



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

ANEXO a la EVALUACIÓN de RIESGOS
LABORALES

EVALUACION DE FACTORES PSICOSOCIALES
Y
PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE AL
ACOSO SEXUAL O POR
RAZON DE SEXO EN LA EMPRESA

Mayo 2021

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

En este documento, se trata, en primer lugar, de ofrecer los aspectos más relevantes de la psicología en el trabajo, con el objetivo de sensibilizar sobre los riesgos psicosociales que pueden estar presentes en las actividades diarias de la empresa para su posterior evaluación.

Los riesgos psicosociales son riesgos emergentes en los medios laborales actuales. Erradicarlos es complejo, pues depende, por un lado, de la Organización en la cual está inmerso el trabajador, y por el otro de la personalidad del mismo.

La Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales expone el derecho de todo trabajador a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OMS) define salud como:

“El bienestar físico, psíquico, mental y social, y no sólo la ausencia de daño o enfermedad”.

Analizando esta definición desde la perspectiva preventiva, es necesario considerar pues, el cuidado de los aspectos psíquicos, mentales y sociales en el ámbito laboral, además de los aspectos físicos.

La Organización mundial del trabajo (OIT) define los riesgos psicosociales como: “Riesgos derivados de las interacciones entre las características organizativas del trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador”.

De esta definición se desprende que los riesgos psicosociales aparecen cuando se produce un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y las características del trabajador. Es decir, intervienen tanto factores personales, como de la Organización, que afectan a la salud, al rendimiento y a la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, la empresa, en su empeño de salvaguardar la dignidad de todos los trabajadores/as y de la empresa, se compromete a crear y/o mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad personal. Para ello, manifiesta que no se tolerarán situaciones ciertas de acoso, tanto laboral o moral, o acoso sexual o por razón de sexo, en el seno de su establecimiento. Dichas situaciones serán consideradas como falta laboral dando lugar a las sanciones correspondientes.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

Es responsabilidad de todos los miembros de la Empresa el asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de todos/as los/as que lo integran, especialmente de los mandos que deben garantizar, con los medios a su alcance, que no se produzcan situaciones de acoso en cualquiera de sus modalidades.

En caso de producirse, se garantizará la ayuda a la persona que lo sufra y se evitará con todos los medios posibles que la situación se repita.

La empresa se compromete, con el fin de proteger la dignidad de las personas y en aras a mantener y crear un ambiente laboral respetuoso, la aplicación del protocolo que se indica en este documento como vía de solución para los casos de acoso moral laboral o acoso sexual o por razón de sexo.

DECLARACION DE PRINCIPIOS

La empresa se declara una entidad comprometida con la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres y apuesta por la erradicación y prevención de todo tipo de prácticas sexistas. La empresa ha establecido una serie de medidas de fomento de la igualdad entre mujeres y hombres. Entre esas medidas, destaca el presente Protocolo de Prevención y Actuación ante casos de acoso sexual, moral y por razón de sexo en el entorno laboral, así como moral y laboral.

Todos los trabajadores y las trabajadoras tienen derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles, intimidatorios y discriminatorios hacia su persona. Es responsabilidad de la empresa garantizar la dignidad y la integridad física y moral de los equipos que conforma su plantilla de trabajadoras y trabajadores. El documento que viene a continuación deberá ser rellenado por los responsables de la empresa y poner en conocimiento de la plantilla laboral.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

**DECLARACION DE INTENCIONES
EN PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO**

El hostigamiento psicológico en el trabajo, en cualquiera de sus modalidades, es totalmente inadmisibile.

La empresa declara que todos sus trabajadores, tiene derecho a ser tratados con dignidad, consideración y respeto, por lo que, el acoso psicológico en el trabajo, es una conducta inaceptable en esta empresa.

No se admitirá ningún tipo de acción, conducta, comentario o contacto físico ofensivo o degradante, que pueda ocasionar en el receptor un sentimiento de amenaza, humillación o intimidación, es decir, cualquier comportamiento que atente contra la dignidad de los empleados de esta empresa, sea cual fuere su condición.

Esta política se aplicará, a todos los departamentos y niveles jerárquicos de la empresa.

El acoso psicológico probado, será tratado como una falta grave de disciplina, sin perjuicio de las acciones civiles, penales o laborales que, en su caso, pudieran ejercitarse.

Las declaraciones en materia de mobbing, serán tratadas de manera profesional y confidencial por esta empresa, según las cláusulas establecidas en este Protocolo.

EMPRESA:

FECHA, FIRMA Y SELLO DE LA EMPRESA

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

FACTORES PSICOSOCIALES

Los factores psicosociales son condiciones de trabajo directamente relacionadas con: Cómo se hace el trabajo y cómo se organiza; Qué se hace; Quién lo hace; Con qué se hace; Con quién se hace; Dónde se hace; Cuándo se hace.

Son condiciones organizacionales que, por tanto, pueden ser positivas o negativas. Cuando estos factores están mal diseñados o implementados pueden causar daños a la salud, y se convierten, por tanto, en factores de riesgo

Podemos clasificar estos factores en tres categorías:

- Organización y condiciones de trabajo
- Tipo de trabajo
- Factores individuales

➤ ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DE TRABAJO

En cuanto a la empresa, existen aspectos que pueden incidir tales como:

- Idiosincrasia: Dimensión de la empresa, imagen social que proyecta a la sociedad, ubicación física de ésta, actividad que desarrolla, etc.
- Toma de decisiones: Estilo de liderazgo, participación en las decisiones a tomar, etc.
- Comunicación en el trabajo: intercambio de información en todos los niveles de la empresa.
- Tiempo de trabajo: Jornada de trabajo (turnos, parcial, completa, nocturnidad...), descansos, flexibilidad horaria, etc.

➤ TIPO DE TRABAJO

Es necesario considerar las exigencias de la propia tarea, además de la organización del trabajo. Entre estos factores que de una forma u otra pueden afectar a la salud y satisfacción del individuo, citamos los siguientes:

- Ritmo de trabajo
- Monotonía – repetitividad
- Iniciativa – autonomía



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

➤ FACTORES INDIVIDUALES

Es importante tener en cuenta los factores individuales ya que todos los factores psicosociales citados inciden de distinta manera en el individuo, que superará la situación o no según su capacidad de tolerancia y adaptación a estos estímulos.

