EL IMPACTO PSICOLÓGICO DE LA CRISIS COVID-19 EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FERROVIARIO

1ª ENCUESTA NACIONAL

ESM
Instituto de Investigación en Seguridad y Factores Humanos

INDICE DE CONTENIDOS

1 PRESENTACIÓN

2 OBJETIVOS

3 METODOLOGÍA

4 RESULTADOS

5 CONCLUSIONES

6 RECOMENDACIONES

1. PRESENTACIÓN

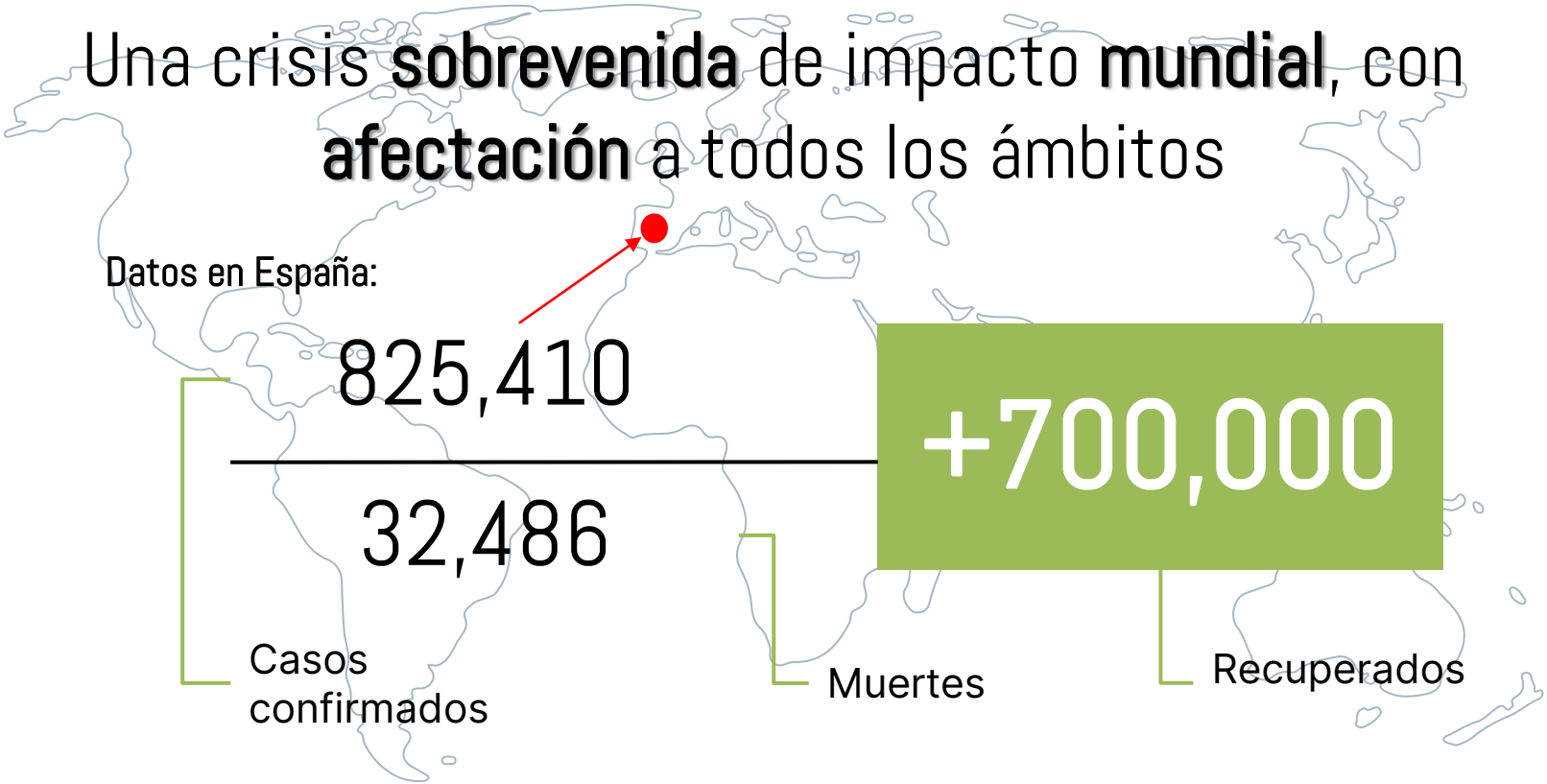
ESM

Instituto de Investigación en Seguridad y Factores Humanos

Más de 30 años de experiencia en proyectos y servicios relacionados con los Factores Humanos, la Seguridad, la Salud Psicosocial y la Cultura Segura.

1. PRESENTACIÓN

Una crisis **sobrevenida** de impacto **mundial**, con **afectación** a todos los ámbitos



EL SECTOR FERROVIARIO COMO SECTOR ESENCIAL

- Maquinistas/Conductores
- Personal de Estaciones
- Puesto de Mando
- Personal de Mantenimiento
- Interventores

COMO PARTE DE LOS SECTORES ESENCIALES QUE NO HAN VISTO PARALIZADA SU VIDA, ES UNO DE LOS AFECTADOS POR ESTA CRISIS

Afectación Psicológica de la Pandemia

"Varios estudios revelan que **4 millones** de españoles podrían necesitar ayuda psicológica para superar lo vivido durante la pandemia"

2. OBJETIVOS

1. Evaluar la magnitud del impacto emocional que ha tenido la crisis en los trabajadores del sector ferroviario.
2. Conocer cuáles han sido las principales estrategias psicológicas puestas en marcha por las personas encuestadas para hacer frente a la situación.
3. Averiguar cuáles de estas son las más efectivas para llevar a cabo un buen afrontamiento de la crisis.
4. Realizar recomendaciones que sean de utilidad a las empresas y que les permitan estar más preparadas para futuras situaciones similares, aumentando así la resiliencia de sus organizaciones.

3. METODOLOGÍA

Universo

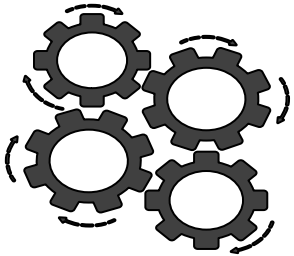
Trabajadores del sector del transporte ferroviario en España, de la Red Ferroviaria de Interés General, de compañías ferroviarias de ámbito autonómico, así como de empresas metropolitanas de transporte: Metro, Metro Ligero, Tranvía y trabajadores de empresas de mantenimiento ferroviario.

Tamaño muestral

1.611 participantes.

Trabajo de campo

Encuesta on-line.
Anónima.
Del **8 de mayo hasta el 21 de junio** de 2020.



El Cuestionario

50 preguntas (ítems) distribuidas en tres partes.

+

Una **pregunta abierta**
Se recibieron 300 comentarios.

3. METODOLOGÍA

Dimensiones y Factores:

A Salud Psicofísica
- Ansiedad
- Estrés
- Depresión
- Fatiga
- Afectación clínica de la enfermedad
- Problemas de sueño

B Salud Psicosocial
- Estado de Ánimo
- Incertidumbre
- Conciliación
- Apoyo psicosocial

C Gestión Organizativa
- Liderazgo
- Información
- Gestión del Personal y Capacitación

