferenciación, actualización y líneas de intervención. (Raquel Rodríguez Carvajal y Sara de Rivas Hermosilla, 2011)

I. Desde una perspectiva nacional.

La legislación española en materia de Prevención de Riesgos Laborales reconoce de forma explícita la importancia de abordar los riesgos psicosociales como parte de la protección integral de la salud de los trabajadores. El principal marco legal es la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales (En adelante, en ocasiones: LPRL)², que establece en su artículo 14³ el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Este derecho no se limita a los riesgos físicos, sino que incluye los factores derivados de la organización del trabajo, la carga mental y otros elementos psicosociales que puedan afectar al bienestar de las personas.

Aunque la Ley de Prevención de Riesgos Laborales no menciona de forma específica los "riesgos psicosociales", el artículo 4.7 establece que *“se entenderá como «condición de trabajo» cualquier característica de este que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador incluye cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un daño derivado del trabajo”*. Y en su artículo 15, al enumerar los principios de la acción preventiva, se hace especial énfasis en la necesidad de adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta al diseño de los puestos, la elección de los equipos y los métodos de trabajo y producción, con el fin de evitar la monotonía, la carga de trabajo excesiva o la presión psicológica

² Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

³ El artículo 14 reconoce el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, lo que implica un deber correlativo por parte del empresario y, en el caso del personal al servicio de las Administraciones Públicas, también de estas. Este derecho incluye aspectos como la información, consulta y participación, la formación preventiva, la posibilidad de paralizar la actividad ante un riesgo grave e inminente, y la vigilancia de la salud, según lo establecido en la ley. Para cumplir con este deber, el empresario debe garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, integrando la prevención en la actividad de la empresa y adoptando todas las medidas necesarias. Estas acciones deben abarcar desde la elaboración del plan de prevención, la evaluación de riesgos y la formación de los trabajadores, hasta la actuación ante emergencias y la vigilancia de la salud. Además, el empresario debe realizar un seguimiento continuo de la prevención, adaptando las medidas a posibles cambios en las condiciones laborales. El cumplimiento de estas obligaciones está regulado por la normativa vigente, y aunque se puedan asignar funciones preventivas a trabajadores, servicios propios o entidades especializadas, esto no exime al empresario de su responsabilidad. Por último, se establece que los costes relacionados con la seguridad y salud en el trabajo no deben recaer, en ningún caso, sobre los trabajadores.

desmedida *“Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud”*.

Además, el Reglamento de los Servicios de Prevención⁴ (RD 39/1997) obliga a las empresas a llevar a cabo una evaluación de los riesgos laborales que incluya los psicosociales siempre que estos puedan afectar a la seguridad o salud de los trabajadores. Aunque no se especifica una metodología concreta, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (En adelante: INSST) ha desarrollado herramientas de referencia, como el FPSICO, que permiten evaluar dimensiones como la carga mental, las exigencias psicológicas, la participación, el apoyo social o el doble rol trabajo-familia.

Precisamente esta herramienta fue utilizada por D^a Ramos Mañas en su Trabajo de Final de Máster para la Universidad de Zaragoza, ya que en ella se establece que la herramienta FPSICO 4.0, desarrollada por el INSST, fue aplicada en este TFM para evaluar los riesgos psicosociales en una empresa del sector hotelero. El cuestionario se entregó a los trabajadores en sobres cerrados para garantizar el anonimato, y se compuso de una parte fija con 44 ítems que analizan distintos factores de riesgo psicosocial, como el tiempo de trabajo, la autonomía, la carga de trabajo, las demandas psicológicas, la variedad y contenido del trabajo, la participación y supervisión, la compensación, el desempeño de rol y las relaciones sociales. Además, se incluyeron dos preguntas adicionales sobre sexo y edad, por requerimiento de la inspección laboral, evitando añadir más variables para preservar la confidencialidad de los datos.

Las respuestas se interpretan mediante percentiles que permiten determinar el nivel de riesgo: una puntuación por debajo del percentil 65 indica una situación adecuada, mientras que valores superiores señalan niveles de riesgo moderado, elevado o muy elevado. Como complemento, se realizaron entrevistas cualitativas basadas en seis

⁴ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

preguntas abiertas que recogían de forma informal la percepción de los trabajadores sobre estos mismos factores, permitiendo un análisis más profundo y contextual de los riesgos psicosociales en el entorno laboral del hotel. (Mañas, 2021)

El Consejo de ministros, reunido el 14 de marzo de 2023, aprobó la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (En adelante: EESST) 2023-2027, fruto del consenso entre la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y los interlocutores sociales, subrayando la importancia de abordar los factores psicosociales y mejorar la salud mental en el entorno laboral como una prioridad política. Esta estrategia impulsa acciones concretas para transformar los entornos de trabajo en espacios más seguros, inclusivos y emocionalmente sostenibles. Establece la implementación obligatoria de capacitaciones en diversidad, equidad e inclusión para todo el personal, incluyendo sesiones sobre sesgos inconscientes, respeto por la identidad de género y prevención del acoso. Define protocolos claros, confidenciales y accesibles para la denuncia y atención de casos de discriminación o violencia laboral. Asimismo, promueve evaluaciones periódicas del clima organizacional mediante encuestas anónimas, a fin de medir el bienestar emocional y la percepción de inclusión.

La estrategia contempla la creación de espacios de diálogo, escucha activa y participación, así como políticas de flexibilidad laboral y conciliación entre la vida personal y profesional. Se incluyen acciones concretas para el cuidado de la salud mental, como el acceso a acompañamiento psicológico y campañas de sensibilización. Además, establece indicadores de seguimiento en temas de inclusión y bienestar, fomenta un liderazgo corresponsable y empático, y garantiza la adecuación de espacios físicos y virtuales para que sean accesibles y respetuosos de la diversidad. Finalmente, promueve activamente la celebración de fechas clave relacionadas con la diversidad y los derechos humanos, como parte de una cultura organizacional basada en el respeto y la equidad.

Cabe destacar que el acoso psicológico o mobbing se encuentra tipificado como infracción grave en el marco de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social

⁵(En adelante: LISOS), y su prevención y abordaje forma parte del deber general de protección de la empresa.

II. Desde una perspectiva internacional.

Diversos organismos han establecido marcos normativos, técnicos y orientativos que refuerzan la necesidad de gestionar adecuadamente los riesgos psicosociales en el trabajo como una cuestión de salud pública, derechos humanos y responsabilidad empresarial.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha sido una de las entidades pioneras en reconocer la importancia de los factores psicosociales en la salud laboral. Ya en 1984 publicó un informe técnico sobre el estrés laboral, y desde entonces ha desarrollado múltiples convenios y recomendaciones que, si bien no siempre tienen carácter vinculante, sirven como referencia global. Entre ellos destaca el Convenio 155⁶ sobre seguridad y salud de los trabajadores (1981), que obliga a los Estados miembros a establecer políticas coherentes que abarquen todos los aspectos del trabajo, incluidos los factores organizativos y psicosociales (International Labour Organization., 1981).

