



Estudo de impacto psicosocial da Covid-19 sobre os traballadores e traballadoras do comercio de proximidade

**FEDERACION
GALEGA DE
COMERCIO**

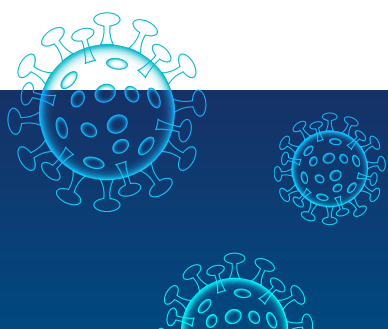
Co financiamento de:



**XUNTA
DE GALICIA**



Xacobeo 21-22



Elaborado por NRED Soluciones Formativas S.L. para a Federación Galega de Comercio,
no marco das axudas destinadas a accións de fomento da prevención de riscos laborais
concedidas pola Consellería de Emprego, e Igualdade (Código de proxecto: TR852A 2022-18)

Outubro 2022



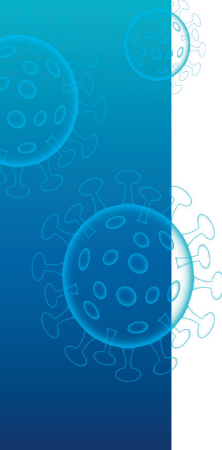
**XUNTA
DE GALICIA**

CONSELLERÍA DE
PROMOCIÓN DO
EMPREGO E IGUALDADE

**FEDERACIÓN
GALEGA
COMERCIO**



Xacobeo 21-22



ÍNDICE

1. Antecedentes	5
2. Encadre e obxectivos.....	8
2.1. Obxectivos principais.....	8
2.2. Fases.....	9
2.3. Cronoloxía aplicada ao proxecto:.....	11
3. Fase documental e bibliográfica previa. Estudo de gabinete	11
a. Consultas documentais.....	12
b. Consulta Bibliográfica.....	12
c. Revisión de investigacións.	12
d. Visitas web e foros virtuais.....	12
4. Contido das enquisas. Principais riscos psicosociais asociados ao Covid-19 no comercio de proximidade.....	14
5. Mostra significativa.....	19
6. Metodoloxía de análise e indicadores.....	23
7. Análise de resultados da enquisa e dúbidas detectadas	29
a. Análise xeral inicial.....	29
b. Análise desagregado por bloques.....	34
8. Principais riscos psicosociais asociados á Covid-19. Incidencias máis frecuentes no comercio galego de proximidade e medidas preventivas.	44

1. Antecedentes

Neste estudo se analizan os principais riscos psicosociais aos que están sometidos os traballadores e traballadoras do sector comercio, especialmente os vencellados á Covid-19, que ten experimentado un forte auxe motivado pola crisis sanitaria e económica derivada da pandemia.

Enténdese risco psicosocial a posibilidade de que un traballador/a sufra danos na súa saúde mental derivados da súa prestación de servizos (artigo 4 LPRL). Así mesmo, un factor de risco psicosocial é calquera "Aspecto da concepción, organización e xestión do traballo, así como o seu contexto social e ambiental que teñen o potencial de causar problemas físicos, sociais ou problemas psicolóxicos nos traballadores" (Axencia Europea de Seguridade e Saúde no Traballo, 2000).

A actividade investigadora desenvolveuse basicamente sobre dous tipos de técnicas, típicas das ciencias sociais. Dun lado, a analítica, na que se profundiza nas principais fontes existentes na materia (investigación de datos de índole cuantitativo, pero secundaria). Foron identificados e analizados con certo detemento outros Estudos e Informes, así como as diversas experiencias, de diferente tipo, realizadas ata o momento en Galicia, en España e noutros países, (OIT e OMS, principalmente) e nos se ve a constancia cuantitativa tanto da "pegada psicosocial" da pandemia na poboación en xeral e laboral en particular, en tanto a súa incidencia no cambio de pautas de conducta-consumo, identificando e estimando a incidencia nos diferentes colectivos de poboación. De outro, cualitativa, a través da promoción dunha enquisa na que participaron 66 persoas traballadoras do sector do comercio de proximidade.

Un factor diferencial chave resultou a posición que estes grupos tivo na loita contra a pandemia no seu punto máis álxido, de modo que o impacto —prevalencia— aparece moito mais en aqueles nos que a súa actividade se produciu directamente en relación co subministro de alimentos e bens de primeira necesidade e polo tanto, con maior risco de contaxio da Covid-19.



Non todos estes traballadores/as dun sector que foi prioritario en todo momento, están a merecer a mesma atención, o que profundiza afonda en certa maneira nun risco emocional agravado por unhas condicións de traballo cambiantes e nalgúns momentos precarias nestes últimos dous anos.

Os traballadores e traballadoras do comercio de proximidade galego xa estaban sometido a uns impactos psicosociais orixinados pola súa actividade intrínseca (traballo por quendas, aumento dos horarios continuados-(no propio día ou no fin de semana e incluso festivos- motivados pola competencia coas grandes superficies, exposición a axentes externos agresivos -roubos, trato descortés dos clientes, etc.-) o que se suma o impacto da COVID-19 nas vendas e na loxística diaria.

Consideramos necesario analizar, avaliar e medir o impacto que todo isto produciu e está xerando problemas aínda agora na saúde mental das persoas que traballan no comercio galego de proximidade, xa que nos atopamos ante unha situación nunca analizada ou enfrontada previamente e que ten unhas consecuencias negativas que poden aflorar aínda pasados uns meses.

Con este estudo concretaremos unha folla de ruta con estratexias claras de actuación para mitigar os impactos psicosociais analizados e mais comúns aos que se enfrontan diariamente os traballadores e traballadoras do comercio de proximidades galego, de maneira intrinsecamente distinta aos de calquera outro sector. É por este motivo polo que finaliza cunha serie de conclusións que permitan adoptar tanto medidas preventivas, como correctoras se os efectos negativos están aínda en proceso, e adoptar boas prácticas que eviten a aparición destes indesexables efectos.

Son obxectivos que deste estudo:

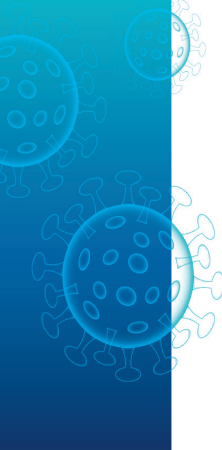
- Identificar os impactos psicosociais ós que estiveron, e están, expostos os traballadores e traballadoras das 66 empresas enquisadas pertencentes ao sector do comercio de proximidade en Galicia orixinados pola pandemia da COVID-19 por sectores e número de traballadores.
- Detallar as consecuencias e efectos producidos nestes traballadores e traballadoras, clasificando estes tanto no seu nivel de detalle, como no número e perfil de persoas afectadas.
- Avaliar o impacto da COVID-19 na saúde mental dos traballadores e traballadoras

do comercio de proximidade galego de maneira global, deslousado por riscos.

- Extraer conclusións e boas prácticas que permitan adoptar tanto medidas correctoras como medidas preventivas que eviten o riscos psicosociais asociados a Covid-19.

Neste documento vaise expoñer a metodoloxía que se tratou, tanto previamente á realización de enquisas, por medio de análise e bibliografía previa, como no propio envío e deseño da tipoloxía das preguntas da enquisa, seguido da metodoloxía empregada para a súa análise e, por último, as conclusións e recomendacións obtidas. Todo este traballo é froito do esforzo, coordinación, supervisión, xestión e experiencia da Federación Galega de Comercio e de Grupo Femxa, que fixeron posible, co financiamento da Xunta, a realización deste Estudo.





2. Encadre e obxectivos.

Este estudo fai unha análise do sector do comercio de proximidade en Galicia, en relación específica **coa Covid-19 e os riscos psicosociais vencellados ao mesmo** que poden afectar á seguridade e saúde dos/das traballadores/as. A continuación expóñense os obxectivos que se pretenden acadar, as fases e a cronoloxía na que se realizou este Estudo.

2.1. Obxectivos principais

Impacto psicosocial da Covid-19 nos traballadores e traballadoras do comercio de proximidade

Son obxectivos previstos do estudo:

- Identificar os impactos psicosociais ós que estiveron, e están, expostos os traballadores e traballadoras do comercio de proximidade en Galicia orixinados pola pandemia do COVID-19.
- Detallar as consecuencias e efectos producidos nestes traballadores e traballadoras, clasificando estes tanto no seu nivel de gravidade, como no número e perfil de persoas afectadas.
- Avaliar o impacto da COVID-19 na saúde mental dos traballadores e traballadoras do comercio de proximidade galego.
- Extraer conclusións e boas prácticas que permitan adoptar tanto medidas correctoras, se os efectos negativos están en proceso, como adoptar medidas preventivas que eviten a aparición destes.

Foi necesario realizar un traballo de investigación previo para coñecer os principais riscos ligados aos riscos psicosociais da Covid-19 aos que se enfrontan a diario os/as traballadores/as do sector do comercio de proximidade, tendo en conta as actividades comerciais e de xestión directa co cliente máis habituais que estes realizan.

2.2. Fases

Este estudo desenvolverase principalmente en catro fases:

Fase I: Estudo de gabinete. Fase documental.

Trátase de revisar e analizar as fontes documentais existentes, co obxectivo de obter un marco contextual do sector e o análise dos riscos psicosociais asociados á Covid-19 e o seu impacto no sector, e, en particular, nos traballadores e traballadoras do mesmo.

Fase II: Recollida de datos.

Trátase de recoller información directa procedente do sector, en materia de impacto psicosocial vencellado co virus. Esta fase vaise levar a cabo mediante as seguintes actividades:

- **Deseño das ferramentas de recollida de información.**

En base ao estudo realizado na fase documental deseñouse un cuestionario web con preguntas de resposta aberta e preguntas de resposta pechada, por medio da ferramenta Microsoft Forms (Anexo I)

- **Traballo de campo.**

A técnica de recollida de información a empregar pola Federación Galega de Comercio farase por medio dunha dobre vía:

- Por un lado, enviarase un acceso web aos seus asociados coa enquisa deseñada en formato on-line, para que a difundan entre empresarios e traballadores/as do sector de toda Galicia.
- Por outro lado, aproveitarase a celebración doutros eventos no marco deste proxecto (Curso de hábitos saudables no comercio de proximidades, Curso de estrés laboral no sector comercio, Curso de prevención de riscos psicosociais no sector comercio), que terán lugar nas 4 provincias galegas, para que os empresarios e traballadores/as asistentes cubriran esta enquisa de forma presencial.

En total foron un total de **66 enquisas cubertas** a nivel autonómico.





Fase III: Fase analítica. Análise de resultados.

Procedeuse á análise dos datos cualitativos recolleitos procedentes das enquisas cubertas.

O método utilizado para a análise deste tipo de datos foi o de categorización:

- Recollida dos datos segundo a ferramenta deseñada (enquisa).
- Disposición dos datos.
- Redución dos datos (Categorización): Identifícanse as categorías de significado relacionadas co tema de investigación.
- Análise de datos. Clasificación de sistemas de categorías. Pódense establecer as categorías a priori ou ben a medida que sexan analizados os datos. Neste proxecto vai adoptar unha posición mixta, baseándose no estudo previo realizado na fase documental e tamén na información recolleita na fase III.
- Organización e presentación de datos (Visualización gráfica).
- Extraer conclusións. Comparáronse os resultados cos estudos documentais previos.

Fase IV: Elaboración do documento final.

Procederáse á elaboración do documento final segundo os datos recollidos.

Procurouse que o documento contase, alo menos, cos seguintes apartados:

- Introducción.
- Metodoloxía do estudo.
- Principais riscos psicosociais asociados á Covid no comercio de proximidade.
- Medición do impacto actual da Covid sobre a seguridade e a saúde mental dos traballadores/as no comercio de proximidade.
- Recomendacións e medidas preventivas sobre á Covid e os riscos psicosociais asociados no comercio de proximidade.
- Bibliografía e webgrafía.

O documento final será difundido entre as entidades asociadas á Federación Galega de Comercio, e se encontrará dispoñible na súa páxina web.

2.3. Cronoloxía aplicada ao proxecto:

Calendario para o Estudo: Impacto psicosocial da Covid-19 nos traballadores e traballadoras do comercio de proximidade:

FASES	MESES						ACTIVIDADES
	Maio	Xuño	Xulio	Agosto	Septem	Outub	
I							Revisión e análise das fontes documentais existentes
							Análise dos riscos psicosociais asociados á Covid-19 presentes no comercio de proximidade
II							Elaboración da enquisa sobre riscos psicosociais asociados á Covid no comercio de proximidade
							Traballo de campo
III							Categorización dos resultados da enquisa
							Conclusións e medidas preventivas asociadas
IV							Elaboración do documento final e difusión do mesmo

3. Fase documental e bibliográfica previa. Estudo de gabinete

Para poder fixar unha metodoloxía coherente de cara ao estudo, fíxose de maneira previa a este documento, unha análise documental intensiva, que rematou cun informe final que denominamos Estudo de gabinete, que se basea nas seguintes actividades:





a. Consultas documentais.

Refírese fundamentalmente a información de carácter cuantitativo como:

- Datos estatísticos. Censos de poboación, actividade económica...
- Guías de recursos, Bases de datos.
- Memorias e Anuarios.
- Archivos. Prensa, Boletíns.
- Documentos gráficos (fotografías, vídeos, etc...).

b. Consulta Bibliográfica.

Consultaranse diferentes tipos de bibliografía.

- Bibliografía de carácter técnico sobre técnicas de avaliación de riscos (análises de contido).
- Literatura que poida orientar sobre lexislación vixente en materia de prevención de riscos laborais.

c. Revisión de investigacións.

Trátase de revisar estudos, informes de resultados e relatorios realizados con anterioridade ao noso estudo e que garden certa relación con algún dos temas tratados na investigación.

- Informes técnicos.
- Estudos
- Relatorios e conclusións de congresos.
- Informes dos organismos nacionais e internacionais.

d. Visitas web e foros virtuais.

Trátase de navegar por diferentes sitios web para coñecer a oferta de ferramentas e recursos multimedia existentes para a formación/sensibilización de adultos en PRL.

As fontes documentais previas a considerar son:

- Instituto nacional de Seguridade e Hixiene. Ministerio de Emprego e SS.
- Instituto Galego de Seguridade e Saúde laboral. Xunta de Galicia, Consellería de Economía, Emprego e Industria.
- Mutuas de accidentes de traballo.
- Estudos realizados por axentes sociais.
- Estatísticas da SS.

