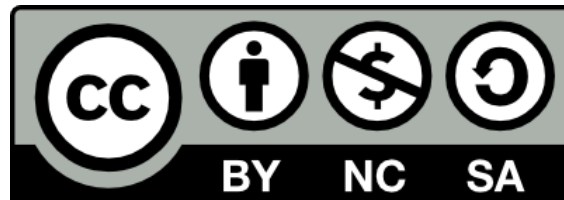


T 6. Introducción a riesgos psicosociales en empresas gastronómicas

Prof. Baltasar González-Anta

Psicología del consumidor y de los Recursos Humanos. Curso
2024-2025

Elaboración propia.



Factores psicosociales & Riesgos Psicosociales

Consecuencias de los riesgos psicosociales

Instrumentos de evaluación: dimensiones y aproximaciones

1. Factores Psicosociales: definición y componentes

Riesgos psicosociales

Buscamos a
alguien que
trabaje bajo
presión

Quiere decir que son
incapaces de arreglar
un mal diseño del
trabajo, la falta de
recursos y la
ambigüedad de rol...



Factores Psicosociales

-  Condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.

Factores Psicosociales

Factores Psicosociales

-  Condiciones presentes en un trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.
-  Aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico.

Factores Psicosociales

📄 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.



📄 Factores de RIESGO PSICOSOCIAL

📄 NO eliminamos, optimizamos.

Factores de RIESGO PSICOSOCIAL

-  Condiciones presentes en un trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.

-  *Condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, el contenido y la ejecución de las tareas y con las relaciones interpersonales y los contextos en los que se desarrolla el trabajo, que se materializan de manera inadecuada o deficiente, y que, cuando están presentes, aumentan la probabilidad de que se generen consecuencias negativas para la seguridad y la salud*

Factores Riesgo Psicosocial (INSST, 2022)

Condición de trabajo/factor psicosocial	Componentes a analizar
Contenido de trabajo 	Ciclos muy cortos, fragmentación, complejidad excesiva, trabajo sin sentido, duración excesiva o demasiado corta, repetitividad, poca variedad, escaso valor de las tareas, desajuste capacidades-exigencias, exigencias emocionales importantes o continuadas, tareas que generan riesgo de violencia, etc.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo 	Infracarga o sobrecarga, ritmo alto o impuesto o inadecuado, plazos inflexibles mal planificados o no adaptados, niveles concentración/atención continuada, interrupciones, consecuencias de los errores, imprevisibilidad, tiempos de ejecución estrictos y/o inadecuados, información insuficiente, multitarea, necesidad de actualización permanente, etc.
Tiempo de trabajo 	Nocturnidad, turnicidad, duración jornadas excesiva, irregularidad de horarios, imprevisibilidad, descansos insuficientes, trabajo fines de semana, disponibilidad constante, hiperconectividad, etc.
Participación/Control 	Falta de autonomía temporal o decisional, dificultad para tener iniciativa y participación, imposibilidad de realizar propuestas, déficit de liderazgo, etc.

Factores Riesgo Psicosocial (INSST, 2022)

Condición de trabajo/factor psicosocial	Componentes a analizar
Desempeño de rol 	Indefinición, conflicto con valores propios, papeles o funciones contradictorias entre sí, ambigüedad, sobrecarga, responsabilidad sobre personas, etc.
Desarrollo profesional 	Promoción inadecuada o insuficiente, estancamiento carrera profesional, condiciones contractuales precarias, inadecuada remuneración, insuficiente formación o capacitación, déficit de compensación, reconocimiento o estatus, inequidad, etc.
Relaciones interpersonales/apoyo social 	Escaso o inadecuado apoyo social, mala calidad de relaciones personales, situaciones conflictivas, desconfianza, aislamiento social, etc.
Equipos de trabajo y exposición a otros riesgos 	Tecnologías, equipos, herramientas, diseño, mantenimiento, adecuación, entorno físico, exposición a peligros, etc.

¿¿Cuál es su relación con la salud??