Más recientemente, la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa (2008) y su enfoque hacia el trabajo decente han impulsado la inclusión de la salud mental y el bienestar como componentes esenciales del entorno laboral. Del mismo modo, la OIT ha elaborado documentos prácticos, como la *"Guía para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales en el trabajo"*⁷, en colaboración con otras organizaciones internacionales. (Consejo General de la Psicología de España., 2015)

⁵ Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

⁶ Véase en la siguiente dirección: [C-155](#)

⁷ Tal y como se especifica en la nota de prensa de la EU-OSHA, las empresas europeas no disponen de los conocimientos y medios adecuados para hacer frente al estrés laboral, a pesar de que es un problema que afecta alrededor del 80% de las empresas europeas y constituye uno de los principales motivos de baja laboral.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha desarrollado un papel clave al considerar la salud mental como parte integral de la salud general. En su Plan de Acción sobre Salud Mental 2013-2030, la OMS insta a los gobiernos y a los lugares de trabajo a fomentar entornos saludables, prevenir el estrés ocupacional y facilitar el acceso a apoyo psicológico. La Guía "*Mental health at work: policy brief*"⁸ (2022) ofrece directrices concretas para gobiernos, empleadores y trabajadores sobre cómo integrar la salud mental en la cultura organizativa. (World Health Organization, 2022)

La publicación de la norma ISO 45003:2021 representa un avance relevante en la gestión de la salud y seguridad en el trabajo, al ser la primera norma internacional que ofrece directrices prácticas para abordar los riesgos psicosociales y promover el bienestar psicológico en las organizaciones. Aunque no es de cumplimiento obligatorio, esta norma complementa a la ISO 45001 y debe aplicarse junto con ella, ya que establece orientaciones sobre cómo planificar, implementar, evaluar y mejorar un sistema de gestión de salud psicológica en el trabajo. En esta publicación de fecha 17 de febrero de 2022, en su artículo "*El futuro de la gestión de los riesgos psicosociales*" llegando principalmente a las siguientes conclusiones: La ISO 45003 ayuda a las organizaciones a identificar factores de riesgo psicosocial, aplicar medidas preventivas, fomentar la participación de los trabajadores y realizar un seguimiento sistemático del desempeño en esta área. Su enfoque estratégico permite integrar estos riesgos en el sistema global de prevención de la empresa, superando una visión limitada al Servicio de Prevención, y asumiendo que es responsabilidad de toda la organización garantizar

Por este motivo, la guía está dirigida a los responsables de las pequeñas empresas y organizaciones europeas, con el objetivo de que aprendan a identificar y manejar los problemas de estrés laboral y otros riesgos psicosociales que pueden presentarse en sus organizaciones.

⁸ El trabajo puede ser un factor protector para la salud mental, pero también puede contribuir a posibles daños. Todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral seguro y saludable. El informe de políticas «Salud mental en el trabajo», elaborado conjuntamente por la OMS y la Organización Internacional del Trabajo, ofrece un marco pragmático para la aplicación de las recomendaciones de las directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo. Este informe de políticas ofrece medidas para que gobiernos, empleadores, organizaciones de empleadores y trabajadores, la sociedad civil y los responsables de la planificación de los servicios de salud prevengan las afecciones de salud mental relacionadas con el trabajo, protejan y promuevan la salud mental en el trabajo y apoyen a los trabajadores con afecciones de salud mental.

un entorno laboral seguro y saludable, tanto física como mentalmente. Además, la norma promueve el uso del ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) y la adecuación entre tareas, procesos y necesidades del personal. Su publicación, junto con el Criterio Técnico 104/2021 de la Inspección de Trabajo sobre riesgos psicosociales, señala que la gestión de la salud mental laboral será uno de los principales retos en los próximos años en materia de prevención, salud y bienestar en el trabajo. (Quiron Prevención., 2022).

Finalmente, en el marco de la Unión Europea, la Estrategia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2021–2027) también subraya la necesidad de una atención especial a la salud mental, impulsando el diseño de políticas públicas, campañas de sensibilización y herramientas de apoyo para integrar el enfoque psicosocial en todos los sectores productivos. Marcando como prioridades estratégicas, entre otras *“la mejora en la prevención de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo y esforzarse por adoptar un enfoque de «visión cero» respecto a las muertes relacionadas con el trabajo”*. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo., 2021)

En conjunto, estos marcos internacionales y normativos reflejan una creciente conciencia global sobre la necesidad de abordar los riesgos psicosociales desde una perspectiva integral, que combine salud pública, derechos laborales y sostenibilidad empresarial. La salud mental en el trabajo ha dejado de ser un tema secundario para convertirse en un pilar fundamental de las políticas de seguridad y salud laboral, con el respaldo de organismos como la OIT, la OMS, la ISO y la Unión Europea. La convergencia de estas iniciativas evidencia que la gestión adecuada de los factores psicosociales no solo mejora el bienestar de las personas trabajadoras, sino que también fortalece la productividad, la cohesión organizacional y la responsabilidad social de las empresas, consolidándose como un reto prioritario para el presente y el futuro del trabajo.

4- DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL.

El diagnóstico organizacional constituye una fase fundamental en el diseño e implementación de un protocolo de prevención de riesgos psicosociales. Es el proceso mediante el cual se analiza y comprende la realidad interna de una organización en términos de salud laboral, identificando las posibles fuentes de malestar psicosocial que pueden afectar a la salud mental de los trabajadores. Esta etapa resulta clave no solo para conocer los riesgos presentes, sino también para priorizar áreas de intervención y adaptar las estrategias preventivas a las características específicas de la entidad evaluada.

Realizar un diagnóstico preciso implica examinar tanto las condiciones objetivas del entorno laboral como las percepciones y vivencias subjetivas de los trabajadores. En ese sentido, los riesgos psicosociales no se manifiestan únicamente a través de datos observables, sino que también se expresan mediante síntomas individuales y colectivos que requieren ser detectados con sensibilidad y rigor metodológico.

En el contexto de este trabajo, el diagnóstico organizacional se desarrolla en dos fases complementarias. La primera consiste en la identificación de los principales riesgos psicosociales que pueden estar presentes en el entorno laboral. La segunda aborda los métodos e instrumentos utilizados para realizar dicha evaluación, justificando su elección y aplicabilidad.

I. Identificación de los riesgos psicosociales

La identificación de los riesgos psicosociales constituye el primer paso para cualquier estrategia preventiva eficaz en el ámbito laboral. Este proceso permite reconocer los factores que, dentro de la organización, pueden suponer una amenaza para la salud mental, el bienestar y el equilibrio emocional de las personas trabajadoras. A diferencia de otros riesgos laborales más evidentes, como los físicos o los ergonómicos, los riesgos psicosociales se manifiestan de forma más difusa, y suelen estar vinculados a la

estructura organizativa, a los estilos de gestión, a la cultura empresarial o a las condiciones sociales del entorno laboral.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), en una investigación académica realizada por Dña. Báez León, la que se ha tomado como referencia, y diversos artículos coinciden en identificar un conjunto de factores clave que, cuando no se gestionan adecuadamente, pueden derivar en situaciones de estrés laboral, agotamiento emocional, desmotivación, ansiedad, depresión o incluso conflictos interpersonales crónicos. (Carmen Báez León y Bernardo Moreno Jiménez , 2018)

Los factores destacados por Báez León, entre otros⁹, son:

- Exigencias psicológicas elevadas: Se refiere a la presión por alcanzar objetivos en plazos reducidos, a la necesidad de mantener una alta concentración durante periodos prolongados o a la realización de tareas con un fuerte componente emocional, como el trato con usuarios en situaciones críticas. Esta sobrecarga puede derivar en fatiga mental, estrés crónico y deterioro del rendimiento.
- Falta de control y autonomía: La imposibilidad de tomar decisiones sobre cómo organizar el propio trabajo, o de influir sobre el ritmo o el método de ejecución, puede generar una sensación de impotencia y despersonalización. Este factor es especialmente crítico cuando se combina con altas exigencias.
- Ambigüedad y conflicto de rol: La falta de claridad respecto a las funciones asignadas, los objetivos del puesto o las responsabilidades, así como la existencia de demandas contradictorias, constituyen fuentes importantes de malestar psicosocial.
- Inseguridad laboral: La incertidumbre sobre la continuidad en el empleo, los cambios organizativos constantes sin comunicación previa, o las políticas de

⁹ Se han utilizado a su vez, la siguiente revisión documental:

Nota Técnica de Prevención (en adelante: NTP) 704: (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).)

contratación precarias, generan estados de ansiedad anticipatoria que afectan tanto al rendimiento como a la salud mental.