-
- Fundación Estatal para a Prevención de Riscos Laborais.
 - Webs e foros virtuais. Exemplos:
 - https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/Documents/734/Declaracion_institucional_apoio_psicosocial.pdf
 - http://www.infocop.es/pdf/wcms_748638.pdf
 - https://afforhealth.com/wp-content/uploads/2020/06/Reportaje-Abordar-los-riesgos-psicosociales-tras-el-Covid-19_.pdf
 - <https://prl.ceoe.es/>
 - <https://prevencionar.com/>
 - <https://oiss.org/wp-content/uploads/2022/01/Espan%CC%83a-INSS.pdf>
 - <http://www.xunta.gal/prevencion-de-riescos-laborais>
 - www.prevencioncastillayleon.com
 - <https://www.sergas.es/Recursos-Humanos/Documents/14220/PLAN%20ESPEC%20C3%8DFICO%20PARA%20A%20PREVENCION%20C3%93N%20DE%20RISCOS%20V16.pdf>
 - <http://www.xunta.gal/prevencion-de-riescos-laborais/normativa>
 - <https://prl.ceoe.es/informacion/estudios-publicaciones/guia-de-buenas-practicas-en-riesgos-psicosociales/>

e. Textos consultados

Para completar este apartado, compre dicir que consultamos os seguintes textos, extraídos polas vías comentadas, e que enumeramos a continuación por se resulta de interese consualos:

- Guía de Buenas Prácticas en Riesgos Psicosociales financiada por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales
- Managing work-related psychosocial risks during the COVID-19 pandemic- International Labour Organization 2020
- Recomendaciones para el empleador sobre la prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al Covid-19, Ministerio de Trabajo y Economía Social y el INSST
- Código de buenas prácticas preventivas en el sector comercio, englobada en el Plan General de Actividades Preventivas, de la Secretaría de Estado de la SS, dependiente del Ministerio de Empleo y SS.
- Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19, Revista de





Comunicación y Salud, 2020, Vol. 10, nº 2

- "PSICOVID: escenarios de actuación y herramientas preventivas frente a los riesgos psicosociales del trabajo con pacientes de COVID19 en el ámbito sanitario", Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Crisis y cambios en el trabajo asociados a la covid19 y su impacto en las adicciones- Nuevos factores de riesgo y de protección para las personas trabajadoras, Ministerio de Sanidad y UGT
- III Estudio de negociación colectiva sobre prevención de riesgos laborales, elaborada por CEIM (Confederación Empresarial de Madrid CEOE) y financiada por la Fundación para la prevención de riesgos laborales.
- Abordar los riesgos psicosociales tras el Covid-19, AFFOR Prevención Psicosocial
- Guía de prevención de riesgos laborales para autónomos, elaborado por FADE (Federación Asturiana de Empresarios)
- Manual para la gestión de los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo en los grandes almacenes, financiado por la Fundación de Riesgos laborales, ejecutada por la FeSMC

Tras a fase documental, redactouse un informe final coas conclusións dos datos obtidos, o denominado **Estudo de gabinete**, que foi validado pola Federación Galega de Comercio. Este documento incluía as conclusións das consultas e a metodoloxía a aplicar para a realización da enquisa, que se explica no seguinte apartado.

4. Contido das enquisas. Principais riscos psicosociais asociados á Covid-19 no comercio de proximidade.

Partindo da información obtida no estudo de gabinete previo sobre os riscos psicosociais asociados á Covid-19 que máis poden afectar ou estar presentes no sector do comercio de proximidade, aplicouse unha metodoloxía propia, que dota de contido á enquisa segundo parámetros estruturados en bloques.

En primeiro lugar, tratouse de recoller información que reflexe o **grao de coñecemento** dos/das empresarios/as e traballadores/as do comercio galego de proximidade sobre esta tipoloxía de riscos, **en particular dando énfase aos psicosociais** que, como

consecuencia da pandemia e a crise sanitaria e económica, introducíronse con especial afectación nos últimos anos no ámbito laboral.

Outra parte da enquisa ten que ver cos efectos sobre a saúde, a detección de enfermidades profesionais, e a sinistralidade laboral ligada a este tipo de riscos, para facernos unha idea de **como afectou e como pode seguir afectando a pandemia derivada do Covid-19** na seguridade e na saúde das persoas que traballan neste sector. Con esta información, pódense determinar certas medidas preventivas de utilidade.

Tamén se tratou de recompilar información sobre a formación recibida en **seguridade e saúde laboral** con respecto a estes novos riscos.

O contido das enquisas definiuse en **cinco bloques** para, de esta maneira, estruturar os parámetros que posteriormente medimos e avaliamos neste estudo, e que se recollen a continuación:

A incidencia dos riscos psicosociais derivados do Covid-19 no comercio galego de proximidade

Acordo o último informe de saúde mental da OMS publicado en setembro de 2022, a Covid-19 provocou un aumento del 25% na ansiedade e na depresión xeral en todo o mundo, o que puxo de manifesto a falta de preparación dos gobernos para lidar co seu impacto na saúde mental e revelou unha escasez crónica de recursos de saúde mental a nivel mundial. En 2020, os gobernos de todo o mundo gastaron unha media de só o 2% dos presupostos sanitarios en saúde mental, e os países de renda media-baixa investiron menos do 1%.

Cando falamos de riscos psicosociais, falamos de saúde mental, pero especialmente de riscos entendidos seguindo as directrices básicas na materia publicadas polo *Instituto Nacional de Seguridad y Salud del Trabajo*, que detallan oito factores de riscos psicosociais:

- Contido do traballo: tarefas con ciclos cortos, repetitivas, que poden xerar riscos de violencia, non axustadas ás capacidades da persoa traballadora.
- Carga e ritmo de traballo: inadecuada, por exceso o por defecto, imposición do ritmo de traballo, interrupcións, tempos para súa execución.





- Tempo de traballo: horario nocturno, a quendas, en fins de semana, conexión constante, horarios cambiantes.
- Participación no traballo: autonomía na toma de decisións na organización e execución do traballo, capacidade de decisión sobre os medios de traballo e ritmo de traballo.
- Desempeño del rol: indefinición de las tarefas, procedementos ou criterios de execución do traballo, demandas contraditorias incompatibles cos procedementos.
- Desenvolvemento profesional: falta de claridade sobre os sistemas de promoción profesional, falta de recoñecemento do traballo, ausencia de formación.
- Relacións interpersoais: inadecuado apoio social entre o persoal, conflitos, illamento.
- Equipos de traballo e exposición a outros riscos: equipos de traballo inadecuados, non ergonómicos, que teñen fallos, que impiden a desconexión das persoas fora do horario laboral.

No que corresponde aos riscos psicosociais **no comercio de proximidade, e en particular, co seu vencellamento coa Covid-19**, podemos entender que os mais significativos se traducen nos seguintes seis:

- Carga e ritmo de traballo derivada da situación de crise sanitaria. Maior carga mental, mais preocupación e implicación no traballo do habitual, xa que supón unha preocupación subxacente, e un cambio nas tarefas comúns, engadida desde 2020.
- Tempo de traballo: Conciliación familiar mais complexa e situacións de adaptación rápida a quendas e xornadas
- Desempeño de rol: Complexidade da información sobre o virus e a súa propagación, máxima atención a normativas distintas e cambiantes. Implicación na comunicación cos clientes, tendo que coidar mais o detalle nos casos de impaciencias, frustracións, conflitos, etc.
- Desenvolvemento laboral: Seguridade laboral, falta de estabilidade e incerteza respecto ao futuro da empresa e do seu traballo
- Exposición a riscos: Estrés laboral derivado de situacións provenientes da Covid-19 (medidas de seguridade insuficientes, incerteza de contaxio, cargas familiares, etc.)
- Relacións interpersoais Casos de ansiedade, esgotamento e insomnio vencellados á Covid-19

Por isto, unha vez identificadas as condicións de traballo que actúan como factores psicosociais, debe avaliarse como afectan á seguridade e a saúde física, emocional, cognitiva e social das persoas traballadoras. De este modo, se avalía se, por exemplo, a carga de traballo que asumen nun determinado posto de traballo é excesiva ou non en relación con tempo que dispoñen para súa realización.

A súa correcta avaliación é esencial para poder implantar as medidas preventivas adecuadas que conduzan a súa eliminación ou mitigación e garantir que as condicións de traballo son seguras para a saúde integral das persoas traballadoras.

Ademais, un entorno de traballo seguro no ámbito psicosocial mellora a produtividade e a competitividade empresarial, incrementa a capacidade de atraer e reter talento e contribúe eficazmente a reducir o absentismo e os índices de sinistralidade.

Contido da enquisa e tipoloxía de preguntas

A enquisa foi dividida metodoloxicamente en cinco bloques, coa finalidade de obter os datos definitivos que queremos avaliar. A continuación, expoñemos os indicadores para cada un dos bloques:

I. Cuestións transversais

A enquisa dispón dunha serie de preguntas de carácter xeral ou transversal: tres preguntas de resposta rápida e escrita, aberta, para coñecer os seguintes aspectos:

1. A franxa de idade do traballador/a
2. O tamaño da empresa segundo os traballadores/as que a compoñen (autónomos/as ou contratados/as)
3. O subsector de actividade dentro do comercio de proximidade
4. A existencia ou non de protocolo Covid-19 e dende cando, e mais especificamente, se este contempla o seus riscos psicosociais.

O obxecto de estas preguntas é establecer unha comparativa posterior, que sexa efectiva para analizar, segundo a idade dos traballadores/as, o tamaño da empresa, e o subsector da mesma, os parámetros que se consideren de maior interese para o estudo. No caso das empresas que dispoñen de plan de prevención, avalíase





si este contempla, explicitamente ou de maneira indirecta, cuestións e medidas ligadas aos riscos laborais derivados da Covid-19.

II. Cuestións relativas aos riscos psicosociais asociados á Covid-19

A finalidade con este bloque de preguntas é determinar o grao de coñecemento dos/das empresarios/as e traballadores/as do comercio galego de proximidade sobre esta tipoloxía de riscos. Trátase de preguntas de tipo pechado, con opcións a valorar seguindo a escala de Likert, sobre diferentes factores de risco, particularmente psicosociais, que revelarán se os traballadores/as os coñecen, e a súa categorización por relevancia.

III. Cuestións relativas a sinistralidade e afeccións comúns

Trátase de coñecer o grao de sinistralidade no sector provocada pola Covid-19 e as principais afeccións e incidentes que afectan á saúde psicolóxica dos traballadores/as na actualidade. Serán roldas de preguntas de tipo pechado e de resposta única, tamén de resposta aberta.

IV. Medidas preventivas ao respecto dos riscos psicosociais na Covid-19 no sector

Este bloque ten que ver coa formación e a información recibida polos traballadores/as do sector no que corresponde ao ámbito de estudo, e o uso medidas preventivas neste contexto. Así, fixéronse tres preguntas, con opcións a elixir (SI/NON/NS/NC), relativas á formación e a información existente respecto á Covid-19, e ás necesidades formativas en materia de prevención de riscos laborais que teñen que ver coa saúde psicolóxica dos traballadores/as do comercio de proximidade. Trátase dunha análise comparativa entre as respostas obtidas de cara a avaliar os coñecementos dos riscos na súa empresa e tamén unha análise da percepción de información que se ten en materia de prevención.

V. Observacións

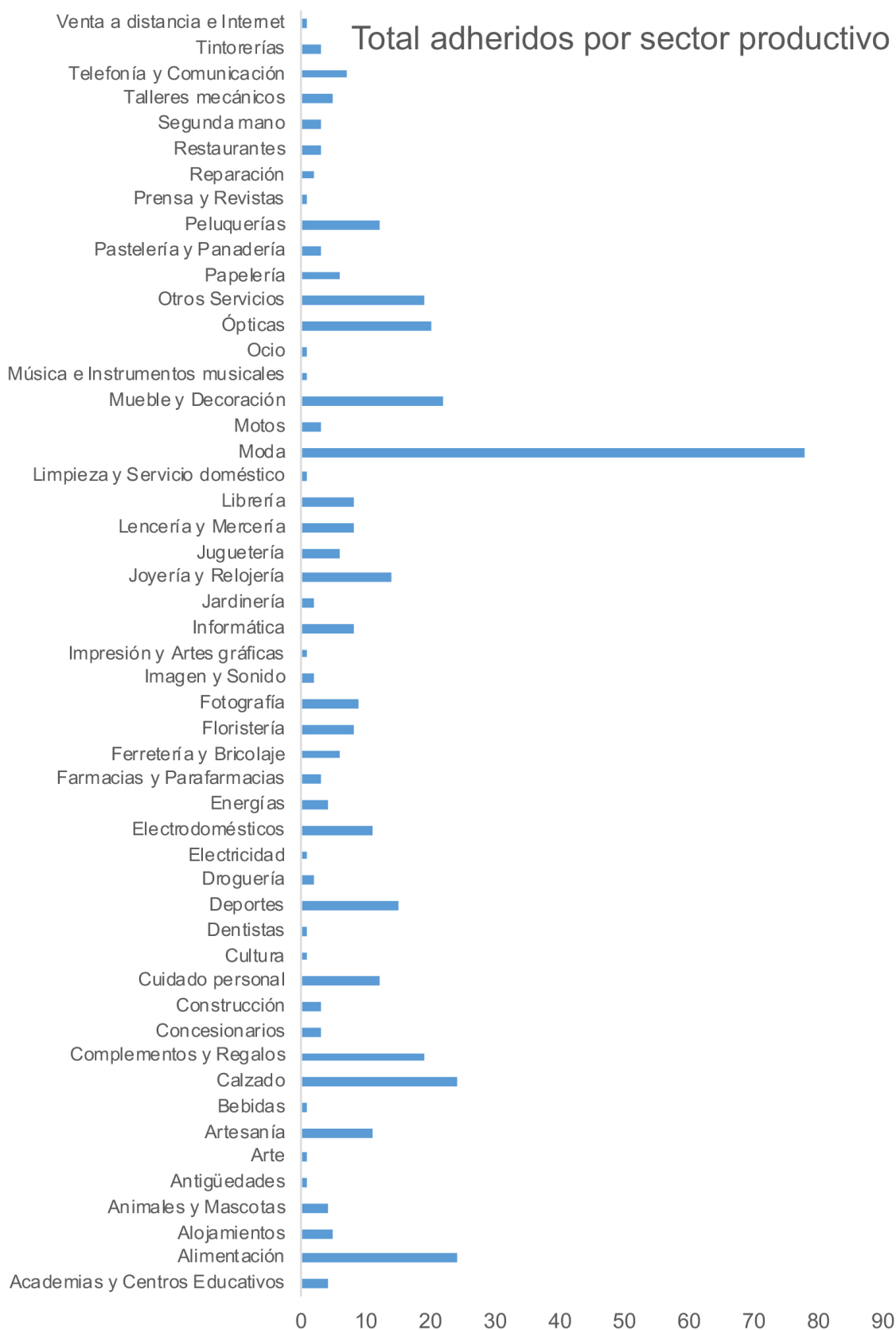
Como último bloque, púxose a disposición das persoas enquisadas un recadro no que poden escribir as observacións para a posterior análise das respostas abertas obtidas e comparativa (se procede) das mais reiteradas por tipoloxía de empresa e por empresas con ou sen protocolo Covid., e que serven para afianzar a información precisa para detectar posibles deficiencias informativas relacionadas coa seguridade e a saúde neste ámbito.

Pódese ver o contido completo da enquisa no **ANEXO I** deste Estudo.

5. Mostra significativa.

A continuación exporemos de maneira sucinta un resumo da mostra que vai determinar a base do estudo:

- Realización e envío da enquisa: Foi realizada sobre a base do estudo inicial dende finais de maio ata o 31 de agosto de 2021. Foi enviada por primeira vez aos asociados o día 16 de setembro e tivo como prazo fin o 26 de setembro de 2021.
- Fíxose a través do aplicativo online de Microsoft Forms (www.microsoft.com), que é un software para a creación de enquisas en liña de satisfacción do cliente, investigación de mercados, e estudos de opinión. No ANEXO I axúntase os resultados obtidos íntegros da enquisa extraídos do aplicativo.
- Tipoloxía da mostra. Traballadores/as das empresas asociadas á Federación Galega de Comercio (FGC). Debemos dicir que a FGC é a entidade máis representativa de Galicia do sector do comercio de proximidade. Devandito isto, posúe asociados nas distintas provincias, e ten contactos en cada unha das federacións provinciais de comercio, representativas da súa área.
- Tipo de enquisa: Anónima, sen datos das persoas ou da empresa, agás o sector concreto, e o número de traballadores/as.
- Plataforma online: Accédese a ela a través dun enlace enviado dende a FGC aos seus asociados a través dun correo electrónico a cada entidade.
- Dirixido a empresas principalmente pequenas e medianas, a mostra ten como obxectivo a realización da mesma polos representantes legais da mesma ou quen eles designen. A estes efectos, poderán realizar a enquisa tanto autónomos como empregados, ou os traballadores/as que cada representante designe para esta función. O tamaño do universo, parte dun mínimo de 415 (un por empresa).
- A mostra inicial foron 415 empresas asociadas, a maioría do subsector moda, seguido de tendas de decoración, e de calzado, aínda que están englobados 50 subsectores do tecido produtivo. Mostramos a continuación a táboa cos sectores produtivos dos asociados:



- Mostra

Para que sexa representativa debe escollerse unha técnica adecuada que produza unha mostra aleatoria axeitada. A mostra debe posuír toda a información desexada para ter a posibilidade de extraela, isto só se pode lograr cunha boa selección e un traballo moi coidadoso e de alta calidade na recollida de datos.