D Competencias, Habilidades No Técnicas
- Gestión del Estrés

E Cultura de Seguridad
- Percepción del Riesgo
- Comunicación del Riesgo

F Seguridad Operacional
- Fiabilidad de las Comunicaciones Críticas

3. METODOLOGÍA

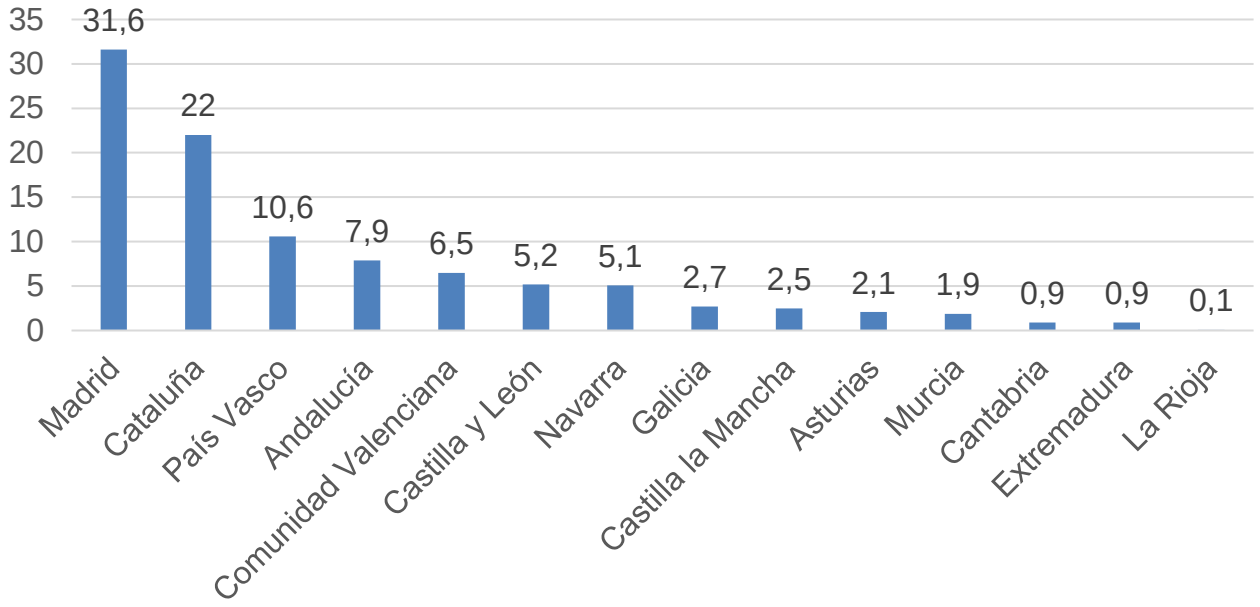
DIMENSIONES	FACTORES	ITEMS
SALUD PSICOFÍSICA	Ansiedad	18
	Estrés	27
	Depresión	41
	Fatiga	28, 26
	Afectación clínica de la enfermedad	Sociobiográfico, 20, 1, 21
	Problemas de sueño	36
SALUD PSICOSOCIAL	Estado de Ánimo	30, 39
	Incertidumbre	2,7,12,3,4,5,9,10,13,15,19,20,34,36,24
	Conciliación	37,38
	Apoyo Psicosocial	Sociobiográfico,40, 49,50
GESTIÓN ORGANIZATIVA	Liderazgo	23,25,22
	Información	12
	Gestión del Personal y Capacitación	8,10,43,44,11,13,15,16,17,18, 45
COMPETENCIAS, HABILIDADES NO TÉCNICAS	Gestión del Estrés	33,34,35,36,27,47,48,46
CULTURA DE SEGURIDAD	Percepción del riesgo	3,5,6,9,11, 34,35
	Comunicación de riesgos	18,24, información cualitativa
SEGURIDAD OPERACIONAL	Fiabilidad de la Comunicaciones críticas	14

* Preguntas genéricas: 29,31,32 y 42

RESULTADOS

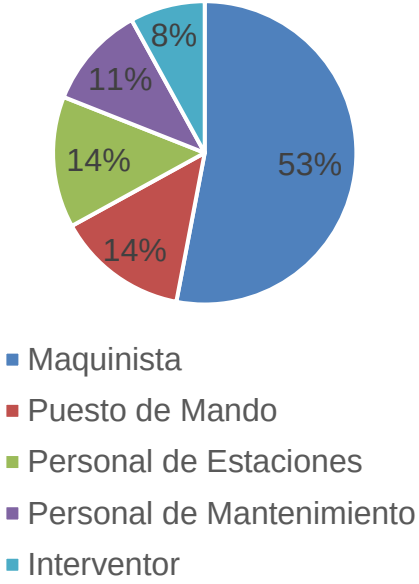
4

PARTICIPACIÓN POR CCAA. (%)