Los factores personales son aquellas características particulares, inherentes a cada individuo, y que vienen determinadas por aspectos como:

- La personalidad.
- La edad.
- La motivación.
- La formación.
- La actitud y aptitud.
- Factores exógenos como: la vida familiar, cultura o sociedad en la que se desenvuelve el individuo.

Los efectos que los factores psicosociales pueden causar sobre la salud pueden agruparse en los tres siguientes apartados:

➤ CAMBIOS PSICOLÓGICOS

Cuando la organización y el contenido del trabajo constituyen una amenaza psíquica se producen cambios psicológicos. En este momento el individuo activa los mecanismos de defensa que dispone para conseguir el equilibrio, mediante la adaptación a la nueva situación. Si no consigue restablecer este equilibrio, puede dar lugar a la aparición de alteraciones emocionales o psicológicas que van a afectar fundamentalmente al rendimiento en el trabajo.

Estos factores pueden ser causa de trastornos de las funciones psicológicas y de comportamiento. De hecho, pueden darse actitudes negativas que se ponen en evidencia a través de la irritación, preocupación, tensión, depresión, agresividad, miedo y fobias, de las que puede derivarse un mal funcionamiento de las facultades cognitivas, como por ejemplo, una disminución de la capacidad de concentración y memorización.

➤ TRASTORNOS FÍSICOS O PSICOSOMÁTICOS

Está demostrada la relación existente entre los factores psicosociales y una serie de trastornos funcionales físicos, entre los que se pueden citar: tensión, neuralgias, dolores musculares, disfunciones gástricas, trastornos circulatorios, respiratorios y envejecimiento prematuro.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

➤ **CONSECUENCIAS SOBRE EL TRABAJO**

La insatisfacción en el trabajo puede provocar que el individuo vaya perdiendo el interés por la tarea y la forma de realizarla.

Esta actitud puede tener para el individuo una serie de efectos tales como el absentismo, descenso progresivo de la productividad, falta de calidad en la producción y sobre todo, accidentes de trabajo.

Factores	Consecuencias
Contenido de trabajo	Estrés, burnout
Carga de trabajo	Estrés, fatiga, accidentes, problemas de conciliación, trastornos muscoesqueléticos (TME), patologías no traumáticas (PNT)
Tiempo de trabajo	Estrés, fatiga, accidentes, problemas de conciliación, trastornos muscoesqueléticos (TME), patologías no traumáticas (PNT)
Autonomía	Estrés
Definición de Rol	Estrés, conflictos, violencia
Relaciones interpersonales	Estrés, violencia, acoso, discriminación
Trabajo a turnos/nocturno	Alteración del ciclo circadiano, fatiga, trastornos del sueño, problemas de conciliación, envejecimiento prematuro, alteraciones físicas (digestivas, hormonales, etc.), accidentes.
Trato con personas (violencia externa)	Actos violentos, atracos, robos, agresiones, estrés
Demandas emocionales	Burnout, fatiga emocional, estrés
Ritmo de trabajo	Estrés, fatiga, TME, accidentes

IDENTIFICACION DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y MEDIDAS PREVENTIVAS

Los factores psicosociales más comunes son los siguientes:

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

Carga de trabajo: Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

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

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

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

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador

Relaciones interpersonales: Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Trabajo a turnos/nocturno: Se refiere a la organización de tiempo de trabajo según las modalidades de trabajo a turnos fijos rotativos y/o trabajo por la noche.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

Trato con personas (violencia externa): Se refiere a la posibilidad de que el trabajador pueda ser víctima de violencia por parte de clientes, usuarios, etc., o de terceras personas sin relación con la actividad laboral.

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

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

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

FACTORES PSICOSOCIALES	MEDIDAS PREVENTIVAS
Contenido de trabajo	<ul style="list-style-type: none">→ Evitar la fragmentación de las tareas. Alargar los ciclos de trabajo.→ Generar agrupaciones de tareas con sentido propio: unificar tareas de preparación, ejecución y control.→ Proporcionar tareas adicionales significativas en vez de incrementar las tareas repetitivas.→ Evitar los trabajos estrictamente pautados y los monótonos y repetitivos.→ Diseñar el trabajo de forma que su contenido se vea ampliado.→ Recurrir a la ampliación y el enriquecimiento de tareas.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

	<p>→ Reconocer el trabajo realizado e informar sobre el proceso, los resultados y su aportación a los mismos.</p> <p>→ Buscar la adecuación entre las capacidades y los requerimientos del trabajo.</p>
Carga de trabajo	<p>→ Cuantificar y evaluar las cargas de trabajo individuales y grupales.</p> <p>→ Estudiar los tiempos requeridos por las demandas de trabajo.</p> <p>→ Ajustar la carga de trabajo general e individual de forma equilibrada, evitando esfuerzos intensos y continuados.</p> <p>→ Planificar plazos y establecer objetivos realistas y alcanzables.</p> <p>→ Asegurar que se dispone de los recursos (equipamiento, tiempo, conocimiento, etc.) suficientes para realizar el trabajo.</p> <p>→ Revisar, planificar y ajustar la carga de trabajo, atendiendo a demandas estacionales, picos de demandas, imprevistos, etc.</p> <p>→ Evitar distribuciones desiguales de carga de trabajo entre el personal.</p> <p>→ Añadir y/o redistribuir la plantilla cuando y donde sea necesario.</p> <p>→ Reducir las interrupciones y las tareas innecesarias o superfluas.</p> <p>→ Negociar con los clientes plazos o exigencias realistas.</p> <p>→ Estudiar y modificar los procesos para aliviar la carga de trabajo.</p> <p>→ Informar y formar al personal sobre cómo realizar su trabajo.</p> <p>→ Facilitar una adecuada formación y capacitación.</p> <p>→ Favorecer una adecuada adaptación tecnológica, digital, etc.</p> <p>→ Tener en cuenta las características individuales de cada persona.</p>
Tiempo de trabajo	<p>→ Organizar los descansos y pausas de forma que garanticen que la recuperación de la fatiga física y mental sea adecuada.</p>