2. Consecuencias de los riesgos psicosociales: Riesgos (daños) psicosociales y Burnout

Consecuencias riesgos psicosociales

- Impacto en salud por situación psicosocial inadecuada:
- Alteraciones fisiológicas
- Alteraciones psicológicas:
 - Conductuales
 - Cognitivas
 - Emocionales
 - Sociales
- Accidentalidad
- Causa: factores psicosociales o su interacción con otros factores



Consecuencias riesgos psicosociales

- Impacto en salud por situación psicosocial inadecuada:
- Alteraciones fisiológicas: cardiovasculares, gastrointestinales, cutáneas
- Alteraciones psicológicas:
 - Conductuales
 - Cognitivas
 - Emocionales
 - Sociales
- Causa: factores psicosociales o su interacción con otros factores
- 1 sólo factor= riesgo/daño psicosocial
- **PERO MÁS COMÚN exposiciones multicausales**

Estrés Laboral (INSST, 2022)

 Tensión continuada causada por un desequilibrio percibido entre las exigencias laborales y la capacidad para hacerles frente con los recursos disponibles, tanto de los trabajadores como de la organización.

 **RECORDAD:** Modelo demandas-recursos laborales (Demerouti et al., 2001)

Estrés crónico → SQT/Burnout

-  Fallo estrategias de afrontamiento/recursos personales
-  Se aplica exclusivamente al ámbito laboral (OMS CIE-11)
-  Sector servicios (p.ej. restauración) (Ayachit, y Chitta, 2022)

Burnout

-  Sentimientos de falta de energía (agotamiento)
-  Aumento de la distancia mental, cinismo, sentimientos negativos
-  Menor eficacia profesional

Consecuencias riesgos psicosociales: Burnout

Burnout (Maslach y Jackson, 1981)

-  **Agotamiento emocional:** Sensación de estar sobrepasado y agotado emocionalmente por las demandas del trabajo. La persona siente que ha agotado sus recursos emocionales y energéticos
-  **Despersonalización o cinismo:** Desarrollo de actitudes negativas, cínicas o excesivamente distanciadas hacia las personas a las que se presta servicio o con quienes se trabaja. Implica una pérdida de empatía.
-  **Reducida realización personal:** Sentimientos de incompetencia y falta de logros y productividad en el trabajo. La persona evalúa negativamente su propia eficacia profesional.

3. Evaluación riesgos psicosociales: instrumentos, dimensiones y aproximaciones

Evaluación riesgos psicosociales

-  En qué medida determinadas condiciones de trabajo están en unos niveles con potencialidad **de influir negativamente** en la seguridad y la salud de las personas trabajadoras, para definir, en su caso, medidas para su eliminación, su reducción o su control.
-  proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse.
-  Obtención de información mediante técnicas cuantitativas (cuestionarios) y cualitativas (entrevistas, observación, evaluación documental)

Evaluación riesgos Psicosociales: Instrumentos

ISTAS21 (CoPsoQ) (CCOO)

- Evaluación mediante cuestionario estandarizado
- Dimensiones: exigencias psicológicas, control, apoyo social, compensaciones, doble presencia, capital social
- Versiones adaptadas según tamaño empresarial

Prevenlab-Psicosocial (Peiró, 1999):

- Metodología integral basada en el modelo AMIGO.
- Analiza la organización como sistema sociotécnico en múltiples niveles.
- Combina técnicas cuantitativas y cualitativas con enfoque participativo para evaluación e intervención.

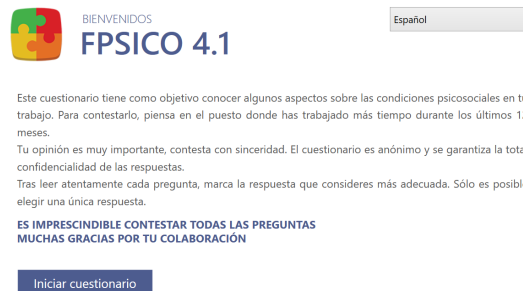
Evaluación riesgos Psicosociales: Instrumentos

F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales (INSHT)



→ ENFOQUE CUANTITATIVO.
44 Preguntas (89 ítems)→

→ Resultados Informes “tipo” por variables puesto y sociodemográficas seleccionadas previamente



BIENVENIDOS
FPSICO 4.1

Español

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

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

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

ES IMPRESCINDIBLE CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Iniciar cuestionario