- Escaso apoyo social: La falta de respaldo emocional o instrumental por parte de superiores jerárquicos o del propio equipo de trabajo reduce la percepción de pertenencia y cohesión, y puede favorecer el aislamiento o la desmotivación.
- Relaciones interpersonales conflictivas: El clima laboral deteriorado, los estilos de liderazgo autoritarios, la falta de canales efectivos de comunicación o los comportamientos hostiles (incluido el acoso laboral o mobbing) suponen factores de riesgo directo para la salud psicológica de los trabajadores.
- Falta de reconocimiento y desarrollo profesional: La percepción de que el esfuerzo no se valora adecuadamente, la ausencia de retroalimentación positiva o la falta de oportunidades para crecer dentro de la organización disminuyen el compromiso y aumentan la frustración.
- Dificultades para la conciliación de la vida laboral y personal: Jornadas extensas, horarios imprevisibles o la falta de medidas de flexibilidad organizativa pueden interferir con las necesidades personales y familiares de los trabajadores, generando una sobrecarga emocional conocida como “doble presencia”.
- Factores organizacionales estructurales: Incluyen aspectos como una mala distribución de tareas, procedimientos ineficientes, deficiencias en la gestión del cambio o una cultura organizacional centrada únicamente en los resultados sin tener en cuenta el componente humano.

La presencia de uno o varios de estos factores no implica necesariamente un daño directo e inmediato, pero su persistencia en el tiempo y su acumulación sin intervención pueden provocar trastornos serios tanto en el individuo como en el colectivo. Por esta razón, su correcta identificación es esencial para cualquier protocolo preventivo.

En este trabajo, la identificación de estos riesgos se lleva a cabo considerando las evidencias científicas existentes, los marcos normativos aplicables y los datos obtenidos en el proceso de evaluación organizativa que se describe en el siguiente apartado. El objetivo es establecer un diagnóstico lo más ajustado posible a la realidad laboral, que sirva como base sólida para el diseño de medidas preventivas, específicas y aplicables.

II. Métodos que pueden utilizarse.

Una vez identificados los principales riesgos psicosociales que pueden afectar a la salud mental de los trabajadores, el siguiente paso dentro del diagnóstico organizacional consiste en seleccionar los métodos e instrumentos adecuados para evaluarlos. Esta elección es fundamental, ya que condiciona la calidad de los datos recogidos y, en consecuencia, la precisión del análisis y la eficacia de las medidas preventivas que se propongan. En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, especialmente en el contexto español y europeo, existen diversas herramientas validadas que permiten evaluar los riesgos psicosociales de forma estructurada, fiable y participativa.

Entre las herramientas cuantitativas más utilizadas en España destaca el FPSICO¹⁰, un método de evaluación de factores psicosociales desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Este cuestionario analiza nueve dimensiones clave del entorno laboral: exigencias psicológicas, influencia y control sobre el trabajo, apoyo social, desarrollo profesional, interés por el trabajador, compensaciones, inseguridad, participación/supervisión y desempeño de rol. Su diseño permite generar un perfil de riesgo por grupo profesional o departamento, facilitando el análisis comparativo y la priorización de intervenciones preventivas.

¹⁰ Anexo 1: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.

A continuación se presentan un cuadro resumen, extraído de la referenciación anterior. (Carmen Báez León y Bernardo Moreno Jiménez , 2018).

Factores y Riesgos Psicosociales. formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.									
Cuadro Resumen	FPSICO	PREVENLAB	INSL	MARC-UV	INERMAP	ISTAS-21	METODO WONT-RED	DECORE	BATERIA MC-MUTUAL-UB
Año publicación	1997	1999	2002	2003	2003	2004	2005	2005	2008
Nº Ítems	75	>100	30	>150 BFPSSL 77 PREVACC	Variable	V. corta 38 V. media 124]	44	44	46
Nº Factores	7	11 facetas	4	3(7) BFPSSL 6 PREVACC	6 (26) OFIMAP	20 v. 1,5	35 escalas	4	7
Otras variables		Situaciones De malestar, estrategia y cultura	Acoso Psicologico	Salud Psicológica Siniestralidad	Factores ambientales y ergonómicos	Salud, estrés, satisfacción	Autoeficacia Competencia C. Organizac C. Psicosec		
Accesibilidad	Uso libre	Solo por expertos	Uso libre	N.C	Uso libre previa compra	Uso libre	Aplicación equipo Wont	Uso libre previa adquisición	N.C
Tiempo cumplimentación	20-30m.	15-20m.	15-20m.	N.C	7-15 m entrevista	N.C.	15-30 m según versión	10m.	N.C.
Consecuencias	No	No	No	SI	No	SI	SI	No	No
Fiabilidad	N= 439 Alfa	N=559 Alfa= 0,73	N=846 Alfa = 0,73	N=613 Alfa = 0,70	N= N.C. Alfa= 0,92	N=899 Alfa>0,63	N= N.C. Alfa = 0,70	N=614 Alfa= ,.80	N=821 Alfa= >0,74
Validez	N=439 V. Contenido V. Criterial	V. Criterial A. F. Expl.		Validez Criterial		V. Contenido V. Criterial A. Factorial	Remiten a publicaciones	N=614 V. Criterial A. F. Explor. A.F. Conf.	N=821 V. Criterial A.F. Exp. A.F.Conf.
Baremación	N.C.	N.C.	N.C.	Información	N.C.	SI N= 7612	N.C.	SI	N.C.
Naturaleza	Cuantitativo	Cuantitativo y cualitativo	Cuantitativo y Cualitativo	Cuantitativo y Cualitativo	Cuantitativo y Cualitativo	Cuantitativo	Cuantitativo y cualitativo	Cuantitativo	Cuantitativo y Cualitativo
Técnicas	Cuestionario	Cuestionario, Entrevista, sesiones de grupo	Cuestionario Pregunta abierta	Cuestionario Tecnicas cualitativas opcionales	Cuestionario, Entrevista, Checklist	Cuestionario	Entrevista Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario, Check List Entrevista
Versiones	V.1; V.2.0 Nueva versión		Nueva versión		Varias en función sector	V. Corta V. Media V. Larga	Varias en funcion del sector		

Tabla 1: Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

Si bien los distintos métodos permiten obtener una panorámica general de los riesgos psicosociales presentes en la organización, estos no siempre logran captar todos los matices de la relación laboral. Por ello, resulta imprescindible, para un análisis eficaz complementar la evaluación con técnicas cualitativas que profundicen en las percepciones, vivencias y significados que los trabajadores otorgan a su entorno laboral.

Entre las técnicas más habituales se encuentran las entrevistas semiestructuradas con empleados de distintos niveles jerárquicos, que permiten explorar temas como la cultura organizacional, el estilo de liderazgo, la gestión del cambio o la resolución de conflictos. También son muy útiles los grupos de discusión o focus group, que ofrecen un espacio para el diálogo colectivo y la identificación de patrones compartidos de malestar o bienestar. Por último, la observación directa del entorno de trabajo puede aportar

información relevante sobre aspectos relacionales, dinámicas informales, condiciones físicas o distribución de tareas que influyen en la experiencia laboral.

Estas técnicas cualitativas tienen la ventaja de fomentar la participación activa de los trabajadores en el proceso diagnóstico, generando mayor compromiso con las medidas que posteriormente se adopten. Además, permiten identificar factores emergentes o contextuales que los cuestionarios no contemplan, enriqueciendo así el análisis general. (Escribano, 2019)

La aplicación de estos instrumentos debe respetar ciertos principios éticos fundamentales: voluntariedad, confidencialidad, anonimato y devolución de resultados. Además, es necesario contar con el consentimiento informado de las personas participantes, y con el compromiso de la dirección de la organización para garantizar un entorno seguro, sin represalias y abierto a la mejora. Asimismo, se recomienda realizar una comunicación previa clara y transparente sobre los objetivos del diagnóstico, su utilidad y el uso que se dará a los resultados. Este aspecto es crucial para generar confianza y favorecer una participación amplia y representativa.