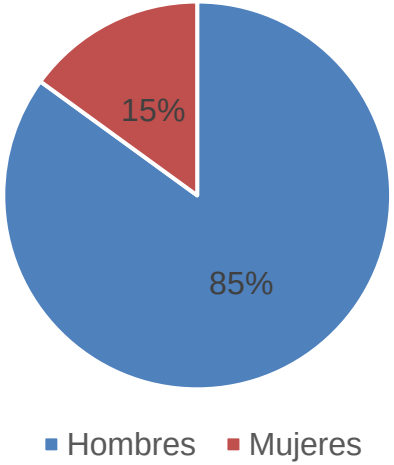


4. RESULTADOS

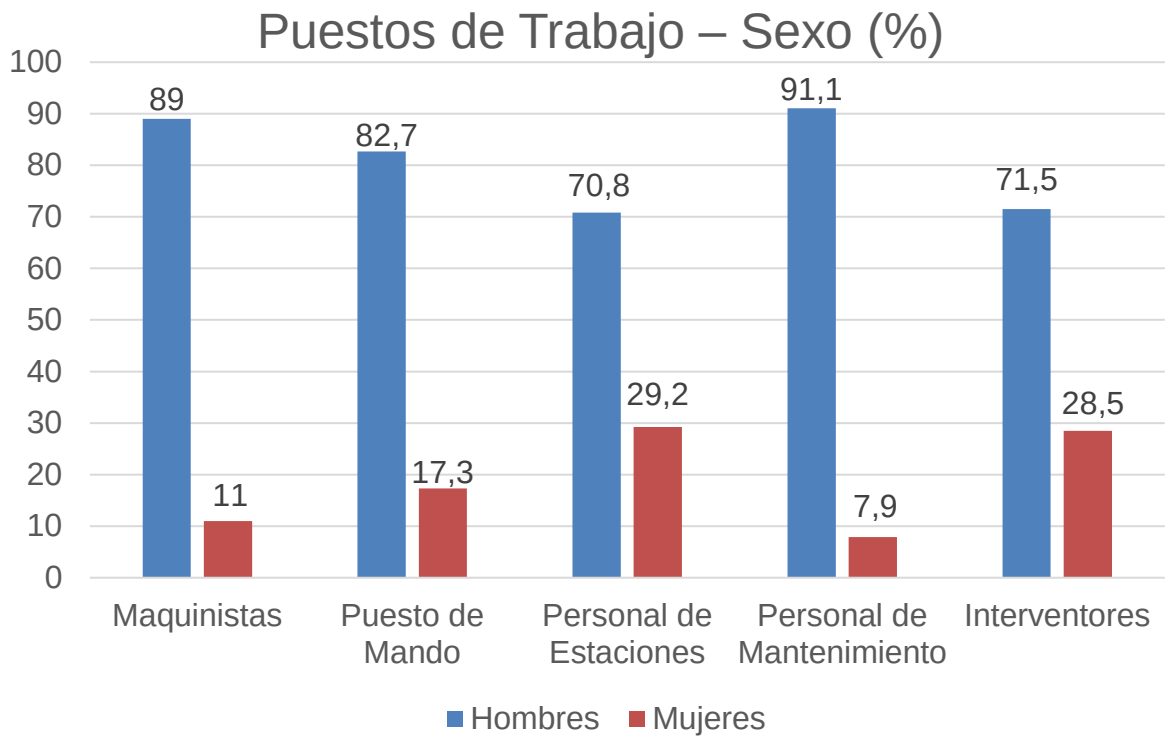
PARTICIPACIÓN POR PUESTO DE TRABAJO



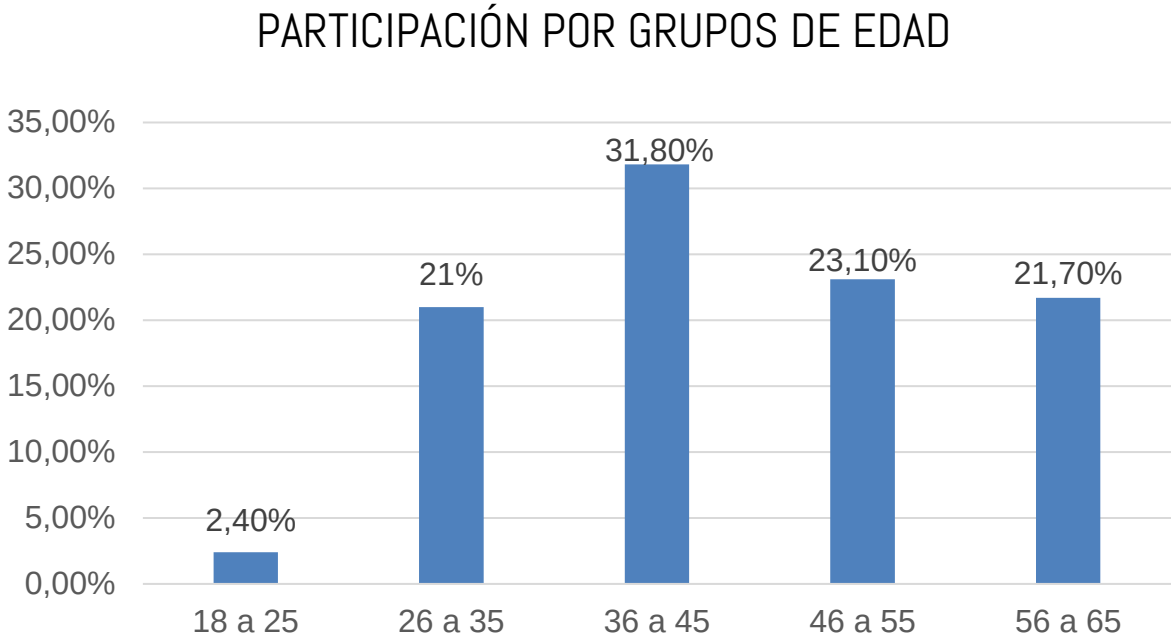
PARTICIPACIÓN POR SEXO



4. RESULTADOS

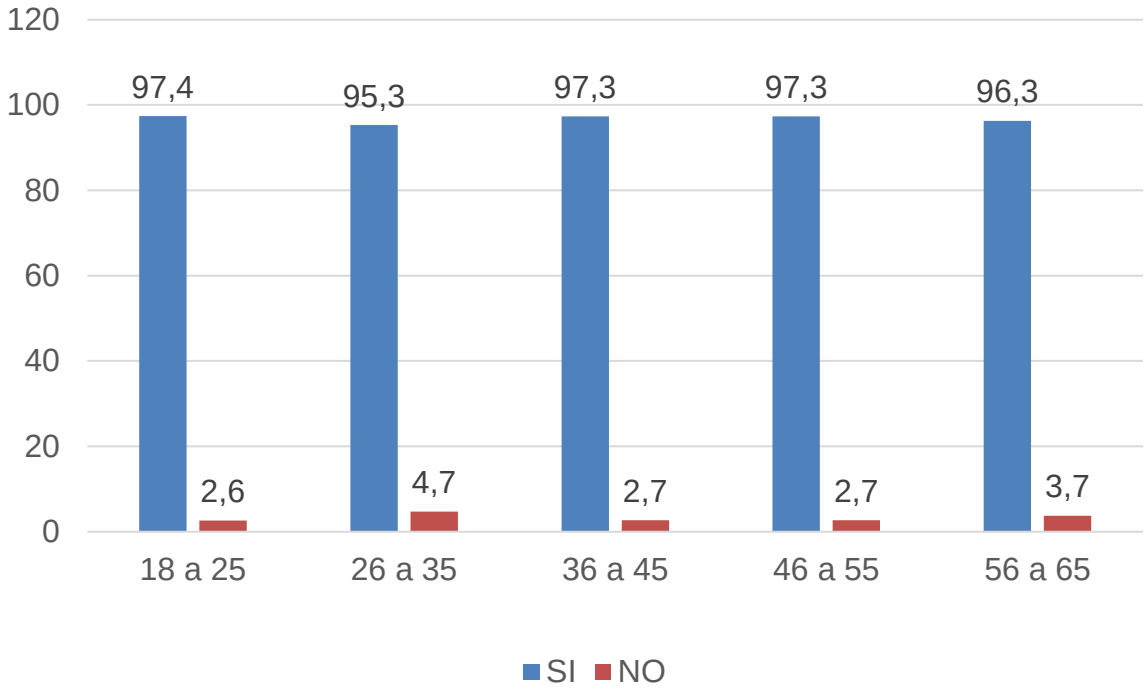


4. RESULTADOS



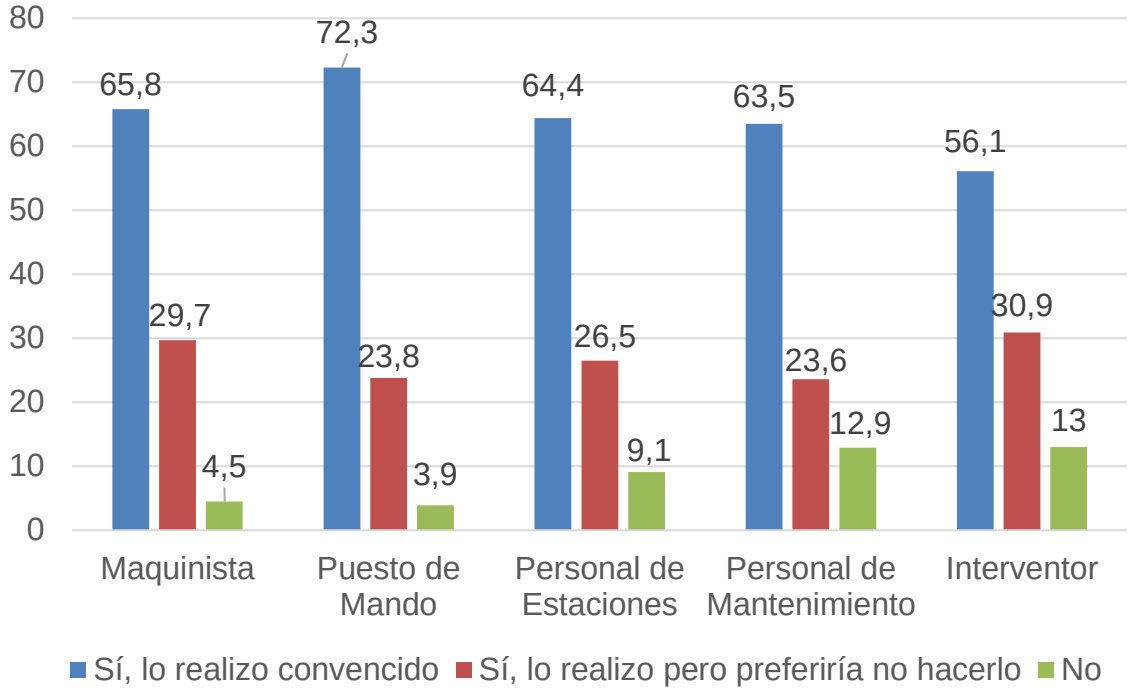
4. RESULTADOS

¿Le preocupa **transmitir el virus a familiares o personas cercanas** al retornar a casa?



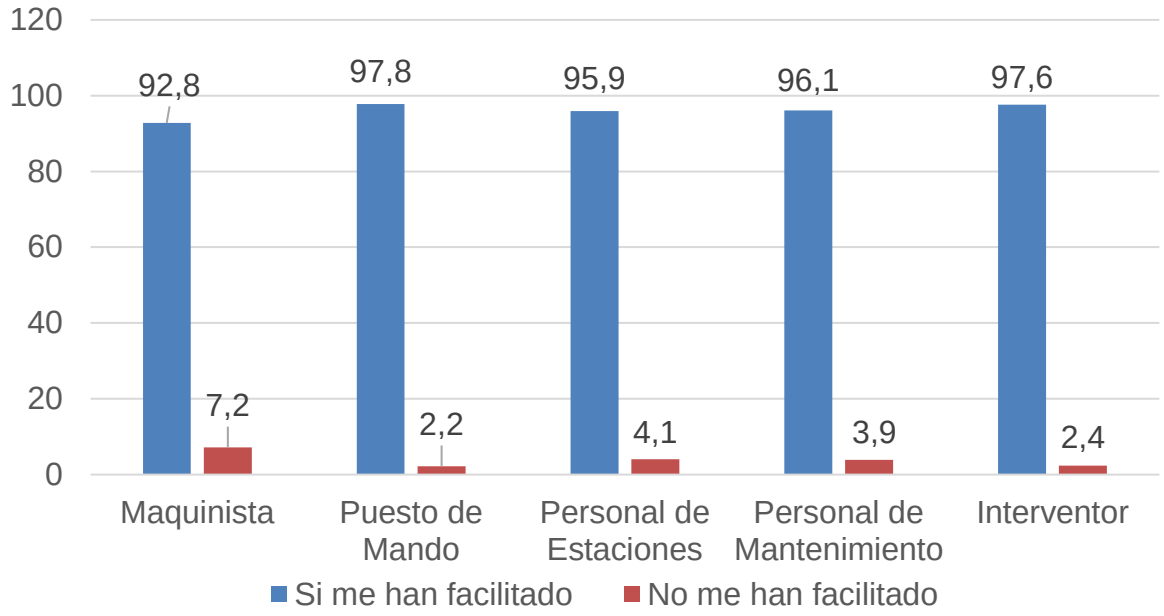
4. RESULTADOS

¿Está **orgulloso/a del trabajo** que hace en las circunstancias actuales?