C/ Arroyo, 25- 3º B
 41003 – Sevilla
 Tfno.: 95 454 22 34
 E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
 28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
 Tfno.: 91 425 09 35
 E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

	<ul style="list-style-type: none">→Introducir pausas con diferentes frecuencias, en función de la intensidad del trabajo.→Si el trabajo es muy exigente (posturas forzadas, esfuerzo muscular, repetitividad, carga mental) prever pausas cortas y frecuentes.→Evitar la realización habitual de jornadas prolongadas más allá del horario reglado de la empresa.→Evitar horas de entrada al trabajo que obligue a madrugar en exceso.→Evitar superar las 45 horas de trabajo a la semana.→Evitar trabajar más de cinco días seguidos sin descanso.→Favorecer un equilibrio entre las necesidades personales y sociales y las necesidades productivas y organizativas de la empresa.→Ofrecer un espacio adecuado y confortable para realizar las pausas.→Acondicionar los espacios de descanso para poder tomar algún alimento.→Favorecer medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para quienes tienen personas a su cargo (niños, mayores, dependientes).→Favorecer horarios de entrada y salida flexibles.→Limitar el trabajo en fines de semana y festivos.→Planificar el tiempo de trabajo e informar con antelación suficiente para facilitar que el personal pueda organizarse.→Evitar los cambios repentinos de horario.→Dotar de autonomía (ver Autonomía).→Limitar el contacto por parte de la empresa fuera de la jornada laboral por motivos profesionales.→Garantizar la desconexión digital del trabajo en el tiempo de descanso.
--	--

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

<p>Autonomía</p>	<p>→ Establecer objetivos generales de trabajo y dar margen de libertad para alcanzarlos.</p> <p>→ Permitir la iniciativa del personal mediante el diseño de sistemas que faciliten la toma de decisiones sobre los métodos, tareas y tiempos de trabajo.</p> <p>→ Ofertar y proporcionar formación y capacitación para desempeñar nuevas tareas, iniciativas y responsabilidades.</p> <p>→ Mantener reuniones regulares para charlar sobre métodos, procedimientos para que las propuestas e iniciativas de los/las trabajadores/as puedan ser escuchadas y tenidas en cuenta.</p> <p>→ Fomentar y animar a la plantilla a tomar decisiones.</p> <p>→ Permitir la participación en la elección de equipos, herramientas, software de trabajo.</p> <p>→ Evitar controlar en exceso a la plantilla.</p> <p>→ Evitar controlar en exceso los tiempos de descanso.</p> <p>→ Permitir elegir los momentos de las pausas.</p> <p>→ Ofrecer un procedimiento que permita flexibilidad en la elección de días para asuntos personales.</p>
<p>Definición de Rol</p>	<p>→ Establecer para cada puesto una descripción del mismo que recoja funciones, competencias, atribuciones, objetivos, procedimientos, responsabilidades y el ámbito de autonomía asignado.</p> <p>→ Establecer organigramas de estructura claros y reales, de forma que el personal conozca su posición y su papel en él y en relación al resto de puestos.</p> <p>→ Transmitir la información necesaria para que se comprendan y conozcan las tareas, cometidos, procedimientos y responsabilidades.</p>



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

	<ul style="list-style-type: none">→ Asegurarse de que la plantilla comprenda lo que se espera de ella.→ Establecer sistemas que permitan canalizar posibles conflictos o dudas sobre los cometidos.→ Mantener reuniones para aclarar dudas y dar explicaciones.→ Revisar las descripciones de puestos de forma regular, cuando se producen cambios de objetivos, procedimientos, tecnologías, etc.→ Ajustar los objetivos y procedimientos de forma que no generen incompatibilidades.→ Asegurar que se dispone de información completa y comprensible para la realización de las tareas y que tal información es comprendida.→ Evitar tareas que obligan a no respetar los procedimientos establecidos.→ Adecuar las líneas jerárquicas y funcionales para evitar instrucciones y/o demandas incompatibles o contradictorias.
Relaciones Interpersonales	<p>Establecer sistemas de acogida a nuevos/as empleados/as que posibiliten su presentación e integración.</p> <ul style="list-style-type: none">→ Diseñar los procesos de trabajo y planificar las tareas y horarios de forma que se favorezca el contacto personal (trabajo en equipo, tiempos compartidos de descanso...).→ Distribuir los espacios de trabajo de forma que favorezcan el contacto personal: espacios abiertos, zonas comunes de trabajo y descanso.→ Evitar trabajos en condiciones de aislamiento.→ Facilitar una cierta estabilidad entre quienes forman parte de un equipo de trabajo.→ Formar a los/las responsables para dar apoyo a la plantilla y que puedan ofertar asistencia técnica y material.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

	<ul style="list-style-type: none">→ Formar a los/las responsables en la gestión de equipos de trabajo, en liderazgos de calidad y en detección y resolución de conflictos.→ Facilitar la comunicación transparente y fluida entre personal y responsables.→ Informar al personal del resultado de su trabajo y reconocer su contribución.→ Promover la ayuda mutua en el trabajo así como el compartir experiencias y conocimiento.→ Establecer medidas que impidan conductas competitivas (adecuado sistema de remuneración, de promoción de acceso a la información).→ Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Políticas de inclusión y de no discriminación.→ Políticas de intolerancia hacia conductas hostiles y/o violentas.→ Establecer procedimientos internos para gestionar posibles casos de conductas hostiles y/o violentas que puedan producirse (resolución de conflictos).
Trabajo a turnos/nocturnos	<ul style="list-style-type: none">→ Organizar y dar a conocer el calendario de turnos con antelación, de forma que el personal disponga de información suficiente para planificar su vida personal.→ Posibilitar la participación en la formación de los equipos de trabajo.→ Mantener los equipos de trabajo estables.→ Situar los cambios de turno en torno a las 7 am, 15 pm y 23 pm.→ Aumentar el número de periodos en que se puede dormir de noche (posibilitando el descanso tras el turno de noche, acumulando descansos).→ Procurar que los turnos de noche sean más cortos que los de mañana.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