5- DISEÑO DEL PROTOCOLO

El diseño se organiza en cinco fases secuenciales que permiten abordar la prevención de riesgos psicosociales de forma integral:

Fase 1: Diagnóstico inicial.	Fase 2: Plan de prevención.	Fase 3: Redacción del documento.	Fase 4: Aprobación e Implementación.	Fase 5: Evaluación y mejora continua.
<p>Cuyo propósito es conocer la situación de partida de la organización e identificar los principales factores de riesgo. Se utilizarán herramientas como cuestionarios, complementadas con entrevistas individuales y grupos focales que aporten información cualitativa. Además, se analizan indicadores internos como absentismo, rotación y bajas por causas psicosociales, de manera que sea posible priorizar los riesgos según su gravedad y frecuencia</p>	<p>Se diseñarán las estrategias y medidas orientadas a eliminar, reducir o controlar los riesgos identificados. Estas acciones deben formularse con objetivos claros y medibles, y abarcar desde medidas organizativas hasta programas de formación, liderazgo saludable y prevención del estrés. También se asignan los recursos humanos, materiales y presupuestarios necesarios, y se establece un plan de comunicación interna para informar a toda la plantilla.</p>	<p>Consiste en redactar el protocolo de prevención de riesgos psicosociales, transformando el diagnóstico y las estrategias, en un documento formal con medidas, responsables y plazos. Participan la Dirección, representantes de los trabajadores, Comité de Seguridad y Salud, RRHH, mandos intermedios, Servicios de Prevención y, según la organización, otros actores.</p>	<p>Se tratará de poner en marcha las acciones preventivas y garantizar la participación activa de todos los niveles de la organización. Esto incluye la realización de talleres, campañas de sensibilización, mejora de procesos internos y habilitación de canales confidenciales para reportar situaciones de riesgo. Es fundamental mantener una comunicación y la transparencia, así como involucrar a mandos intermedios como agentes de cambio.</p>	<p>La evaluación y mejora continua, que asegura la sostenibilidad del protocolo a largo plazo. En esta etapa se revisan periódicamente los indicadores de seguimiento y se comparan con la línea base establecida en el diagnóstico inicial. Según los resultados obtenidos, se realizan ajustes y se actualiza el protocolo, asegurando su alineación con la normativa vigente y con las necesidades cambiantes de la organización.</p>

Tabla 2: Cronograma de utilización del protocolo.

Fase 1: Diagnóstico Inicial

La fase de diagnóstico inicial tiene como propósito comprender a fondo la situación actual de la organización respecto a los riesgos psicosociales y establecer una línea base fiable sobre la cual diseñar e implementar las intervenciones posteriores. Para ello, se recomienda comenzar con la aplicación de encuestas estandarizadas como el COPSOQ¹¹ o versiones nacionales como el ISTAS21, instrumentos ampliamente validados que permiten medir dimensiones como la carga de trabajo, la autonomía, el apoyo social, los conflictos interpersonales y otras condiciones del ambiente laboral. En particular, estudios recientes muestran que el COPSOQ-III ha demostrado tener buena fiabilidad y validez en diferentes países y contextos laborales. Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), lo regula y lo recoge en su [NTP 703](#): El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.

Es esencial complementar la información con métodos cualitativos, tales como entrevistas semiestructuradas y grupos focales, abarcando empleados de distintos niveles jerárquicos. Estas técnicas permiten capturar percepciones, experiencias, emociones y matices que no emergen en los cuestionarios, lo que enriquece el diagnóstico y ayuda a identificar riesgos ocultos o emergentes. En este sentido, y siguiendo el perfil de Atlas que recoge una guía completa en la que se analizan los conceptos básicos de la investigación cualitativa, se establece que precisamente los grupos focales son especialmente valiosos en la investigación exploratoria, que suele ser el primer paso en la investigación de un tema nuevo o complejo. La investigación exploratoria pretende obtener una comprensión general de un problema, y los grupos de discusión son muy adecuados para esta tarea debido a su naturaleza interactiva y dinámica. Pueden ayudar a los investigadores a identificar temas clave, generar propuestas y desarrollar una comprensión más profunda del contexto de la investigación. Al fomentar el debate abierto, estas interacciones de grupo pueden

¹¹ El CoPsoQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire) es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.

revelar una gran variedad de perspectivas y experiencias y descubrir cuestiones y puntos de vista que los investigadores podrían no haber previsto (Atlas.ti, 2021).

Además, se debe llevar a cabo un análisis de datos organizacionales internos: tasas de absentismo, rotación de personal, bajas laborales por estrés, ansiedad u otras causas psicosociales. Estos indicadores ofrecen señales concretas sobre posibles impactos reales en salud, productividad y clima organizativo, y ayudan a caracterizar la magnitud de los riesgos y sus consecuencias operativas.

Una vez recopilados los datos cuantitativos y cualitativos, el siguiente paso es la priorización de los riesgos detectados, considerando tanto su gravedad como su frecuencia. Esto implica jerarquizar los riesgos con más impacto en salud mental, peor clima laboral o costes para la empresa, de modo que los recursos puedan dirigirse primero a los factores más críticos.

En cuanto a responsabilidades, el departamento de Recursos Humanos junto al Comité de Seguridad y Salud deben liderar esta fase, contando con la participación de representantes de los trabajadores para garantizar que se recoja la perspectiva de todos los niveles organizativos. El plazo recomendado para realizar este diagnóstico completo es de uno a dos meses, lo que permite disponer de tiempo suficiente para aplicar las encuestas, hacer entrevistas, procesar datos y presentar los resultados, sin demorar excesivamente la siguiente fase del protocolo.

*En definitiva... la Fase 1 consiste en evaluar la situación psicosocial de la organización aplicando encuestas como COPSQ o ISTAS21, complementadas con entrevistas y grupos focales. Se analizan datos internos de absentismo, rotación y bajas laborales. Con esta información se priorizan los riesgos según su gravedad y frecuencia. RRHH y el Comité de Seguridad y Salud lideran el proceso en un **plazo estimado de 1-2 meses.***

Fase 2: Plan de Prevención

El propósito del plan de prevención es transformar los resultados del diagnóstico inicial en un conjunto de estrategias y acciones claras, diseñadas para eliminar, reducir o mitigar los riesgos psicosociales identificados. Debe de articularse con objetivos SMART, niveles de intervención diversos, asignación de recursos y una comunicación efectiva interna, de modo que sea viable y tenga impacto sostenible.

Los objetivos del plan deben cumplir las características de SMART: específicos (*Specific*), medibles (*Measurable*), alcanzables (*Achievable*), relevantes (*Relevant*) y con plazo (*Time-bound*). Este enfoque facilita la evaluación y seguimiento, ya que permite observar avances concretos y cuantificables. Para Julia Martins, *“Todo equipo que haya logrado algo fenomenal primero tuvo que establecer objetivos para llegar allí.”* (Martins, 2025); A su vez, George T. Doran es uno de los referentes que formalizó este marco en gestión de objetivos, quien describió por primera vez los mismos e implantó las primeras plantillas para la consecución de estos (Tableau, 2020).