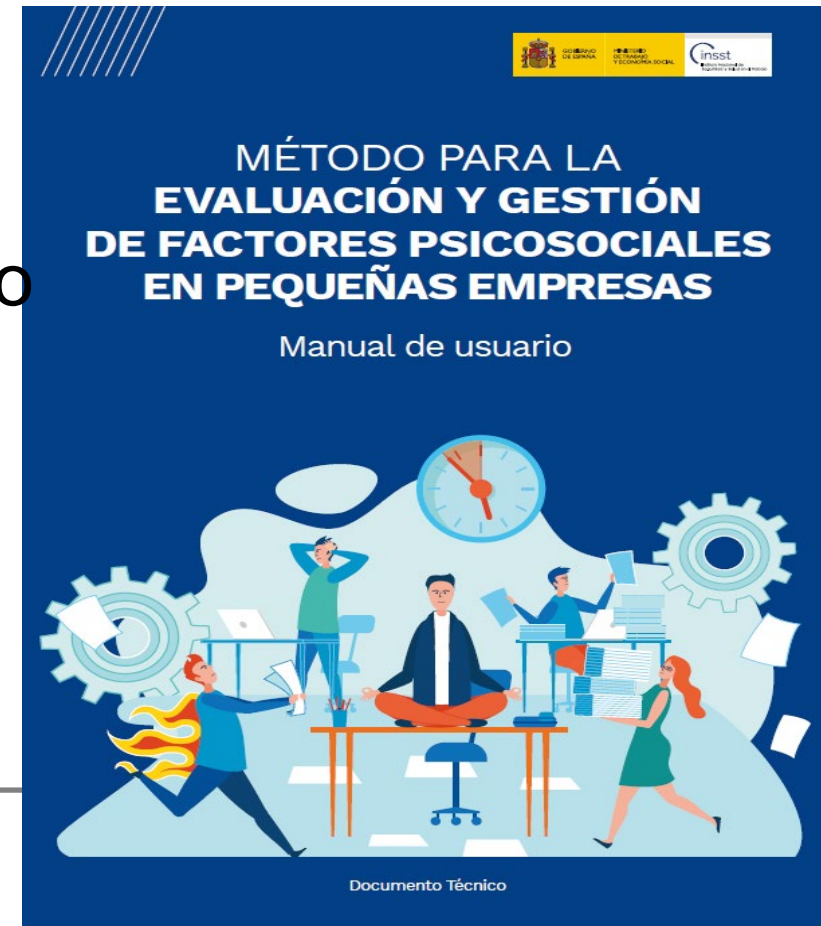
- 1 Tiempo de trabajo
- 2 Autonomía
- 3 Carga de trabajo
- 4 Demandas psicológicas
- 5 Variedad/contenido del trabajo
- 6 Participación/Supervisión
- 7 Interés por el trabajador/Compensación
- 8 Claridad y conflictos de rol
- 9 Relaciones y apoyo social

MÉTODO PARA LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN PEQUEÑAS EMPRESAS

 Aplicable por el empresario

 Empresas hasta 25 trabajadores*

 Enfoque cualitativo y participativo



CON CARÁCTER PREVIO:

1. Haga partícipe al personal.
2. Defina los puestos de trabajo y/o las unidades de análisis.

INICIE EL PROCESO DE GESTIÓN:

3. Identifique los factores de riesgo psicosocial.
4. Prepare la herramienta de evaluación.
5. Proceda a la evaluación.
6. Decida las medidas preventivas.
7. Planifique cómo ejecutar las medidas preventivas.
8. Controle la eficacia del proceso anterior.
9. Resuma la información básica.
10. Revise y actualice la evaluación.



Factores comunes (se evalúan siempre)	CONTENIDO DE TRABAJO. Se refiere al significado y utilidad del trabajo y tiene que ver con el tipo y variedad de las tareas.
	CARGA DE TRABAJO. Se refiere al nivel de exigencia que la tarea tiene para el trabajador, tanto desde la cantidad de trabajo a la que se ha de hacer frente como desde su dificultad.
	TIEMPO DE TRABAJO. Se refiere a la dimensión temporal del trabajo; horario, horas de trabajo, descansos, etc.
	AUTONOMÍA. Se refiere a la capacidad del trabajador para gestionar con cierta libertad distintos aspectos de su trabajo.
	DEFINICIÓN DE ROL. Se refiere a la definición de las funciones de los puestos de trabajo, sus objetivos y procedimientos y las relaciones entre ellos.
Factores específicos (se evalúan si son identificados)	RELACIONES INTERPERSONALES. Se refiere a las relaciones que se establecen en el trabajo entre compañeros de trabajo y las jefaturas y los mandos.
	TRABAJO A TURNOS/NOCTURNO. Se refiere a la organización de tiempo de trabajo según las modalidades de trabajo a turnos fijos o rotativos y/o trabajo por la noche.
	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. Se refiere a trabajos en los que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones del trabajador.
	RITMO DE TRABAJO. Se refiere a situaciones en que el trabajo está organizado según un cierto ritmo (art 36.5 Estatuto de los Trabajadores).