	<ul style="list-style-type: none">→ Evitar que los trabajadores estén en el turno de noche más de dos semanas consecutivas.→ Planificar las tareas y actividades por turnos teniendo en cuenta que es conveniente que la carga de trabajo en el turno de noche sea menor y menos exigente que en los turnos de día.→ Prever en alguna de las pausas tiempo suficiente para comer.→ Facilitar que se pueda ingerir comida caliente y equilibrada en espacios adecuados.→ Fomentar hábitos de vida, alimentación y sueño saludables.
Trato con personas (violencia externa)	<ul style="list-style-type: none">→ Disponer de buena iluminación y visibilidad tanto en zonas interiores como exteriores.→ Ubicar a quienes trabajan con bienes valiosos fuera del alcance de los clientes o dotarles de seguridad física.→ Ubicar los artículos de valor fuera del alcance de los clientes.→ Asegurar al personal un acceso rápido a zonas seguras y a poder activar una señal o sistema de alarma.→ Instalar sistemas de protección (pantallas, mostradores altos, etc.) en áreas donde el personal tenga más riesgo.→ Monitorizar zonas de mayor riesgo (entradas, zonas de entrega, zonas de atención a clientes, etc).→ Establecer una adecuada gestión de esperas y colas, disponiendo de espacios físicos adecuados para ello.→ Adecuar los niveles de plantilla a la carga, naturaleza del trabajo y momento del día.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

	<ul style="list-style-type: none">→ Diseñar y gestionar adecuadamente los programas de atención al cliente, especialmente en el caso de reclamaciones o trato con clientes en circunstancias difíciles.→ Formar en el manejo y reconocimiento de la violencia.→ Establecer procedimientos de emergencia sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente.→ Comunicar a los clientes que no se tolerará ninguna conducta violenta.→ Hacer análisis exhaustivo de las situaciones potenciales de violencia y de las ocurridas para conocer las causas y poner medidas específicas.
Demandas emocionales	<ul style="list-style-type: none">→ Disponer espacios y medios adecuados para la atención de los clientes.→ Establecer medidas para evitar la masificación.→ Formar específicamente en la atención al público.→ Formar específicamente en el manejo del vínculo y la distancia emocional con usuarios/as.→ Formar en estrategias individuales de afrontamiento y solución de problemas y asertividad.→ Formar para afrontar situaciones de estrés.→ Adecuar la carga de trabajo y regular las demandas de trabajo para que este pueda ser desempeñado en condiciones de calidad y satisfacción del cliente.→ Adecuar los tiempos dedicados a los/las usuarios/as en función de la naturaleza del trabajo.→ Establecer y ajustar de forma realista los objetivos del trabajo y la organización y las expectativas de quien lleva a cabo el trabajo.



	<ul style="list-style-type: none">→ Asegurar que la organización proporciona el apoyo y los recursos adecuados para la realización del trabajo.→ Establecer sistemas de colaboración entre la plantilla para asumir y repartir tareas→ Facilitar y promover el trabajo en equipo.→ Establecer grupos de trabajo y apoyo social para discutir y comentar las situaciones problemáticas planteadas en el trabajo.→ Facilitar asistencia por parte de personal especializado para atender al personal que lo precise para gestionar el impacto emocional.
Ritmos de trabajo	<ul style="list-style-type: none">→ Gestionar el tiempo y distribución de las pausas; a mayor velocidad de ejecución, más pausas cortas y frecuentes.→ Adecuar el espacio físico (iluminación, ambiente sonoro, etc.).→ Diseñar el espacio y el puesto de trabajo de forma que se optimicen posturas, movimientos, etc.→ Fomentar la autonomía para administrar las pausas y regular los ritmos de trabajo.→ Facilitar momentos y espacios comunes para favorecer la comunicación entre el personal (tiempos y lugares de descanso).→ Disponer de personal de apoyo para administrar las pausas.→ Ampliar el contenido de trabajo buscando unir tareas.→ Adecuar los medios tecnológicos para que faciliten el desempeño de la tarea.→ Incrementar la duración de los ciclos de trabajo.→ Proporcionar oportunidades de control sobre tiempos de trabajo, procedimientos y desempeño de trabajo.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

Estrés Laboral	<p><u>En la Organización</u></p> <p>Incidir en los siguientes aspectos con el objetivo de reducir el estrés:</p> <ul style="list-style-type: none">· Actuación ante las demandas del trabajo.· Actuación ante el control.· Actuación sobre el apoyo social. <p><u>Fomentar la capacidad y recursos del trabajador</u></p> <ul style="list-style-type: none">· Técnicas generales: Medidas cuya finalidad es aumentar los recursos y resistencia ante el estrés.· Técnicas cognitivas: Para actuar sobre los pensamientos de la persona.· Técnicas fisiológicas: Reducción de la activación fisiológica mediante técnicas encaminadas a disminuir la sintomatología desagradable que genera el estrés.· Técnicas conductuales: Promover conductas o comportamientos adaptativos. <p><u>Consejos para prevenir el estrés</u></p> <ul style="list-style-type: none">· Dormir lo necesario· Hacer ejercicio físico· Cuidar la alimentación· Técnicas de relajación· Organizar bien el tiempo· Separar el trabajo de la vida personal· Aprender a comunicar nuestras cosas· Romper la monotonía
Teletrabajo	<p><u>Aislamiento</u></p> <p>Es conveniente prefijar una serie de reuniones entre el teletrabajador y los componentes de la empresa. De esta manera, se consigue estar al día en cuestiones propias de su trabajo, de su empresa, se fomenta el sentido de</p>