Unha mostra é unha sucesión de n experimentos independentes dunha mesma cantidade. É importante diferenciar unha mostra de tamaño n , ou máis exactamente unha mostraxe de tamaño n , do resultado concreto dos n experimentos (que como conxunto de valores fixos, en si mesmo, non é unha mostra). O concepto de mostra inclúe dalgunha maneira o procedemento escollido para obter os datos (é dicir, se as variables aleatorias consideradas son independentes entre si, e se teñen a mesma distribución).

A fórmula da mostra é a seguinte:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Onde:

n = O tamaño da mostra que queremos calcular

N = Tamaño do universo de referencia

Z = É a desviación do valor medio que aceptamos para lograr o nivel de confianza desexado. En función do nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que vén dado pola forma que ten a distribución de Gauss. Os valor que queremos nesta mostra é o 95%, por tanto-Nivel de confianza 95% -> $Z=1,96$

e = É a marxe de erro máximo que admitimos

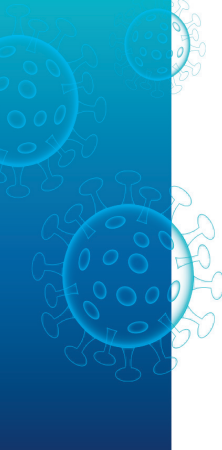
p = É a proporción que esperamos atopar.

Aplicando esta fórmula, obteremos un resultado aproximado de **41**, que é o número óptimo para que a mostra teña carácter cuantitativo.

- Índices de fiabilidade

A marxe de erro é o intervalo no cal se espera atopar o dato que se desexa medir do universo elixido. O dato pode ser en xeral de dous tipos: unha media ou unha proporción. Neste caso utilízase unha media para o seu cálculo.





O nivel de confianza dunha aseveración baseada na inferencia estatística é unha medida da bondade da estimación realizada a partir de datos estatísticos que sirvan de mostraxe. Usualmente úsanse niveis de confianza para intervalos de confianza ou ben valores que miden a probabilidade de erros (probabilidade de rexeitar unha certa hipótese sabendo que esta era correcta). Empréganse nesta mostra estes índices a fin de medir dunha maneira máis ou menos confiable o nivel de certeza da mostra tratada. Para finalizar, mostramos unha táboa-resumo da mostra e a súa metodoloxía aplicada:

Táboa Resumo

METODOLOXÍA	Cuantitativa
MOSTRA	Método de mostraxe aleatorio simple (MAS)
TÉCNICA DE RECOLLIDA DE DATOS	Enquisa online
METODOLOXÍA DE ANÁLISE DE DATOS	Análises estatístico
SELECCIÓN DAS UNIDADES A ENQUISAR	Método de mostraxe intencional
ÁMBITO XEOGRÁFICO DE ACTUACIÓN	GALICIA
POBOACIÓN OBXECTO DE ESTUDO	Traballadores/as, empresarios ou autónomos de empresas do sector do comercio de proximidade
NÚMERO DE UNIDADES	Tamaño de la mostra: 66 comercios
UNIVERSO DE REFERENCIA	415 empresas adheridas á FGC
MARXE DE ERRO	5,00%
NIVEL DE CONFIANZA	95,00%

6. Metodoloxía de análise e indicadores

Tras identificar e compoñer o contido da enquisa en función dos resultados que queremos obter, é importante determinar os indicadores resultantes de cara a analizar o obxecto do estudo, é dicir, determinar, unha vez analizada as enquisas respondidas, o grao de coñecemento dos/das empresarios/as e traballadores/as do comercio galego de proximidade sobre os riscos psicosociais ligados á Covid-19, a comparativa segundo o tamaño da empresa e do sector concreto, as incidencias máis frecuentes asociadas a estes riscos no sector, etc.

Para tal fin, queremos neste apartado de metodoloxía de análise empregada, facer énfase en que non todas as empresas enquisadas teñen plan de prevención, e polo tanto, hai dúas mostras diferenciadas, que están moi presentes na análise posterior.

A enquisa componse de 16 preguntas. Así mesmo, na enquisa non aparecen os bloques como tal. A continuación, expóñense os distintos bloques e as preguntas que conteñen, o que nos serve para entender mellor a estrutura metodolóxica da enquisa:

ENQUISA SOBRE OS RISCOS PSICOSOCIAIS ASOCIADOS Á COVID-19 NO COMERCIO DE PROXIMIDADE	
BLOQUE I	1. É vostede traballador/a por conta propia ou allea? a. Conta propia b. Allea 2. Pode indicarnos a súa idade? ABERTA 3. Pode indicar a franxa de traballadores/as da súa empresa? a. De 1 a 3 b. De 3 a 10 c. De 10 a 50 d. Mais de 50 4. Pode indicar o seu sector dentro do comercio? a. Venda, reparación e repostos de vehículos de motor e motocicletas b. Intermediario do comercio c. Comercio polo miúdo en establecementos non especializados d. Comercio polo miúdo de produtos alimenticios, bebidas e tabaco en establecementos especializados e. Comercio polo miúdo de combustible para a automoción en establecementos especializados



	f. Comercio polo miúdo de equipos para as tecnoloxías da información e as comunicacións en establecementos especializados g. Comercio polo miúdo doutros artigos de uso doméstico en establecementos especializados h. Comercio polo miúdo de artigos culturais e recreativos en establecementos especializados i. Comercio polo miúdo doutros artigos en establecementos especializados k. Comercio polo miúdo en postos de venda e en mercadillos l. Comercio polo miúdo non realizado nin en establecementos, nin en postos de venda nin en mercadillos 5. Ten a súa empresa plan de prevención de riscos? a. Si b. Non 6. Ten a súa empresa protocolos de actuación para os traballadores/as fronte ao COVID-19? a. Si b. Non 7. Se a súa resposta anterior é si, sabería dicirnos dende cando ten dito protocolo? a. 2020 b. 2021 c. 2022 8. Cree que dito protocolo inclúe riscos psicosociais? (por exemplo, estrés, ansiedade, etc..?) a. Si b. Non c. NS/NC
BLOQUE II	9. Valore en que medida, en cada un dos seguintes casos por mor do Covid-19 detectou noutros compañeiros ou experimentou persoalmente algún dos seguintes riscos: a. Maior carga mental, mais preocupación e implicación no traballo do habitual (Nunca, case nunca, as veces, moi frecuentemente, sempre) b. Maior complexidade da información sobre o virus e a súa propagación, máxima atención a normativas distintas e cambiantes. (Nunca, case nunca, as veces, moi frecuentemente, sempre)

	c. Maior inseguridade laboral, falta de estabilidade e incertidume respecto ao futuro da empresa e do seu traballo (Nunca, case nunca, as veces, moi frecuentemente, sempre) d. Conciliación familiar mais complexa e situacións de adaptación rápida a quendas e xornadas (Nunca, case nunca, as veces, moi frecuentemente, sempre) e. Menor control sobre as tarefas diarias en pos de outras menos habituais, facendo que o traballo se organice de outra maneira (Nunca, case nunca, as veces, moi frecuentemente, sempre) f. Estrés laboral derivado de situacións provenientes do Covid-19 (medidas de seguridade insuficientes, incertidume de contaxio, cargas familiares, etc.) (Nunca, case nunca, as veces, moi frecuentemente, sempre) g. Casos de ansiedade, esgotamento e insomnio vencellados áo Covid-19 (Nunca, case nunca, as veces, moi frecuentemente, sempre) h. Maior implicación na comunicación cos clientes, tendo que coidar mais o detalle nos casos de impaciencias, frustracións, conflitos, etc. (Nunca, case nunca, as veces, moi frecuentemente, sempre)
BLOQUE III	10. Nos últimos dous anos, recorda ter sufrido vostede ou algunha outra persoa da súa empresa algunha doenza (con ou sen baixa), provocada polo Covid-19 no traballo? (exemplos anteriores: ansiedade, estrés, carga mental etc.): a. Non recordo ningún caso b. Si (por favor, explique brevemente o acontecido): RESPOSTA ABERTA c. NS/NC 11. Indique a frecuencia coa que vostede padece ou padeceu neste tempo algúns dos seguintes síntomas ou doenzas, derivados do Covid-19, no seu traballo: 1. Ansiedade, taquicardias, ausencias de respiración ou episodios de dor abdominal 2. Nunca ou case nunca 3. As veces 4. Frecuentemente 5. Sempre ou case sempre 2. Situación de conflito cos clientes (exemplos: por mor da normativa, do uso das mascarillas máscaras e xeles, das esperas para ser atendido, derivados das ausencias de stock, etc.)





	a. Nunca ou case nunca b. As veces c. Frecuentemente d. Sempre ou case sempre 3. Dores de cabeza e/ou insomnio a. Nunca ou case nunca b. As veces c. Frecuentemente d. Sempre ou case sempre 4. Tivo que lidar algunha vez con cambios de quendas, horarios e atender a conciliación traballo-familia , tendo a sensación de non desconectar incluso fora do horario de traballo a. Nunca ou case nunca b. As veces c. Frecuentemente d. Sempre ou case sempre 5. Temor desmedido ao contaxio (hixiene esaxerada, adición ao hidroacol, etc.) a. Nunca ou case nunca b. As veces c. Frecuentemente d. Sempre ou case sempre
BLOQUE IV	12. Lembra ter recibido vostede algún tipo de formación (cursos) sobre riscos laborais asociados aos riscos psicosociais derivados da Covid-19 (sexa de maneira específica, ou contida noutra formación máis ampla)? a. Non lembro recibir formación en PRL neste ámbito b. Si, recibín formación en PRL neste ámbito c. NS/NC 13. Recordas ter recibido vostede algún tipo de material informativo por parte da súa mutua ou de outra entidade sobre os riscos psicosociais asociados á Covid-19 no traballo (panfleto, dossier informativo, infografía, video, etc.)? a. Non recordo ter recibido ningún material informativo nesta liña b. Si, recibín algunha vez material informativo nesta liña c. NS/NC

	14. Recibiu vostede indicacións por parte da empresa de cambios repentinos de protocolo, de normativas ou repentinos aumentos de carga de traballo? a. Non recordo ter recibido ningunha indicación nesta liña b. Si, recibín algunha vez indicacións nesta liña c. NS/NC 15. Cree vostede que a xente do seu sector está suficientemente sensibilizada sobre os riscos psicosociais asociados áo Covid-19 no traballo? a. Non. Creo que esta é unha cuestión na que sen dúbida precísase unha maior concienciación b. Si. Creo que, en xeral, a xente do sector coñece e é consciente destes riscos c. NS/NC
BLOQUE V	16. Por favor, se o desexa, escriba neste recadro calquera observación que considere de interese, relativa a cuestións de seguridade e saúde relacionada con riscos psicosociais derivados do Covid-19 no traballo. RESPOSTA ABERTA

A enquisa foi dividida metodoloxicamente en cinco bloques, coa finalidade de obter os datos definitivos que queremos avaliar. A continuación, expoñemos os indicadores para cada un dos bloques:

I. Cuestións transversais

A enquisa dispón dunha serie de preguntas de carácter xeral ou transversal: tres preguntas de resposta rápida e escrita, aberta, para coñecer os seguintes aspectos:

- A franxa de idade do traballador/a
- O tamaño da empresa segundo os traballadores/as que a compoñen (autónomos/as ou contratados/as)
- O subsector de actividade dentro do comercio de proximidade
- A existencia ou non de protocolo Covid-19 e dende cando, e mais especificamente, se este contempla o seus riscos psicosociais.





O obxecto de estas preguntas é establecer unha comparativa posterior, que sexa efectiva para analizar, segundo a idade dos traballadores/as, o tamaño da empresa, e o subsector da mesma, os parámetros que se consideren de maior interese para o estudo. No caso das empresas que dispoñen de plan de prevención, avalíase se este contempla, explicitamente ou de maneira indirecta, cuestións e medidas ligadas aos riscos laborais derivados da Covid-19.

II. Cuestións relativas aos riscos psicosociais asociados á Covid-19

A finalidade con este bloque de preguntas é determinar o grao de coñecemento dos/das empresarios/as e traballadores/as do comercio galego de proximidade sobre esta tipoloxía de riscos. Trátase de preguntas de tipo pechado, con opcións a valorar seguindo a escala de Likert, sobre diferentes factores de risco, particularmente psicosociais, que revelarán se os traballadores/as os coñecen, e a súa categorización por frecuencia.

III. Cuestións relativas a sinistralidade e afeccións comúns

Trátase de coñecer o grao de sinistralidade no sector provocada pola Covid-19 e as principais afeccións e incidentes que afectan á saúde psicolóxica dos traballadores/as na actualidade. Serán roldas de preguntas de tipo cualitativo, de frecuencia, e de resposta única.

IV. Medidas preventivas ao respecto dos riscos psicosociais na Covid-19 no sector

Este bloque ten que ver coa formación e a información recibida polos traballadores/as do sector no que corresponde ao ámbito de estudo, e o uso medidas preventivas neste contexto. Así, fixéronse catro preguntas, con opcións a elixir (SI/NON/NS/NC), relativas á formación e a información existente respecto á Covid-19, e ás necesidades formativas en materia de prevención de riscos laborais que teñen que ver coa saúde psicolóxica dos traballadores/as do comercio de proximidade. Trátase dunha análise comparativa entre as respostas obtidas de cara a avaliar os coñecementos dos riscos na súa empresa e tamén unha análise da percepción de información que se ten en materia de prevención.

V. Observacións

Como último bloque, púxose a disposición das persoas enquisadas un recadro no que poden escribir as observacións para a posterior análise das respostas abertas obtidas e comparativa (se procede) das mais reiteradas por tipoloxía

de empresa e por empresas con ou sen protocolo Covid., e que serven para afianzar a información precisa para detectar posibles deficiencias informativas relacionadas coa seguridade e a saúde neste ámbito.

A enquisa aínda está dispoñible para consulta na seguinte ligazón a Microsoft Forms: <https://forms.office.com/r/iHGma8cjMn>

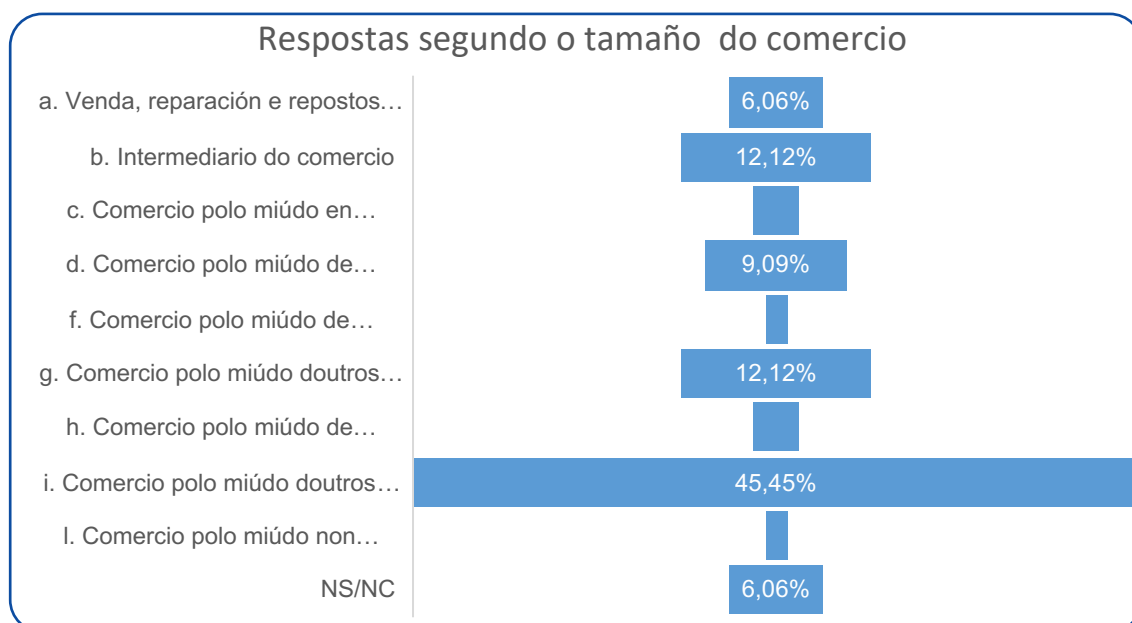
7. Análise de resultados da enquisa e dúbidas detectadas

a. Análise xeral inicial

Tras a súa publicación e difusión, finalmente contestaron á enquisa un total de 66 comercios.