4. RESULTADOS

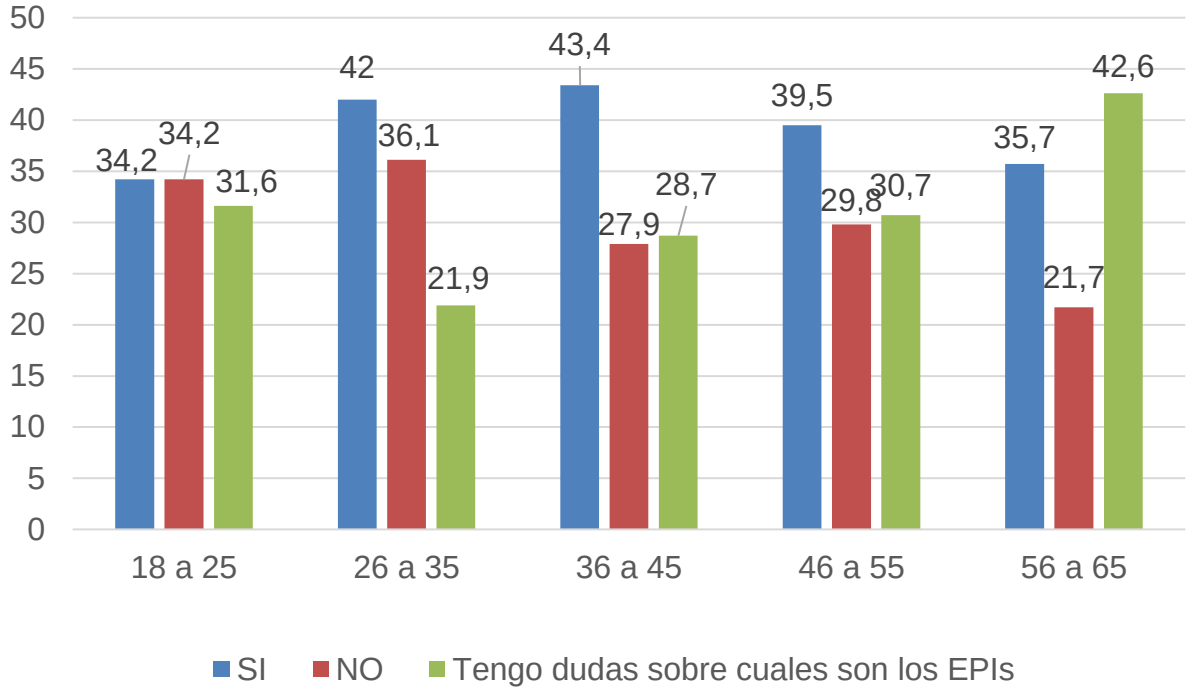
¿Le ha **facilitado su empresa mascarillas, guantes, desinfectante, acceso a lavado de manos**, teniendo en cuenta el contexto de la información y siguiendo las recomendaciones sanitarias que se tenían en cada momento?



"Me causó estrés y frustración que en plena pandemia no se distribuyeran EPIs porque la empresa alegaba que creaba alarma en los viajeros y no era necesario."

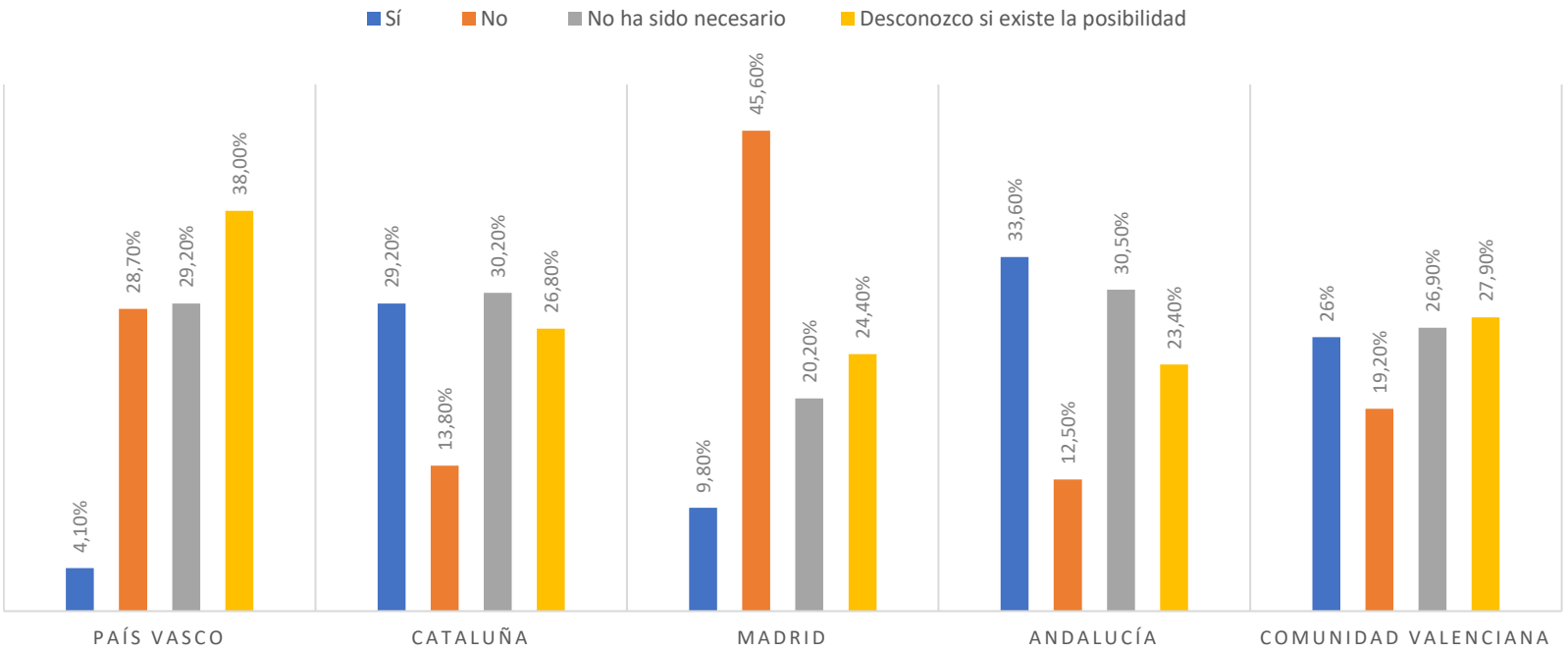
4. RESULTADOS

¿Cree que con los **EPIs** adecuados se elimina el riesgo de infectarse en el trabajo?