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



	<p>pertenencia a la organización, y se previenen problemas derivados de la soledad y el aislamiento.</p> <p><u>Separación del ámbito familiar del laboral</u></p> <p>El hecho de no separar, y no solo de manera física, ambos aspectos de la vida, puede dar lugar a tensiones que afectan psicológicamente al teletrabajador.</p> <p><u>Flexibilidad horaria y derecho a la desconexión</u></p> <p>Establecimiento de un horario adaptado a las cualidades y necesidades del teletrabajador, dado que el propio control del ritmo de trabajo puede dar lugar a un exceso de horas de trabajo con la consiguiente sobrecarga.</p> <p><u>Pausas</u></p> <p>Establecer un ritmo de trabajo descanso donde primen las pausas cortas y frecuentes frente a las largas y espaciadas. Esto es debido a que una vez llegado el estado de fatiga es difícil recuperarse, siendo más positivo el procurar no alcanzarlo.</p> <p><u>Diseño ergonómico del puesto de trabajo teniendo en cuenta:</u></p> <p>Mesa o superficie de trabajo: La altura del plano de trabajo recomendable para el trabajo con ordenador es de 68 cm para los hombres y de 65 cm para las mujeres.</p> <p>Silla: Tendrá cinco apoyos en el suelo y ruedas, apoyabrazos, el respaldo deberá ser reclinable y su altura ajustable.</p> <p>Teclado: Deberá ser inclinable e independiente de la pantalla para permitir que el trabajador adopte una postura cómoda que no le provoque cansancio en los brazos o las manos. Es recomendable la utilización de un reposamuñecas. Atril: Deberá ser estable y regulable. Se recomienda su colocación al lado de la pantalla del ordenador y a su misma altura, para evitar giros innecesarios de cabeza.</p> <p>Reposapiés: A emplear cuando no se apoyen bien los pies en el suelo. Deberá tener superficie antideslizante.</p>
--	---



	<p><u>Adecuada iluminación</u></p> <p>preferiblemente natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas.</p> <p><u>Evitar reflejos y deslumbramientos:</u></p> <p>ubicar los puestos de trabajo de forma tal que los ojos del trabajador no queden situados frente a una ventana o frente a un punto de luz artificial que le puedan producir deslumbramientos directos.</p> <p><u>Formación periódica y específica sobre el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación.</u></p> <p><u>Adecuada calidad de la pantalla del ordenador:</u></p> <p>la imagen deberá ser estable, sin destellos, centelleos u otras formas de inestabilidad. El trabajador deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones de su entorno.</p> <p><u>Correcta ubicación del equipo informático y accesorios:</u></p> <p>La pantalla, el teclado y los documentos deberán encontrarse a una distancia similar de los ojos para evitar la fatiga visual y los giros de cuello y cabeza. La distancia recomendada de lectura de la pantalla con respecto a los ojos del trabajador será entre 40 y 55 cm. La pantalla deberá estar a una altura que pueda ser visualizada por el trabajador dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la que se encuentra a 60º por debajo de la misma.</p>
Síndrome de Burnout	<p><u>Consejos para prevenir el síndrome de Burnout</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Implicarse en actividades externas al trabajo.• Intensificar y revalorizar las relaciones personales y familiares.• Planificar y desarrollar actividades de ocio y sociales.• Tiempo y espacio para el juego y la recreación.• No saltar períodos de vacaciones.• Desarrollar actividad física.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

	Realizar una psicoterapia focalizada en el problema para prevenir la cronificación del síndrome.
Acoso laboral o mobbing	<p>- Hablar directa y explícitamente con los implicados para transmitir que su comportamiento está produciendo malestar. Si es uno mismo el afectado, puede hablar con la persona cuya conducta molesta o daña, y en caso de ser testigo, animar al perjudicado a que lo haga.</p> <p>- Tratar el conflicto con la persona que tenga poder de decisión sobre ambos e informarle de la situación actual, del intento fallido de acercamiento, así como de aquellos aspectos concretos que se consideran dañinos u ofensivos.</p> <p><u>Comportamientos personales que ayudan a la creación de ambientes saludables:</u></p> <p>Conductas psicosocialmente saludables:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hablar en positivo y no participar de críticas no constructivas e injustificadas o a destiempo.• Destacar lo positivo del trabajo de otros e intentar completar los planteamientos de los demás.• Ofrecer ayuda cuando se observe alguna dificultad. El mero ofrecimiento ya es un apoyo.• Anteponer la confianza en todo momento. Todas las personas son dignas de ella, al menos, tanto como uno mismo.• Respetar los aspectos personales de los compañeros y más si se encuentran ausentes. La mejor forma de que a una persona no le lleguen algunos comentarios, es no hacerlos.• La educación y el respeto son innegociables en todos los ámbitos de la vida. No observarlos en los demás, jamás justificará que uno mismo no los practique.• Argumentar los propios actos por decisiones tomadas sin entrar en lo que hacen otros, ya que éstos responderán por sí mismos. En caso contrario, se fomentará que las personas justifiquen sus acciones por comportamientos ajenos.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

	<ul style="list-style-type: none">• Hacer aportaciones siempre que se pueda; el sentimiento de equipo se verá reforzado y los problemas serán algo más resolubles. <p>Utilizar los tiempos libres o paradas para desconectar. Durante los desayunos y las comidas evitar hablar de trabajo y sobre todo, de sus aspectos negativos, ya que esto generará fatiga a través del mal humor y el día a día se hará más difícil, y la jornada más larga.</p>
--	--

INFORME DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Metodología cuantitativa

TOMA DE CONTACTO, DIAGNOSTICO DE LA SITUACION, INFORME, MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Para realizar adecuadamente la evaluación de riesgos psicosociales la empresa deberá solicitar a todos los trabajadores de la plantilla laboral que cumplimenten, de forma anónima y por grupos de puestos de trabajo, el cuestionario que indicamos al final de este capítulo. Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladarán a una hoja de valoración que permitirá realizar el diagnóstico adecuado, introduciéndose para ello los datos recogidos en dichos cuestionarios en un programa desarrollado al efecto por el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo que se titula Evaluación Riesgos Psicosociales Metodología FPSICO 4.0. del I.N.S.H.T. Puede accederse al mismo, y descargar de internet para su uso, pues está a disposición de todas las empresas.

Una vez vertidos todos los cuestionarios cumplimentados por los trabajadores en la plataforma del Instituto, está, en función a unos parámetros preestablecidos, emitirá una valoración general. En base a esta valoración general, finalmente, se establecerán por la empresa las pertinentes medidas adecuadas con el fin de corregir cualquier deficiencia que se pudiese calificar como Riesgo Psicosocial.



CUESTIONARIO A CUMPLIMENTAR POR LOS TRABAJADORES PARA LA EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

INSHT

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

El cuestionario es anónimo y se garantizará 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.

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.