En el contexto de intervenciones organizacionales, varios estudios muestran que cuando los objetivos están claramente definidos y con plazos, la implementación es más efectiva, ya que mejora la claridad para todos los implicados y permite medir resultados intermedios. Por ejemplo, en intervenciones sanitarias con programas de formación o prevención secundaria, los objetivos SMART han sido cruciales para el éxito en la modificación de comportamientos o reducción de síntoma (Rovere, 2016). En cuanto al eje central de esta TFM, que gira en torno al diagnóstico precoz de factores psicosociales, pero con una especial importancia en la detección de problemas de salud mental, el uso de los objetivos SMART aplicados a la prevención de la salud mental en el trabajo permiten convertir ideas generales en acciones concretas. Deben ser específicos, como implementar talleres de manejo del estrés; medibles, evaluando participación o reducción de ausentismo; alcanzables, según los recursos disponibles; relevantes, al contribuir al bienestar y productividad; y temporales, con plazos definidos. Así se garantiza que las iniciativas sean claras, evaluables y sostenibles.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo plantea tres niveles de prevención en salud mental laboral que abarcan desde la anticipación de riesgos, la atención temprana de señales de malestar y la intervención cuando los problemas ya se han manifestado. Este enfoque integral permite abordar la salud psicosocial en las organizaciones de manera proactiva, preventiva y también reparadora, favoreciendo tanto el bienestar de los trabajadores como la sostenibilidad del entorno laboral (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo., 2025).

Prevención primaria	Prevención secundaria	Prevención terciaria
Se orienta a modificar las condiciones del trabajo para evitar que los riesgos psicosociales se manifiesten.	Dirigida a quienes ya muestran signos tempranos de efectos adversos, tales como estrés elevado, agotamiento, falta de bienestar, pero sin que haya una enfermedad diagnosticada	Intervenciones reactivas una vez que ya existen problemas de salud mental o psicosocial, orientados a recuperación, rehabilitación, reintegración al trabajo, seguimiento individualizado.
Se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones organizativas (cargas, tareas, clasificación de roles...) • Mejoras en el entorno laboral. • Recursos organizacionales como apoyo social y autonomía. 	Se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de estrés. • Afrontamiento personas autolíticas. • Mejora de la resiliencia. • Intervención de la demanda. • Apoyo psicológico. 	Se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Casos de burnout • Depresión • Ansiedad • Estrés

Tabla 3: Tipos de prevención, su clasificación y sus medidas.

La información recogida en la tabla anterior constituye un marco de referencia que debería ser sobradamente conocido y aplicado de manera sistemática en todas las empresas, independientemente de su tamaño o sector. La evidencia científica y las recomendaciones de organismos especializados, como la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, subrayan que una adecuada gestión de los riesgos psicosociales no solo protege la salud mental de los trabajadores, sino que también repercute positivamente en la productividad, la satisfacción laboral y la sostenibilidad

organizacional. En este contexto, la prevención primaria se erige como la estrategia más eficaz, al centrarse en modificar las condiciones de trabajo y generar entornos que reduzcan la probabilidad de aparición de riesgos psicosociales. Sin embargo, en la práctica, muchas organizaciones descuidan este nivel de actuación y carecen de políticas preventivas claras, lo que obliga a intervenir en fases posteriores.

Cuando no se aplican medidas primarias, resulta necesario actuar en la prevención secundaria, la cual trata de mitigar los efectos tempranos del malestar psicológico antes de que se conviertan en un problema clínico. Aunque este nivel es relevante, implica que la organización ya no está actuando de forma proactiva, sino reactiva, y por tanto asume mayores riesgos para la salud del personal y para su propio funcionamiento interno. Finalmente, la prevención terciaria supone el abordaje de problemas de salud mental ya consolidados, lo que implica intervenciones más costosas y complejas, tanto en términos de recursos económicos como de impacto personal y laboral. En este estadio, las posibilidades de actuación son más limitadas, ya que se requiere de procesos de recuperación, rehabilitación y reintegración, con un elevado grado de seguimiento individualizado.

Por todo ello, es imprescindible que las organizaciones tomen conciencia de que la prevención primaria y secundaria no son opcionales, sino elementos estratégicos que aseguran la protección integral de los trabajadores y refuerzan la competitividad de la empresa. Priorizar la prevención desde los niveles iniciales permite no solo reducir riesgos y costes asociados a la salud mental, sino también construir culturas organizacionales más saludables, resilientes y sostenibles a largo plazo.

Por otra parte, desde la Fundación para la prevención de Riesgos Laborales, se destaca como de gran importancia para la detección de estos riesgos no solamente la detección primaria sino complementado con la correcta asignación de recursos humanos y materiales, ya que para estos resulta imprescindible para garantizar el desarrollo efectivo de las acciones contempladas en el plan. En este sentido, es necesario contar con personal interno implicado, como responsables de recursos humanos, mandos intermedios y el comité de salud laboral, además de considerar la incorporación de

apoyo externo especializado, como consultores, psicólogos o expertos en prevención psicosocial. Asimismo, deben preverse recursos materiales y herramientas que incluyan presupuestos destinados a la formación, plataformas digitales para la aplicación de encuestas y el seguimiento de indicadores, instrumentos de evaluación y materiales didácticos de apoyo. Del mismo modo, se debe contemplar la disponibilidad de tiempo dentro de la jornada laboral para la realización de actividades de sensibilización, capacitación o intervenciones, evitando sobrecargar al personal. A ello se suma la necesidad de establecer partidas presupuestarias específicas que permitan financiar formaciones, asesorías externas, materiales o posibles ajustes en el entorno de trabajo y la tecnología. Diversos estudios señalan que, si bien las intervenciones organizativas de carácter primario requieren una inversión inicial, estas generan retornos a medio plazo en forma de menor ausentismo, menor rotación y una mejora del clima laboral, lo que justifica la planificación y asignación estratégica de los recursos (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales., 2006).

Otro aspecto destacable en esta segunda fase es comunicar adecuadamente el plan de prevención para conseguir aceptación, participación y compromiso de la plantilla, la calidad del diseño de la intervención se ve muy influida por la comunicación entre los diferentes stakeholders internos, tanto para crear confianza como para asegurar que todos entiendan lo que se va a hacer y por qué. En contextos de cambio organizativo, artículos recientes muestran que cuando los trabajadores sienten que están bien informados y que la comunicación es clara, hay una mayor disposición al cambio, menor resistencia, y mejor clima en general, lo cual se traduce en menor burnout (Jalali MS, 2017).

El plan de comunicación interna debe definir públicos internos (dirección, mandos, personal general), canales (correo electrónico, reuniones presenciales, intranet, cartelería), frecuencia, mensajes clave, responsables de cada aspecto comunicativo, y feedback (escuchar a los empleados).

La responsabilidad de liderar el plan de prevención recae en la Dirección General y el área de Recursos Humanos, contando, en caso necesario, con la colaboración de asesores externos como psicólogos o consultores especializados en prevención psicosocial. Resulta esencial que los roles y responsabilidades queden claramente definidos en cada acción preventiva, especificando quién diseña, quién aporta recursos, quién ejecuta, quién supervisa y quién comunica los avances. En cuanto a los plazos, lo recomendable es que, una vez finalizado el diagnóstico, el plan de prevención quede definido y aprobado en aproximadamente un mes, con el fin de mantener el impulso inicial. Este margen temporal resulta suficiente para la reflexión, la consulta con las partes interesadas, el diseño de objetivos y la asignación de recursos, evitando al mismo tiempo una dilación excesiva que pueda frenar la acción.

La literatura sobre gestión de intervenciones organizacionales y procesos de cambio señala que los retrasos en esta fase tienden a disminuir tanto la motivación como la eficacia general de las iniciativas preventivas (Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo, 2022).

*La Fase 2 transforma el diagnóstico en un plan con objetivos SMART y acciones en tres niveles: prevención primaria (mejoras organizativas), secundaria (formación y apoyo) y terciaria (reintegración). Requiere asignación de recursos, comunicación interna clara y participación de toda la organización. Dirección y RRHH lideran el proceso, que debe completarse en aproximadamente **un mes** tras el diagnóstico para garantizar eficacia y continuidad.*

Fase 3: Redacción del protocolo.