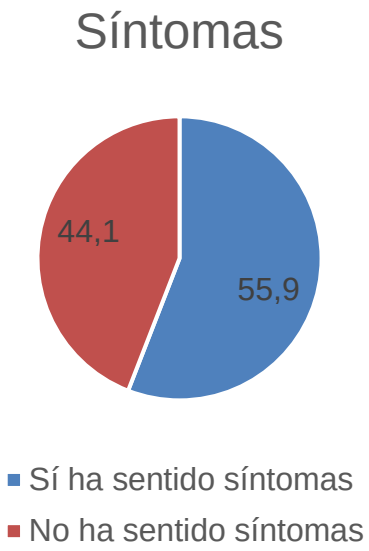
4. RESULTADOS

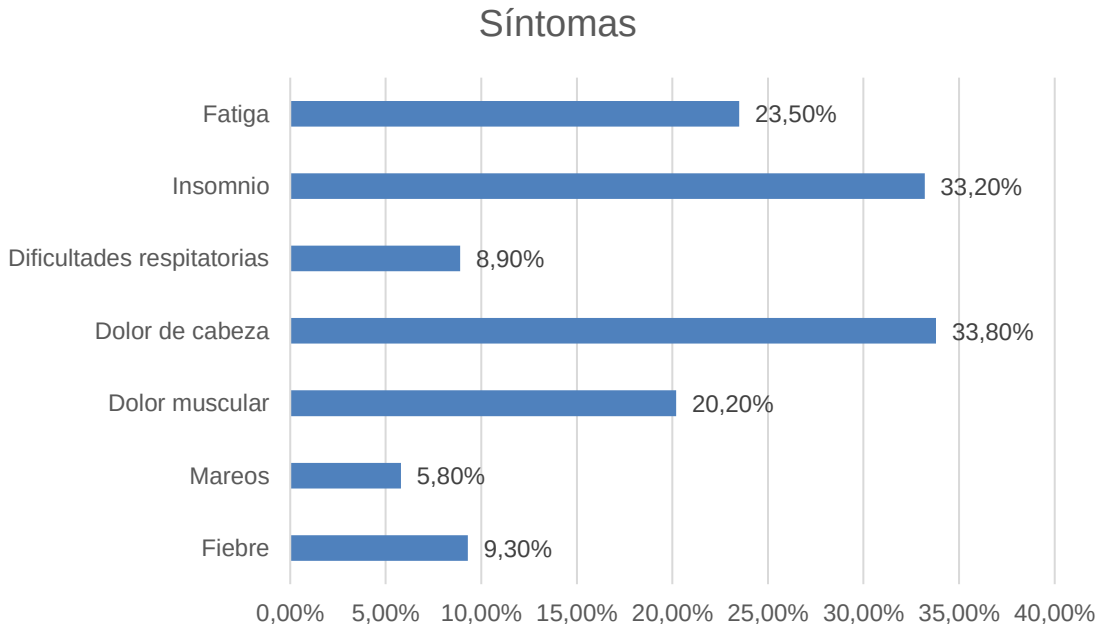
¿Le ha facilitado su empresa **acceso a un psicólogo/a si presenta ansiedad**?



4. RESULTADOS

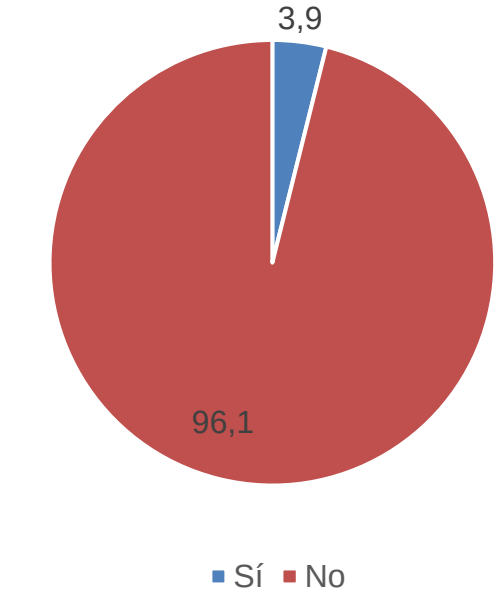
¿Ha sentido **síntomas** durante la pandemia?





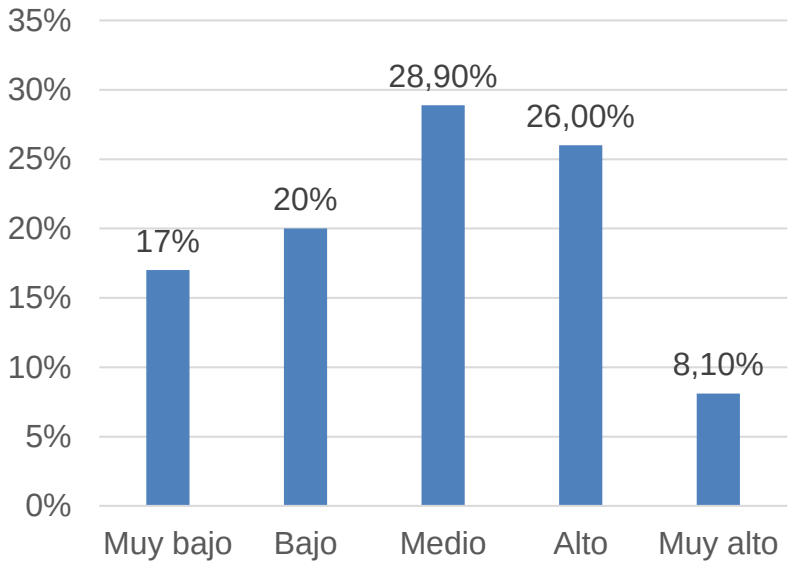
4. RESULTADOS

¿Toma actualmente algún medicamento que no tomara con anterioridad?

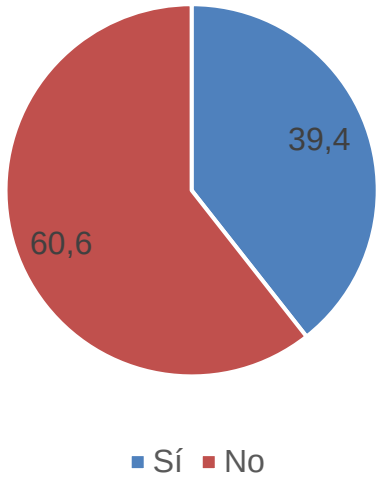


4. RESULTADOS

¿Cómo puntuaría el **grado de satisfacción con su empresa** durante el manejo de la crisis, teniendo en cuenta que es una crisis global y nueva nunca antes vivida?

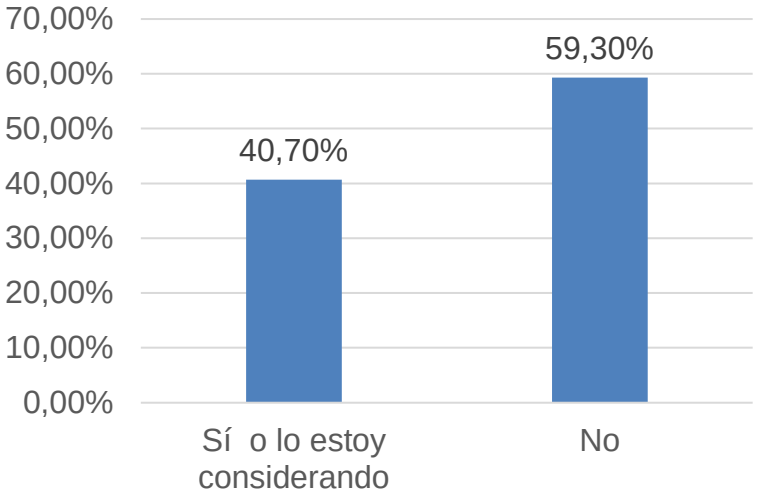


¿Ha obtenido algún **reconocimiento** verbal o escrito a su labor por parte de su empresa durante esta crisis?

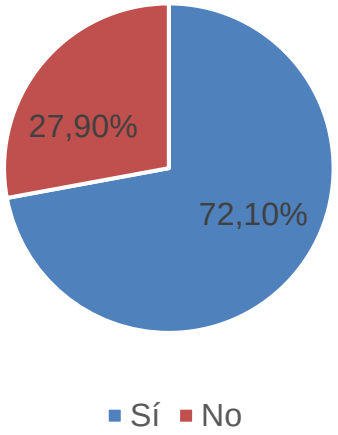


4. RESULTADOS

¿Cree que en algún momento durante esta crisis ha necesitado, necesita o necesitará **apoyo psicológico**?