***Marcar con una X en la casilla en blanco, la respuesta elegida:**

1. ¿Trabajas los sábados?

a. Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
b. A menudo	<input type="checkbox"/>	2
c. A veces	<input type="checkbox"/>	3
d. Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

a. Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
b. A menudo	<input type="checkbox"/>	2
c. A veces	<input type="checkbox"/>	3
d. Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		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?

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		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?

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades o tareas a realizar)				
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada				



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc)				
Como tienes que hacer tu trabajo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo...)				
La cantidad de trabajo que tienes que realizar				
La calidad del trabajo que realizas				
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo				
La distribución de los turnos rotativos en el caso de que hayan				

11. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Solo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales				
Introducción de cambios en la manera de trabajar				
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios				
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo				
Cambios en la dirección o entre tus superiores				
Contratación o incorporación de nuevos empleados				
Elaboración de las normas de trabajo				

C/ Arroyo, 25- 3º B
 41003 – Sevilla
 Tfno.: 95 454 22 34
 E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
 28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
 Tfno.: 91 425 09 35
 E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo				
La planificación del trabajo				
El ritmo de trabajo				
La calidad del trabajo realizado				

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

	No hay información	Insuficiente	Es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación			
Las posibilidades de promoción			
Los requisitos para ocupar plazas de promoción			
La situación de la empresa en el mercado			

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones...)				
Como debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)				
La cantidad de trabajo que se espera que hagas				
La calidad de trabajo que se espera que hagas				
El tiempo asignado para realizar el trabajo				

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

La responsabilidad del puesto de trabajo (que errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuales no)				
---	--	--	--	--

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales				
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos				
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estas de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...				
Recibes instrucciones contradictorias entre si (unos te mandan una cosa y otros otra)				
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores				

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

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes					
Tus compañeros					
Tus subordinados					
Otras personas que trabajan en la empresa					

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

a. Buenas		1
b. Regulares		2
c. Malas		3
d. No tengo compañeros		4

18. ¿Con que frecuencia se producen en tu trabajo?

	Raras veces	Con frecuencia	Constantemente	No existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales				
Las situaciones de violencia física				
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)				
Las situaciones de acoso sexual				

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

a. Deja que sean los implicados quienes solucionen el problema		1
b. Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema		2
c. Tiene establecido un procedimiento formal de actuación		3
d. No lo se		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca		4

21. ¿A lo largo de la jornada cuanto 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)

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Muy alta		1
b. Alta		2
c. Media		3
d. Baja		4
e. Muy baja		5

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4



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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Excesiva		1
b. Elevada		2
c. Adecuada		3
d. Escasa		4
e. Muy escasa		5

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos				
Adaptarse a nuevas situaciones				
Tomar iniciativas				
Tener buena memoria				
Ser creativo				
Tratar directamente con personas que no están empujadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)				

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

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos					
Tus subordinados					
Tus compañeros de trabajo					
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)					



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

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

a. Siempre o casi siempre		1
b. A menudo		2
c. A veces		3
d. Nunca o casi nunca		4

37. El trabajo que realizas te resulta rutinario?

a. No		1
b. A veces		2
c. Bastante		3
d. Mucho		4

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

a. Mucho		1
b. Bastante		2
c. Poco		3
d. Nada		4

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

a. No es muy importante		1
b. Es importante		2
c. Es muy importante		3
d. No lo se		4

40. En general, ¿esta tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores					
Tus compañeros de trabajo					
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes (si los hay)					
Tu familia y tus amistades					

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

a. Adecuadamente		1
b. Regular		2
c. Insuficientemente		3
d. No existe posibilidad de desarrollo profesional		4

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

a. Muy adecuada		1
b. Suficiente		2
c. Insuficiente en algunos casos		3
d. Totalmente insuficiente		4



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

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

a. Muy adecuada		1
b. Suficiente		2
c. Insuficiente en algunos casos		3
d. Totalmente insuficiente		4

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

a. Muy satisfecho		1
b. Satisfecho		2
c. Insatisfecho		3
d. Muy insatisfecho		4



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

PROTOCOLO DE ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO

CONCEPTOS

1. Acoso por razón de sexo:

Lo constituye cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Pueden ser consideradas conductas de acoso por razón de sexo, entre otras, las siguientes (siempre que ocurran de manera sistemática):

- Ataques a la víctima con medidas organizacionales:
 - El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
 - Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros
 - Prohibir a los compañeros/as que hablen a una persona determinada
 - Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia
 - Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva
 - Cuestionar las decisiones de una persona
 - No asignar tareas a una persona
 - Asignar tareas sin sentido
 - Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades
 - Asignar tareas degradantes

Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:

- Restringir a los compañeros/as la posibilidad de hablar con una persona
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella
- No dirigir la palabra a una persona
- Tratar a una persona como si no existiera

- Ataques a la vida privada de la víctima
 - Críticas permanentes a la vida privada de una persona
 - Terror telefónico
 - Hacer parecer estúpida a una persona
 - Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

- Mofarse de las discapacidades de una persona
- Imitar los gestos, voces... de una persona
- Mofarse de la vida privada de una persona

- Violencia física
 - Amenazas de violencia física
 - Uso de violencia menor
 - Maltrato físico

- Ataques a las actitudes de la víctima
 - Ataques a las actitudes y creencias políticas
 - Ataques a las actitudes y creencias religiosas
 - Mofarse de la nacionalidad de la víctima

- Agresiones verbales
 - Gritar o insultar
 - Críticas permanentes del trabajo de la persona
 - Amenazas verbales

- Rumores
 - Hablar mal de la persona a su espalda
 - Difusión de rumores

2. Acoso sexual:

Es toda conducta de naturaleza sexual, u otros comportamientos basados en el sexo, que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre, en relación o como consecuencia del trabajo, y que no es deseada por la persona que es objeto de la misma. Corresponde a cada persona el determinar las conductas que le son ofensivas e inaceptables, y así se lo debe comunicar al acosador/a por sí misma o a través de terceras personas.

Cuando hablamos de acoso sexual contemplamos la conducta sexual en un sentido amplio, incluyendo:



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

- Conductas físicas de naturaleza sexual: incluido el contacto físico no deseado. Este puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, “palmaditas”, “pellizquitos”, roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenos.
- Conducta no verbal de naturaleza sexual: exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, materiales escritos, miradas/ gestos impúdicos.
- Proposiciones o conductas que consistan en hacer depender la mejora de las condiciones de trabajo e incluso la estabilidad en el empleo, de la negación o sometimiento de la víctima a una propuesta de tipo sexual.