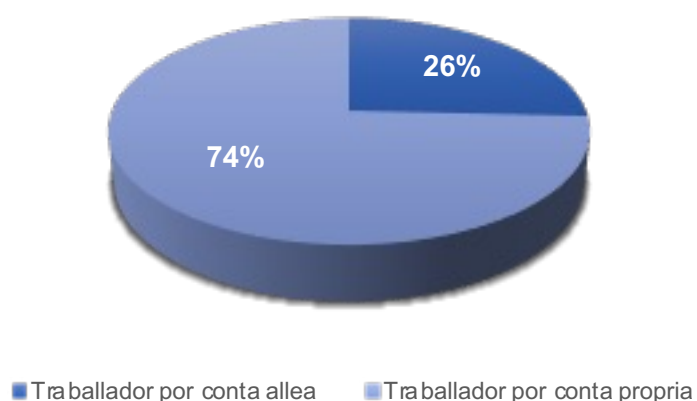
Tras a súa publicación e difusión, finalmente contestaron á enquisa un total de 66 comercios.

Con carácter xeral, son establecementos de diversa índole, a maioría de los traballadores/as por conta propia, moi atomizados e con poucos traballadores/as na maioría dos casos. Os subsectores son moi diversos, tendo especial relevancia, e dobrando ó seguinte, o comercio polo miúdo de produtos especializados, e intermediarios do comercio, atendendo á división xeral:

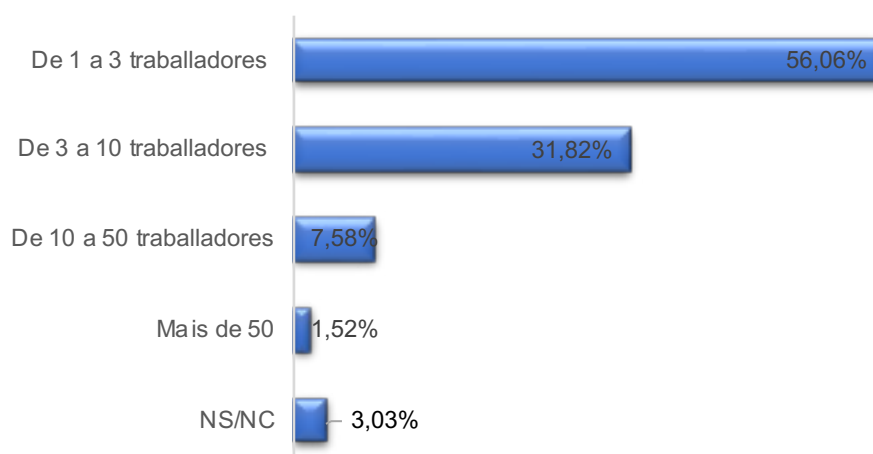


O maior volume é de pequena empresa, con poucos traballadores/as por conta allea, tendo así unha diferenza máis que significativa entre ambos, tal e como se amosa no seguinte gráfico, un 74% dos enquisados é autónomo do comercio de proximidade:

Porcentaxe de enquisados por conta propia e allea



Destes datos obtemos o tamaño das empresas, que será determinante á hora de considerar as dúbidas máis frecuentes acerca dos plans de prevención. A mostra da que partimos é esta, un elevado número de comercios de un, dous e tres traballadores/as, supoñendo os pequenos comercios de menos de dez traballadores/as o 87,88% do total enquisado:

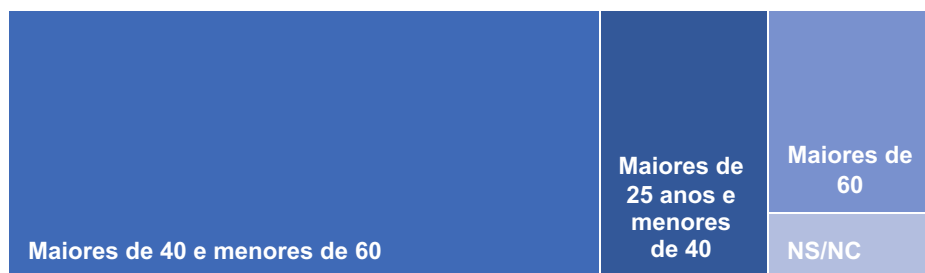


Outra das cuestións que fixemos neste primeiro bloque foi a relativa á idade do enquisado, e desta maneira extraer conclusións respecto aos riscos e súa afección

á idade, que tal e como comprobamos, ten unha media de idade bastante avanzada, a maior parte dos enquisados son maiores de 40 anos, tendo un 13% de maiores de sesenta anos. Tan só un 18,8% dos mesmos é menor de 25 anos. No ámbito das doenzas psicosociais mais comúns, a maioría da que os padece con frecuencia ou sempre ten unha media de idade de 45,6 anos, verémolo con mais detalle nos resultados do seguinte bloque.

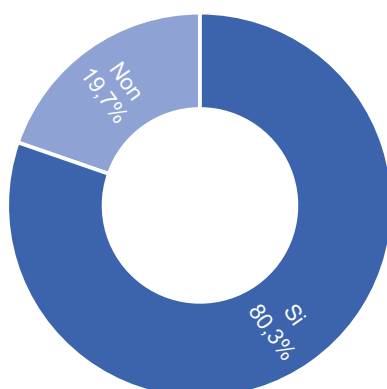
Idades dos enquisados

- Maiores de 25 anos e menores de 40
- Maiores de 40 e menores de 60
- Maiores de 60
- NS/NC



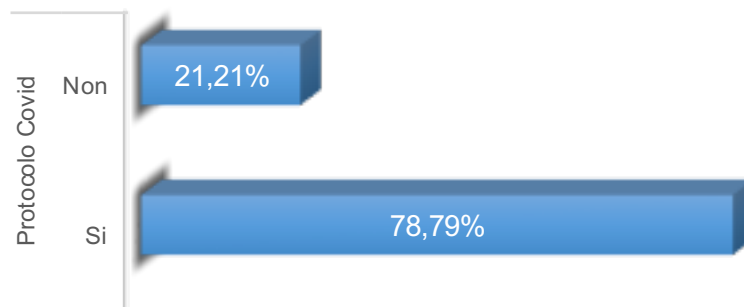
A mostra é diferencial segundo o comercio teña ou non plan de prevención. Suponse que as empresas que non teñen plan de prevención non van ter as mesmas dúbidas que as que si o teñen. Ademais da pregunta de se ten ou non dito plan, presentouse a opción de contestar si tiñan ou non protocolo Covid, algo moi común dende o inicio da crise sanitaria, e relevante para coñecer se inclúe ou non algunha das medidas de prevención actuais ditos riscos psicosociais. Os resultados amosan unha maioría de establecementos de comercio que si contan con plan de prevención (un 80,3%), fronte ao restante 19,7%, desgregados así:

Comercios con plan de prevención



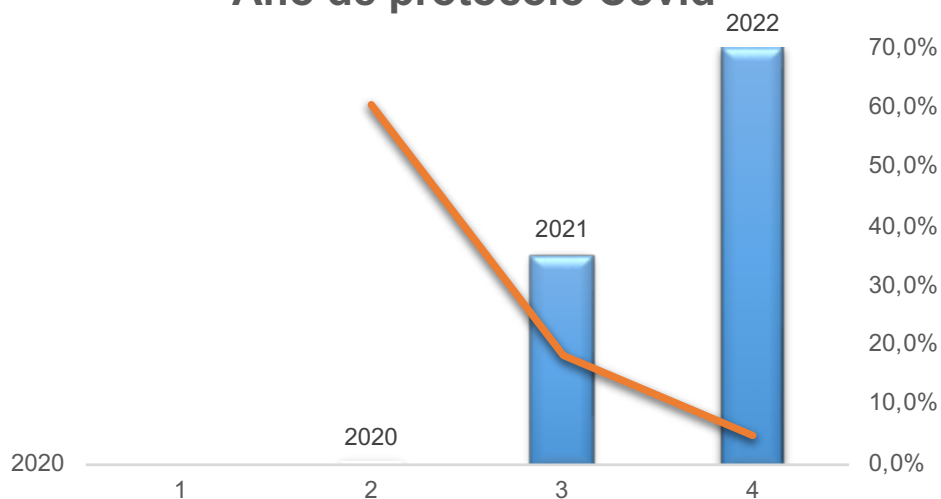
Así mesmo, as empresas que contan na actualidade con protocolo Covid son un total de 52, dentro das 66 enquisadas, polo que o índice de implantación deste é bastante elevado na actualidade, rozando o 80%.

Protocolo Covid



E as que o teñen, o teñen desde hai máis de un ano principalmente, tal e como amosan os seguintes datos. No 2020 tiñan Protocolo instaurado na empresa o 60,6% das mesmas, e no 2021 implantáronse no 18,2%. No ano 2022 tan só o 4,5% o implantaron.

Año de protocolo Covid

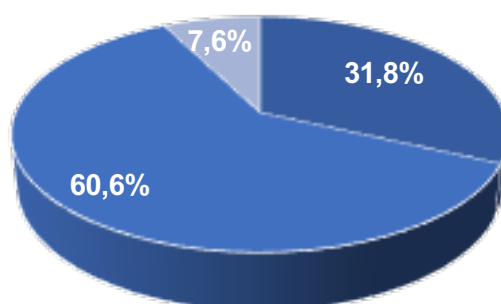


Podemos, á vista destes datos, determinar que a maioría das empresas que non teñen plan de prevención son as de menos de tres traballadores/as (arredor do 70% das que non o teñen). Destas, o 50% non teñen tampouco protocolo

Só unha das empresas que descoñecen ter plan ten mais de 50 traballadores/as, e no caso das que teñen protocolo Covid, esta mesma de mais de 50 traballadores/as di non posuír dito protocolo.

Só 19 empresas con Plan de Prevención e protocolo Covid afirman que este contempla cuestións e medidas ligadas aos riscos psicosociais. Se o desagregamos por tamaño, son en un 81% autónomos.

Inclusión no plan de prevención riscos psicosociais



Ademais, aínda que hai unha baixa porcentaxe de aqueles que non teñen Plan de Prevención, só 4 de 13 comercios non dispoñen de Protocolo Covid, e de estes, o 90% dende 2020.

No que respecta a, os comercios que teñen plan de prevención e protocolo no que se recollen riscos psicosociais, son os seguintes sectores concretos, ordenados de mais a menos:

- Comercio polo miúdo doutros artigos en establecementos especializados (o mais numeroso sen dúbida)
- Comercio polo miúdo de produtos alimenticios, bebidas e tabaco en establecementos especializados
- Comercio polo miúdo doutros artigos de uso doméstico en establecementos especializados
- Venda, reparación e repostos de vehículos de motor e motocicletas
- Comercio polo miúdo de equipos para as tecnoloxías da información e as comunicacións en establecementos especializados
- Intermediario do comercio



Con estes datos podemos ver cal é a tipoloxía de comercio de proximidade que está máis concienciado con este tipo de riscos, e cal está menos concienciado: e así atopamos que as pequenas tendas de alimentación, de electrodomésticos, , así como outras sen concretar (comercio especializado, network, marketing) e intermediarios son os mais avantaxados nesta materia.

- O 60,6% dos comercios teñen incluídos estes riscos psicosociais no seu Plan de Prevención
- Mais do 60% deles teñen instaurado Protocolo Covid dende 2020 e tentan minimizar dalgunha maneira as consecuencias dos riscos psicosociais, incrementados trala situación de crise sanitaria

b. Análise desagregado por bloques

Acabamos de analizar nos apartados anteriores a base comparativa xeral, e vimos así mesmo o tamaño das empresas e os diferentes sectores. Tamén queda analizado con este a tipoloxía de empresas en relación aos plans de prevención existente, tanto por sectores como por tamaño da empresa.

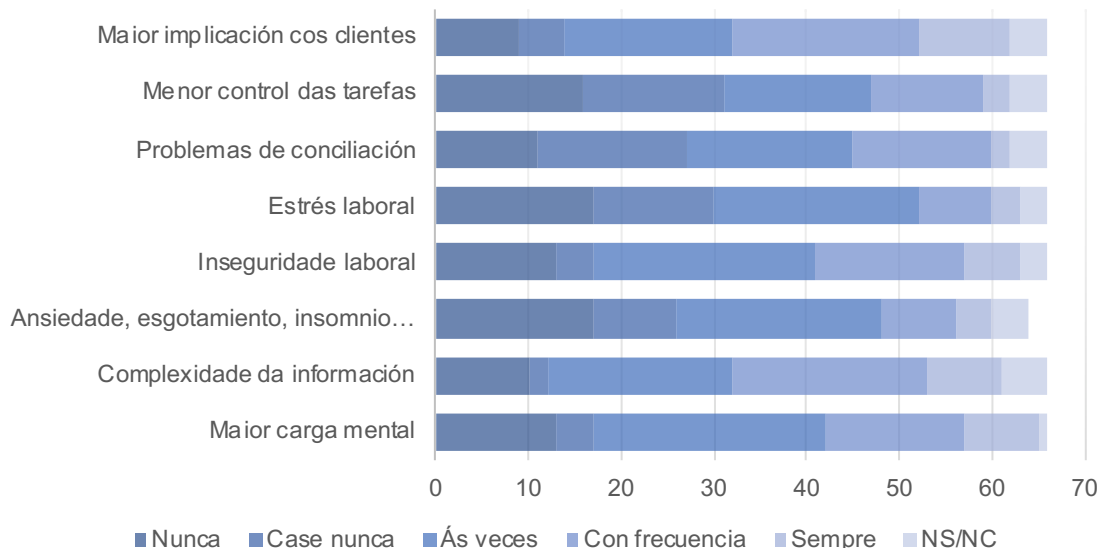
Imos pois a analizar as cuestións dos diferentes bloques, en función das respostas obtidas:

BLOQUE II:

Neste bloque de preguntas, se pretendeu determinar o grao de coñecemento dos/das empresarios/as e traballadores/as do comercio galego de proximidade sobre a tipoloxía de riscos psicosociais ligados ao Covid-19.