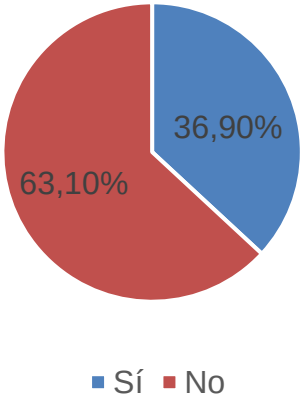


¿Cree que le ayudaría a afrontar mejor la situación recibir **información motivadora** por parte de su empresa?



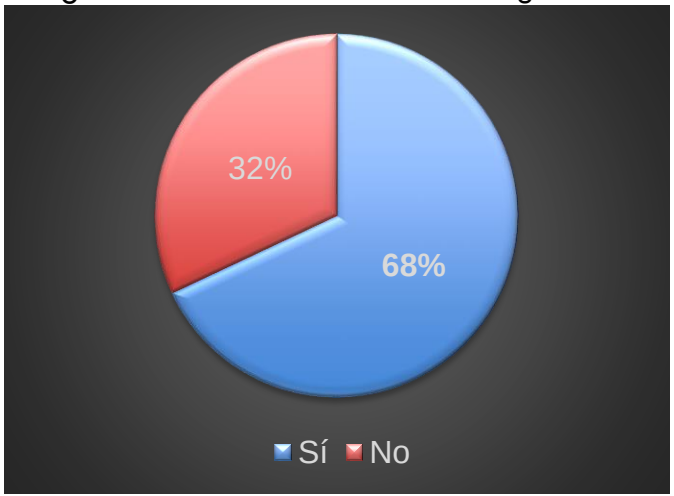
4. RESULTADOS

¿Sintió / siente más **carga de trabajo** laboral?



Puesto de Mando: **Sí 58.4%** **No 41.6%**

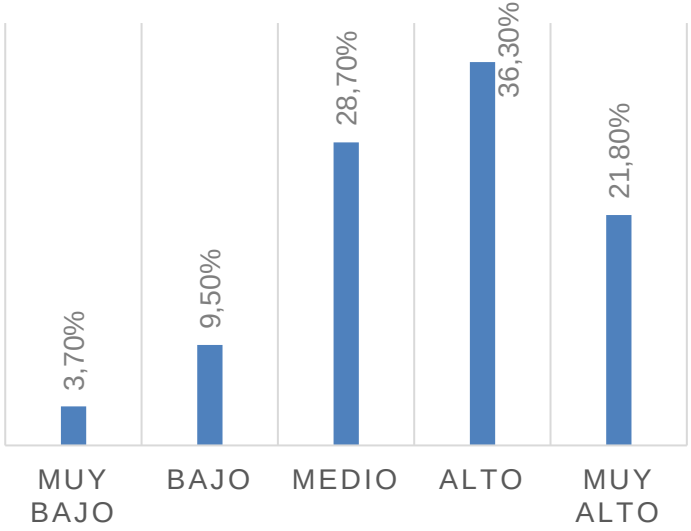
¿Sintió / siente más **estrés** general?



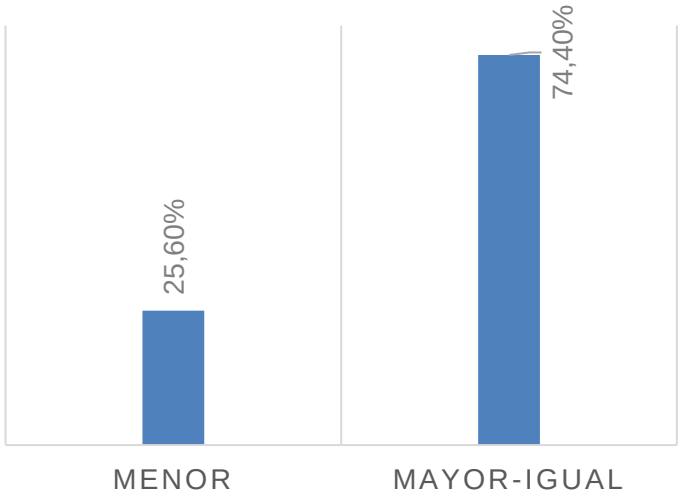
Mujeres: **Sí 80%** **No 20%**

4. RESULTADOS

¿Cómo puntuaría **el impacto psicológico** y emocional que le ha causado esta crisis?



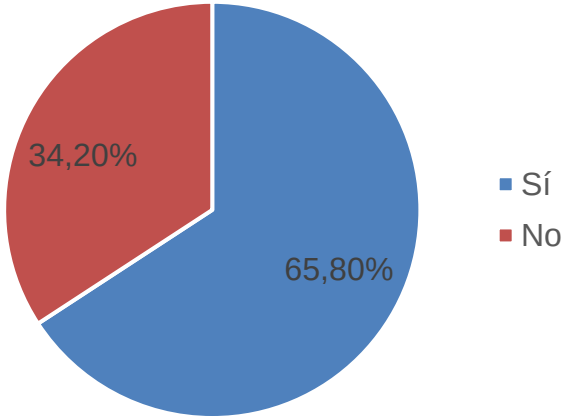
¿Cómo considera la **magnitud del impacto** emocional de esta crisis sanitaria en comparación con otros impactos emocionales vividos?



4. RESULTADOS

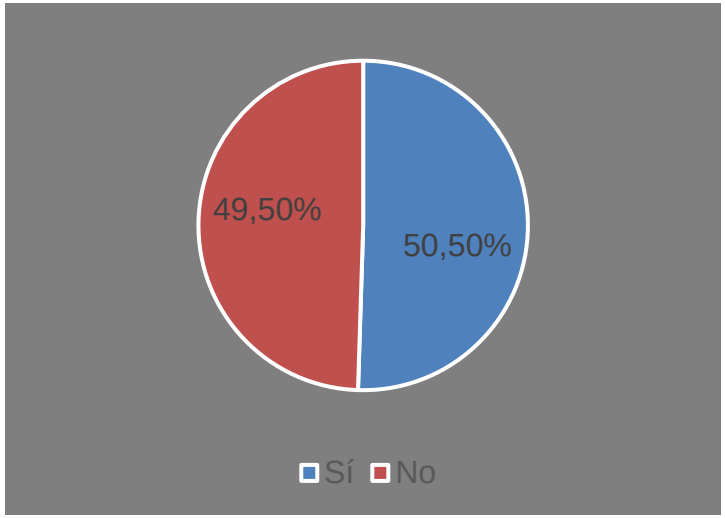
¿Ha puesto en marcha **recursos psicológicos** aprendidos o desarrollados con anterioridad como consecuencia de otros impactos emocionales?

Mientras estuvo/está trabajando durante el período de alarma ¿tiende a **desviar el pensamiento** y tener preocupaciones por la salud, los seres queridos o el futuro?

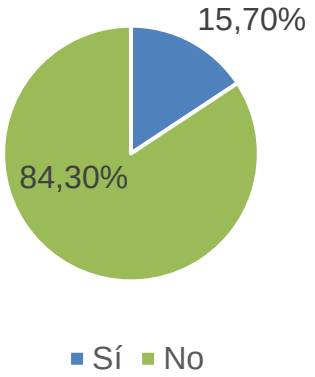


4. RESULTADOS

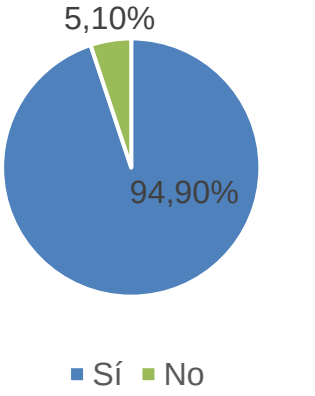
¿Sus preocupaciones durante este período le han hecho **perder el sueño**?



¿Ha tenido/tiene la sensación de no poder **superar las dificultades**?

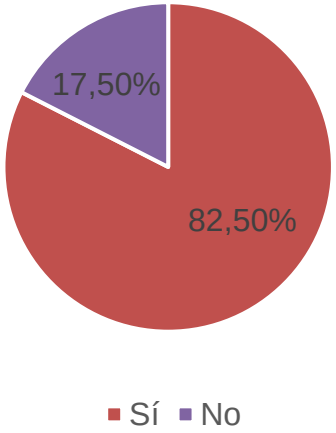


¿Se encuentra razonablemente **estable**, dadas las circunstancias??