Se debe distinguir el acoso sexual de las aproximaciones libremente aceptadas en la medida en que son deseadas por la persona objeto de ellas. Se considerará acoso siempre que provenga de jefes, compañeros/as o cualquier persona relacionada con la víctima por causa de trabajo.

El ámbito del acoso sexual será el centro de trabajo y, si se produce fuera del mismo, deberá probarse que la relación es como consecuencia del trabajo.

MEDIDAS PREVENTIVAS

El abordaje preventivo de estas situaciones implica acciones en diferentes ámbitos, todas ellas encaminadas a evitar la aparición del conflicto.

Como medidas preventivas generales se establecen las siguientes:

- Sensibilización y formación de la dirección y el Patronato
- Sensibilización y Formación de la plantilla.
- Difusión del presente Protocolo en el interior de la entidad
- Fomento de una comunicación fluida entre los mandos y los equipos de trabajo, así como la cercanía entre los niveles jerárquicos.
- Definición clara y sin ambigüedades de las funciones de los/as trabajadores/as.
- Comunicar a la plantilla las sanciones impuestas a los/as trabajadores/as acusados/as con motivo de casos de acoso.

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

1. La Organización del trabajo: poner especial esmero en la organización del trabajo se ha revelado como una de las medidas más eficaces para prevenir estas situaciones. Los principales aspectos que debemos considerar, en este sentido, son:

- Ponderar, en la medida de lo posible, la carga de trabajo y su distribución entre la plantilla.
- Otorgar funciones y responsabilidades coherentes con el puesto de trabajo.
- Velar por la idoneidad de los medios facilitados para realizar el trabajo.
- Definir claramente los objetivos del Departamento, así como las tareas necesarias para su consecución.
- Cualquier otra acción encaminada a mantener un buen clima laboral y de motivación para los trabajadores/as.

2. Comunicación: para el establecimiento de unas buenas relaciones personales en el ámbito de la Empresa. Algunas recomendaciones en este sentido son:

- Fomentar la realización de reuniones departamentales periódicas, en las que los/as trabajadores/as participen activamente y reciban información suficiente sobre funciones, responsabilidades, cambios, métodos de trabajo, etc.
- Mantener fluidez en los canales de comunicación a todos los niveles, ya sea en sentido horizontal, ascendente o descendente, de manera que todas las opiniones puedan ser escuchadas.
- Evitar situaciones de incertidumbre en cuanto a comunicación, expresar claramente cuando algo está conforme con los objetivos establecidos y cuando no.

3. Conducta: Promover las “buenas maneras” en la conducta, con el objeto de preservar en todo momento la dignidad de la persona. Para ello es importante evitar en el entorno laboral la existencia de las siguientes conductas:

- Comentarios sobre la vida privada, apariencia, condición sexual, críticas permanentes, imitaciones, mofas, etc.
- Envío de gráficos, dibujos y fotografías de contenido sexual explícito.
- Llamadas telefónicas, mensajes, correos electrónicos de contenido sexual.
- Agresiones verbales (gritos, insultos, amenazas, descalificaciones ofensivas, ofertas sexuales, invitaciones impúdicas, etc).
- Agresiones físicas, contacto físico deliberado, acercamiento excesivo e innecesario.

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

- Ataques a las creencias religiosas, políticas, nacionalidad, raza, condición sexual, discapacidades, etc.
- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación de la persona.

Procedimiento de Actuación

En el caso de que un/a trabajador/a sienta que está siendo objeto de acoso, en cualquiera de sus modalidades, o que lo sospeche sobre un compañero/a, y con el fin de garantizar sus derechos a la queja y a la confidencialidad, se establecen los siguientes procedimientos de actuación, sin perjuicio de la utilización paralela o posterior por parte de la víctima de vías judiciales pertinentes.

Principios que rigen la Actuación:

- Confidencialidad, protección de la intimidad y dignidad de las personas afectadas.
- Prioridad y tramitación urgente.
- Investigación exhaustiva de los hechos.
- Indemnidad frente a represalias.
- Garantía de que la persona acosada puede seguir en su puesto de trabajo si así lo desea.

El procedimiento puede comenzar a raíz de la puesta en conocimiento de los hechos al departamento de Recursos Humanos o responsables de la empresa por parte de:

- La persona afectada
- A través de la representación sindical
- Los/as coordinadores/as de centro.
- Cualquier persona que tenga conocimiento de los hechos

1. Procedimiento informal: tiene por objeto el buscar la solución a través de la confrontación directa entre las partes o a través de un/a intermediario/a. En estos casos tendría un papel relevante la figura de un/a mediador/a acordado por las partes (el cual puede ser la persona responsable del departamento de recursos humanos), que a petición expresa con exposición de los motivos de dicha mediación, actuaría objetivando la situación y determinando las medidas para su solución, así como, constataría la resolución del problema.

Las actuaciones del procedimiento informal deberán realizarse en el plazo de quince días.

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

2. Procedimiento formal: cuando el procedimiento informal no dé resultado o sea inapropiado para resolver el problema, se recurrirá al procedimiento formal, con las siguientes pautas de actuación:

Se creará una *Comisión de seguimiento e investigación* de los supuestos de acoso sexual, acoso por razón de sexo o moral, la cual estará compuesta por tres miembros:

1 designado por la empresa, 1 designado por los trabajadores y el responsable de recursos humanos de la empresa, el cual actuará como instructor.

Se garantizará que ninguno de los dos sexos tenga una participación inferior al 40% de los miembros que componen esta Comisión.

La Comisión se reunirá semestralmente, cuando exista una denuncia o petición, de uno de sus miembros.

Cualquier persona que forme parte de esta Comisión involucrada en un procedimiento de acoso o afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la persona denunciante o la persona denunciada, quedara automáticamente invalidada para formar parte de dicho proceso. Si fuera la persona denunciada, quedará automáticamente invalidada para cualquier procedimiento hasta la resolución del caso.