En primeiro lugar, preguntouse pola frecuencia coa que notan estes riscos no ambiente laboral. Os resultados son reveladores, pois amósannos o enorme grao de penetración dos mesmos nas empresas do sector:

Comparativa:Frecuencia de riscos psicosociais



Existe una maior implicación cos clientes, que se amosa na intensidade coa que padecen de maneira cotiá o sobre esforzo que supón (hai un 45% que respostan con sempre ou case sempre). Amosa tamén esta enquisa unha maior carga mental polo Covid-19 , xa que mais do 60% cren que ás veces e frecuentemente teñen unha maior responsabilidade e se preocupan mais no seu traballo habitual. Arredor do 62% estima que ocasionalmente a información non é sinxela e ten que ser explicada e aclarada, e hai un 12% de enquisados que declaran estar continuamente con esta situación de desinformación. Respecto a ansiedade, ou esgotamento derivado destes riscos, o 45% di sufrila ocasionalmente, e o mesmo pasa co estrés laboral e co control das tarefas habituais, nesa mesma medida. Outra cousa é a parte de incerteza , que se eleva a moi frecuente (un 60% di padecela de maneira ocasional e de maneira frecuente, e o 10% di padecela sempre).

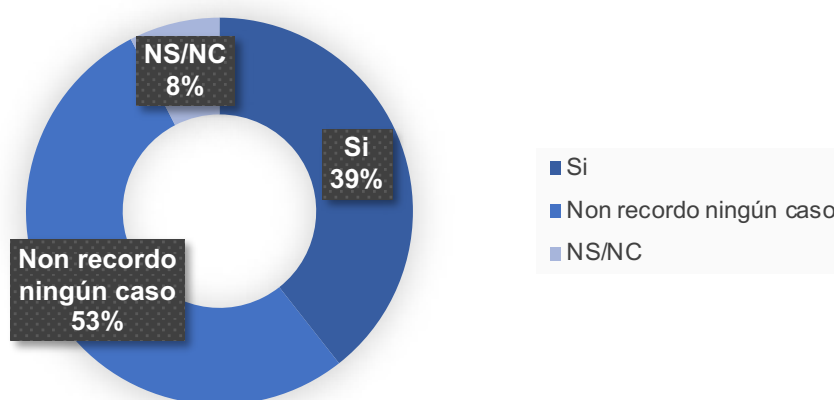
- Máis da metade dos enquisados coñecen (en maior ou menor medida) estes riscos psicosociais, e ao menos o 15% di sufrir estes efectos de maneira habitual, e o 22% de maneira ocasional

BLOQUE III

Este grupo de preguntas refírese á sinistralidade provocada polos riscos psicosociais asociados ao Covid-19 no traballo, e ás principais doenzas ou incidencias que estes riscos poden xerar na seguridade e saúde dos/das traballadores/as .

En primeiro lugar, preguntouse ás persoas enquisadas, se elas ou algunha outra persoa da súa empresa sufrira algún accidente, caída, doenza ou enfermidade (con o sen baixa), derivada do Covid-19 no seu posto de traballo. As respostas foron esclarecedoras. Se preguntou exactamente se recordaban ter sufrido algunha das patoloxías derivadas dos riscos psicosociais anteriormente expostos (fatiga, estrés, etc) e o resultado foi que mais do 50% non o recordaban, ou non querían contestar, e o 39% dicía recordar telas sufrido, de maneira directa ou indirecta. Este feito amosa o elevado descoñecemento do sector respecto aos riscos psicosociais es a necesidade manifesta de seren tidos en conta, o que xa comentaremos na fase de conclusións.

Recorda algunha doenza neste ámbito



Neste mesmo aspecto, comentar que se pediu directamente que expuxeran o caso concreto, e estas foron as respostas, tal e como foron escritas polos enquisados:

esgotamento e stres
ansiedade que complica o traballo diario
Cansancio excesivo
Unha traballadora tuvo dúas baixas a primeira por ter covid e a outra por ter covid
Dende o inicio da pandemia sufro de insomnio intermitente pola incertidumbre do
Eu estuve contagiada, 5 meses después de perder meu pai por el COVID, y eh tenido
Desarreglos en el ciclo en algunas compañeras, cuadros de tos crónicas (más de 12
Un traballador foi contacto dunha persoa con covid 2 veces, coa consecuenta baixa.
La incertidumbre inicial que produjo ansiedad e insomnio ya que me sentía re-
ANSIEDAD
COVID falta al trabajo una semana dolor d cabeza fiebre etc
Ansiedad
TOS, E DOLOR DE ESPALDA
CANSANCIO,FATIGA,FEBRE,ANSIEDADE,TOS
El estrés me tensión a las cervicales y me produce vértigo incapacitante.
Estiven de baixa por operación e viven que atender todas as inseguridades da miña
MAL ESTAR GENERAL, SOBRE TODO PSICOLOGICO
Ansiedad y dormir mal
A primeira e a única vacina que recibin da "moderna" causoume unha Morea de
Fiebre, malestar muscular, cefaleas.
Cansancio, falta memoria, perdida sentido olfato y gusto
estrés, insomnio, carga mental





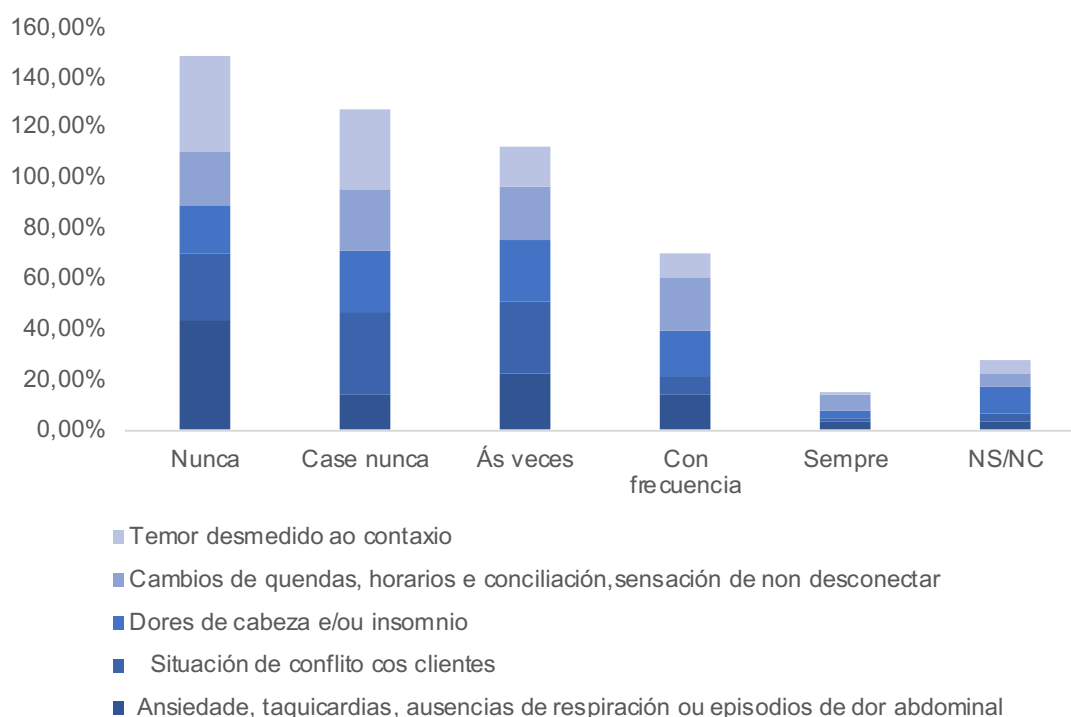
Nestes exemplos se fai referencia a casos Covid-19 e derivados, propiamente físicos, pero son de vital importancia as relativas ao estrés e ansiedade, cansazo, fatiga, inseguridade, insomnio, carga mental..... Descríbense á perfección os riscos detectados nas empresas do sector, e por tanto, nestes nos imos centrar na fase de medidas preventivas e conclusións. Non é común que se xere tal malestar psicológico e cadros psicosociais se non é por riscos engadidos trala situación de pandemia vivida no ano 2020.

Preguntouse pola frecuencia coa que se padecen certos síntomas ou doenzas psicolóxicas, derivadas do Covid-19 (Nunca ou case nunca - As veces - Frecuentemente - Sempre ou case sempre):

Ansiedade, taquicardias, ausencias de respiración ou episodios de dor abdominal
Ansiedade, taquicardias, ausencias de respiración ou episodios de dor abdominal
Dores de cabeza e/ou insomnio
Cambios de quendas, horarios e conciliación, sensación de non de-sconectar
Temor desmedido ao contaxio

Fixéronse preguntas relativas á percepción do nivel de risco psicosocial no traballo (risco frecuente, pouco frecuente, de frecuencia alta) segundo varios tipos de afeccións psicolóxicas. Con isto mediuse a percepción que ten o sector dos perigos mais comúns que poden afectar ás persoas, ligados á Covid-19 ,no ámbito dos riscos psicosociais (ansiedade, estrés, etc.). Todos estes perigos poden considerarse de risco alto, pero non tódolos traballadores/as os perciben como perigos "reais", ou polos que teñan que preocuparse. Así, os resultados obtidos, que sinalamos a continuación, amósannos que en xeral non existe un profundo coñecemento na materia, pero se recoñecen ante as doenzas aos que os/as traballadores/as están expostos/as a diario:

Frecuencia das doenzas



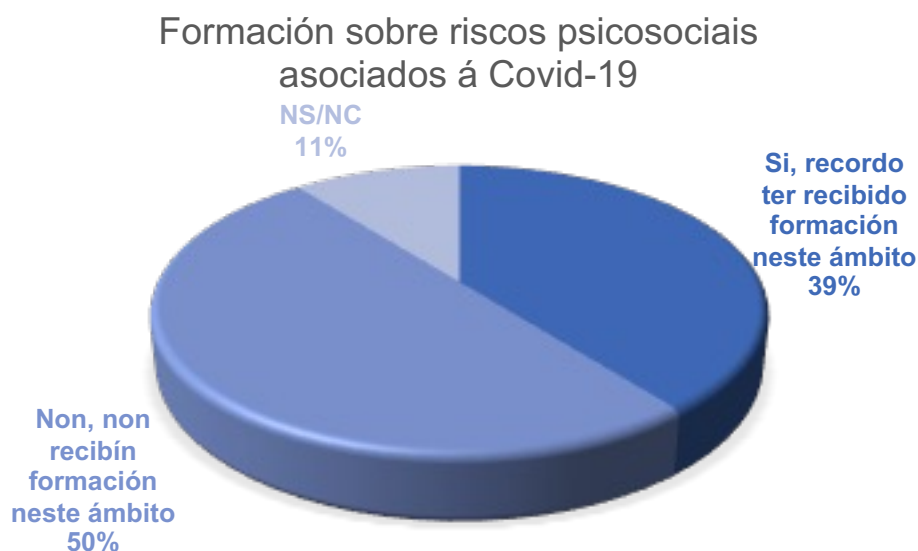
En particular, a ansiedade e os cambios de quendas e conciliación son os efectos mais comúns aos que están expostos os traballadores/as do comercio, sendo o caso da conciliación a mais frecuente entre os enquisados (o 27,7% dos mesmos di padecela frecuentemente e sempre). O 28% di ter tido conflito cos clientes nalgún momento, e é relevante que mais do 18% sofre de maneira habitual dores de cabeza e insomnio derivados do seu posto de traballo. Este análise pon de manifesto a importancia de tratar estes riscos como altos neste sector.

- Ao menos o 22,2 % dos enquisados din sufrir estes efectos ás veces
- Mais do 36% dos enquisados que recoñecen estes efectos contestaron cos casos que coñecían de maneira exemplificativa
- Unha media de d 11,2 enquisados di sufrir sempre ou frecuentemente as medidas propostas, sendo a ansiedade e a incerteza derivada de quendas e conciliación os mais frecuentes
- Non podemos deixar pasar datos relevantes, como que arredor do 14% dos enquisados sofren con frecuencia ansiedade, taquicardias, dores abdominais ou ausencias de respiración derivados de riscos no traballo

BLOQUE IV

Este bloque ten que ver coa formación e a información recibida polos traballadores/as do sector no que corresponde ao ámbito de estudo, e o uso medidas preventivas neste contexto

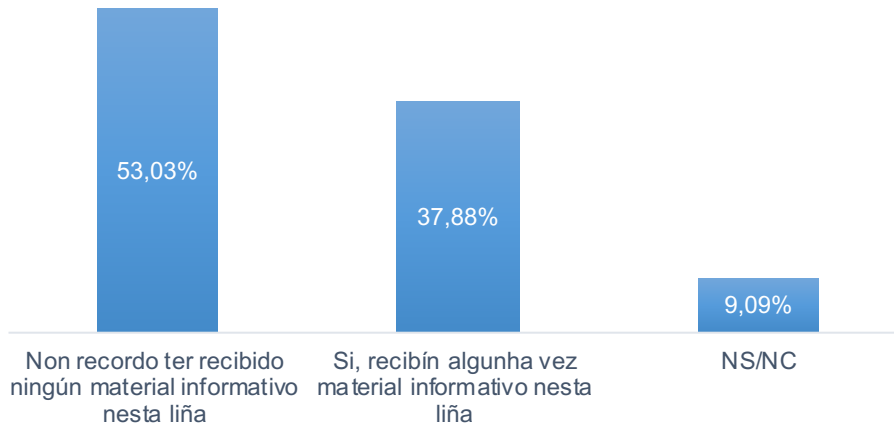
No tema de formación, compre dicir que 33 das 66 persoas enquisadas responderon que nunca recibiron formación en materia de prevención de riscos psicosociais ligados á Covid-19, e que soamente 26 delas (39,4%) afirman ter recibido información concreta desta temática preventiva.



Denótase a diferencia entre as empresas que teñen plan de prevención e as que non o teñen, sendo estas últimas as que manifestan un maior déficit formativo neste aspecto (100% das que din non ter un Plan de Prevención nunca recibiron formación en materia de prevención de riscos ligados aos riscos psicosociais ou o descoñecen)

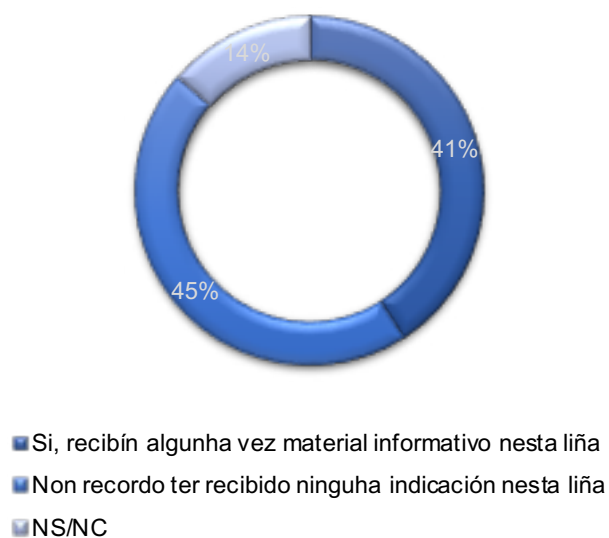
En canto a materiais e indicacións respecto a estes riscos psicosociais específicos, as respostas foron que respecto a primeiro, considéranse insuficientes por parte dunha maioría.

Material informativo neste ámbito



Falando de materiais como infografías, dípticos, etc vencellados a esta materia concreta, a seguinte gráfica amos que a maioría non ten recibido nada nesta liña, ou non o recorda, mentres que o 41% dos enquisados si tivo coñecemento por estas vías dos posibles riscos psicolóxicos.

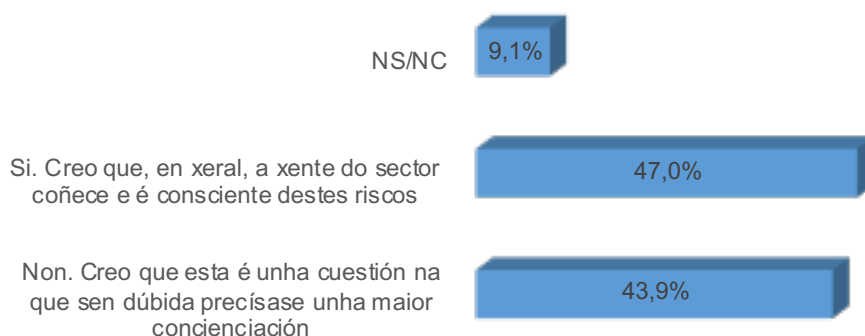
Indicacións neste ámbito



Tamén se preguntou pola percepción que se ten en canto a concienciación do sector en materia de prevención deste tipo de riscos.