	Preguntas de identificación	Sí	No
Trabajo a turnos/nocturno	¿Se trabaja a turnos o en periodo nocturno?		
Trato con personas (violencia externa)	¿El personal de la empresa está expuesto a riesgo de violencia en cualquiera de sus formas (insultos, amenazas, agresiones físicas...)?		
	¿Se trabaja solo/a sin presencia de otras personas de la empresa?		
	¿Se trabaja con personas enfadadas/insatisfechas/afectadas emocionalmente/frustradas...?		
	¿Se trabaja con productos valiosos y/o susceptibles de ser robados?		

Demandas emocionales	¿El trabajo es emocionalmente exigente?		
	¿El trabajo requiere disimular o esconder las emociones propias?		
	El trabajo ¿requiere manejar las emociones de los clientes/usuarios?		
	¿Se trabaja con personas que están en situación de crisis, enfadadas, insatisfechas o en dificultades?		
Ritmo de trabajo	¿Está organizado el trabajo según un ritmo determinado?		
	¿Se realiza trabajo en cadena, línea de montaje?		
	¿Es posible identificar un ciclo concreto de trabajo que se repite periódicamente?		

Evaluación riesgos Psicosociales: ACTIVIDAD

 EQUIPOS 4-5-6 PERSONAS: LEEMOS FICHAS: Sección “qué es”, ficha en sí (preguntas), “aspectos a considerar para el análisis” **(25 minutos)**

- 2 subgrupos: Dueños-directivos-empresarios // Trabajadores
 - Directivos: brevemente diseñan organización (ámbito gastronómico) y distintos puestos de los trabajadores (los otros miembros del grupo) **(max 5 minutos)**. Lo comunican a los trabajadores. Leen “medidas preventivas genéricas” para cada riesgo **(10 minutos)**.
 - Trabajadores: Deciden riesgos psicosociales según modelo. Deciden elementos de su puesto (factores psicosociales) que generen mínimo dos riesgos psicosociales comunes y uno específico para exponerlo a los directivos. **(15 minutos)**.

Evaluación riesgos Psicosociales: ACTIVIDAD

REUNIÓN EVALUACIÓN:

→ Directivos evaluarán riesgos psicosociales mediante el método estudiado. Trabajadores responderán a las distintas preguntas. **NO INDICAR DIRECTAMENTE LOS RIESGOS**, El objetivo de los directivos es averiguarlo mediante el cuestionario.

ENTREGAR, en un mismo PDF:

📁 **SUBRGRUPO TRABAJADORES:** sección indicando riesgos expuestos a los directivos (denominación y explicación de cómo han expuesto).

📁 **SUBRGRUPO DIRECTIVOS:** PDF sección indicando qué factores de riesgo han encontrado, con qué preguntas, el “Por qué no se cumple” y una medida preventiva que proponen, basándose en las proporcionadas por el INSST y coherente con el riesgo expuesto.

4- Referencias

Ayachit, M., & Chitta, S. (2022). A systematic review of Burnout studies from the Hospitality literature. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(2), 125-144.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. (2022b). *FPSICO 4.1. Método de evaluación de factores psicosociales. Manual técnico y de uso de la aplicación informática*. NIPO: 118-22-018-9

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. (2020). MÉTODO PARA LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN PEQUEÑAS EMPRESAS- Manual de usuario. NIPO: 118-20-025-5

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. (2022a). *Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales*. NIPO: 118-22-026-X

Pérez, J., & Nogareda, C. (2012). *NTP 926-Factores Psicosociales: Metodología de evaluación*. INSHT. NIPO: 272-13-015-4

Diseño de formato la diapositiva: Vicente Prado (2018). Imágenes: INSST. Dominio público. Imágenes: pch.vector / Freepik.