Una vez realizado el diagnóstico inicial y priorizados los riesgos psicosociales, resulta necesario proceder a la redacción del protocolo de prevención, concebido como un documento marco que establezca de manera clara, ordenada y operativa las medidas preventivas a aplicar, los recursos asignados, los responsables de su ejecución y los mecanismos de seguimiento y evaluación. Esta fase es esencial, ya que transforma la información recogida en un instrumento formal que garantiza la aplicabilidad de la intervención.

En la redacción deben intervenir de forma activa diversos actores que representan los intereses, responsabilidades y perspectivas de la organización. El empresario o la Dirección General asume la responsabilidad última de impulsar y aprobar el protocolo, asegurando su coherencia con la normativa vigente (Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y RD 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención). Los representantes de los trabajadores, ya sea a través de los delegados de personal o del comité de empresa, tienen un papel esencial en la negociación, validación y seguimiento de las medidas, garantizando la defensa de los derechos laborales y la participación activa de la plantilla. Asimismo, el Comité de Seguridad y Salud, como órgano paritario y colegiado de consulta, debe actuar como espacio de deliberación y consenso en torno al contenido del protocolo, velando por la integración de la prevención en todos los niveles de la empresa.

De igual manera, es recomendable contar con la implicación del departamento de Recursos Humanos, como responsable de la gestión de personas y de la coordinación de medidas relacionadas con la formación, la comunicación interna y el desarrollo profesional. Los mandos intermedios deben participar en el diseño operativo de las acciones, dado que son agentes clave en la implementación cotidiana de las medidas preventivas. En organizaciones que cuenten con Servicios de Prevención Propios o que recurran a Servicios de Prevención Ajenos (SPA), estos deben aportar asesoramiento técnico y metodológico, colaborando en la definición de medidas específicas y en la

garantía de su adecuación a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

En función de la naturaleza y tamaño de la organización, también puede ser pertinente involucrar a otros actores, como el departamento financiero que asegure la dotación presupuestaria, consultores externos especializados en prevención psicosocial, e incluso profesionales de la salud laboral o psicólogos que puedan aportar una visión experta en relación con la salud mental y el bienestar en el trabajo.

El resultado de esta fase es un documento consensuado que establece con precisión los objetivos del protocolo, las medidas preventivas en los distintos niveles (primario, secundario y terciario), los responsables de cada acción, los plazos de ejecución, los indicadores de evaluación y los mecanismos de revisión y mejora continua. De este modo, la redacción del protocolo no se limita a la elaboración de un texto, sino que constituye un proceso participativo y estratégico que garantiza la legitimidad, la viabilidad y la eficacia de la prevención de riesgos psicosociales en la organización.

La fase 3 convierte el diagnóstico en un documento formal con medidas, responsables y plazos. En ella intervienen, dependiendo del tamaño de la organización, el empresario, representantes de los trabajadores, Comité de Seguridad y Salud, RRHH, mandos intermedios y servicios de prevención, junto a posibles asesores externos. El resultado es un protocolo consensuado, claro y aplicable.

Fase 4: Aprobación e Implementación

La cuarta fase corresponde a la aprobación del protocolo y su implementación. Una vez redactado y consensuado en fases anteriores, el documento debe ser sometido a validación formal por parte de los órganos competentes de la organización. El empresario o la Dirección General es quien asume la responsabilidad última de aprobarlo, pero este proceso debe contar necesariamente con la consulta y participación del Comité de Seguridad y Salud, así como de los representantes de los trabajadores. Esta aprobación asegura que el protocolo no solo cumple con la normativa vigente, sino que también refleja los acuerdos alcanzados entre las distintas partes implicadas. Asimismo, la aprobación debe quedar documentada en acta, garantizando su carácter oficial y vinculante, y debe comunicarse a toda la plantilla para reforzar su legitimidad y transparencia.

Por su parte, la implementación tiene como objetivo llevar a la práctica las medidas definidas en el Plan de Prevención, asegurando la participación activa de todos los niveles de la organización para que las iniciativas no queden meramente en papel. En este sentido debemos tener presente el artículo 9 del Reglamento de los Servicios de Prevención¹²: *“La actividad preventiva deberá planificarse para un período determinado, estableciendo las fases y prioridades de su desarrollo en función de la magnitud de los riesgos y del número de trabajadores expuestos a los mismos, así como su seguimiento y control periódico. En el caso de que el período en que se desarrolle la actividad preventiva sea superior a un año, deberá establecerse un programa anual de actividades”*.

En la fase de implementación de la actividad preventiva participan varios actores, a continuación se establecen para una mejor puesta en marcha de los objetivos que se han planteado en la fase anterior (Mutua Universal, 2017).

¹² Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

- El empresario es el responsable principal, ya que debe aprobar la planificación e incluso elaborarla directamente ¹³si asume la gestión de la prevención.
- El trabajador designado, cuando exista esta figura, será quien redacte, revise y actualice la planificación, debiendo tener formación adecuada y un conocimiento profundo de la empresa; además, el empresario debe facilitarle medios, recursos y tiempo suficiente.
- Si la empresa contrata un Servicio de Prevención Ajeno (SPA), este se encargará de elaborar la planificación y asesorar en la implantación de medidas, mientras que el empresario debe nombrar responsables internos y aportar los recursos necesarios.
 - Interlocutor con el SPA, que puede ser el propio empresario o un trabajador conocedor de la organización, encargado de atender a los técnicos, proporcionar información, revisar documentación y trasladar dudas o modificaciones.
- Los trabajadores y sus representantes, delegados de personal o comité, deben ser informados y consultados sobre la planificación, y aquellos designados como responsables de medidas específicas deben contar con tiempo y medios adecuados para cumplir sus funciones.

La Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, establece en su artículo 18 la obligación empresarial de garantizar que los trabajadores reciban información suficiente y adecuada acerca de los riesgos que afectan a su seguridad y salud, así como sobre las medidas preventivas y de protección aplicables. Del mismo modo, el artículo 19 regula el derecho de los trabajadores a una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, centrada tanto en los riesgos generales de la empresa como en los específicos de cada puesto de trabajo. En este sentido, resultará necesario realizar acciones de formación e información dirigidas a todos los trabajadores¹⁴; es imprescindible planificar y ejecutar talleres, capacitaciones y charlas de sensibilización

¹³ Siempre que cuente con la formación mínima en Prevención de Riesgos Laborales.

¹⁴ Anexo 2: Programa formativo de la especialidad formativa en riesgos psicosociales en el entorno laboral.

que aborden temas como el estrés laboral, la gestión emocional, la comunicación efectiva y la importancia del bienestar psicosocial. Mientras que la formación tiene como fin dotar de conocimientos y habilidades prácticas para la prevención, la información busca garantizar que cada empleado conozca los riesgos existentes, las medidas adoptadas y los recursos disponibles para afrontarlos. Se considera indispensable que cada trabajador reciba una formación mínima de aproximadamente 15 horas, complementada con acciones informativas periódicas (circulares, guías, reuniones), lo que garantiza tanto la adquisición de competencias como la comprensión general de las medidas preventivas (CCOO - Conectate a la formación., 2022).

Autores como Isabelle Ferreras, Marie-Hélène Deschamps y Patrick Gibney han investigado la eficacia de las intervenciones formativas e informativas para mejorar la satisfacción laboral y reducir los efectos psicosociales adversos. Estos demuestran, entre otras, que cuando la formación práctica se combina con una adecuada información continua a los trabajadores, dentro de la jornada de trabajo y adaptada al contexto específico de la organización, se producen mejoras significativas tanto en la satisfacción laboral como en la reducción de efectos psicosociales adversos (Ferreras, Deschamps, & Gibney, 2006).