Suficiente concienciación dos riscos comentados



Neste punto denótase que a maioría perciben que xa se fixo moito nesta liña, ao recoñecer, un 47% das persoas enquisadas que xa é consciente dos riscos vencellados á Covid-19. Nesta materia, solápanse os riscos psicosociais e os derivados específicos físicos da Covid-19, e en moitas ocasións chegan a vencellarse de maneira que non se ten conciencia específica de que falte información, polo que comprende que esta é unha cuestión na que sen dúbida precísase unha maior concienciación, xa que o 43,9% di que a os traballadores/as do sector descoñecen estes riscos.

- O material formativo e as indicacións son insuficientes, tendo a maioría das empresas a impresión de non ter suficiente información ao respecto
- Mais da metade dos enquisados xamais recibiu tampouco formación neste ámbito
- O 47% cre coñecer dos riscos vencellados á Covid-19, aínda que o restante 43% afirma que se pode facer máis ao respecto

BLOQUE V:

Neste último bloque, púxose a disposición das persoas enquisadas un recadro no que calquera observación que considere de interese, relativa a cuestións de seguridade e saúde relacionada con riscos psicosociais derivados da Covid-19 no traballo.

As respostas son as seguintes, eliminamos unha por ser un comentario que amosaba odio e insultos e estaba en todo caso fora de lugar, e non aportar valor ao estudo actual.

Temor desmedido ao contaxio (hixiene esaxerada, adición ao ó hidroacól, etc.)?, personalmente creo que agora mesmo estamos en la situación contraria teniendo en cuenta los problemas que una infección leve o asintomática puede orixinar
CONSIDERO QUE TEMOS BASTANTE SENTIDO COMUN NO NOSO SECTOR CON RESPECTO AS NORMAS DE HIGIENE EN XERAL Y EN SALUD MENTAL POR SUPOSTO..
En los establecimientos sanitarios como el mío,aún es obligatorio el uso de mascarilla, y es muy estresante tener que lidiar con la gente para que se la ponga y ver cómo alguna se ofende ,se va y no vuelve(aún proporcionando nosotros la mascarilla).Se habla mucho de su obligatoriedad en hospitales,farmacias y transportes,pero por exemplo a las ópticas nos obligan pero no nos nombran y hay mucha gente intolerante que nos contesta mal y te quedas con eso en la cabeza todo el día.
Hai que tratar de volver á vida normal.
Comentario eliminado por fora de lugar
Yo soy la gerente de una Asociación, aunque tuve carga de trabajo, en líneas generales no afecto a mi salud
Creo que en este momento la encuesta llega un poco tarde actualmente ya tenemos un poco por olvidado el Covid o queremos olvidarlo sí que hubiese estado bien atendernos psicológicamente cuando abrimos tras la pandemia
Tengo problemas en diferentes partes del cuerpo que ya hace más de 1 año pidieron rehabilitación y ondas de choque y aún no me han llamado, sólo me atendieron la depresión y ansiedad
O maior problema é o hábito s comprar en liña que quedo, a paranoia aos gérmenes... agora unha guerra, qué mais tenemos que aturar? Xa chega non?
Nos salons de cabeleir@s nos exixiron mais normas de protocolo e seguridades que nun centro médico ou hospital,cousa que nunca estiveron dacordo xa que tivemos que asumir nos este gran gasto,(materiales,tempo para limpeza,etc) e cando en teoría,nós(os profesionais do cabelo e estética) nos consideraron de primeira necesidades cando seguimos a pagar o 21% de iva e así teríamos que Ter o iva reducido coma sempre tivemos.SOMOS OS GRANDES AFECTADOS DA PANDEMIA.
Creo que es un ámbito que no se ha trabajado en las empresas.
creo que las mutuas deberían hacer una labor de prevención de riesgos psicosociales cuando esto deriva del estrés en el trabajo. Solo actúan cuando hay un accidente laboral y no hacen ninguna labor de prevención.





Como resumo das respostas rexistradas (case un 20% enquisas cubertas), a maioría delas manifestan opinións sobre o sector e a incidencia da pandemia no mesmo, pero hai algunhas que resumen perfectamente os riscos psicosociais, como o trato co cliente, a depresión e a ansiedade, e outras se centran en que no traballo de prevención aínda está moito por facer.

8. Principais riscos psicosociais asociados á Covid-19. Incidencias máis frecuentes no comercio galego de proximidade e medidas preventivas.

Os riscos psicosociais para a saúde ligados ao Covid-19, maniféstanse dende hai pouco tempo, e de aí a necesidade de ter un mapa dos mesmos, a fin de poder evitalos e sobre todo, de prevelos. A continuación expóñense os principais riscos psicosociais derivados da Covid-19 e que teñen unha nova, mais forte incidencia no sector do comercio de proximidade, tal e como reflicte a enquisa realizada para este estudo e, para finalizar, as medidas preventivas precisas.

Principais riscos psicosociais asociados ao Covid-19. Medidas preventivas.

A crise sanitaria derivada do Covid-10 veu a desbaratar todas as políticas preventivas, xa que na actualidade a maioría das patoloxías non traumáticas que sofren os/as traballadores/as están ligadas a riscos non ergonómicos, , que provoca o uso excesivo que facemos delas fóra da xornada laboral. Ademais, esta situación dificulta distinguir que patoloxías derívanse das actividades profesionais e cales da vida persoal ou familiar.

No caso do comercio de proximidade, ao tratarse dun sector con moitos/as traballadores/as autónomos, e no que a maioría dos negocios dependen nunha soa persoa (ou de moi poucas) para sacar adiante tódalas labores do día a día, ademais da xestión do mesmo, esta situación agrávase, se cabe, aínda máis.

A continuación, expóñense os principais riscos psicosociais, derivados da Covid-19, no comercio de proximidade:

- **Fatiga dos traballadores/as vencellada coa ordenación dos tempos de traballo.**

Este risco está ligado o tempo de traballo de cada persoa así como ás características do sector do comercio de proximidade, conformado por pequenas empresas de menos de tres traballadores/as, como a resulta desta mostra, na que os traballadores/as asumen máis dun rol. A fatiga laboral ten a súa orixe na relación persoa-traballo, e dáse nos casos nos que a persoa non é capaz de separar a vida persoal da vida laboral, e as situacións laborais van afectar a situacións persoais. A fatiga pode manifestarse como fatiga mental ou fatiga física, en ámbolos dous casos é preciso adoptar medidas de prevención centradas tanto na persoa como na organización do traballo.

- Carga e ritmo de traballo derivada da situación de crise sanitaria. Maior carga mental, mais preocupación e implicación no traballo do habitual, xa que supón unha preocupación subxacente, e un cambio nas tarefas comúns, engadida desde 2020.
- Tempo de traballo: Conciliación familiar mais complexa e situacións de adaptación rápida a quendas e xornadas
- Desenvolvemento laboral: Seguridade laboral, falta de estabilidade e incerteza respecto ao futuro da empresa e do seu traballo
- Exposición a riscos: Estrés laboral derivado de situacións provenientes do Covid-19 (medidas de seguridade insuficientes, incerteza de contaxio, cargas familiares, etc.)

Nesta enquisa é considerado un dos efectos mais relevantes e frecuentes nos traballadores/as das empresas do pequeno comercio, e pode xerar estrés, insomnio, e esgotamento, entre outras patoloxías.

Medidas preventivas:

- Organización de quendas que permitan o descanso efectivo e conciliar, na medida do posible, a vida familiar e laboral, atendendo ás necesidades de cada traballador/a.
- No caso de quendas rotativas, comunicación das mesmas coa maior antelación posible para favorecer á conciliación.
- Elaboración dun plan de continxencia para casos de contaxios e substitución de





compañeiros de baixa laboral por enfermidade que deberá ser coñecido e posto a disposición de todos os traballadores/as.

- Rotación de posto laboral e de tarefas para evitar a monotonía cando sexa posible e a petición dos traballadores/as.
- Facilitar a realización de descansos auto administrados e fomentar
- autonomía na planificación e na realización do propio traballo

- **Riscos ligados ao estrés laboral derivados das relacións interpersoais**

O desempeño das tarefas habituais no comercio de proximidade require dun contacto continuado con compañeiros de traballo, provedores, clientes etc. As relacións persoais no ámbito laboral poden ser beneficiosas para complementar necesidades sociais, pero tamén poden ser fonte de conflitos. Os conflitos no ámbito laboral poden ir dende conflitos leves ata situación hostís ou chegar a situacións agresivas.

Os efectos psicolóxicos negativos do estrés laboral inclúen: preocupación excesiva, incapacidade para tomar decisións, sensación de confusión, incapacidade para concentrarse, dificultade para manter a atención, sensación de falta de control, sensación de desorientación, esquecemento frecuente, bloqueos mentais, hipersensibilidade á crítica, mal humor, etc. maior susceptibilidade aos accidentes e ao consumo de substancias tóxicas.

O ter que lidar cos clientes durante tempos de estrés é un risco engadido que non ven nos libros e que non se ten en conta moitas veces no desenvolvemento do Plan de Prevención.

Ademais, o mantemento destes efectos pode provocar o desenvolvemento de trastornos psicolóxicos asociados ao estrés. Entre os máis frecuentes están: trastornos do sono, trastornos de ansiedade, fobias, drogo dependencias, trastornos sexuais, depresión e outros trastornos afectivos, trastornos da alimentación, trastornos da personalidade etc.

Medidas preventivas:

- En caso de casos graves ou continuados de conflito laboral, elixir un mediador neutral para mediar entre as partes empregadas. Se o mediador forma parte da empresa, debe ser unha persoa que non pertenza a ningún dos departamentos implicados, tamén se pode acudir a un mediador que non forme parte da empresa.

-
- Impartir formación de forma periódica que incida na comunicación e empatía entre compañeiros e clientes.
 - Elaboración de políticas internas e guías de actuación contra o acoso laboral ou acoso sexual.
 - **Exceso e sobrecarga derivada do ritmo de traballo, maior carga mental**

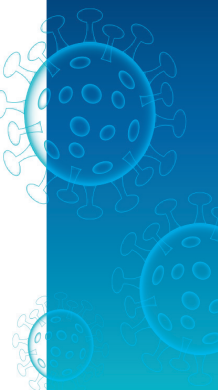
O concepto de carga mental cobra cada vez máis importancia, fundamentalmente debido ás novas formas de organización do traballo, e aos avances tecnolóxicos e informáticos, que implican a existencia de maiores esixencias psíquicas ou intelectuais, fronte ás esixencias físicas dos traballos máis tradicionais.

En calquera traballo, o/a traballador/a ten que poñer en funcionamento mecanismos ou procesos tanto físicos como mentais. Estes mecanismos son os que determinan a carga de traballo, que podemos definir como "o conxunto de requisitos psicofísicos aos que está sometido o/a traballador/a ao longo da súa xornada laboral".

Medidas preventivas:

- Adaptar o traballo á persoa, en particular no que se refire ao deseño do posto de traballo, así como á elección dos equipamentos e dos métodos de traballo e produción, con vistas, en particular, a reducir os seus efectos sobre a saúde.
- Proporcionar a formación e a información adecuadas para o desempeño da tarefa, a través, por exemplo, de programas de formación adaptados ás necesidades do posto e das persoas.
- Organizar o traballo de forma que se reduza a probabilidade de aparición de fatiga e se facilite a recuperación da persoa. Á hora de deseñar o posto deben terse en conta os aspectos relacionados co ritmo de traballo e a organización do tempo de traballo.
- Manter os factores ambientais (exposicións, ruído, iluminación, temperatura, etc.) dentro dos valores de confort do traballador/a.
- **Conflicto no desempeño de rol**

A complexidade da información sobre o virus e a súa propagación foi decisiva dende o principio da crise sanitaria ata agora. Esixe unha máxima atención a





normativas distintas e cambiantes. Implicación na comunicación cos clientes, tendo que coidar mais o detalle nos casos de impaciencias, frustracións, conflitos, etc.

Medidas preventivas:

- Establecer e manter canles de comunicación axeitados dentro da empresa para propiciar que sempre se dispoña da información máis actualizada sobre as medidas e leis que afectan ao comercio directamente e que poidan restrinxir a súa actividade. Exemplos: frecuencia coa que se deben consultar os cambios de lexislación, forma de comunicar aos empregados as medidas que se van tomar, etc.
- Definir procedementos axeitados para a comunicación cara o público sobre posibles novas medidas aplicadas que afectan ao comercio e a súa clientela. Exemplo: carteis nas entradas, uso de mensaxes ou redes sociais para comunicar o antes posible os cambios que afectan os clientes como horarios ou a capacidade, etc.

- **Desenvolvemento laboral ou de carreira profesional**

O sector do comercio de proximidade, en particular aqueles que non dispoñen de moito persoal como os de este estudo, e en moitos casos cunha media de idade elevada tamén como nesta mostra, ten como risco alto a inseguridade laboral, e os riscos derivados da falta de estabilidade e incerteza respecto ao futuro da empresa e do seu traballo. Esta incerteza pode xerar dores de cabeza, abdominais, falta de respiración e ansiedade, entre outras.

Medidas preventivas:

- Fomentar o recoñecemento do traballo persoal, a importancia das tarefas propias de cada posto, e a comunicación interna dos éxitos profesionais. Por exemplo, destacando o importante rol que cada traballador/a ten de responsabilidade e mantemento de medidas derivadas da crise da COVID-19.
- Establecer mecanismos de control e vixilancia que impidan situacións de risco, así como procedementos de resolución de conflitos.
- Actuar utilizando a lexislación vixente, para evitar conductas e actitudes que non cumpran coa política preventiva e poidan causar situacións de risco (estrés, ansiedade, etc.)

-
- Dar a coñecer, con tempo dabondo, futuras reestruturacións, novas tarefas e tecnoloxías, etc. con fin de ofrecer o persoal a máxima información posible.
 - Establecer e manter canles de comunicación e espazos que fomenten o intercambio de dúbidas e respostas sobre situacións incertas derivadas da pandemia.
 - **Exposición a riscos ambientais e riscos de equipamento non apropiado**

Durante a crise sanitaria, e a día de hoxe, se sofre estrés laboral derivado de situacións provenientes da Covid-19. En moitos casos, trátase de ou ben medidas de seguridade insuficientes, ou incertezas de contaxio propio ou de familia próxima. A medida que a crise se foi relaxando, estas medidas non se tornaron suficientes, seguen preexistentes e dependen, por un lado, do empresario, que debe establecer medidas e protocolos Covid (os de esta enquisa o teñen no 78% dos casos), e por outro lado, do traballador/a, que vai ter que prestar atención a certas medidas, que é importante telas en consideración.

Medidas preventivas:

- Seguir a lexislación vixente, e establecer un plan interno seguindo as medidas recomendadas, a hora de adoptar medidas de seguridade axeitadas en relación a crisis sanitaria existente
- Facilitar unhas condicións ambientais e organizativas que fomenten a cooperación e a prestación de axuda entre compañeiros/as, e implicación na resolución de conflitos interpersoais existentes nos distintos roles/departamentos/unidades/oficinas.
- Elaborar un procedemento para a resolución de conflitos entre persoal, así como posibles medidas de flexibilidade e conciliación a maiores, que poidan ser necesarias. Por exemplo: considerar as novas situacións persoais e familiares que se derivan da crisis sanitaria provocada pola Covid-19 á hora de establecer as medidas de conciliación do comercio.
- Establecer un plan interno de abastecemento para evitar unha falta de material sanitario no lugar de traballo, considerando posibles cambios de lexislación que provoquen a necesidade de adaptar o lugar de traballo de forma inmediata. Por exemplo: establecendo unha cantidade mínima de mascarar e outros materiais sanitarios para cada lugar de traballo en todo momento.





