

Unidad 2.2 - Los riesgos psicosociales

1. Técnico/a de mantenimiento de equipos informáticos

1. *Descripción del puesto*

Se encarga de arreglar ordenadores, solucionar fallos y ayudar a los demás cuando tienen problemas informáticos.

2. *Factores psicosociales*

- Mucha carga mental y multitarea
- Interrupciones constantes
- Presión por resolver rápido

3. *Por qué ocurre*

Suele tener varias incidencias a la vez, y mientras está con una, le llaman para otra. Muchas veces todo es urgente y tiene que decidir qué atender primero. Esto genera presión y estrés.

4. *Medidas preventivas*

- Usar un sistema de tickets para evitar que todo el mundo vaya a pedir cosas directamente.
- Marcar tiempos de respuesta razonables.
- Dar formación en organización del trabajo y manejo del estrés.
- Aumentar recursos si hay demasiado volumen de incidencias.

2. Recepción / Administración

1. *Descripción del puesto*

Atiende llamadas, recibe visitas, hace tareas administrativas y apoya a distintos departamentos.

2. *Factores psicosociales*

- Multitarea e interrupciones
- Trato con público
- Tareas repetitivas o poca valoración del trabajo

3. *Por qué ocurre*

Tiene que hacer muchas cosas a la vez: atender llamadas, recibir personas y seguir con el papeleo. A veces gestiona quejas o situaciones tensas. Y algunas tareas pueden resultar monótonas.

4. *Medidas preventivas*

- Organizar mejor el reparto de tareas.
- Rotar funciones para evitar monotonía.
- Formación en atención al público.
- Dar más apoyo en momentos de alta carga de trabajo.

3. Mozo/a de almacén carretillero

1. Descripción del puesto

Carga y descarga mercancía, maneja la carretilla y prepara pedidos para enviarlos.

2. Factores psicosociales

- Mucha carga de trabajo
- Presión por tiempos
- Tareas repetitivas

3. Por qué ocurre

Los pedidos suelen tener horarios muy ajustados, y esto obliga a trabajar rápido. El trabajo se repite mucho y está muy marcado, con poca variación. Cuando hay picos de actividad, aumenta la presión.

4. Medidas preventivas

- Reforzar el equipo cuando haya más trabajo.
- Rotar tareas dentro del almacén.
- Dar pausas adecuadas.
- Mejorar la comunicación entre mandos y operarios.

4. Personal de limpieza

1. Descripción del puesto

Realiza la limpieza de las instalaciones, oficinas, almacenes y zonas comunes.

2. Factores psicosociales

- Monotonía y poca valoración
- Trabajo en solitario
- Presión por acabar en ciertos horarios

3. Por qué ocurre

Las tareas se repiten cada día y muchas veces el trabajo pasa desapercibido. Además, suelen trabajar en horarios donde casi no hay nadie, lo que genera aislamiento. En algunos casos deben terminar antes de que empiece la actividad.

4. Medidas preventivas

- Dar más reconocimiento y visibilidad a su labor.
- Ajustar bien los tiempos asignados.
- Incluirlos más en reuniones o actividades internas.
- Rotar zonas para evitar siempre lo mismo.

5. Comercial que visita clientes

1. Descripción del puesto

Visita clientes, ofrece servicios, hace seguimientos y busca cerrar ventas.

2. Factores psicosociales

- Alta exposición al rechazo
- Presión por objetivos
- Horarios irregulares y viajes
- Multitarea
- Trato con público difícil

3. Por qué ocurre

Las negativas forman parte del trabajo y pueden afectar al ánimo. Además, tienen que cumplir objetivos de venta que generan tensión. Los desplazamientos y horarios cambiantes pueden ser cansados y afectar al descanso, puede estar pasando pedidos y atendiendo a un cliente, tiene que atender clientes descontentos.

4. Medidas preventivas

- Poner objetivos alcanzables.
- Formación en ventas y manejo emocional.
- Planificar mejor las rutas para evitar desplazamientos innecesarios.
- Crear espacios de apoyo con el equipo comercial.

6. Repartidor

1. Descripción del puesto

Reparte paquetes siguiendo una ruta, trata con clientes y gestiona entregas y albaranes.

2. Factores psicosociales

- Presión por tiempos
- Trato con clientes complicados
- Mucho volumen de entregas

3. Por qué ocurre

Las entregas suelen estar muy ajustadas en tiempo, y los clientes no siempre ayudan (ausencias, quejas, malentendidos). En épocas de más demanda sube mucho la carga de trabajo.

4. Medidas preventivas

- Rutas más realistas para evitar sobrecarga.
- Protocolos para gestionar clientes conflictivos.
- Refuerzo de personal en temporadas altas.
- Formación en gestión del estrés.