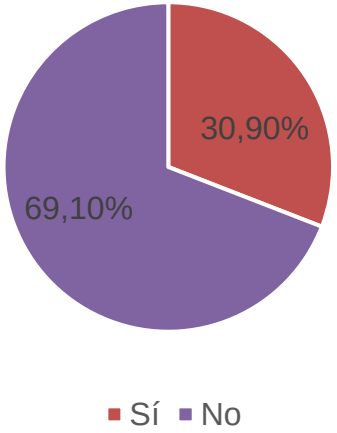


4. RESULTADOS

Ha mantenido/mantiene comunicación y **conversaciones tranquilizadoras con compañeros/as o amigos/as**?

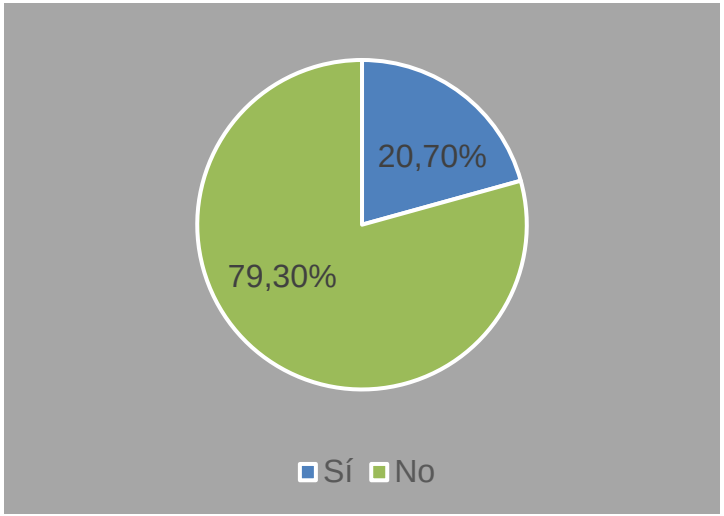


¿Se ha sentido **deprimido/a**?

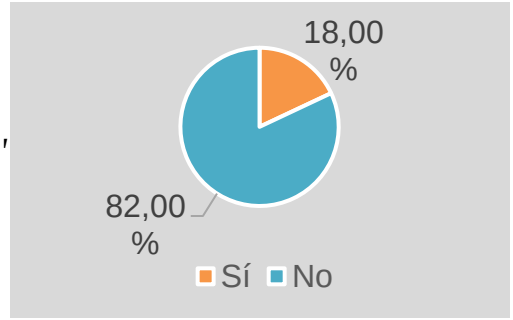


4. RESULTADOS

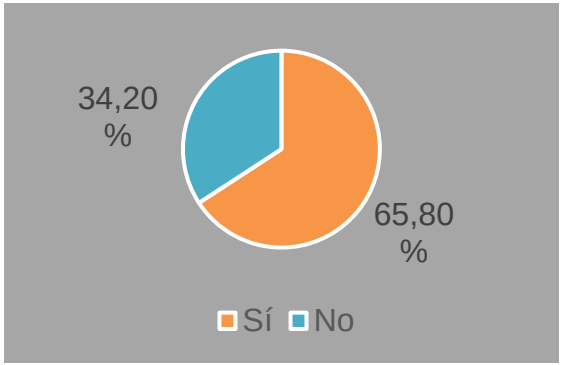
¿Cree que su servicio a la comunidad ha estado/está **reconocido socialmente** durante esta crisis?



¿Le ha proporcionado la empresa, en los últimos 5 años, **formación en habilidades para la gestión del estrés**?

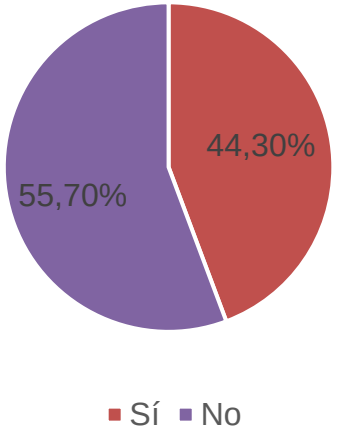


¿Siente que desearía conocer alguna **técnica efectiva de relajación** tras esta crisis?

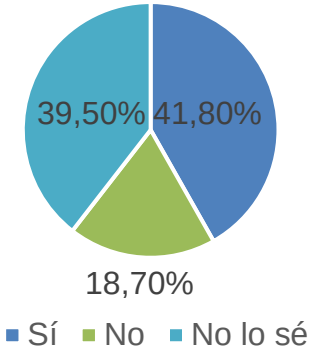


4. RESULTADOS

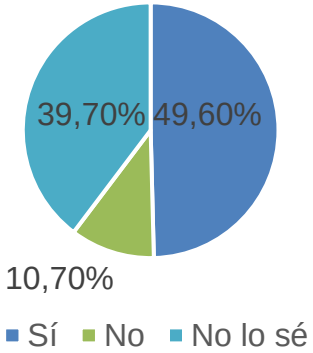
¿Ha utilizado alguna **estrategia personal** para controlar su preocupación durante esta crisis?



¿Siente que gracias a su trabajo ha podido **ayudar a otras personas** a llevar mejor esta crisis?



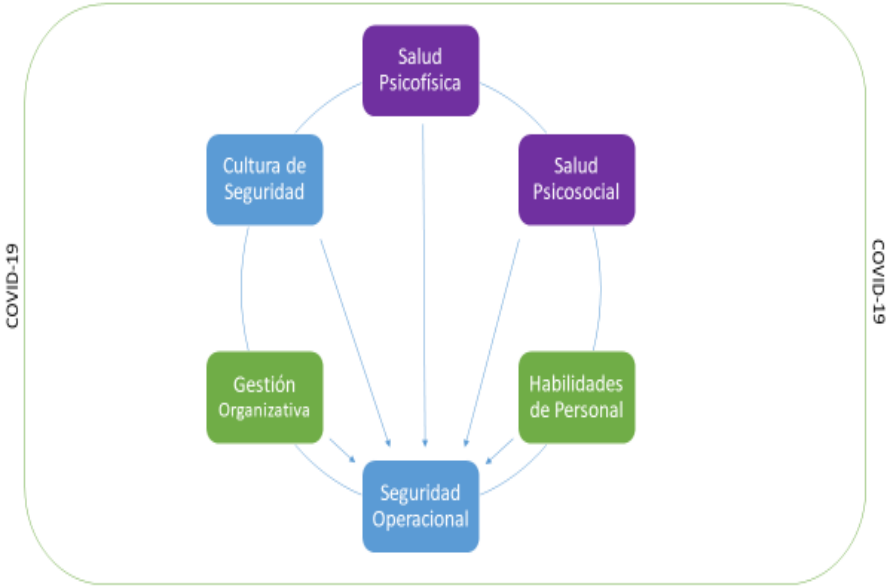
¿Siente que gracias a su **actitud positiva** ha podido ayudar a otras personas a llevar mejor esta crisis?



CONCLUSIONES

5

5. CONCLUSIONES



A. **Dimensión relacionada con la Salud Psicofísica**: Ansiedad, Estrés, Depresión, Fatiga, Afectación clínica de la enfermedad, Problemas de sueño.