Medidas preventivas e boas prácticas en xeral aplicables as todos os riscos psicosociais no sector do comercio de proximidade

A nivel europeo, márcanse unhas directrices comúns que poden servir como referencia para deseñar un programa de intervención sobre riscos psicosociais coa implantación de boas prácticas. Aínda que cada risco psicosocial ten as súas propias características, requirirá dunhas medidas precisas e realistas para a súa prevención, redución ou eliminación. Polo tanto, queda de maneira exemplificativa as seguintes propostas de boas prácticas nos riscos psicosociais, e en particular, os vencellados ao Covid-19, divididos a nivel individual, organizativo e individual e organizativo:

Nivel Individual

Para todas aqueles riscos derivados dos riscos psicosociais, e en particular, aos vencellados ao Covid-19, atopamos as seguintes prácticas a nivel autonómico, nacional e europeo:

- Técnicas de relaxación
- Técnicas de meditación para reducir o estrés, ansiedade e tensión
- Biofeedback
- Aplicación de terapia cognitivo-condutual
- Exercicio físico para protexer dos efectos prexudiciais do estrés e aumentar a resistencia ao estrés
- Formación en control del tempo e negociación
- Existencia de programas de atención ao empregado en Protocolos de Actuación Covid
- Acudir á análise anual empresarial de saúde que ofrezan consello e lle remita ao especialista se é preciso

Nivel organizativo

A nivel empresarial, ten que existir unha implicación do empresario ou recursos humanos de cada comercio para poder intervir nos procesos de deseño e prevención de plans de actuación neste tipo de riscos non ergonómicos e medibles e cuantifícalles en cada sector. Así, temos que ter en conta boas prácticas nos procesos de:

- Selección do persoal
- Programas de educación e formación a empregados, sobre todo os que están cara ao público, como cliente final
- Intervención sobre características físicas e ambientais do traballo, sendo de

axuda formar na existencia de equipos de protección contra o Covid, e como evitar contaxios

- Promoción dunha axeitada comunicación e uso correcto da información e protocolos para os clientes
- Deseño do traballo para axetalo aos posibles cambios, tentando ser mais resilientes

Nivel organizativo e individual

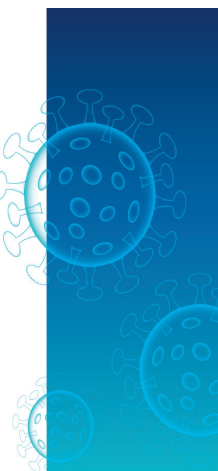
Como vimos expoñendo, é fundamental que de maneira colaborativa se poda traballar para a consecución de boas prácticas aplicadas á prevención deste tipo de riscos. Así, debemos destacar as máis relevantes:

- Fomento do apoio social por parte de compañeiros e empresarios
- Descrición detallada de quendas, así como un plan claro e conciso, adaptable e suxeito a modificacións derivados dos cambios nos procesos
- Promoción do axuste entre o empregado e o ambiente para facer fronte ao desequilibrio entre recursos individuais, demandas ambientais e axuste de expectativas
- Clarificación de roles para evitar conflito e ambigüidade de rol
- Participación dos membros da organización nas diferentes fases do proceso de intervención
- Outras intervencións a nivel individual/organizativo (como combinación de varias das anteriores)

9. Conclusións

Principais conclusións

A maioría das empresas do sector son micro pemes, é dicir, dispoñen de poucos traballadores/as, e moitos deles son autónomos. Esta característica do comercio de proximidade, fai que sexa aínda máis complexo adoptar determinadas medidas de prevención ante riscos psicosociais que derivan en estrés, cansazo, insomnio, e outras doenzas máis graves. A pandemia fixo que toda a avalancha de información, novas medidas e Equipos de protección, incertezas, etc. foran un risco engadido aos xa de por si descoñecidos riscos psicosociais. Tal e como vimos na enquisa, tan só un 60,6 %





ten plan no que inclúan Protocolo Covid dende o principio da crise sanitaria, e tan só o 31,8% deles inclúen no seu plan de prevención os riscos psicosociais.

Recomendacións en torno á planificación da actividade preventiva

É recomendable facer unha **nova avaliación de riscos**, tendo en conta este tipo de riscos psicosociais, xa que a Covid ten posto de manifesto a importancia destes no desempeño cotiá das funcións no comercio de proximidade, sempre co obxectivo de identificar e avaliar os riscos existentes no centro de traballo, e en cada posto, para adoptar medidas que eviten ou reduzan os mesmos. Debe avaliarse o conxunto das condicións de traballo existentes ou previstas en todos e cada un dos postos de traballo. A avaliación de riscos psicosociais persigue os mesmos obxectivos que a avaliación de riscos noutros ámbitos de prevención. Identificar os factores de risco e establecer medidas de mellora para prever os danos. A avaliación destes riscos pretende identificar, avaliar e valorar os riscos psicosociais presentes nunha situación de traballo para eliminar ou ben mitigar ditos riscos e establecer as medidas preventivas que resulten oportunas. En definitiva, dita avaliación vainos permitir coñecer posibles fallos da organización, susceptibles de producir anomalías e distorsións no funcionamento da organización, es sobre todo, poder aplicar as medidas correctoras oportunas.

A avaliación dos factores psicosociais, como toda avaliación de riscos, é un proceso complexo que leva consigo un conxunto de actuacións ou etapas sucesivas vencelladas entre si:

- Fase 1: Identificación dos factores de risco. Compre definir o problema, e ter presente os aspectos do traballo que van afectar a estes, e as súas implicacións co resto de factores intervinde. A opinión dos implicados, a observación estrita do posto de traballo, e o rexistro de posibles tensións e desviacións poden ser moi relevantes. Acudir a documentos, estatísticas, informes, estudos como este, relacionados co tema, van axudar a obter un coñecemento mais preciso da situación, que axudará a conseguir unha axeitada definición dos aspectos a avaliar.
- Fase 2: Elección da metodoloxía e técnica de investigación aplicada. As técnicas e instrumentos de recollida, o tratamento da información e a elección da metodoloxía axeitada van outorgar confianza aos resultados.
- Fase 3: Planificación e realización de traballo de campo. O método mais empregado no caso dos riscos psicosociais é a información aportada polos

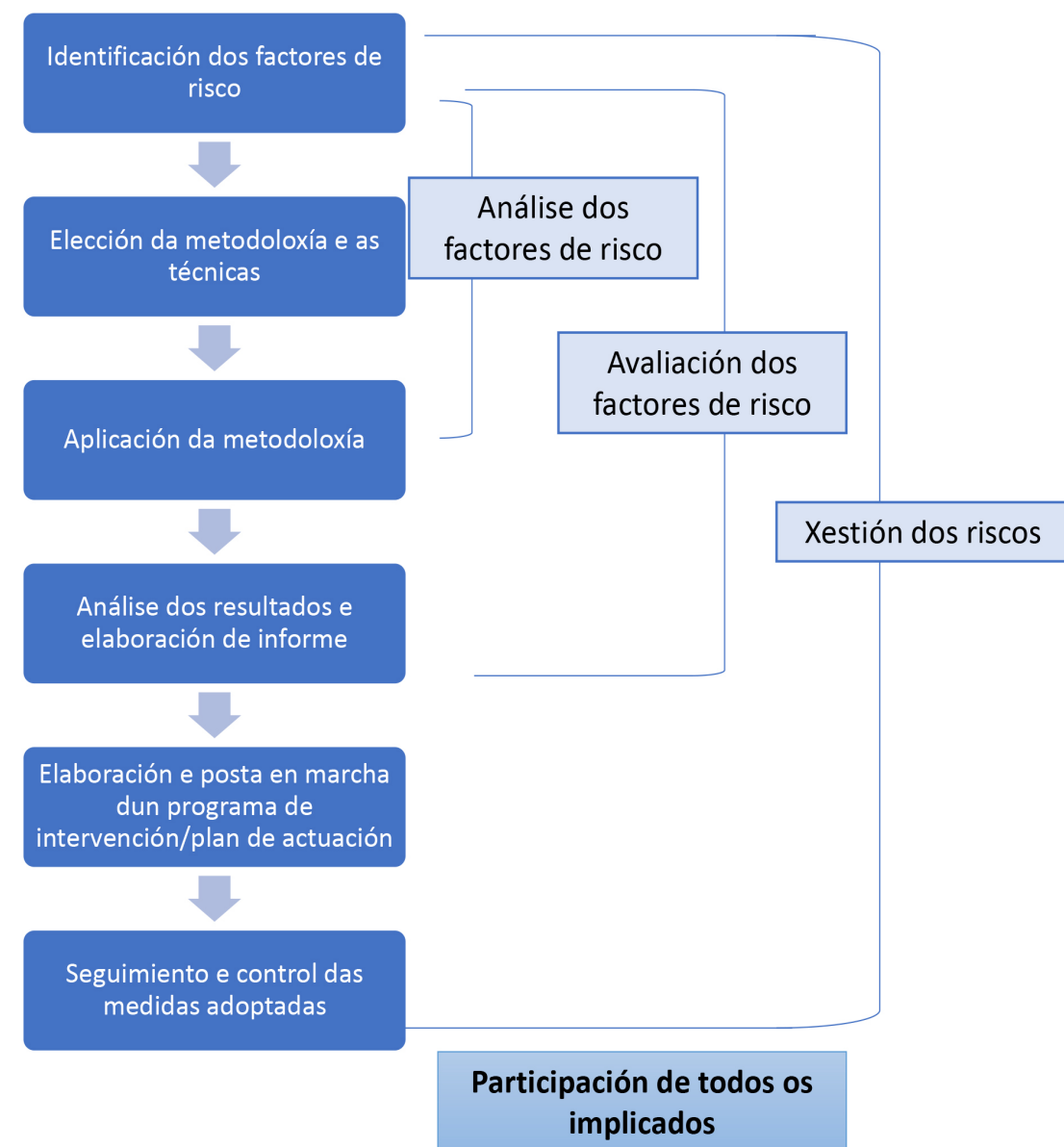
propios traballadores/as a partires de cuestionarios ou escalas individuais, de maneira tanto cuantitativa (cuestionarios, preguntas, tests, etc.), como cualitativa (entrevistas, grupos de discusión, etc.) ou ambas á vez, que garante a triangulación e ofrece unha fotografía máis precisa da situación concreta.

- Fase 4: Análise dos resultados e elaboración do informe. Nesta fase se procede ao análise dos resultados e a diagnose dos factores de risco para poder elaborar posteriormente un programa de melloras, co reporte oportuno
- Fase 5: Elaboración e posta en marcha dun programa de intervención. As medidas non deben ser xerais, han de estar adaptadas ao risco. Tamén ser sinxelas e realistas, axustadas ao contexto. Os traballadores/as deben recibir toda a información e formación precisa sobre eses riscos determinados e as medidas preventivas asociadas.
- Fase 6: Seguimento e control das medidas adoptadas. O establecer marcadores de xestión é preciso para saber se se están a producir os efectos desexados, ou se se hai algún cambio de dirección nas medidas implementadas.

É necesaria a participación dos traballadores/as e empresarios durante todas estas etapas, así como os representantes de prevención se os houbera, xa que todos deben ser consultados e participar dende a fase da planificación (que avaliar, onde, como) ata a fase de decisión de medidas a adoptar para a mellora das condicións de traballo e o control e seguimento das mesmas.

Así, as etapas determinantes para analizar e avaliar os riscos (Análise-Avaliación-Xestión), de cara a poder xestionar un adecuado plan, serían as tres seguintes, que, como queremos destacar, esixen un traballo en colaboración de todos os axentes implicados:





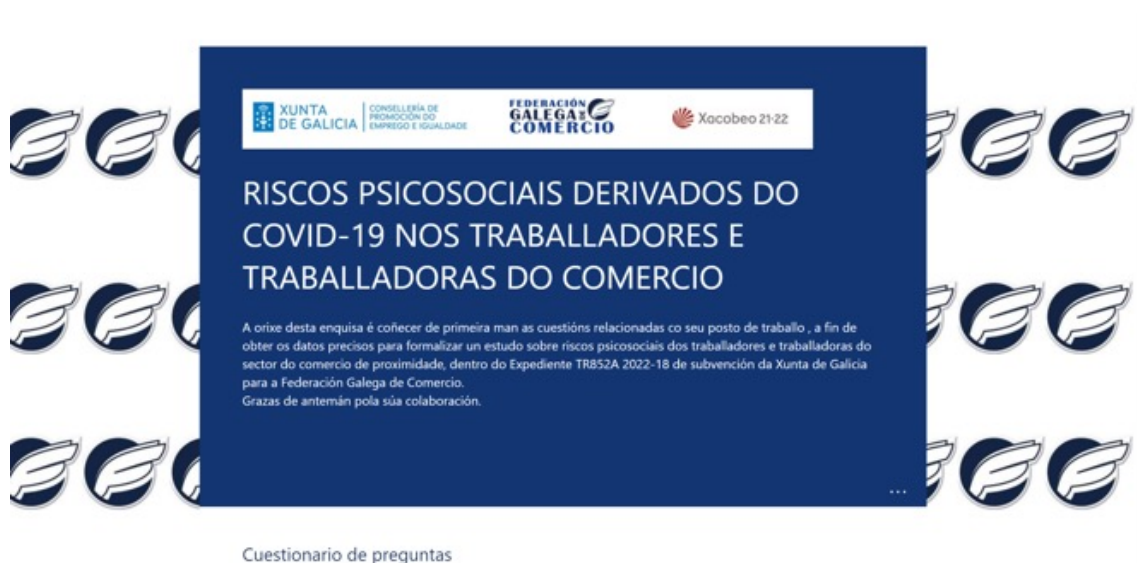
Ao conxunto destas medidas se lle chama **Plan de prevención** (onde van quedar reflexadas todas as medidas a adoptar, establecendo prioridades segundo a importancia do risco, e planificando a data de realización desas accións, así como as medidas adoptadas no posto de traballo.

É tarefa do empresario **actualizar e informar aos/ás traballadores/as**, da maneira que crea convinte para así xerar medidas comúns, ter outros puntos de vista, e sobre todo, para evitar riscos que, de non comentalos e poñelos por escrito, non serían considerados. A difusión e posta en coñecemento do plan entre os/as traballadores/as é fundamental para evitar accidentes.

Queremos finalizar este bloque de recomendacións facendo un chamamento aos empresarios do sector, para que se actualicen e se impliquen nesta materia, xa que pode evitar riscos innecesarios. A formación na materia, a actualización en canto á normativa, a implantación de medidas de prevención, e contar con apoio dun SPA para calquera dúbida ao respecto, poden axudar a prever calquera accidente cotiá.

ANEXO I- ENQUISA

Neste Anexo inclúense os datos recollidos na enquisa realizada pola Federación Galega de Comercio aos pequenos comercios dende o 16 de setembro ata o 26 de setembro de 2022, e os resultados detallados, tal e como se extraen do apartado de informes da enquisa na rede.



RISCOS PSICOSOCIAIS DERIVADOS DO COVID-19 NOS TRABALADORES E TRABALLADORAS DO COMERCIO

66

Respuestas

08:51

Tiempo medio para finalizar

Cerrado

Estado

Revisar respuestas

Publicar puntuaciones

 Abrir en Excel ...