Además, la implementación debe incorporar medidas organizativas concretas:

- Ajustes de cargas de trabajo.
- Flexibilización de horarios o modalidades de trabajo mixtas.
- Mejora de canales de comunicación (horizontales, verticales, formales e informales). Revisiones sistemáticas sobre prácticas de bienestar en el trabajo.
 - Rediseño del puesto.
 - Mejora de condiciones laborales.

La comunicación continua es otro eje esencial en esta fase, pues refuerza el compromiso de la dirección y hace visible el apoyo organizacional. Esto implica mantener informada a la plantilla acerca del propósito de las medidas, el progreso, los resultados intermedios y los próximos pasos, usando múltiples canales (reuniones, intranet, correos, cartelería).

Estudios sobre la implementación de modelos de apoyo psicosocial mostró que uno de los factores facilitadores más importantes fue el respaldo explícito de la alta dirección y la transparencia en informar sobre el modelo desde el principio, lo cual aumenta la legitimidad y favorece la aceptación (Fundación primero de mayo, 2022)

En cuanto a la temporalidad, se recomienda que esta fase tenga un plazo de entre tres y seis meses, ajustándose a la complejidad y alcance de las acciones previstas. Esto permite observar los primeros efectos prácticos, identificar posibles desviaciones o dificultades y consolidar aquellas buenas prácticas que aporten resultados positivos.

*La fase 4 consiste en aprobar y aplicar las medidas del Plan de Prevención con la participación de empresario, trabajadores, SPA y mandos intermedios. Incluye formación mínima de 15 horas, talleres psicosociales, ajustes organizativos y mejora de la comunicación. Debe durar **entre tres y seis meses** para evaluar resultados, corregir fallos y consolidar buenas prácticas.*

Fase 5: Retroalimentación, control y mejora continua.

La quinta fase del protocolo se centra en medir la efectividad de las acciones implementadas y garantizar la sostenibilidad del protocolo en el largo plazo. Para ello, es indispensable llevar a cabo revisiones periódicas de los indicadores clave previamente definidos, tales como las tasas de absentismo, de rotación de personal, niveles de satisfacción laboral y percepción del clima organizacional. Esto permite comprobar si las intervenciones están produciendo los efectos esperados o si es necesario ajustar su diseño o implementación.

A continuación se plantean alguna de las posibles medidas que pueden ser de utilización para medir la eficacia de las mejoras introducidas.

Mecanismos de retroalimentación	Seguimiento y control de las medidas	Mejora continua	Comunicación entre los equipos
<ul style="list-style-type: none">• Encuestas psicosociales• Buzón de sugerencias• Entrevistas tras incorporación de baja médica.• Reuniones	<ul style="list-style-type: none">• Indicadores de deficiencias de salud mental.• Auditorias.• Checklist de factores psicosociales.	<ul style="list-style-type: none">• Talleres de formación• Revisiones del protocolo• Establecimiento de planes de acción.	<ul style="list-style-type: none">• Informe de resultados.• Publicación de los logros obtenidos• Buenas prácticas organizacionales• Espacios seguros

Tabla 4: Posibles medidas que faciliten la retroalimentación continuada en las empresas.

A su vez, en la Guía de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la Pequeña y Mediana Empresa se establece una ficha de seguimiento básica, la cual puede servir como herramienta práctica para facilitar el control y monitoreo de esta fase. Dicha ficha permite registrar de manera sencilla las acciones implementadas, su estado de cumplimiento y las observaciones necesarias para la mejora continua (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. , 2022).

CUADRO 3.1.-

FICHA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACCIONES CORRECTORAS									
Área/Puesto de Trabajo: _____							Unidad Funcional: _____		Código: _____
Responsable Unidad: _____					Período: _____				
ACCIÓN CORRECTORA	ORIGEN	RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN		CONTROL DE LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS				
			Prevista	Real	¿REALIZADO?		FECHA	REPOSABLE	OBSERVACIONES
					SÍ	NO			

Tabla 5: Ficha de seguimiento y control de acciones correctoras - INSHT

Asimismo, y la que considero que es una de las medidas más eficaces para la evaluación y el control es la de la reapiación de los cuestionarios utilizados en el diagnóstico inicial permite evaluar la evolución de los riesgos psicosociales y detectar qué dimensiones se han modificado, cuáles se mantienen o si han surgido nuevas áreas problemáticas. Esto contribuye a mantener una línea base comparativa fiable y a detectar tendencias. En este sentido; *“los indicadores de seguimiento que deben establecerse y registrarse antes/durante/ después de una intervención psicosocial proveen información para identificar dichos supuestos, pero no sustituyen la eventual necesidad de volver a evaluar los riesgos. La reevaluación de la exposición, explorando las condiciones de trabajo psicosociales, constituye un procedimiento imprescindible para valorar la eficacia de las acciones preventivas una vez implementadas y transcurrido el tiempo suficiente para que haya madurado su efecto”* (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo., 2021)

Finalmente, para asegurar que el protocolo siga siendo relevante, es necesario realizar una actualización general anual del mismo. Esta actualización debe incorporar nuevas prácticas basadas en evidencia reciente, cambios en la normativa vigente, lecciones aprendidas en las fases anteriores y feedback de los trabajadores. Autores señalan que la sostenibilidad de las mejoras depende de una evaluación prolongada y adaptaciones regulares al protocolo según lo que muestran los datos de seguimiento.

En cuanto al plazo, lo más adecuado es que las evaluaciones sean trimestrales para permitir respuestas rápidas ante desviaciones, y que la revisión general se haga al menos una vez al año para incorporar cambios más estructurales y estratégicos.

*La Fase 5 busca evaluar la eficacia de las medidas preventivas y garantizar la sostenibilidad del protocolo. Para ello se emplean indicadores periódicos (absentismo, rotación, satisfacción, clima laboral), herramientas como encuestas, auditorías y fichas de seguimiento, además de la reaplicación de cuestionarios iniciales para comparar la evolución de riesgos psicosociales. Se recomienda un control trimestral y una **revisión anual** para incorporar mejoras, normativa vigente y retroalimentación de los trabajadores.*

6- CONCLUSIÓN.

La elaboración de este protocolo y la elección de este tema surge del pensamiento de poder ofrecer una herramienta clara, práctica y adaptada a las realidades de las pequeñas y medianas empresas de nuestro país debido a que representan la base del tejido empresarial de nuestro país. Ya que considero, que a pesar de su importancia en la economía y en la generación de empleo, estas organizaciones suelen enfrentarse a mayores dificultades para disponer de recursos técnicos, financieros y humanos en materia de prevención de riesgos laborales, en especial en lo que respecta a la salud mental y los riesgos psicosociales. Por ello, este trabajo podría plantearse como una guía de orientación que facilite a las PYMES el desarrollo de una gestión preventiva eficaz y sostenible en el tiempo.

El protocolo propuesto parte de la premisa de que la prevención psicosocial no puede limitarse a actuaciones puntuales, sino que debe abordarse como un proceso integral. En este sentido, la primera fase de diagnóstico se configura como un pilar fundamental, ya que permite conocer de manera objetiva y sistemática la situación interna de la empresa, identificando tanto los factores de riesgo como las fortalezas existentes. A partir de ese conocimiento, la planificación y la implementación de medidas adquieren un carácter estratégico, con el fin de diseñar intervenciones ajustadas a las necesidades reales de cada organización y orientadas a promover entornos de trabajo más seguros y saludables.

La última fase, de retroalimentación, control y mejora continua, cobra especial relevancia, pues garantiza que el protocolo no se convierta en un documento estático, sino en un ciclo vivo de aprendizaje organizacional. La incorporación de indicadores, fichas de seguimiento y la reaplicación de cuestionarios de diagnóstico inicial permiten evaluar con rigor la eficacia de las medidas y detectar nuevas áreas de mejora. Asimismo, las revisiones periódicas —trimestrales y anuales— constituyen una oportunidad para actualizar el protocolo a la luz de la evidencia científica, los cambios normativos y, sobre todo, el feedback de los propios trabajadores.