Atribuciones de la Comisión:

- Recibir las denuncias por acoso sexual o moral.
- Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido en este Protocolo.
- Recomendar y gestionar ante el Departamento de Recursos Humanos y el Servicio de Prevención las medidas de prevención, información, sensibilización y formación que estimen convenientes.
- Elaborar un informe con las conclusiones sobre el supuesto caso de acoso investigado, que incluirá los indicios y medios de prueba del caso, sus posibles agravantes o atenuantes, en instar, en su caso, al responsable de Recursos Humanos a la apertura de procedimiento disciplinario contra la persona denunciada, debiendo ser informada de tal extremo y de la sanción impuesta.
- Velar por las garantías comprometidas en este Protocolo.

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

El procedimiento ha de ser ágil y rápido, ha de otorgar credibilidad y se ha de proteger la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas; asimismo procurará la protección suficiente de la persona denunciante en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de su actuación.

Una vez iniciada la investigación si la persona denunciante así lo desea, solo tratará con la persona elegida como interlocutora, y solo explicará su situación una vez, salvo que resulte imprescindible para la resolución del caso, garantizando su confidencialidad y la agilidad en el trámite.

Sanciones

Se actuará en el orden disciplinario, si hay causa justificativa suficiente y siempre conforme a normativa. Se consideradas como faltas:

1) Faltas Leves:

- Las discusiones con otros/as trabajadores/as dentro de las dependencias de la empresa, siempre que no sean en presencia del público.

2) Faltas Graves:

- Provocar y/o mantener discusiones con otros/as trabajadores/as en presencia del público o que trascienda a éste.
- El uso de palabras irrespetuosas o injuriosas de forma habitual durante el servicio.

3) Faltas muy Graves

- Los malos tratos de palabra u obra, abuso de autoridad o falta grave al respeto y consideración al empresario, personas delegadas por éste, así como demás trabajadores/as y público en general.
- Provocar u originar frecuentes riñas y pendencias con los/as demás trabajadores/as.
- Todo comportamiento o conducta, en el ámbito laboral, que atente el respeto de la intimidad y dignidad de la mujer o el hombre mediante la ofensa, física o verbal, de carácter sexual. Si tal conducta o comportamiento se lleva a cabo prevaleciéndose de una posición jerárquica supondrá una circunstancia agravante de aquélla



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

En cuanto a las sanciones previstas:

A) por faltas leves:

1. Amonestación
2. Suspensión de empleo y sueldo hasta dos días.

B) por faltas graves:

1. Suspensión de empleo y sueldo de tres a quince días.

C) por faltas muy graves:

1. Suspensión de empleo y sueldo de dieciséis a sesenta días.
2. Despido disciplinario

Disposiciones Varias

1. Protección de las víctimas: en el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta no determine el despido del/la agresor/a, la empresa tomará las medidas oportunas para que el/la agresor/a y la víctima no convivan en el mismo entorno laboral, siempre que sea posible, medidas sobre las que tendrá preferencia el/la agredido/a, medidas que no pueden suponer una mejora o detrimento de sus condiciones laborales.

2. Falsas denuncias: en el caso que se determine la no existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, e igualmente se determine la mala fe de la denuncia, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.

3. Represalias. Si por parte del/la denunciado/a se produjeran represalias o actos de discriminación sobre el/la denunciante, se haya determinado la existencia, o no, de acoso, en cualquiera de sus modalidades, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.

4. Seguimiento: El responsable del Departamento de RRHH, en el caso de existir acoso, supervisarán la situación posterior para asegurar que el acoso ha cesado. De dicho seguimiento se informará al Comité en las reuniones que se realicen al efecto.

4.1. Difusión del protocolo: se dará publicidad a este protocolo mediante su publicación en el tablón de anuncios de los centros de trabajo.



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

4.2. Confidencialidad: todos/as los/as participantes en el proceso guardarán confidencialidad sobre todo lo tratado, con el fin de salvaguardar la intimidad de los/as afectados/as. En caso de inobservancia se le aplicarán las medidas disciplinarias oportunas.

4.3. Este procedimiento interno funcionará con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al efecto ante cualquier instancia judicial.

1.4 Instalación de cámaras que acredite el comportamiento dañino, siguiendo las prescripciones establecidas en la Ley sobre esta materia.

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com



SERVICIOS INTEGRALES LABORALES, S.L.

ACTA DE NOMBRAMIENTO DE INTERLOCUTOR DESIGNADO

Protocolo para la Prevención y Actuación ante casos de Acoso Sexual, Moral y por Razón de Sexo

Empresa:

Centros de Trabajo:

En cumplimiento de lo establecido en el *Protocolo para la Prevención y Actuación ante casos de Acoso Sexual, Moral y por Razón de Sexo* de la empresa, se procede al nombramiento de:

D., con DNI.....

Como:

INTERLOCUTOR DESIGNADO

Sus funciones y atribuciones serán:

- Recibir las denuncias por acoso sexual o moral.
- Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido en este Protocolo.
- Recomendar y gestionar ante el Departamento de Recursos Humanos y el Servicio de Prevención las medidas de prevención, información, sensibilización y formación que estimen convenientes.
- Elaborar un informe con las conclusiones sobre el supuesto caso de acoso investigado, que incluirá los indicios y medios de prueba del caso, sus posibles agravantes o atenuantes, en instar, en su caso, al responsable de Recursos Humanos a la apertura de procedimiento disciplinario contra la persona denunciada, debiendo ser informada de tal extremo y de la sanción impuesta.
- Velar por las garantías comprometidas en este Protocolo.
- Difusión del Protocolo en el interior de la entidad
- Fomento de una comunicación fluida entre los mandos y los equipos de trabajo, así como la cercanía entre los niveles jerárquicos.
- Definición clara y sin ambigüedades de las funciones de los/as trabajadores/as.

Acepto el nombramiento:

Fdo.: D.....

C/ Arroyo, 25- 3º B
41003 – Sevilla
Tfno.: 95 454 22 34
E-mail: duesevilla@dueprl.com

C/ Fuerteventura, Nº 4, Bajo
28703 – S.S. de los Reyes (Madrid)
Tfno.: 91 425 09 35
E-mail: duemadrid@dueprl.com