1. É vostede traballador ou traballadora por conta propia ou allea? (0 punto)

[Más detalles](#)

 Información

 Conta propia	49
 Conta allea	17



2. Pode indicarnos a súa idade? (0 punto)

[Más detalles](#)

65
Respuestas

Respuestas más recientes

"34"

"37"

"boa"

3. Pode indicarnos a franxa de traballadores da súa empresa? (0 punto)

[Más detalles](#)

 Información

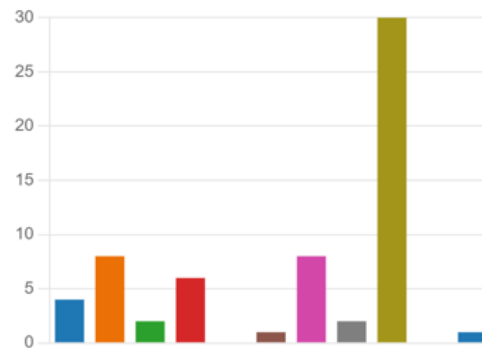
 De 1 a 3	37
 De 3 a 10	21
 De 10 a 50	5
 Mais de 50	1



4. Pode indicar o seu sector dentro do comercio? (0 punto)

[Máis detalles](#)

a. Venda, reparación e repostos ...	4
b. Intermediario do comercio	8
c. Comercio polo miúdo en esta...	2
d. Comercio polo miúdo de pro...	6
e. Comercio polo miúdo de com...	0
f. Comercio polo miúdo de equi...	1
g. Comercio polo miúdo doutro...	8
h. Comercio polo miúdo de arti...	2
i. Comercio polo miúdo doutros...	30
k. Comercio polo miúdo en post...	0
l. Comercio polo miúdo non real...	1



5. Ten a súa empresa plan de prevención de riscos? (0 punto)

[Máis detalles](#)

Si	53
Non	13

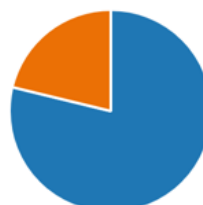


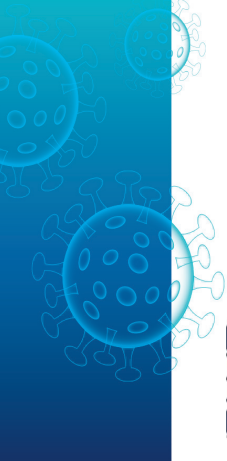
6. Ten a súa empresa protocolos de actuación para os traballadores fronte o COVID-19? (0 punto)

[Máis detalles](#)

Información

Si	52
Non	14





7. Se a súa resposta anterior é si, sabería dicirnos dende cando ten dito protocolo? (0 punto)

[Más detalles](#)

Información

2020	40
2021	12
2022	3



8. Cree que dito protocolo inclúe riscos psicosociais? (por exemplo, estrés, ansiedade, etc..?) (0 punto)

[Más detalles](#)

Si	21
Non	40



Preguntas

Respuestas **66**

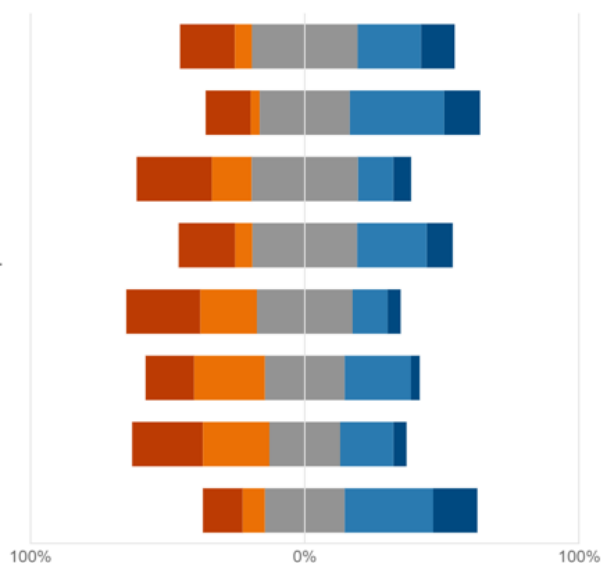
compañeiros ou experimentou persoalmente algún dos seguintes riscos:

punto)

[Más detalles](#)

■ Nunca ■ Case nunca ■ Ás veces ■ Con frecuencia ■ Sempre

- a. Maior carga mental, mais preocupación e implicación no traballo do habitual
- b. Complexidade da información sobre o virus e a súa propagación, maior atención a normativas distintas ...
- c. Casos de ansiedade, esgotamento e insomnio vencellados ao Covid-19
- d. Maior inseguridade laboral, falta de estabilidade e incertidume respecto ao futuro da empresa e do seu...
- e. Estrés laboral derivado de situacións provenientes do Covid-19 (medidas de seguridade insuficientes,...
- f. Conciliación familiar mais complexa e situacións de adaptación rápida a quendas e xornadas
- g. Menor control sobre as tarefas diarias en pos de outras menos habituais, facendo que o...
- h. Maior implicación na comunicación cos clientes, tendo que coidar mais o detalle nos casos de...



10. Nos últimos dous anos, recorda ter sufrido vostede ou algunha outra persoa da súa empresa algunha doenza (con ou sen baixa), provocada polo Covid-19 no traballo? (exemplos anteriores: ansiedade, estrés, carga mental etc.) (0 punto)

[Más detalles](#)

Non recordo ningún caso	35
Si	26
NS/NC	5



11. Se a resposta anterior é si, por favor, explique brevemente o acontecido: (0 punto)

[Más detalles](#)

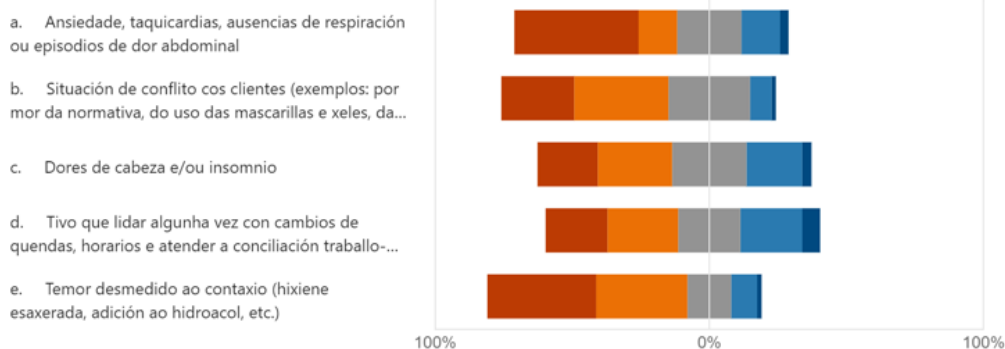
24
Respostas

Respostas más recientes
"estrés, insomnio, carga mental"

12. Indique a frecuencia coa que vostede padece ou padeceu neste tempo algúns dos seguintes síntomas ou doenzas, derivados do Covid-19, no seu traballo (0 punto)

[Más detalles](#)

■ Nunca ■ Case nunca ■ Ás veces ■ Con frecuencia ■ Sempre



13. Recorda ter recibido vostede algún tipo de formación (cursos) sobre riscos laborais asociados aos riscos psicosociais derivados do Covid-19 (sexa de maneira específica, ou contida noutra formación máis ampla)? (0 punto)

[Más detalles](#)

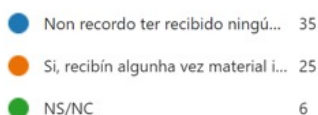
Non recordo recibir formación e...	33
Si, recibín formación en PRL nes...	26
NS/NC	7





14. Recorda ter recibido vostede algún tipo de material informativo por parte da súa mutua ou de outra entidade sobre os riscos psicosociais asociados ao Covid-19 no traballo (panfleto, dossier informativo, infografía, video, etc.)? (0 punto)

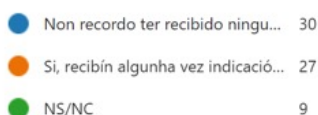
[Más detalles](#)



15. Recibiu vostede indicacións por parte da empresa de cambios repentinos de protocolo, de normativas ou repentinos aumentos de carga de traballo? (0 punto)

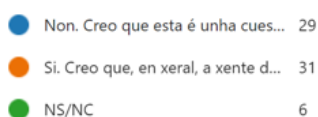
[Más detalles](#)

Información



16. Cree vostede que a xente do seu sector está suficientemente sensibilizada sobre os riscos psicosociais asociados ao Covid-19 no traballo? (0 punto)

[Más detalles](#)



17. Por favor, se o desexa, escriba neste recadro calquera observación que considere de interese, relativa a cuestións de seguridade e saúde relacionada con riscos psicosociais derivados do Covid-19 no traballo (0 punto)

[Más detalles](#)

13
Respuestas

Respuestas más recientes
"creo que las mutuas deberían hacer una labor de prevención de riesgos psic...

RISCOS PSICOSOCIAIS DERIVADOS DO COVID-19 NOS TRABALLADORES E TRABALLADORAS DO COMERCIO

A orixe desta enquisa é coñecer de primeira man as cuestións relacionadas co seu posto de traballo , a fin de obter os datos precisos para formalizar un estudo sobre riscos psicosociais dos traballadores e traballadoras do sector do comercio de proximidade, dentro do Expediente TR852A 2022-18 de subvención da Xunta de Galicia para a Federación Galega de Comercio.

Grazas de antemán pola súa colaboración.

Cuestionario de preguntas

1. É vostede traballador ou traballadora por conta propia ou allea?

- ☐ Conta propia
- ☐ Conta allea

2. Pode indicarnos a súa idade?





3. Pode indicarnos a franxa de traballadores da súa empresa?

- ☐ De 1 a 3
- ☐ De 3 a 10
- ☐ De 10 a 50
- ☐ Mais de 50

4. Pode indicar o seu sector dentro do comercio?

- ☐ a. Venda, reparación e repostos de vehículos de motor e motocicletas
- ☐ b. Intermediario do comercio
- ☐ c. Comercio polo miúdo en establecementos non especializados
- ☐ d. Comercio polo miúdo de produtos alimenticios, bebidas e tabaco en establecementos especializados
- ☐ e. Comercio polo miúdo de combustible para a automoción en establecementos especializados
- ☐ f. Comercio polo miúdo de equipos para as tecnoloxías da información e as comunicacións en establecementos especializados
- ☐ g. Comercio polo miúdo doutros artigos de uso doméstico en establecementos especializados
- ☐ h. Comercio polo miúdo de artigos culturais e recreativos en establecementos especializados
- ☐ i. Comercio polo miúdo doutros artigos en establecementos especializados
- ☐ k. Comercio polo miúdo en postos de venda e en mercadillos
- ☐ l. Comercio polo miúdo non realizado nin en establecementos, nin en postos de venda

5. Ten a súa empresa plan de prevención de riscos?

- ☐ Si
- ☐ Non

6. Ten a súa empresa protocolos de actuación para os traballadores fronte o COVID-19?

- ☐ Si
- ☐ Non

7. Se a súa resposta anterior é si, sabería dicirnos dende cando ten dito protocolo?

- ☐ 2020
- ☐ 2021
- ☐ 2022

8. Cree que dito protocolo inclúe riscos psicosociais? (por exemplo, estrés, ansiedade, etc..?)

- ☐ Si
- ☐ Non

9. Valore en que medida, en cada un dos seguintes casos por mor do Covid-19 detectou noutros compañeiros ou experimentou persoalmente algún dos seguintes riscos:

	Nunca	Case nunca	Ás veces	Con frecuencia	Sempre
a. Maior carga mental, mais preocupación e implicación no traballo do habitual	☐	☐	☐	☐	☐
b. Complexidad e da información	☐	☐	☐	☐	☐





sobre o virus
e a súa
propagación,
maior
atención a
normativas
distintas e
cambiantes

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

c. Casos de
ansiedade,
esgotamento
e insomnio
vencellados
ao Covid-19

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

d. Maior
inseguridade
laboral, falta
de
estabilidade e
incertidume
respecto ao
futuro da
empresa e do
seu traballo

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

e. Estrés
laboral
derivado de
situacións
provenientes
do Covid-19
(medidas de
seguridade
insuficientes,
incertidume
de contaxio,
cargas
familiares,
etc.)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

f.
Conciliación
familiar mais
complexa e
situacións de
adaptación
rápida a
quendas e
xornadas

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

g. Menor
control
sobre sobre

Nunca Case nunca Ás veces Con frecuencia Sempre

as tarefas
diarias en pos
de outras
menos
habituais,
facendo que
o traballo se
organice de
outra
maneira

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

h. Maior
implicación
na
comunicación
cos clientes,
tendo que
coidar mais o
detalle nos
casos de
impaciencias,
frustracións,
conflitos, etc.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10. Nos últimos dous anos, recorda ter sufrido vostede ou algunha outra persoa da súa empresa algunha doenza (con ou sen baixa), provocada polo Covid-19 no traballo? (exemplos anteriores: ansiedade, estrés, carga mental etc.)

- ☐ Non recordo ningún caso
- ☐ Si
- ☐ NS/NC

11. Se a resposta anterior é si, por favor, explique brevemente o acontecido:

12. Indique a frecuencia coa que vostede padece ou padeceu neste tempo algúns dos seguintes síntomas ou doenzas, derivados do Covid-19, no seu traballo

Nunca Case nunca Ás veces Con frecuencia
Con Sempre





	Nunca	Case nunca	Ás veces	frecuencia	Sempre
a. Ansiedade, taquicardias, ausencias de respiración ou episodios de dor abdominal	☐	☐	☐	☐	☐
b. Situación de conflito cos clientes (exemplos: por mor da normativa, do uso das mascarillas e xeles, das esperas para ser atendido, derivados das ausencias de stock, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
c. Dolores de cabeza e/ou insomnio	☐	☐	☐	☐	☐
d. Tivo que lidar algunha vez con cambios de quendas, horarios e atender a conciliación traballo-familia, tendo a sensación de non desconectar incluso fora do horario de traballo	☐	☐	☐	☐	☐
e. Temor desmedido ao contaxio (hixiene esaxerada, adición ao	☐	☐	☐	☒	☐
	Nunca	Case nunca	Ás veces	Con frecuencia	Sempre

etc.)

13. Recorda ter recibido vostede algún tipo de formación (cursos) sobre riscos laborais asociados aos riscos psicosociais derivados do Covid-19 (sexa de maneira específica, ou contida noutra formación máis ampla)?
- ☐ Non recordo recibir formación en PRL neste ámbito
- ☐ Si, recibín formación en PRL neste ámbito
- ☐ NS/NC
14. Recorda ter recibido vostede algún tipo de material informativo por parte da súa mutua ou de outra entidade sobre os riscos psicosociais asociados ao Covid-19 no traballo (panfleto, dossier informativo, infografía, video, etc.)?
- ☐ Non recordo ter recibido ningún material informativo nesta liña
- ☐ Si, recibín algunha vez material informativo nesta liña
- ☐ NS/NC
15. Recibiu vostede indicacións por parte da empresa de cambios repentinos de protocolo, de normativas ou repentinos aumentos de carga de traballo?
- ☐ Non recordo ter recibido ningunha indicación nesta liña
- ☐ Si, recibín algunha vez indicacións nesta liña
- ☐ NS/NC





16. Cree vostede que a xente do seu sector está suficientemente sensibilizada sobre os riscos psicosociais asociados ao Covid-19 no traballo?

- ☐ Non. Creo que esta é unha cuestión na que sen dúbida precisase unha maior concienciación
- ☐ Si. Creo que, en xeral, a xente do sector coñece e é consciente destes riscos
- ☐ NS/NC

17. Por favor, se o desexa, escriba neste recadro calquera observación que considere de interese, relativa a cuestións de seguridade e saúde relacionada con riscos psicosociais derivados do Covid-19 no traballo

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

 Microsoft Forms





**XUNTA
DE GALICIA**



**Xacobeo
21-22**

**FEDERACIÓN
GALEGA DE
COMERCIO**