En definitiva, este trabajo pone en valor que la prevención de los riesgos psicosociales no solo responde a una obligación legal, sino que debe entenderse como una inversión estratégica para las empresas. Promover la salud mental en el entorno laboral implica mejorar la satisfacción y el compromiso de las personas, reducir el absentismo y la rotación, y, en consecuencia, aumentar la productividad y la sostenibilidad de las organizaciones. Así, el protocolo diseñado pretende contribuir a que las PYMES avancen hacia una cultura preventiva sólida, en la que la gestión de la salud mental se integre como un componente esencial del bienestar laboral y del desarrollo empresarial a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS UTILIZADOS:

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2021). Marco estratégico de la UE sobre seguridad y salud en el trabajo 2021-2027.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo. (2025). Aspectos generales de la seguridad y salud en el trabajo, enfoque específico en la cuestiones psicosociales.

Atlas.ti. (2021). Guía fundamental de la investigación cualitativa.

Carmen Báez León y Bernardo Moreno Jiménez . (2018). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

CCOO - Conectate a la formación. (2022). El derecho a la formación en la empresa y el plan de formación. .

Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo. (2022). Salud mental y alteraciones de la conducta en las personas con discapacidad intelectual. Guía práctica para técnicos y cuidadores .

Consejo General de la Psicología de España. (2015). Guía para la Gestión del Estrés y los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, de la Agencia Europea.

Escribano, J. J. (2019). Estrategias cualitativas.

Ferreras, I., Deschamps, M.-H., & Gibney, P. (2006). Efectividad de un programa de intervención psicosocial en pacientes psicóticos crónicos.

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2006). Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de riesgos.

Fundación primero de mayo. (2022). *Gestión de los riesgos psicosociales laborales en los lugares de trabajo de los países de la Alianza del Pacífico. Diagnóstico y Metodología para el diseño de lineamientos comunes.*

IA. (2025). Utilización de la Inteligencia Artificial en la corrección y elaboración de textos, conjugaciones, tablas y mejoras en la sintaxis. .

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (2022). Gestión de la prevención de riesgos laborales en la pequeña y mediana empresa.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2024). El efecto sobre la Salud de los riesgos Psicosociales en el trabajo. Una visión general. *Estudios técnicos* .

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (s.f.). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2021). La evaluación de los riesgos psicosociales. Criterios para llevar a cabo una evaluación de factores de riesgo psicosocial. Procesos y metodología para evaluación. Técnicas de evaluación cuantitativas. Actualización y revisión de la evaluación psicosocial.

International Labour Organization. (1981). C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (núm. 155).

Jalali MS, R. H. (2017). Dinámicas de implementación y mantenimiento de las intervenciones de salud organizacional.

Mañas, M. L. (2021). Evaluación de riesgos psicosociales en una empresa hotelera . Zaragoza.

Martins, J. (2025). Qué son los objetivos SMART con ejemplos y plantilla.

Mutua Universal. (2017). *Prevención de riesgos laborales para PYME Planificación de la Actividad Preventiva. Medidas preventivas.*

Pérez, A. M. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado de la cuestión.

Quiron Prevención. (febrero de 2022). *ISO 45003:2021. El futuro de la gestión de los riesgos psicosociales.* Obtenido de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/iso-45003-2021-futuro-gestion-riesgos-psicosociales>

Raquel Rodríguez Carvajal y Sara de Rivas Herмосilla. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional: diferenciación, actualización y líneas de intervención. 56.

Rovere, M. R. (2016). Planificación Estratégica de los Recursos Humanos en Salud.

Suarez, O. M. (2022). *Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa.* . Madrid .

Tableau. (2020). Qué son los objetivos SMART (inteligentes) y cómo crearlos.

World Health Organization. (2022). Mental health at work: policy brief.

ANEXOS:

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

1. Elige tu puesto de trabajo

Puesto 1

Puesto 2

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

1. ¿Trabajas los sábados?

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

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No trabajo en turnos rotativos

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

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

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

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

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

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

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

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

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- | | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

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

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

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

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

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

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

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

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

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

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

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

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

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

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

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

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| Muy satisfecho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Satisfecho | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |



PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL
SEAD110PO

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

Noviembre 2018

**PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:
LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL**

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. Familia Profesional: SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Área Profesional: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

2. Denominación: LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL

3. Código: **SEAD110PO**

4. Objetivo General: Identificar y evaluar los factores de riesgo de naturaleza psicosocial, derivados de la actividad laboral a través del conocimiento e interpretación de la normativa reguladora del ámbito de la prevención así como de los distintos métodos de evaluación del riesgo psicosocial. Identificar situaciones constitutivas de estrés, mobbing y burnout, así como la insatisfacción laboral o carga mental.

5. Número de participantes: Según normativa, el número máximo de participantes en modalidad presencial es de 30.

6. Duración:

Horas totales: 100

Modalidad: Indistinta

Distribución de horas:

Presencial:..... 100

Teleformación:..... 100

7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m² por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

En su caso, espacio específico relacionado con la acción formativa: Cabina para esmaltado y barnizado a pistola (aerografía).

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

Se contará con todos los medios y materiales necesarios para el correcto desarrollo formativo.

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.

- Conexión a Internet.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

7.2.1 En el caso de formación en modalidad teleformación, se requiere el siguiente equipamiento:

Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación y del contenido virtual de aprendizaje para especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación

1. Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas no conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad deberá reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
 - Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:

Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tablones, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).

Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.

Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.

Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.

- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo de la Administración Competente, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo II y en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo de la Administración Competente, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas de certificado de profesionalidad que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo de la Administración Competente una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.

- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo de la Administración Competente y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el

inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

2. Requisitos técnicos del contenido virtual de aprendizaje

Para garantizar la calidad del proceso de aprendizaje del alumnado, el contenido virtual de aprendizaje de las especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad mantendrá una estructura y funcionalidad homogénea, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Como mínimo, ser los establecidos en el correspondiente programa formativo que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo y esté asociado a la especialidad formativa para la que se solicita inscripción.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje de los citados programas formativos, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la práctica profesional, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

9. Requisitos oficiales de los centros:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

10. CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.

- 1.1. Factores de riesgo psicosocial.
- 1.2. Marco conceptual (diferencia entre exposición, origen y efecto).
- 1.3. Marco teórico (modelos demanda-control y esfuerzo-recompensa).
- 1.4. Marco normativo: obligación legal de intervenir frente a los riesgos psicosociales y la intervención de forma ajustada a ley.
- 1.5. Método jurídicamente adecuado y participativo.

2. EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

- 2.1. Requerimientos científicos del método (validez, fiabilidad).
- 2.2. Requerimientos operativos del método.
- 2.3. Métodos generales de evaluación de los riesgos psicosociales.

3. PRINCIPIOS DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA.

- 3.1. Principios de la intervención preventiva.
- 3.2. La intervención sobre el origen.
- 3.3. Principios organizativos.
- 3.4. Enriquecer el trabajo.
- 3.5. Formas de participación directa.
- 3.6. Trabajar de forma cooperativa.
- 3.7. Informar sobre lo cotidiano.
- 3.8. Estabilidad en las condiciones de trabajo.

4. ESTRÉS, ACOSO Y SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO.

- 4.1. Estrés.
 - 4.1.1. Concepto, fases y evaluación.
- 4.2. Síndrome de estar quemado.
 - 4.2.1. Concepto, fases y propuestas de intervención.
- 4.3. Acoso moral: origen y definición ¿qué es y qué no es?
- 4.4. Propuestas de intervención.
- 4.5. El papel de las organizaciones sindicales.