B. **Dimensión relacionada con la Salud Psicosocial**: Estado de Ánimo, Incertidumbre, Conciliación, Apoyo psicosocial.

C. **Dimensión relacionada con la Gestión Organizativa:** Liderazgo, Información, Gestión del personal y Capacitación.

D. **Dimensión relacionada con las Competencias, las Habilidades No Técnicas (Soft skills):** Gestión del estrés

E. **Dimensión relacionada con la Cultura de Seguridad**: Percepción del Riesgo, Comunicación de Riesgos.

F. **Dimensión relacionada con Seguridad Operacional**: Fiabilidad de las Comunicaciones Críticas.

5. CONCLUSIONES

FORTALEZAS O FACTORES DE PROTECCIÓN

1. Resiliencia, superación de las dificultades
2. Apoyo psicosocial
3. Edad: los más jóvenes y los más mayores
4. La responsabilidad y las revisiones para el mantenimiento de la habilitación

FACTORES AMBIVALENTES

Conciliación

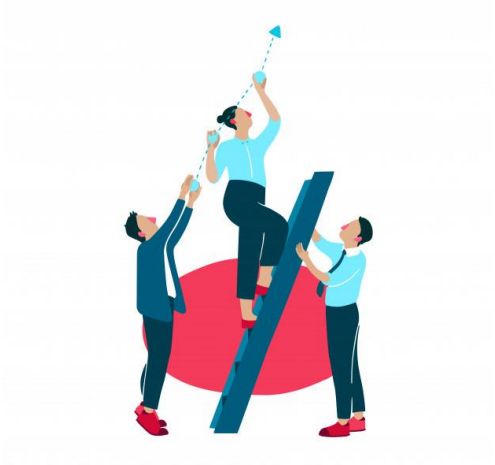
Liderazgo

Afectación clínica COVID-19

Información

5. CONCLUSIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA



- Ansiedad
- Estrés
- Habilidades para la Gestión del Estrés
- Depresión
- Fatiga
- Problemas de sueño
- Estado de Ánimo
- Incertidumbre
- Gestión de Personal y Capacitación
- Percepción del riesgo
- Comunicación de riesgos y Cultura de Seguridad
- Fiabilidad de las Comunicaciones Críticas

RECOMENDACIONES

6

6. RECOMENDACIONES

ALTA DIRECCIÓN Y LÍDERES DE EMPRESAS FERROVIARIAS, ADMINISTRADORES DE INFRAESTRUCTURAS, ORGANISMOS NACIONALES Y DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

1. Establecer **mecanismos de coordinación** como respuesta a la crisis que incluya al personal directivo encargado de las actividades de salud psicosocial y de la seguridad operacional.

2. Introducir en las reuniones del Equipo de Gestión de Crisis **debates sobre salud psicológica** de los empleados, en lugar de tratarlo en foros separados.

3. Organizar recursos sectoriales de la industria ferroviaria para **canalizar ayuda a los trabajadores** (por ejemplo, una línea de teléfono de contacto con atención psicológica). Creación de un fondo para **prestar apoyo psicológico clínico** al personal ferroviario.

4**. Apoyar desde la Dirección la evaluación y revisión periódica de las necesidades de bienestar mental de la organización**. Promover la evaluación del riesgo de estrés en diferentes grupos (edad, sexo, puesto de trabajo).

6. RECOMENDACIONES

5. Fomentar el **desarrollo de habilidades** en el personal y apoyar su rendimiento: identificar en el personal habilidades de afrontamiento (**Non Technical Skills**) ante situaciones inesperadas, que no se hubieran adquirido con anterioridad o que necesiten ser reforzadas.

6. Promover el **autocuidado** de las personas.

7. Promover la **conciencia sobre** el estado de **salud psicosocial**.

8. Visibilizar el **liderazgo directivo** de las personas responsables de Seguridad Operacional y de Seguridad y Salud.

9. **Identificar indicadores** clave de desempeño para monitorear y evaluar los **"apoyos psicosociales"** como parte de la cultura corporativa.

10. Incentivar **programas de apoyo entre iguales** e incluir actividades de bienestar dentro de la organización.

6. RECOMENDACIONES

11. Priorizar **datos de salud ocupacional**.

12. Identificar qué **organizaciones** son **relevantes** para ayudar en el **bienestar psicológico** en favor de la seguridad operacional y la salud psicosocial.

13. Creación de un **subgrupo de trabajo permanente entre asociaciones empresariales** en aspectos de Seguridad Operacional **que trabaje la salud psicológica** junto con autoridades y representantes de trabajadores.

14. Elaborar **planes integrales de actuación** que den coherencia a las actividades preventivas, frente a acciones descoordinadas que puedan implementarse desde distintos departamentos.

15. Realizar i**nvestigaciones de incidentes, accidentes y cuasi-accidentes teniendo en cuenta los Factores Humanos y Organizativos** que se presenten como posibles causas subyacentes de errores humanos y puedan estar relacionados con el impacto de esta crisis. **Proponer recomendaciones específicas** y acordes en dichos informes y hacerles seguimiento de acuerdo con planes de actuación concretos y coherentes con la especificidad de este momento.

6. RECOMENDACIONES

16. **Identificar de nuevo riesgos psicológicos**, revaluar el impacto de amenazas humanas y organizativas relacionadas con los aspectos psicológicos y actualizar las evaluaciones de riesgos.

17**. Considerar** sistemáticamente los **Factores Humanos y Organizativos en los cambios.**

18**. Aprender de la experiencia** y plasmar documentalmente Lecciones Aprendidas como forma de difundir conocimiento.

6. RECOMENDACIONES

ÁREAS O DEPARTAMENTOS RESPONSABLES DE SEGURIDAD OPERACIONAL, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, FACTORES HUMANOS Y ORGANIZACIONALES, RECURSOS HUMANOS, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Dimensión/ Factor	Herramienta, Metodología, Estrategia, Actividad recomendada
Salud psicofísica	
Ansiedad	Reporte Confidencial de Riesgos Plan de acogida Mejorar los canales de información de servicios de salud Estrategia Café virtual
Estrés	Reporte Confidencial de Riesgos Identificación y diagnóstico específico del estrés, seguimiento preventivo a la población más vulnerable Apoyo on line: acciones formativas de gestión del estrés Campaña de prevención del estrés: información y sensibilización

6. RECOMENDACIONES

Dimensión/ Factor	Herramienta, Metodología, Estrategia, Actividad recomendada
Depresión	Reporte Confidencial de Riesgos Identificación y diagnóstico específico de depresión, seguimiento preventivo a la población más vulnerable Apoyo mutuo entre compañeros Estrategia Café virtual
Fatiga	Reporte de riesgos Revaluación de riesgos del puesto de trabajo y estudiar la carga mental Sensibilización: aprender a identificar síntomas de fatiga
Afectación	Reporte Confidencial de Riesgos Mejorar los canales de información de servicios de salud Campañas de prevención de salud y utilización de equipos de protección Facilitar pautas para realizar el proceso de duelo y ofrecer ayuda profesional.
Salud Psicosocial	
Estado de ánimo	Motivación: reconocimiento interno y mensajes positivos Campañas de reconocimiento social Apoyo mutuo entre compañeros Estrategia Café virtual

6. RECOMENDACIONES

Dimensión/ Factor	Herramienta, Metodología, Estrategia, Actividad recomendada
Incertidumbre	Transparencia informativa Mensajes positivos Liderazgo centrado en las personas Mejorar los canales de información de servicios de salud Reporte Confidencial de Riesgos
Conciliación	Atender a las parejas de empleados Facilidad para cambiar los turnos
Apoyo psicosocial	Apoyo mutuo entre compañeros: estrategia Café virtual
Gestión Organizativa	
Liderazgo	Liderazgo centrado en las personas
Información	Transparencia informativa Mensajes positivos
Gestión del Personal y Capacitación	Liderazgo centrado en las personas Capacitación a los supervisores para identificar síntomas de impacto psicológico Capacitación a los trabajadores y a los mandos en NTS (Non Technical Skills)

6. RECOMENDACIONES

Dimensión/ Factor	Herramienta, Metodología, Estrategia, Actividad recomendada
Competencias Habilidades No Técnicas	Estrategia Café virtual Formación en asertividad
Gestión del Estrés	Formación en la gestión del estrés
Cultura de Seguridad	Evaluación de la Cultura de Seguridad
Percepción del riesgo	Información y sensibilización respecto a la influencia de los factores psicológicos en los riesgos Revaluación de riesgos Formación en los nuevos riesgos
Comunicación de riesgos	Reporte Confidencial de riesgos
Seguridad Operacional	Reporte Confidencial de Riesgos Identificación y Evaluación de riesgos de Factores Humanos (nuevos Análisis de Tareas) Mejorar el flujo de información entre áreas/departamentos
Fiabilidad de las Comunicaciones Críticas	Reforzar los protocolos de Comunicaciones y el re-entrenamiento

¡MUCHAS GRACIAS!

Autores del Estudio

Pilar Calvo Holgado
Baltasar Gil de Egea
Antonio Castellano Colmenero
Henart González Ronderos

esm@esm.es

www.esm.es

ESM
Instituto de Investigación en Seguridad y Factores Humanos

railgroup